

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



## FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

### CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Clínica

## TRABAJO DE TITULACIÓN

**“INCIDENCIA DEL MOBBING Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA  
DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA-SALUD”**

**AUTOR:** Gabriela Adriana Pazmiño Romero

**TUTOR:** Mgs. Cristina Procel Niama

Riobamba-Ecuador

2018

## **APROBACIÓN POR PARTE DEL TUTOR**

Mgs. Cristina Alessandra Procel Niama, docente de la Carrera de Psicología Clínica de la Facultad de Ciencias de Salud de la Universidad Nacional de Chimborazo.

### **CERTIFICADO**

Haber asesorado y revisado el informe final del proyecto de Investigación titulado **“INCIDENCIA DEL MOBBING Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA-SALUD”**, realizado por la señorita Gabriela Adriana Pazmiño Romero con C.I. 020206873-0, el mismo que cumple con los parámetros establecidos por la institución.

En tal virtud autorizo que sea presentado en la respectiva defensa ante el tribunal.

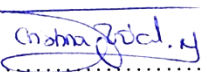


Mgs. Cristina Alessandra Procel Niama

## REVISIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de graduación del proyecto de investigación con el título: “INCIDENCIA DEL MOBBING Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA-SALUD” presentado por Gabriela Adriana Pazmiño Romero, dirigido por la Mgs. Cristina Alessandra Procel Niama. Una vez revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación y verificado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remiten el presente para uso y custodia en la biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

  
.....

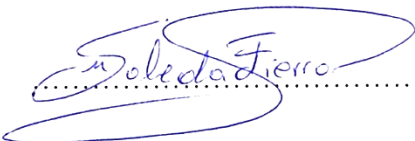
Mgs. Cristina Procel

Tutora

  
.....

Mgs. Lilian Granizo

Miembro del tribunal

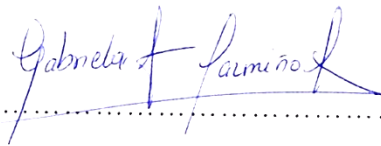
  
.....

Mgs. Soledad Fierro

Miembro del tribunal

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido de este proyecto de graduación, corresponde exclusivamente a Gabriela Adriana Pazmiño Romero, dirigida por la Mgs. Cristina Alessandra Procel Niama. Y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.

A handwritten signature in blue ink, reading "Gabriela A. Pazmiño R.", is positioned above a horizontal dotted line.

Gabriela Adriana Pazmiño Romero

020206873-0

## AGRADECIMIENTO

*En túneles de oscuridad serán las luciérnagas, en momentos de austeridad serán mi esperanza.*

### *A mi familia*

Agradezco a Dios por bendecirme y brindarme lo necesario y a mi amada Universidad Nacional de Chimborazo por ser fuente de sabiduría y formación profesional, la cual cultiva amor hacia lo que hacemos y nos convierte en mejores seres humanos, a mi tutora por haberme apoyado en el transcurso de mi proyecto de investigación.

A mi madre Mercedes Romero, que siempre ha sido fuerte, se ha dedicado a nosotros en toda adversidad, a mi padre Nelson Pazmiño que inspiró el amor por los libros, ser siempre mejor, y a tomar las riendas de mi vida, a mis dos hermanos Nelson y Álvaro que han sabido entender y permanecer juntos, a mis adorados abuelitos Néstor y Leonor, a mi segunda familia Meléndez Gonzales por ser un gran apoyo sobre todo a Birmania, a Fernanda que contra todo me ha dado fuerzas y ha permanecido junto a mí siempre, a mis queridos primos Alejandra, Andrés y Rubén, a mis amigos: Paola, Enrique, Deysi, Vicente, que a lo largo de mi carrera he tenido el placer de conocer.

Gabriela Adriana Pazmiño Romero

## **DEDICATORIA**

*Y en un sutil suspiro se fue, pero ninguna tormenta se lo llevará de mi mente.*

*Para mi amado padre, Nelson Pazmiño*

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Página</b>
PORTADA	i
REVISIÓN DEL TRIBUNAL	ii
CERTIFICADO DEL TUTOR	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVOS	5
Objetivo general	
5	
Objetivos específicos	
5	
ESTADO DEL ARTE	6
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
MOBBING	7
Definiciones	8
Historia de la violencia psicológica o mobbing	8
Causas del mobbing	9
Consecuencias	10
Tipos de mobbing	10
Fases de la violencia psicológica en el trabajo	12
ESTRÉS LABORAL	13

Eustres y Distres	13
Definiciones	13
Factores estresantes	15
Síntomas	16
Tipos de estrés laboral	17
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	19
METODOLOGÍA	20
Tipo de investigación	20
Diseño de la investigación	20
Nivel de investigación	20
Población	21
Técnicas e instrumentos	21
Procesamiento, análisis e interpretación de datos	23
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
Resultados	24
Discusión	28
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
Conclusiones	30
Recomendaciones	31
BIBLIOGRAFÍA	32
ANEXOS	
35	



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1: Indicadores del mobbing en el personal de la Dirección Distrital 02D01	
Guaranda-Salud	
24	
Tabla 2: Subescala de agotamiento o cansancio emocional	25
Tabla 3: Subescala de despersonalización	25
Tabla 4: Subescala de realización personal	26
Tabla 5: Relación de la presencia de violencia psicológica y los indicadores del	
estrés laboral	27

## **RESUMEN**

El proyecto de investigación, se desarrolló en la “Dirección Distrital 02D01 Guaranda - Salud” en la ciudad de Guaranda con el objetivo de analizar la presencia de mobbing y el estrés laboral con una población de 51 participantes que trabajan en la institución. En la investigación se utilizó el diseño no experimental y transversal, de campo, bibliográfico y el nivel de investigación fue descriptiva. Para la recolección de datos se utilizaron los test psicológicos: “Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO)”, que identifica la existencia de mobbing, y la “Cuestionario de Maslach Burnout Inventory”, que permitió establecer los indicadores del estrés laboral presente en los participantes. Posterior a la aplicación y tabulación de datos se obtuvieron los siguientes resultados: el 100% de la población muestra presencia de violencia psicológica alta, el 71% presenta una intensidad de violencia media y un 90% muestra un nivel de acoso bajo, mientras que en el estrés laboral sus indicadores muestran; cansancio emocional 78% evidencia un nivel bajo, despersonalización 63% nivel bajo y realización personal 22% nivel bajo. En conclusión, el estrés laboral se manifiesta en menos medida que el mobbing el cual si se muestra de manera significativa en la población, pero no existe asociación estadísticamente significativa entre las variables investigadas.

Palabras Clave: Mobbing, estrés laboral, acoso, maltrato.

## ABSTRACT

The research project was proposed in the "District Office 02D01 Guaranda - Health" in the city of Guaranda with the objective of analyzing the presence of mobbing and work stress with a population of 51 participants from the institution. In the research, the non-experimental, cross-sectional, field and bibliographic design was used, and the level of research was descriptive. Psychological test was used for the data collection: "Inventory of violence and psychological harassment at work (IVAPT-PANDO)", which identifies the existence of mobbing, and the "Maslach Burnout Inventory Questionnaire", which allowed establishing the indicators of work stress in the participants. After the application and tabulation of data the following information was obtained: The answer to the question and the data table were obtained by the following results: 100% of the population evidences the presence of high psychological violence, 71% presented an average intensity of violence and 90% demonstrated a low level of harassment, while work stress indicators; emotional fatigue 78% evidence a low level, depersonalization 63% low level and personal realization 22% low level. In conclusion, work stress manifests less than mobbing, which is significant in the population, but there is no statistically significant association between the variables investigated.

Keywords: Mobbing, work stress, harassment, mistreatment.



Reviewed by: Solís, Lorena

Language Center Teacher



## INTRODUCCIÓN

Según Riquelme (2006): “la violencia es un problema que vivimos en la sociedad actual, no solo en el ámbito familiar, social, sino también en el laboral”. El avance de la tecnología produce un crecimiento de estrés por varios motivos, es complicado el adaptarse al medio mientras que la violencia esta enmascarada de muchas maneras y sin darnos cuenta puede estar junto a nosotros, por lo tanto el empleado se volverá ineficiente en su trabajo.

El mobbing está tomando protagonismo en las instituciones, enfrentando frecuentemente la intimidación y el hostigamiento, produciendo una serie de síntomas que generan complicaciones y entre ellas el estrés laboral. Este fenómeno que se agudiza causado por las presiones del trabajo, muestra un desequilibrio y una atmosfera poco segura. Este es un acto de violencia injustificada por parte de grupos sociales externos, los cuales pueden ser de jerarquía: igual, superior o subalterno; desgastando el estado de ánimo y autoestima, el cual puede conllevar a un desbalance en su estado de alerta y termine en estrés laboral.

