UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

INFORME DE INVESTIGACIÓN SOBRE:

"MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA"

Requisito previo para optar por el Título de Psicóloga Clínica

• **Autora:** Betancourt López, Alejandra Elizabeth

- **Tutor:** Psi. Cl Saltos Salazar, Lenin Fabián Mg.

Ambato – Ecuador

Marzo, 2018

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema: **"MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA"**, de Betancourt López Alejandra Elizabeth, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica, considero que reúne los requisitos y méritos suficiente para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, enero 2018

El tutor

_____

Psi. Cl Saltos Salazar, Lenin Fabián Mg.

AUTORÍA DE TRABAJO DE GRADO

Los criterios emitidos en el Trabajo de Investigación **"MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA"**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y artículo científico son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, enero de 2018

La Autora

_____

Betancourt López, Alejandra Elizabeth

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación o parte del mismo un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto investigativo con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción del mencionado, dentro de las regularidades de la Universidad, siempre y cuando su reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, enero 2018.

La Autora

_____

Betancourt López, Alejandra Elizabeth

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema: **"MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA"**, de Alejandra Elizabeth Betancourt López, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica.

Ambato, marzo del 2018

Para su constancia firman:

_____	_____	_____
PRESIDENTE/A	1er VOCAL	2do VOCAL

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía en este camino para alcanzar las metas que me he propuesto; a mis padres, por ser quienes me han inculcado los valores necesarios para ser la persona quien soy y brindarme la mejor educación, me han enseñado que las cosas se consiguen con esfuerzo, trabajo y dedicación.

A mi esposo y a mi hijo por entender en momentos mi ausencia debido a la formación para mi profesión, por ser quienes me han apoyado incondicionalmente en cada momento durante mi carrera; a mi familia en general por el apoyo brindado durante todo el tiempo de preparación.

A todos y cada uno de los docentes de la carrera ya que gracias a ellos he adquirido conocimientos importantes, a cada uno de los tutores de los lugares de prácticas por brindarme sus conocimientos y permitirme conocer realidades y vivirlas de otra manera. A mis tutores de proyecto de graduación la Psicóloga Clínica Jessy Robayo y el Psicólogo Lenin Saltos porque sin su ayuda y conocimientos este proyecto no hubiera sido posible llevarse a cabo.

A la Psicóloga Nancy Betancourt por ser quien me ayudo con la parte estadística siendo una guía principal para este proyecto de graduación, muchas gracias por su ayuda y brindarme sus conocimientos infinitos.

A mis amigos por ser un pilar importante quienes me han ayudado y hemos compartido cada paso muchas gracias a todos por su cariño y apoyo incondicional.

A todas y cada una de las personas que han estado a mi lado durante el tiempo de mi preparación académica muchas gracias.

DEDICATORIA

Este proyecto de graduación lo dedico a mis padres Iván y Cecilia, quienes han sido el soporte y el pilar fundamental para culminar mi carrera ya que gracias a ellos he llegado hasta donde estoy, gracias a su apoyo en todo momento.

A mi esposo Rafael Ponce por ser incondicional y darme fuerzas para continuar cuando decaía y pese a todos los momentos buenos y malos ha estado a mi lado apoyándome para cada día ser mejor.

A mi hijo Mathias Rafael quien ha sido la fuente de inspiración y por quien he luchado para conseguir un logro más en mi vida, y así enseñarle que todo lo que deseamos es posible conseguirlo a base de esfuerzo y dedicación.

A mi ángel de la guarda mi tío Roberto que se encuentra en el cielo y desde ahí me ha guiado para continuar y culminar una meta, esto también es por ti.

Mi hermana Jazmina ya que cuando he necesitado ha estado ahí para mí, ayudándome y brindándome su apoyo, a mis sobrinos Emilia, Benjamín y Nicolás quienes son una parte importante en mi vida.

A mis compañeros y amigos Zuly, Yess, Pame, Willy, Darí, Jaifer, Gabo, Lau, Verito quienes han estado a mi lado compartiendo cada momento bueno y malo sin esperar nada a cambio siendo también mi apoyo, demostrando que la familia también se puede elegir.

Índice

Portada	i
Aprobación del tutor	ii
Autoría de trabajo de grado	iii
Derechos de autor	iv
Aprobación del jurado examinador	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Índice de contenidos	ix
Índice de tablas	xiii
Índice de gráficos	xiv
Índice de ilustraciones	xv
Índice de anexos	xvi

Índice de contenidos

RESUMEN xvii

SUMMARY xviii

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I 2

EL PROBLEMA 2

1.1 Tema 2

1.2 Planteamiento del problema 2

1.3 Contexto 2

a. Formulación del problema 10

1.4 Justificación 11

1.5 Objetivos 12

Objetivo general 12

Objetivos específicos 12

CAPÍTULO II 13

MARCO TEÓRICO 13

2.1. Estado del arte 13

2.2. Fundamentación teórica 19

Mobbing horizontal 21

Mobbing vertical 21

Acoso laboral según el objetivo 21

Mobbing estratégico 21

Mobbing de dirección o gestión 21

Mobbing perverso 22

Mobbing disciplinario 22

2.3. Hipótesis 27

CAPÍTULO III 28

MARCO METODOLÓGICO 28

3.1. Tipo de investigación 28

3.2. Selección del área o ámbito de estudio 28

a) Institucional 28

b) Humanos 28

c) Físicos 28

3.3. Población 28

3.4. Criterio de inclusión y exclusión 28

Criterio de inclusión 28

Criterio de exclusión 29

3.5. Diseño muestral 29

3.6. Operacionalización de variables 30

3.7. Descripción y procedimientos para recolección de datos 35

3.8. Aspectos éticos 37

CAPÍTULO IV 38

RESULTADOS 38

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN MOBBING 38

4.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN BIENESTAR EMOCIONAL 40

4.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN RELACIONES INTERPERSONALES 42