El desarrollo de esta investigación nos llevará a conocer de mejor manera la existencia del mobbing, su intensidad y los indicadores del estrés laboral, cómo estos se vinculan y cómo producen efectos en el ámbito laboral, con esto se analizará el estado en el que se encuentra el trabajador y en qué porcentaje las personas están afectadas por el mobbing y el estrés laboral.

El presente estudio se desarrolló de la siguiente manera: descripción del problema, justificación, objetivos a alcanzar, identificación de antecedentes de investigaciones anteriores, el estado del arte, metodología la cual describe los test aplicados en la investigación, interpretación de resultados obtenidos mediante cuadros estadísticos y su respectiva discusión del tema planteado, también contiene conclusiones y recomendaciones a las que se llegará una vez culminada la investigación, y al finalizar se incluirá la bibliografía y anexos.

## **PROBLEMA**

Uno de los principales objetivos de las empresas o instituciones es dar servicios y productos de calidad a sus clientes, pero muchas de las veces a costa de la salud de los trabajadores. Tanto psicológica como físicamente se crean situaciones de peligro, entre ellas el estrés laboral y el mobbing. El estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo, de hecho, Caprarulo (2007) lo ha caracterizado como “pandemia” del siglo XXI, también como menciona la Universidad de Valencia en su Encuesta Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo realizada en el año 2007 ha puesto de manifiesto las condiciones laborales más preocupantes o molestas para los trabajadores. (Silla, 2015, p. 1)

Estudios relacionados con la Organización Internacional del Trabajo revela que aproximadamente el siete por ciento de la población mundial está padeciendo mobbing, mientras que los datos arrojados por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo del año 1996 en sus investigaciones demuestran que doce millones están afectados por el mismo fenómeno. (Pando, Aranda, Parra, Gutiérrez, 2013) La fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo estiman que ochocientos mil trabajadores se encontraban tolerando el acoso psicológico en su actual lugar de trabajo. (Pando, Aranda y Olivares, 2012)

Según la Unión Europea (UE) el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo informado con más frecuencia, perjudicando a más del 25% de los trabajadores de la UE. Mientras que en la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral realizada en el 2009 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España concluye que el 45,6 % de las personas con más carga laboral manifestaban niveles altos o muy altos de estrés frente al 24,1% que expresaban niveles bajos o muy bajos, también, en Estados Unidos, el estrés laboral constituye un problema similar al de la UE, según un informe del National Institute for Occupational Safety and Health el porcentaje de trabajadores que informaron que su trabajo resultaba estresante estaba entre el 28% y el 40%. (Gil, 2012)

Estudios a nivel de Latinoamérica con la utilización del IVAPT PANDO la mayor presencia de violencia psicológica se mostró en algunos países, con aproximadamente en el setenta y nueve por ciento de los trabajadores en Perú, en Bolivia en setenta y seis por ciento y Costa Rica el setenta y cuatro por ciento; lo que significa que en estos tres países

más de setenta por ciento de las personas que trabajan habían sido víctima de algún modo de violencia psicológica en su actual trabajo, exponiendo con índices más bajos, Chile sesenta y dos por ciento y México treinta y ocho por ciento. El acoso psicológico, los resultados con mayor porcentaje fueron los trabajadores costarricenses, los peruanos y los chilenos y los de más bajo porcentaje están Ecuador y México. (Pando, Aranda, Salazar, Torres, 2016)

Sarsosa y Charria (2008) indican que el estrés laboral produce el crecimiento de ausentismo, poco rendimiento, se presentan enfermedades y accidentes laborales, entre otros. Alrededor de un 50% y un 60% del ausentismo laboral está relacionado con el estrés laboral, existen diferentes investigaciones que muestran la relación entre manifestaciones de estrés laboral y aspectos como el tipo de servicio que presta la organización, la carga mental, la duración de la jornada laboral y la frustración ante la tarea. (p. 45)

En la investigación realizada por Pando, Aranda y Olivares en el 2012, arrojo que la presencia de violencia psicológica se encuentra aproximadamente un noventa y cinco por ciento en Bolivia y ochenta y nueve por ciento en Ecuador son más altas que las obtenidas en otros países con este mismo instrumento; ochenta y tres por ciento en Chile, ochenta y seis por ciento en México y ochenta y seis por ciento en España. La intensidad de la violencia dio como indico el trece por ciento en Bolivia y dieciocho por ciento en Ecuador estos últimos resultaron superiores que los resultados mexicanos once por ciento y las españolas veintiuno por ciento pero inferiores a las chilenas cuarenta por ciento. (Pando, Aranda y Olivares, 2012)

En un estudio en el Hospital José Carrasco Arteaga de la ciudad de Cuenca según los datos obtenidos muestran una prevalencia de estrés alto en 12,2% (11 casos) del personal estudiado; el componente de falta de realización personal fue el más afectado con niveles altos en un 53,3%; la prevalencia de estrés laboral reportada en la bibliografía fue más elevada. (Ortiz, et al., 2015)

Dada la importancia de la salud mental, física y psicosocial en el medio ocupacional, este estudio se centra en identificar dos de las alteraciones que enmascaran problemas a la salud del trabajador: el mobbing también conocido como acoso laboral y el estrés laboral las cuales son invisibles dentro de las instituciones llevando a ser parte normal del labor diario y de no ser tratadas a tiempo acarrear situaciones de peligro a más de una

disminución en el rendimiento laboral. Es necesario manifestar que en la provincia de Bolívar no se han encontrado estudios relacionados al acoso laboral y estrés laboral.

En el acercamiento realizado a la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud, mediante observación clínica se logró identificar que los trabajadores reciben, desvalorización, discriminación, entre las diferentes jerarquías del personal, sobrecarga de trabajo a ciertos funcionarios en la institución, violencia verbal, aislamiento de los grupos, manipulación de la información. Estas acciones refieren de manera específica a determinados trabajadores, siendo esta una población de riesgo pudiendo desencadenar secuelas psicológicas y psicosomáticas que podría desarrollar la persona acosada. Las condiciones anteriormente mencionadas han reflejado en el personal: fatiga, irritabilidad, insomnio, falta de apetito, cefaleas, hiperfagia, desconcentración, sensación de ser un fracaso, migraña etc. La investigación se evaluará la presencia, la intensidad y el acoso laboral y se comparará con los indicadores de estrés para así relacionarlos.

## **JUSTIFICACIÓN**

La razón de la investigación se basa en la observación clínica y en la entrevista informal, realizadas en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud, que está conformada por 51 trabajadores. Se espera observar la presencia de sintomatología de violencia laboral y estrés laboral, por lo que es importante investigar e identificar la presencia de mobbing y describir los indicadores del estrés laboral.

Esta investigación se inspira en que el mobbing es un problema que pasa desapercibido para todos, sus repercusiones alteran el buen rendimiento laboral, el trabajo puede llegar a ser un campo de batalla en la que sus empleados pueden producir daños entre sí sin ser llevados ante la ley, además de ser un tema muy poco estudiado, el estrés laboral se muestra ante una demanda ambiental que sobrepasa a los límites del trabajador cambiando su estado biopsicosocial poniendo en riesgo su salud. Por ello los hallazgos que se obtengan pueden constituir un valioso aporte para los trabajadores de la institución y el personal de salud ocupacional, midiendo y evaluando como estos pueden trabajar conjuntamente para mejorar la calidad en su ámbito laboral y optimizar el rendimiento, como beneficiarios siendo la Universidad, los estudiantes de Psicología Clínica y el

departamento de salud ocupacional, y a partir de esta investigación se dé paso a trabajos de investigación en esta área.

El estudio es factible porque cuenta con la autorización y colaboración del personal, la bibliografía, recursos económicos necesarios, materiales, tiempo requerido, y aceptación del director del establecimiento en donde se realizó el estudio, ofreciendo total apertura para la ejecución del proyecto, el cual se desarrolló sin ningún problema.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Analizar el mobbing y estrés laboral en el personal de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud.

### **Objetivos específicos**

- Identificar la presencia de mobbing en el personal de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud.
- Identificar los indicadores del estrés laboral en el personal de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud.
- Relacionar el mobbing y el Estrés Laboral en el personal de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud.



## **ESTADO DEL ARTE**

### **Antecedentes de la investigación**

Existen investigaciones y estudios que se han realizado en varias universidades sobre el acoso laboral o también conocido como mobbing y estrés laboral.

A continuación se presentan algunas investigaciones que aportaran en desarrollo del tema:

En el artículo de los doctores Juan Lara y Manuel Pando Moreno del año 2014, Síntomas del Estrés y el Mobbing en Educadores Universitarios de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales aborda sobre la presencia de los factores psicosociales en el trabajo, con la finalidad de identificar la presencia e intensidad de la violencia psicológica, el acoso laboral y los factores sociodemográficos laborales; también está en establecer y relacionar los niveles de estrés en educadores universitarios de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales del Ecuador, dentro del estudio mostro un número de ciento ochenta y siete educadores evaluados de la Universidad Central del Ecuador, aplicando el Inventario de Síntomas de Estrés, el IVAPT PANDO, y la encuesta de Factores Socio demográficos Laborales. Los resultados dieron resultados de 87% revela la presencia de violencia psicológica; el 91% la intensidad de la violencia psicológica es baja nula; sobre el Acoso Psicológico 97% es nulo bajo; 2% que es medio alto; sobre los niveles de estrés 98% el nivel es bajo, 1% que es medio. No se encontró asociación estadísticamente relevante entre las variables investigadas. (Lara y Pando, 2014)

En el artículo Análisis factorial confirmatorio del IVAPT PANDO para los países Bolivia y Ecuador del 2012 de los doctores Manuel Pando, Carolina Aranda y Olivares Álvarez de la Universidad de Guadalajara en México, el análisis factorial confirmatorio del IVAPT PANDO en los trabajadores de Bolivia (treientos once) y Ecuador (treientos nueve), esta muestra estuvo conformada por seiscientos veinte trabajadores de diversos sectores en servicios e industria siendo este el propósito principal de la investigación. Los resultados exponen consistencia interna, con validez notable y alta confiabilidad. Las tasas de presencia de violencia psicológica obteniendo el noventa y cuatro por ciento en

Bolivia y ochenta y nueve por ciento en Ecuador las cuales son relativamente mayores que las obtenidas en otros países con este mismo Instrumento; ochenta y tres por ciento en Chile, ochenta y seis por ciento en México y ochenta y seis por ciento en España. (Pando, Aranda y Olivares, 2012)

En la investigación Mobbing y su potencial relación con los niveles de estrés laboral en los empleados de una empresa comercializadora de calzado, de Daniela Alejandra Carrillo, 2015, su propósito fue determinar si la presencia e intensidad de violencia psicológica y como este se relaciona con estrés laboral e identificar la relación del mismo con los factores sociodemográficos de la población. Se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos a ciento un empleados de la ciudad de Quito, se aplicó el IVAPT PANDO, el cuestionario de estrés de la OIT OMS y la encuesta de Factores Sociodemográficos, estimando resultados del sesenta y tres por ciento manifestó presencia de violencia psicológica; el ochenta y ocho por ciento muestran intensidad de la violencia psicológica baja y nula, mientras que solo doce por ciento presentaron intensidad de violencia media alta; sobre el Acoso Psicológico noventa y dos por ciento manifestaron nulo o bajo, y el doce por ciento presentaron presencia media y alta, sobre los niveles de estrés el sesenta y uno por ciento indicaron estrés alto, y el 39% indicaron estrés fue bajo e intermedio. (Carrillo, 2015)

## **MOBBING**

### **Definiciones**

Según el Doctor Manuel Pando el mobbing es una entidad que afecta a una o un grupo de personas donde se ejerce algún tipo de violencia ya sea esta física o psicológica de manera extrema, este debe por lo menos durar de 6 meses o más, debe ser una vez por semana mínimo en el lugar de trabajo, esto tiene como fin el destruir al trabajador y todas sus redes de apoyo y comunicación, para así denigrarlo, perturbarlo y siendo esto posible eliminarlo de su cargo actual o hacer que abandone su trabajo. (Torres, 2015)

El doctor Manuel Pando creo un test el Inventario de Violencia y Acoso psicológico en el Trabajo para diagnosticar el mobbing, en su test se evalúa 3 categorías, la primera mide la presencia de violencia psicológica la cual está entre bajo, medio y alto, esta mide

la existencia o no de la violencia en una institución, la segunda evalúa la intensidad con que la violencia psicológica se encuentra se clasifica entre baja media y alta y la tercera puntúa el acoso psicológico este se basa en la observación de los trabajadores a sus compañeros sobre la violencia psicológica que ellos sufren en la institución.

En el libro *Volviendo a Vivir* de Rodríguez, Domínguez y Osona (2013), La traducción del término inglés “mobbing” tiene varios sinónimos como acoso moral, intimidación u hostigamiento. La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo el cual ha sido uno de los principales que han observado y estudiado este fenómeno, ha mostrado que el mobbing es una conducta irracional que se realiza de manera continua referente hacia uno o un grupo de empleados, que termina siendo perjudicial y hasta peligroso para salud de los trabajadores atacados. Las personas que han tenido la mala fortuna de convivir con este fenómeno en su lugar de trabajo saben muy bien el horror que es vivir con esto en su diario vivir.

Piñuel y Zabala (2001) refieren que el acoso laboral consiste en el maltrato modal y verbal de manera continua y persistente que es receptada a un trabajador o un grupo, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desequilibrar su psique con el fin de deteriorar y disminuir su capacidad laboral y rendimiento para así poder eliminarlo de manera mucho más fácil del lugar del trabajo que ocupa en la organización o de la institución. (Martínez, Iruña, Camino, Torres, y Queipo, 2012)

### **Historia de la Violencia Psicológica o Mobbing**

Como menciona el profesor alemán, Heinz Leymann, uno de los primeros en describir este término, donde se menciona que una o varias, personas ejercen violencia psicológica de manera continua y organizada muy exagerada en largos períodos de tiempo, a una o varias personas las cuales son vulnerables debido a algún agente, con la finalidad de destruir sus redes de comunicación, comprometiendo de manera negativa su reputación, estabilidad laboral , con la finalidad que abandonen su lugar de trabajo. (Carrillo, 2015)

El termino mobbing fue descrito en los años setenta por el etólogo Konrad Lorenz (1966), Citado por Morales (2015), describió la conducta grupal de ciertos animales

señalada por las amenazas y ataques de un grupo de animales hacia un solo animal, bien porque lo consideraban su enemigo, de mayor tamaño y más fuerte que ellos, o bien hacia aquellos animales de su misma especie que manifestaban comportamientos no adecuados a su raza. Para explicar y darle significado a esta conducta utilizó el verbo inglés “to mob”, para interpretarlo como un asedio colectivo, que se caracteriza porque es una conducta de acoso invisible, por ello es sólo una violencia psicológica, también se utiliza el término de bossing, para referirse al acoso moral.

### **Causas del mobbing**

Para Pinzón y Atencio, (2010) La violencia o la agresión son conductas muy arraigadas en el comportamiento del ser humano. Lo que es un mecanismo de adaptación necesario para la supervivencia de la especie es ahora un problema muy difícil de manejar y con multitud de factores que lo generan y que se pueden analizar en diferentes vertientes:

- Factores generales se encuentran: la educación y las relaciones familiares, aspectos culturales, características de personalidad, abuso de determinadas sustancias, influencia de los medios, aspectos biológicos, enfermedades mentales, entre otros.
- Entre los factores laborales se encuentran: la organización del trabajo, la concepción de tareas y el tipo de dirección.
- Entre los factores organizativos se encuentran: las medidas de seguridad e higiene poco desarrolladas, los cambios que se presentan a nivel económico y competencia, el clima y la cultura organizacional. (p.143)

### **Consecuencias**

El acoso psicológico en el trabajo trae consecuencias devastadoras para sus trabajadores, las alteraciones en la salud de estos se ve deteriorada, existen varios planos en donde se ven las consecuencias negativas.

- **El plano psicofísico:** uno de los primeros aspectos que son notables son los síntomas físicos y emocionales tales como: miedo marcado y continuo,

sentimientos de amenaza, ansiedad generalizada, trastornos emocionales, distorsiones cognitivas, disminución de la capacidad de concentración, dificultad en la atención, pérdida de memoria, comportamientos sustitutorios, agravamiento de problemas previos, trastornos psicósomáticos, trastornos de la conducta social.

- **En contexto laboral:** este muestra un clima y ambiente estresante entre compañeros, también afecta en la calidad y cantidad del trabajo produciendo un descenso de su creatividad y un desenvolvimiento adecuado con los clientes o usuarios, su red de comunicación e información se ve obstruida, aumento de absentismo, bajas laborales, visitas al médico y accidentes laborales.
- **En el contexto familiar:** una de las redes principales de apoyo suele ser la familia pero con este fenómeno suele iniciar problemas con las relaciones familiares, agresividad e irritabilidad, pérdida o desinterés por actividades familiares, desinterés por los compromisos y actividades, inicio de problemas físicos y psicológicos de otros miembros de la familia, alteración afectiva y en el deseo sexual y divorcios.
- **Sociales y comunitarios:** en esta muestra la pérdida de fuerza de trabajo, aumento del gasto económico, deudas. (Góngora, Lahera, Rivas, 2002)

### **Tipos de Mobbing**

El Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009) propone la siguiente división:

#### ***Según el nivel jerárquico***

- *Acoso vertical descendente:* abuso psicológico de una jerarquía superior a sus subordinados.
- *Acoso Perverso:* En este no existe un motivo justificado para la destrucción del otro o en la valoración del propio poder.
- *Acoso Estratégico:* El objetivo es obligar al trabajador a marcharse de la empresa y evitar el procedimiento de despido.
- *Acoso vertical ascendente:* De los subordinados hacia una jerarquía superior. Este se da de miembros del trabajo inferiores al cargo de su jefe.

- *Acoso horizontal*: este tipo se da entre compañeros de la misma jerarquía en el trabajo

### ***Según las características de la personalidad***

Respecto a las víctimas en su mayoría de los que sufren este mal, son personas de ética, buen juicio, con iniciativa, alta capacidad profesional, sobresalen entre los demás, también existe más débiles psíquica o físicamente dejando así una apertura al mobbing.

Se distinguen tres grupos de presionados:

- ***Los Envidiables***: son aquellas de destacan sobre todos, teniendo características envidiables y que sobresalen, son consideradas como peligrosas para los líderes implícitos del grupo, que se sienten intimidados por su mera presencia, produciendo temor a estos, llevándolos a intentar deshabilitarlos o perjudicar su dignidad.
- ***Los Vulnerables***: son individuos con alguna peculiaridad o falla, que simplemente están en busca de algún tipo de afecto y aceptación, incapaces de defenderse, volviéndose así blancos fáciles dando la impresión de ser inofensivos e indefensos incapaces de defenderse.
- ***Los Amenazantes***: son aquellos que son percibidos como un peligro, ellos son enérgicos, eficaces y comprometidos con el trabajo, se rigen al orden y mantienen un código moral, respetando normas establecidas e intentan aplicar reformas o establecer una cultura distinta a la existente, lo cual produce ansiedad o temor a otros empleadores.

Respecto las personas acosadoras mantienen poco sentido de la moral, agresividad, ausencia del sentido de la culpabilidad, cobardes, profesionales mediocres, mentirosos, improvisadores, con complejos de inferioridad, aunque también hay quienes lo hacen con fines de entretenimiento. (Andalucía, 2009, p. 58)

### **Fases de la violencia psicológica en el trabajo**

Leymann citado por Pinzón (2010) a partir de sus experiencias (diagnosticó más de 1.300 casos) desarrolló cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos:

- ***Fase de conflicto***: dentro de toda institución se dan conflictos por tener intereses, propuestas u objetivos opuestos, dando como resultado roces o fricciones

laborales, las cuales si no son tratadas de manera adecuada o a tiempo tiene la posibilidad de un problema más profundo que tiene posibilidades de estigmatizarse y es aquí cuando surge el acoso.

A veces la fase entre el problema y el caso se produce en muy corto período de tiempo y estos dos procesos se pueden solapar, la consecuencia es el hostigamiento y los expertos definen el mobbing a partir de esta fase.

- **Fase de estigmatización:** el acosador, en este período, pone en práctica toda la estrategia del acoso, utilizando sistemáticamente y durante un tiempo prolongado, una serie de comportamientos perversos para ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Es la parte más fuerte. El acosador busca apoyo entre los demás compañeros desacreditando al damnificado e incluso utilizando estrategias que implican represalias para los colegas que no le apoyen.

- **Fase de intervención desde la empresa:** el problema trasciende a la dirección de la empresa o institución y ésta puede actuar de varias formas a través del Departamento de Recursos Humanos o desde la Dirección del Personal.

- **Fase de marginación:** es la última fase que suele concluir con el abandono de la víctima de su puesto de trabajo, muy probablemente tras haber pasado por largas temporadas de baja. En los casos más extremos, el suicidio es la solución más radical. La víctima se siente culpable y se puede llegar a preguntar “qué es lo que hice mal”. Es una fase muy duradera y acaba por minar la moral del acosado.

## **EL ESTRÉS LABORAL**

Para Bustos el estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y mente, ante las demandas del ambiente, estas son de características positivas y negativas, las cuales son necesarias para la supervivencia, en un inicio actúa de manera efectiva para enfrentarnos a ciertas situaciones de alerta o peligro, pero, se vuelve dañino al no descargar adecuadamente las respuestas formadas por la adrenalina. El estrés puede mejorar los niveles de salud y rendimiento, pero cuando si tiene excesiva frecuencia

e intensidad y supera la capacidad de adaptación puede terminar perjudicando la salud, de ahí que haya la distinción:

**El Eutrés o estrés positivo.**- es cuando las respuestas efectuadas se realizan en armonía, equilibrando las medidas fisiológicas y psicológicas del individuo, se adapta de acuerdo a la demanda, se ajustan a las situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados y consecuencias predominantes positivas, logrando obtener resultados satisfactorios.

**El Distres o estrés negativo.**- es cuando las respuestas efectuadas resultan insuficientes o exageradas con la demanda, ya sea biológica, física o psicológica, su permanencia o su intensidad produce el síndrome general de la adaptación, el distres se muestra en situaciones y experiencias desagradables, molestas y con consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico. (Bustos, 2015, p, 29)

### **Definiciones**

El estrés se define en "términos de presiones ambientales sobre la persona, o por sus consecuencias sobre el bienestar fisiológico" según Arnold y Randall (2012), "es el conjunto de procesos psicológicos que vinculan la exposición a problemas relacionados con el trabajo con efecto negativo que provoca, es decir que este es relacionado directamente con el trabajo agravando las emociones negativas como resultado de una tarea laboral que se ejerce durante un tiempo largo, así contribuyendo a enfermedades fisiológicas y psicológicas". (Citado por Andrade, 2017)

Según Mingote y Pérez (2013), los sistemas físicos o biológicos se caracterizan por sufrir deformaciones que son consecuencia de fenómenos excitadores externos. Las personas pueden comportarse de forma similar a los materiales: en unos casos se pueden modificar comportamientos por el aprendizaje, parecido a un sistema tenaz, mientras que en otros no es posible aprender, produciéndose un desgaste reversible o bien el deterioro irreversible de la persona, lo que equivale a la fractura en un material (forma de irreversibilidad por excelencia). Sin embargo, al igual que las tecnologías de unión, como las soldaduras, pueden reparar esos materiales, otras tecnologías psicoterapéuticas son también eficaces en la restauración del ser humano.



El Diccionario de la Real Academia Española (2012), define al estrés como una tensión provocada por contextos agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. Selye (1950), citado por Coduti, Gattas, Sarmiento y Schmid (2013), se refiere al estrés “proviene de la física, hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar al conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras”.

Periro (1992) citado por Carrillo (2015), el mundo globalizado incluye nuevas formas de trabajo y modificaciones en las estructuras de empleo tradicionales, que funcionan como estresores emergentes; por ejemplo, aumento de trabajo cognitivo, incertidumbre, más trabajo en equipo, más empleo en empresas de servicios, mayor competencia, cambios estructurales y organizativos, nuevos sistemas de trabajo.

### **Factores estresantes**

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la parte profesional, sino que también a la vida personal, social y familiar, ya que estos pueden usar cualquier tipo de información para sus fines. Las fuentes típicas de estrés, según las menciona Martínez Selva (2004) son:

*Las condiciones físicas del trabajo*, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo. Éstos son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés.

*Las medidas preventivas y las inspecciones*, disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que puede tener y sus posibles repercusiones. La distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes.

***La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado*** o escaso es un importante factor de estrés. Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos.

También según Andalucía (2009), los estresores pueden ser relativos, estos son: las características de la tarea o demanda del trabajo: las exigencias y características del trabajo y de su organización a las cuales están sometidos los trabajadores, mencionaremos algunas: sobrecarga de trabajo, infracarga de trabajo, infrautilización de habilidades, repetitividad, ritmo de trabajo, ambigüedad del rol, conflicto del rol, programa de trabajo, relaciones interpersonales en el trabajo, ausencia de compensaciones, falta de participación, libertad de decisión, fallos en la comunicación vertical y horizontal. Por otro lado están las características personales en estas las diferencias individuales juegan un papel importante, la combinación de una o varias situaciones en particular puede dar, o no, resultando una falta de equilibrio que produzca estrés. No hay que olvidar que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de los factores como la edad, las necesidades y expectativas, los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre si e influyen en el estrés experimentando por los trabajadores, dentro del trabajo como fuera de él.

### **Síntomas**

El estrés tiene innumerables formas de presentación y síntomas y de acuerdo con Arnold y Randall (2012), refiere, a los síntomas físicos, síntomas conductuales y enfermedades provocadas.

**a) Síntomas físicos:** estos son aquellos que dan un indicio o señal que algo sucede en nuestro cuerpo, aquí se mencionan algunos que se presentan en el estrés: falta de apetito, hiperfagia, indigestión, estreñimiento o diarrea, insomnio, fatiga constante, hiperhidrosis, tics nerviosos, onicofagia, cefaleas, calambres y espasmos musculares, náuseas, dificultad para respirar, desmayos, impotencia o frigidez, presión arterial alta.

**b) Síntomas conductuales:** estos son aquellos que muestran un cambio en la conducta normal del individuo ya sea personal, social, laboral entre ellas están: irritabilidad constante con las personas, incapacidad de afrontar una situación, falta de

interés, temor constante, sensación de ser un fracaso, sentimientos de odio a sí mismo, baja autoestima, ira reprimida, pérdida del sentido del humor, drogadicción, sensación de descuido, agorafobia o claustrofobia, monofobia, inestabilidad emocional.

*c) Efectos cognitivos*, dificultad de tomar decisiones, ideas irracionales, desconcentración, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica.

*d) Síntomas organizacionales*; Absentismo, relaciones laborales bajas y disminución de productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima laboral inconforme e descontento en el trabajo.

*e) Enfermedades provocadas*, a continuación se menciona algunas: hipertensión, trombosis coronaria, migraña, alergias, asma, prurito, úlceras pépticas, estreñimiento, colitis, artritis reumatoide, trastornos menstruales, dispepsia nerviosa, hipertiroidismo, diabetes mellitus, afecciones a la piel, tuberculosis, depresión.

El estrés se genera por emociones hostiles que influyen en la disminución de las labores, lo cual produce enfermedades provocadas, por síntomas físicos y conductuales en los colaboradores generando consecuencias desfavorables para la organización, debido a esto se debe hacer las pausas activas como método de cambiar estas emociones negativas a pasivas y poder mantenerlas como satisfacción laboral, según Davis y Newstrom (2003) citado por Andrade (2017, p. 31) , definen que “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagradado relativo hacia algo”, siendo este dependiente de la cultura y clima organizacional a partir de las motivaciones que se establecen en la misma para el cumplimiento de las metas.

### **Tipos de estrés laboral**

Según Campos, M (2006) existen dos tipos de estrés laboral:

*El episódico*: aquel que ocurre de manera ocurrente, no se mantiene por mucho tiempo y luego que se lo afronta o resuelve de manera rápida y eficiente desaparece el estrés originado.

***El crónico:*** es aquel que se presenta varias veces, cuando un colaborador es sometido a un agente estresor de manera constante, el estrés no desaparecerá. Este se muestra de manera permanente, y los agentes estresores no son retirados o tratados.

Hay tipos especiales de estrés laboral, que Martínez Selva (2004) identifica de mayor importancia en los últimos años, entre ellos:

***Desgaste Profesional o Burn out:*** es una variante grave del estrés laboral, le sucede a muchas personas para las que el trabajo se ha convertido en una fuente continua de angustia e insatisfacción, llevando en casos extremos a depresiones.

***Estrés Tecnológico:*** deriva de la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo. En algunos profesionales, el equivalente de esta variante es la obligación de estar al día en los últimos avances si se quiere mantener el empleo o dar una mínima calidad de servicio. Este tipo de estrés se encuentra más en las personas a las que es difícil adaptarse o manejar las nuevas tecnologías que se presentan, no quieren o no pueden usarlos y están más identificados a métodos más antiguos.

## DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Absentismo.-** m. Abandono habitual del desempeño de funciones y deberes propios de un cargo. (DRAE, 2001)

**Acoso moral.-** m. Práctica ejercida en las relaciones personales, consistente en dispensar un tratar de manera ofensivo y desagradable a una persona con el fin de desequilibrarla emocionalmente. (DRAE, 2001)

**Astenia.-** f. Med. Falta o decaimiento de fuerzas caracterizado por apatía, fatiga física o ausencia de iniciativa. (DRAE, 2001)

**Bossing.-** se refiere al acoso moral, este es específicamente cuando un empleador de mayor jerarquía hacia un empleado de menor posición de área conocido también como acoso moral vertical (Carrillo, 2015, p. 12)

**Clima organizacional.-** el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento. (Chaudhary y otros, 2014)

**Hostigar.-** tr. Molestar a alguien o burlarse de él insistentemente. (DRAE, 2001)

**Incidencia.-** f. Número de casos ocurridos. (DRAE, 2001)

**Intimidar.-** tr. Causar o infundir miedo, inhibir. U. t. c. intr. (DRAE, 2001)

**Prevalencia.-** f. Med. En epidemiología, proporción de personas que sufren una enfermedad con respecto al total de la población en estudio. (DRAE, 2001)

**Pandemia.-** De acuerdo con el organismo internacional, una pandemia es un brote epidémico que afecta a todo el mundo. (Beceyro, 2015, p. 19)

**Estigmatizar.-** m. Desdoro, afrenta, mala fama. (DRAE, 2001)

**Prurito.-** se define como la sensación cutánea subjetiva y desagradable que induce al rascado de la piel. (Larrondo, González, Hernández y Larrondo, 2000).

# METODOLOGÍA

## Tipo de investigación

- **De campo:** según Melvin C. O. (2017), la investigación de campo es salir a recabar datos. Se pretende con la investigación obtener información directa de la institución y sus trabajadores, para así apreciar directamente la realidad. En el desarrollo de la presente investigación se obtuvo información de los trabajadores de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Salud.

- **Bibliográfica:** Melvin C. O. (2017) refiere que en la investigación bibliográfica es fundamental que se acceda a diferentes documentos (digitales, físicos) para la elaboración del estado del arte. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos.

## Diseño de investigación

- **Trasversal:** según Sampieri (2014) indica que “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. En el presente caso, la investigación se realizó en el período de marzo a julio de 2017.

- **No experimental:** según Sampieri (2014) podría definirse como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos, al no manipular ninguna variable, y observar tal como se presentan, y posteriormente ser analizados y descritos.

## Nivel de la investigación

- **Descriptiva:** según Sampieri (2014) es descriptiva por que únicamente pretende recoger información de modo independiente o en conjunto acerca de los conceptos o las variables que se investiga. Se recolectó datos acerca de la realidad de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud, describiendo el estado de las variables: mobbing y estrés laboral.

## **Población**

La Dirección Distrital de Salud 02D01 Guaranda-Salud cuenta con 51 trabajadores quienes conforman la población de la presente investigación.

## **Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

### ***Técnicas***

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron:

*Reactivos psicológicos:* Núñez y Ortiz (2010) refieren que “son instrumentos experimentales que tiene por objetivo medir o evaluar una característica psicológica específica, o los rasgos generales de un individuo, que permitirá conocer la relación que existe entre variables”. Considerando que es un grupo de serie de pruebas relacionadas que se aplican en ciertos periodos, cuyas puntuaciones se registran o se combinan por separado para generar una sola puntuación.

*Observación:* según refiere Sampieri (2014) “la observación cualitativa no es mera contemplación (sentarse a ver el mundo y tomar notas); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”. Durante la observación en la inmersión inicial podemos o no utilizar un formato. Según Cuevas citado por Sampieri (2014) “a veces, puede ser tan simple como una hoja dividida en dos: de un lado se registran las anotaciones descriptivas de la observación y del otro las interpretativas”.

### **Instrumentos**

**Nombre:** Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT PANDO

**Autor:** Dr. Manuel Pando

**Año:** 2006

**Materiales:** manual de aplicación.

**Descripción:** Es un instrumento de autoadministración que consta de 22 preguntas con dos series de opciones cada uno. Existen dos columnas de respuestas: la columna A la cual mide la presencia de violencia psicológica y la intensidad de la violencia psicológica es decir que observa la frecuencia con la que ocurren las conductas y la

columna B apunta la cual mide el acoso psicológico, este último se refiere a las conductas pero ahora con respecto a sus compañeros de trabajo. El IVAPT PANDO, fue elaborado y validado en México, cuenta con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.911, y explica, el 53.47% de varianza, ha sido validado y utilizado en varios países como: México, Chile, España, Honduras, Perú, Venezuela, Bolivia y Ecuador, entre otros. (González y Pincheira, 2006)

El test IVAPT PANDO fue elaborado por el Doctor Manuel Pando, tiene como finalidad diagnosticar sintomatología del acoso psicológico, los puntajes asignados en la escala A se suman para obtener datos que muestren la presencia de la violencia y la intensidad en el trabajo. Los puntajes asignados a la escala B tienen relación a los compañeros de trabajo, lo que determina la percepción de acoso psicológico y, por ende, si el daño causado es deliberado o si son prácticas organizacionales habituales estas puntuaciones se clasifican en categorías de bajo, medio y alto en ambas. El test también muestra de que grupo de personas provienen estas conductas violentas mostrando 3 tipos: los superiores, los compañeros de trabajo o los subordinados. (Sepúlveda, 2013). Para el fin de la presente investigación, se consideró el Inventario de Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT PANDO), por ser un instrumento validado y de confiabilidad, el estudio realizado por el Dr. Pando en el 2012 en el Ecuador, muestra que la confiabilidad del Alfa de Crombach del instrumento es del 0.89 y explica el cuarenta y ocho por ciento de varianza, por lo tanto como la presencia, intensidad y acoso psicológico de la población a la que se aplica. (Torres, 2015)

**Nombre:** “Cuestionario de Maslach Burnout Inventory”

**Autor:** Dra. Christina Maslash

**Año:** 1986

**Materiales:** manual de aplicación y calificación.

**Descripción:** Escala de Maslach Burnout Inventory el cual está formado por 22 ítems sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Tres subescalas fueron consideradas: agotamiento emocional (9 ítems; puntuación máxima 54), despersonalización (5 ítems, puntuación máxima 30) y realización personal (8 ítems; puntuación máxima 48). Puntuaciones altas en las dos primeras y baja en la



tercera subescala definen la presencia del síndrome. (Del Consuelo, García, y Yépez, 2017).

La finalidad del M.B.I. es la evaluación de las tres dimensiones del síndrome de burnout, pero el estudio de manera individual indica el Agotamiento emocional, Despersonalización y Logro personal, el estudio individual de cada dimensión muestra una realidad diferente y como este está implicado con el ámbito laboral entre compañeros, con los usuarios a los que sirven y personal, mostrando así el estrés laboral de una manera diferente. En el estudio se empleó la forma de frecuencia. Según esta forma, los sujetos valoran cada ítem del cuestionario con una escala tipo Likert en la que indican la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita en el ítem durante el último año. Esta escala de frecuencia tiene 7 grados que van de 0 («Nunca») a 6 («Todos los días»). (Gil y Peiró, 1999)

### **Procesamiento, análisis e interpretación de datos.**

Para el procedimiento de análisis de datos se utilizó el programa microsoft excel, mediante el cual se establece cuadros estadísticos de los resultados obtenidos por medio de los instrumentos aplicados para analizar la información, la que permitirá plantear conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## RESULTADO Y DISCUSIÓN

### *Resultados del “Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO)”*

**Tabla 1:** Indicadores del mobbing en el personal de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud

Niveles	NULA/BAJA		MEDIA		ALTA	
	Frecuencia absoluta	Porcentaje	Frecuencia absoluta	Porcentaje	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Presencia de violencia	0	0%	0	0%	51	100%
Intensidad de violencia	12	23%	36	71%	3	6%
Acoso psicológico	46	90%	4	8%	1	2%

*FUENTE:* “Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO)”, aplicado a los Trabajadores de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda- Salud.

Los resultados indican que ningún trabajador declara que la presencia de violencia psicológica sea nula/baja o de nivel medio, es decir, el 0%. Mientras que el 100% de trabajadores indican que la presencia de violencia psicológica se encuentra en un nivel alto; por lo que se conoce la existencia total de este problema en la institución.

En cuanto a la intensidad de la violencia se encontró que el 23% de trabajadores consideran que se encuentra en un nivel bajo, el 71% lo considera de nivel medio y un 6% de nivel alto, resaltado el nivel medio sobre todos.

El 90% de trabajadores consideran que el acoso psicológico se encuentra en un nivel bajo, el 8% en nivel medio y el 2% en nivel alto, resaltando en este aspecto el nivel bajo, este apunta a la observación de los compañeros de la existencia de acoso psicológico en el trabajo. Han manifestado varios trabajadores la presencia de síntomas como: humillaciones, burlas, calumnias, exclusión, rumores maliciosos, desvalorización del trabajo, entre otros.

### **Resultados del “Cuestionario de Maslach Burnout Inventory”**

**Tabla 2:** Subescala de agotamiento o cansancio emocional

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO 0-18	40	78%
MEDIO 19-36	6	12%
ALTO 37- +	5	10%
TOTAL	51	100%

*FUENTE:* “Cuestionario de Maslach Burnout Inventory”, aplicado a los Trabajadores de la Dirección Distrital 02D01Guaranda-Salud.

De acuerdo a la información recopilada se conoce que 40 trabajadores, es decir el 78% indican que el nivel de agotamiento o cansancio emocional en bajo; 6 trabajadores que equivale al 12% dicen que está en un nivel medio; mientras que 5 trabajadores, es decir el 10% dicen que se encuentra en un nivel alto. No se ha evidenciado agotamiento o cansancio emocional en la mayor parte, pero el 10% de la población se ha manifestado emocionalmente agotado, desgastado, frustrado, en el transcurso y terminación de la jornada de trabajo, creencia de trabajar demasiado y no tener tiempo para su vida personal y familiar, estrés por trabajar con otras personas, y encontrarse al límite de su capacidad, sentir una sobrecarga de trabajo y mucha tensión.

**Tabla 3:** Subescala de despersonalización

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO 0-10	32	63%
MEDIO 11-20	14	27%
ALTO 21-+	5	10%
TOTAL	51	100%

*FUENTE:* “Cuestionario de Maslach Burnout Inventory”, aplicado a los Trabajadores de la Dirección Distrital 02D01Guaranda-Salud.

Los resultados indican que el 63% de trabajadores, es decir, 32 personas dicen que el nivel de despersonalización es bajo, mientras que el 27% que equivale a 14 trabajadores tienen un promedio medio de despersonalización, y por último el 10% equivalente a 5 trabajadores tiene un nivel alto de despersonalización, estos manifiestan una actitud fría,

insensible, sentimientos que nada les conmueve hacia los demás, indiferencia hacia el dolor ajeno, ideas de referencia y de percibir que otros le culpan de sus problemas.

**Tabla 4:** Subescala de realización personal

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO 32-+	11	22%
MEDIO 16-31	17	33%
ALTO 0-15	23	45%
TOTAL	51	100%

*FUENTE:* “Cuestionario de Maslach Burnout Inventory”, aplicado a los Trabajadores de la Dirección Distrital de 02D01Guaranda- Salud.

La información recopilada indica que el 22% de los trabajadores, es decir 11 trabajadores tienen un nivel bajo de realización personal, mientras que el 33% de la población tienen un nivel medio de realización personal y por último el 45% de trabajadores tienen un nivel alto de realización personal. Los trabajadores de baja realización personal muestran falta de comprensión hacia los demás, ya sean sus usuarios o compañeros de trabajo; dificultad al resolver los problemas en el trabajo, poca o nula energía para sus actividades, dificultad para crear empatía, falta de motivación, no mantener los problemas personales y laborales separados dificultando su solución adecuada.

***Resultados del análisis de la presencia de violencia psicológica y los indicadores del estrés laboral***

**Tabla 5:** Relación de la presencia de violencia psicológica y los indicadores del estrés laboral

Estrés Laboral \ Mobbing	Presencia de violencia		Intensidad de violencia		Acoso psicológico		Total	
	Frecuencia absoluta	Porcentaje	Frecuencia absoluta	Porcentaje	Frecuencia absoluta	Porcentaje		
Agotamiento	5	10%	3	6%	1	2%	9	18%
Despersonalización	5	10%	3	6%	1	2%	9	18%
Realización personal	11	22%	3	6%	1	2%	15	30%
<b>Total</b>	21	42%	9	18%	3	6%	33	66%

**FUENTE:** Análisis de la relación entre la presencia de violencia psicológica y el estrés laboral, aplicado a los trabajadores de la Dirección Distrital de 02D01Guaranda- Salud.

En esta tabla se muestra los resultados altos de los dos test aplicados, mostrando como se relaciona cada escala del estrés laboral con cada uno de los del mobbing, indicando la cantidad de sujetos que cumplen con ambos criterios, aquí no muestra a toda la población en total, es decir, 51 participantes debido a que el estrés laboral muestra en un índice bajo. En el análisis, en cuanto a la presencia de violencia y el agotamiento la población del 10% (5) en ambas variables nivel alto, la presencia de violencia con la despersonalización tiene una población del 6% (3) con un nivel alto, la presencia de violencia con la realización personal su población del 2% (1) con nivel alto; en la intensidad de violencia y las 3 categorías del estrés muestran el 6% (3) con nivel alto; y el acoso psicológico y las 3 categorías muestran un nivel del 2% (1), estos datos se muestran solo por aquellos que muestran los criterios del mobbing y el estrés laboral en conjunto.

## *Discusión*

A partir de los hallazgos de la investigación se determinó según el objetivo general la presencia del mobbing y estrés laboral en los trabajadores de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda- Salud, estas dos variables al verse en los resultados parecen no tener una relación muy estrecha por la diferencia de los resultados, pero, en la aplicación, entrevista y la observación se mostró la inseguridad, competencia entre compañeros, encubrimiento, miedo, apatía, entre otros. El mobbing se muestra como un animal silencioso, buscando la manera de perjudicar, corromper, incomodar y hasta eliminar a su competencia, siendo este el más débil, el blanco más fácil, el más apto para su propósito, intentando humillar y aislarlo para, así, cumplir con su cometido, sumando a estos; la burocracia, el escalar a un puesto mejor, una mejor calidad de vida, autorrealización personal y laboral, problemas personales, deudas, todos estos son fuente de estrés en el trabajo, con el cual se vincula el mobbing y hacen del trabajador una persona menos eficiente en su área de trabajo, con sus compañeros y con la población a la que sirve, formando empleados enfermos y mediocres.

La investigación de Pando Aranda y Olivares, (2012), guarda relación con la primera variable: el mobbing en su “Análisis Factorial Confirmatorio del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (Ivapt-Pando) para Bolivia y Ecuador”, en el cual la presencia de violencia psicológica es del 94,8% en Bolivia y 89,3% en Ecuador comparado con esta investigación que indica un 100% de la población que asegura la existencia de este factor. Mientras que la intensidad de la violencia es del 13,2% en Bolivia y 17,9% en Ecuador y en la presente investigación este porcentaje es del 6%, en cuanto al acoso psicológico en el trabajo se obtuvo el 2% mientras que alcanza el 3,5% en Bolivia y 6,1% en Ecuador, es decir, los porcentajes son mayores que los que se obtuvieron. Se deduce la presencia de la violencia psicológica, mientras que la intensidad de la violencia y el acoso psicológico se manifiestan con niveles notablemente bajos en el presente trabajo de investigación.

En cuanto al estrés laboral se compara con la investigación de la autora Carrillo del año 2015, titulada “Violencia psicológica laboral y su potencial relación con los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de calzado.”, esta muestra la presencia de niveles nula-baja 63,4%, la intensidad indica 88,1% nivel medio alto por otro lado el acoso laboral muestra 11,9% nivel medio alto, en la investigación los

resultados son en presencia de violencia psicológica es 100% nivel alto, su intensidad es del 6% en nivel alto y siendo el acoso psicológico un 2% nivel alto mostrando con la investigación que tiene resultados similares en esta variable, mientras que el estrés laboral es de nivel alto en un 61,4% discrepando con los resultados los cuales dieron un nivel bajo en la investigación. (Carrillo, 2015)

Los resultados que se dieron en la investigación “El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público trata sobre la presencia de los factores psicosociales en el trabajo” de Lara y Pando en el 2014, un 87,2% de los investigados manifestaron presencia de violencia psicológica; el 91,9% indica que la intensidad de la violencia psicológica es baja y nula; Acoso Psicológico 97,8% sostienen que es nulo o bajo; 2,2% que es medio y alto; sobre los niveles de estrés, 98,9% indicaron que el nivel es bajo, 1,1%, que es medio. (Lara y Pando, 2014) Los resultados comparados con la investigación tienen aspectos muy similares en cuanto a la presencia de violencia psicológica la cual es el 100% en nivel alto, la cual si es alta en todas las investigaciones, la intensidad es media 71%, mientras que el acoso es de 90% se da en un muy bajo nivel. En cuanto al estrés muestra un nivel bajo el cual estadísticamente hablando no mantiene una relación con la variable del mobbing.

La violencia no se aprecia a simple vista y se muestra en todas las jerarquías en ocasiones percibiéndolo tan normal y aceptándolo en nuestro trabajo, en la investigación se muestra que el acoso horizontal es aquel que tiene mayor prevalencia sobre todo en la institución, podemos concluir que la envidia y la competitividad se presentan latentemente, seguido por el acoso descendente en cual el favoritismo y temor se mantienen y terminando con el ascendente el cual existe en menor cantidad el cual no deja de acechar por la astucia.

En los resultados existe un nivel alto de violencia psicológica el cual no concuerda con los resultados de la intensidad y acoso psicológico, pero en las entrevistas informales a los participantes de la investigación manifestaron que individualmente no sufrían ningún tipo de factores negativos a su integridad física y/o mental en su vida laboral, se excluía el mobbing en la institución, pero, en cuanto a sus compañeros mencionaban que sufrían acoso psicológico, como: tareas en exceso marginación, exclusión, burlas, humillación por otros compañeros, y esto paso en la mayoría de los trabajadores. Mientras que con los que aceptan el mobbing dentro de la institución refieren injusticia y maltrato

hacia ellos, donde les han quitado el derecho de tener mejores puestos, se les adjudica más trabajo del que deberían, presencia de favoritismo a otros en el personal, inequidad, falsas acusaciones, humillaciones, entre otras.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Se ha determinado la existencia de violencia psicológica el 100% de la población, este indicador corrobora la presencia del fenómeno del mobbing, dentro de la violencia psicológica su nivel de intensidad es de bajo a media, dando lugar a un porcentaje del 6% en nivel bajo y al 71% en niveles medios. En cuanto al acoso psicológico, este indicador es la percepción de los trabajadores del maltrato que existe a su alrededor, este indicador asciende al 2% en nivel alto, esto indica que los trabajadores, no evidencian maltrato a compañeros en tiempo o espacio específicos o a uno o algunos de sus compañeros.
- Los indicadores del estrés laboral se mantiene con un nivel bajo mostrando la poca presencia de este. La despersonalización tiene un bajo nivel en su mayor porcentaje (63%) y en nivel medio el 27% de la población. Esto indica que hay un nivel muy bajo de despersonalización en los trabajadores, los cuales están en su capacidad de tratar con otros individuos. El agotamiento o cansancio emocional, muestra un bajo nivel de agotamiento emocional (78%), esto refiere que los trabajadores tienen una homeostasis con su trabajo. La realización personal, tiene un 45% de nivel alto, un 33% de nivel medio, pero también existe un porcentaje de 22% con bajo nivel de autorrealización.
- Según los datos arrojados por los test IVAPT-PANDO en el cual presenta violencia psicológica alta y total en la población mientras que el Cuestionario de Maslach en donde un porcentaje bajo tiene estrés laboral parece indicar la poca relación entre estas variables estadísticamente. Al vincular cada indicador de cada test nos muestra; el agotamiento con la presencia de violencia un 10%, con la intensidad el 6%, con el acoso psicológico 2%; la despersonalización con la presencia de violencia 10%, con la intensidad 6%, con el acoso psicológico 2%; la realización personal con la presencia de violencia 22%, con la intensidad 6%, con el acoso psicológico 2%.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda educar e implementar estrategias a los trabajadores acerca del mobbing y estrés laboral, fomentando las estrategias de planificación para mejorar la calidad de vida en el trabajo y reducir los riesgos que estas implican.
- Que el departamento de salud ocupacional ejecute estudios periódicos sobre el bienestar integral de los trabajadores con la finalidad de implementar medidas preventivas.
- Se invita al departamento de salud ocupacional ofrecer terapias individuales al personal de riesgo para preservar la salud mental de los trabajadores.
- Utilización del Modelo de Organización Saludable de la institución, donde se respeten los derechos, se prevenga la violencia; y se cuente con los recursos y materiales necesarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso, (2006). *Moobing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. Viña del Mar, Chile.
- Andalucía, U. G. T. (2009). *Guía de prevención de Riesgos psicosociales en el trabajo*. Departamento de Asistencia Técnica.
- Arnold y Randall (2012) *Psicología del trabajo, comportamiento humano en el Ámbito laboral*. México. Pearson educación.
- Bustos, V. E. (2015). *¿es posible evitar el estrés?: motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. SB Editorial. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Carrillo, D. A. (2015). *Violencia psicológica laboral y su potencial relación con los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de calzado* (Doctoral dissertation, Universidad Internacional SEK).
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., y Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Universidad Nacional de Cuyo, San Rafael, Mendoza.
- Gil-Monte, P. R. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241.
- Góngora Yerro J. J., Lahera Martin M., Y Rivas Bacaicoa L, M., (2002). *Acoso Psicológico en el Trabajo. “Mobbing”*. Recuperado de: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/76DF548D-769E-4DBF-A18E8419F3A9A5FB/145981/AcosoPsicologico.pdf>
- González Vidaurrazaga, M. C., Pincheira Hernández, P. A., y Moyano Díaz, E. (2006). *Propiedades psicometricas del inventario de violencia y acoso psicologico en el trabajo Ivapt-Pando* (Doctoral dissertation, Universidad de Talca (Chile). Facultad de Psicología).
- Lara Sotomayor, J. E., y Pando Moreno, M. (2014). *El mobbing y los síntomas de estrés en docentes universitarios del sector público*. *Ciencia y trabajo*, 16(49), 43-48.

- Larrondo Muguercia, R. J., González Angulo, A. R., Hernández García, L. M., y Larrondo Lamadrid, R. P. (2000). El prurito: Síntoma frecuente en la atención primaria de salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 16(4), 392-396.
- Martínez León, M. D. L. M., Irurtia Muñiz, M. J., Martínez León, C., Torres Martín, H., y Queipo Burón, D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/14443/1/PD-275.pdf>
- Martínez Selva, J.M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Melvin, C. O. (2017), *Investigación Académica Fundamentos de Investigación Bibliográfica*. Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente Sistema de Educación General, Curso Integrado de Humanidades, versión 1.1.
- Mingote, Pérez y García, (2013) *Estrés en la enfermería: el cuidado del cuidador*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <http://www.ebrary.com>
- Ortiz, C. F. A., Pulla, I. E. B., Cajamarca, M. T. D., Parra, D. C. G., Sanmartín, L. P. Y., y Campos, M. S. N. (2015). Prevalencia y Factores Asociados a Estrés Laboral en el Personal del Servicio de Emergencia del Hospital “José Carrasco Arteaga”. 2014. *Revista Médica HJCA*, 7(2), 134-138.
- Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., Parra Osorio, L., y Gutiérrez Strauss, A. M. (2013). Determinación del mobbing y validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) para Colombia. *Salud uninorte*, 29(3).
- Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., Salazar Estrada, J. G., y Torres López, T. M. (2016). PREVALENCIA DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA Y ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE IBEROAMÉRICA. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(1).
- Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & Olivares Álvarez, D. M. (2012). Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. *Liberabit*, 18(1), 27-36.
- Pinzón, B., y Atencio, E. (2010). El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud. *Multiciencias*, 10. (140 - 145)

- Real Academia Española, (2001). Diccionario de la lengua española (p. 22). Recuperado de <http://www.rae.es/rae.html>
- Rodríguez, M. M. D. L. F., Domínguez, Á. L., y Osona, J. A. (2013). *Mobbing: volviendo a vivir*. Alicante, ES: ECU. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Sampieri (2014) *Metodología de la Investigación*, Sexta edición por McGraw-hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52.
- Sepúlveda, F. M. (2013). Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria. *Psicología y Salud*, 18(2), 247-254.
- Silla, J. M. P. (2015). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales.
- Torres Villacrés, W. J. (2015). Acoso psicológico “mobbing” y estrés laboral en los servidores y trabajadores de la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional (Master's thesis, Quito: UCE).

# ANEXOS

Anexo 1

Aprobación del tema del perfil del proyecto de investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DECANATO

Exts. 1500 - 1503

Libres por la Ciencia y el Saber

Oficio No. 0523-D-HCD-FCS-2017  
Riobamba, 30 de mayo de 2017

Magister  
Ramiro Torres  
**DIRECTOR DE CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - UNACH  
En su despacho. -

De mi consideración:

Cumplo con el deber de informarle la resolución del H. Consejo Directivo de Facultad, adoptada en sesión del 25 de mayo de 2017.

**RESOLUCIÓN No. 0552-HCDFCS-25-05-2017:** Aprobar el perfil del proyecto de Investigación, Tutores y Miembros del Tribunal de la Carrera de Psicología Clínica, de acuerdo al siguiente detalle:

Nº Mat.	Estudiante	Tema	Tribunal Art. 173	Tribunal Art. 174
# 209170	Pazmiño Romero Gabriela Adriana	Incidencia del Mobbing y estrés laboral en el personal de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud	<b>Tutor:</b> Msc. Cristina Prócel <b>Miembros:</b> Ps. Cl. Soledad Fierro Msc. Lilian Granizo	Msc. Diego Santos <b>(preside, Delegado del Decano)</b> <b>Miembros:</b> Msc. Lilian Granizo Msc. Soledad Fierro

Particular que me permito informar para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
Dr. Gonzalo E. Bonilla P.  
**DECANO DE LA FACULTAD**  
Adjunto: Documentos de referencia  
C.C.: Archivo



Transcripción Acta No. 16-2017: Jenny Castelo M  
Revisado por Dr. Gonzalo Bonilla

**Campus Norte "Edison Riera R."**  
Avda. Antonio José de Sucre, Km. 1.5 Vía a Guano  
Teléfonos: 0593-313130 880-ext. 3000

**Campus "La Dolorosa"**  
Avda. Eloy Alfaro y 10 de Agosto  
Teléfonos: 0593-313130 910-ext. 3001

**Campus Centro**  
Duchicela 17-75 y Princesa Toa  
Teléfonos: 0593-313130 880-ext. 3500

**Campus Guano**  
Parroquia La Matriz, Barrio San Roque  
vía a Asaca

Anexo 2

Solicitud para realizar el tema del proyecto de investigación

Guaranda 16 de Mayo de 2017

Dr. Manuel Zanipatin

**DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA-SALUD**

Presente.-

De mi consideración:

Reciba usted un cordial saludo y a la vez desearle éxito en sus funciones que acertadamente lo dirige.

Yo, GABRIELA ADRIANA PAZMIÑO ROMERO con C.I. 020206873-0, estudiante de la carrera de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo, solicito comedidamente me permita realizar el proyecto de investigación, previa obtención de mi título profesional en Psicología Clínica, con el tema **"INCIDENCIA DEL MOBBING Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA-SALUD"**, que está previsto aplicar los instrumentos a la población-objeto en el mes de junio del presente año.

En la espera de una atención favorable a lo solicitado reciba mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Gabriela Adriana Pazmiño Romero

020206873-0



Recibido  
16/05/2017  
12:24  
Por: Sr. Conde R



25/5  
y lo  
Brio  
C. Pazmiño  
16-05-2017  
12:14  
R6.



## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **INVESTIGACIÓN DE PREGRADO**

El mobbing o también conocido como acoso laboral y estrés laboral, son dos entes realmente preocupantes dentro de las instituciones, es un fenómeno oculto que afecta notoriamente en la condición de todo trabajador que lo padece. El proyecto trata de identificar estos entes y analizar como los dos se vinculan. Se realizara el proyecto de investigación, titulada: “INCIDENCIA DEL MOBBING Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA-SALUD” como parte de la formación académica para la obtención del título de tercer nivel de Psicóloga Clínica. Usted ha sido seleccionado para participar en esta investigación la cual consiste en la aplicación de dos reactivos psicológicos: INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO) y CUESTIONARIO DE MASLACH, que se requiere de un tiempo aproximado de 60 minutos. La información obtenida a través de este estudio será mantenida bajo estricta confidencialidad y su nombre no será utilizado dentro de la investigación. Usted tiene el derecho de retirar el consentimiento de participación en cualquier momento. El estudio no conlleva riesgo ni recibirá compensación por participar. Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar conmigo.

---

Gabriela Pazmiño

0202068730

Estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo -Carrera de Psicología Clínica

### **AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR**

He leído el procedimiento antes expuesto. La investigadora me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la investigación de la estudiante, Gabriela Adriana Pazmiño Romero, portadora de la C.I. 0202068730, con el proyecto de investigación “INCIDENCIA DEL MOBBING Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA-SALUD”.

---

Firma

---

Nombre y C.I.

---

Fecha

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

Manuel Pando Moreno

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 los dos incisos con sus preguntas. El primero, que es el inciso (A), se refiere a la frecuencia con la que ocurre lo que se pregunta, y el segundo (B) alude a la frecuencia con que eso le ocurre con respecto a sus compañeros.

**RESPUESTAS:**

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>A)</b></p> <p><b>1. Menos que a mis compañeros.</b></p> <p><b>2. Igual que a mis compañeros.</b></p> <p><b>3. Frecuentemente.</b></p> <p><b>4. Muy frecuentemente</b></p> <p><b>B)</b></p> | <p><b>1. Casi nunca.</b></p> <p><b>2. Algunas veces.</b></p> <p><b>3. Más que al resto de mis compañeros.</b></p> <p><b>0. Nunca.</b></p> |
|--|---|

<b>PREGUNTAS</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
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 y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal(a) trabajador(a).		
Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me 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 o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros(as).		
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. Siento que 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 no me vieran o no existiera).		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas.		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme.		
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.		

\*La(s) persona(s) que me produce(n) lo arriba mencionado es (son):

Mi(s) superior(es) \_\_\_\_\_

Mis compañero(s) de trabajo \_\_\_\_\_

Mis subordinado(s) \_\_\_\_\_

## Anexo 5

### Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

**0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.**

**3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.**

1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4 Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	
5 Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	
8 Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	
10 Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13 Me siento frustrado en mi trabajo.	
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22 Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	