4.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN BIENESTAR MATERIAL 44

4.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DESARROLLO PERSONAL 46

4.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN BIENESTAR FÍSICO 48

4.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN AUTODETERMINACIÓN 50

4.9 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN INCLUSIÓN SOCIAL 52

4.10 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DERECHOS 54

4.11 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CALIDAD DE VIDA 55

4.12 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 56

CAPÍTULO V 57

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 57

5.1. Conclusiones 57

5.2. Recomendaciones 58

REFERENCIAS BIBLIOGÁFICAS 59

LINKOGRAFÍA 59

BIBLIOGRAFÍA 67

BASE DE DATOS UTA 68

Anexo 70

Índice de tablas

Tabla 1. Diversas definiciones para el concepto de calidad de vida 25

Tabla 2. Operacionalización de variables mobbing 30

Tabla 3. operacionalización de variables calidad de vida 31

Tabla 4. Mobbing 38

Tabla 5. Bienestar emocional 39

Tabla 6. Relaciones interpersonales 41

Tabla 7. Bienestar material 43

Tabla 8. Desarrollo personal 45

Tabla 9. Bienestar físico 47

Tabla 10. Autodeterminación 49

Tabla 11. Inclusión social 51

Tabla 12. Derechos 53

Tabla 13. CHI2 56

Índice de gráficos

Gráfico 1. Mobbing 38

Gráfico 2. Bienestar emocional 39

Gráfico 3. relaciones interpersonales 41

Gráfico 4. Bienestar material 43

Gráfico 5. Desarrollo personal 45

Gráfico 6. Bienestar físico 47

Gráfico 7. Autodeterminación 49

Gráfico 8. Inclusión social 51

Gráfico 9. Derechos 53

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Bienestar emocional 40

Ilustración 2. Bienestar interpersonal 42

Ilustración 3. Bienestar material 44

Ilustración 4. Desarrollo personal 46

Ilustración 5. Bienestar físico 48

Ilustración 6. Autodeterminación 50

Ilustración 7. Inclusión social 52

Ilustración 8. Derechos 54

Ilustración 9. Calidad de vida 55

Índice de anexos

Anexo 1. Consentimiento informado 70

Anexo 2. Cuestionario de acoso psicológico en el trabajo 71

Anexo 3. Escala GENCAT calidad de vida 73

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

TEMA: "MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA"

Autora: Betancourt López, Alejandra Elizabeth

Tutor: Psi. Cl. Saltos Salazar, Lenin Fabián Mg.

Fecha: Enero de 2018

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar como el mobbing influye en la calidad de vida del personal del almacén "Charlestong Mega Fashion" de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua donde se tomó como muestra a 50 empleados entre edades de 25 a 45 años. Al hablar de mobbing a nivel mundial según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), cerca de 12 millones de personas sufren de mobbing en el mundo, mientras que la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo han catalogado como una pandemia al ser la causa de varios suicidios; mientras tanto en el continente americano también se encuentra presente el mobbing, siendo Chile considerado el segundo país de la región Latinoamericana con mayor violencia laboral; en Ecuador no existen datos como mobbing, ya que es una palabra nueva en el medio sin embargo se han encontrado datos con bullying laboral, hostigamiento laboral y acoso laboral; en Ecuador varias empresas están tomando precauciones acerca del mobbing desarrollando campañas, con el objetivo de incentivar a sus colaboradores a realizar actividad física y mejorar el ambiente laboral en su espacio de trabajo. Se ha tomado como referencia el cuestionario de acoso psicológico en el trabajo para evaluar mobbing y la escala GENCAT y de esta manera evaluar calidad de vida. Para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS a través del estadístico exacto de Fisher encontrándose que no existe relación entre las dos variables.

PALABRAS CLAVES: MOBBING, CALIDAD DE VIDA, SUICIDIOS, PANDEMIA.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF SCIENCES HEALTH

CLINICAL PSYCHOLOGY

Theme: "Mobbing and its influence on the quality of life"

Author: Betancourt López, Alejandra Elizabeth

Tutor: Psi. Cl. Saltos Salazar, Lenin Fabian Mg.

Date: January, 2018

SUMMARY

The objective of this research is to determine how mobbing affects the quality of life of the staff of the "Charlestong Mega Fashion" warehouse in the city of Ambato, Tungurahua Province, where 50 employees between the ages of 25 and 45 were sampled. When talking about global mobbing according to the International Labor Organization (ILO), about 12 million people suffer from mobbing in the world, while the World Health Organization (WHO), has been classified as a pandemic to be the cause of several suicides; meanwhile in the American continent mobbing is also present, with Chile considered the second country in the Latin American region with the highest labor violence; in Ecuador there is no data such as mobbing, since it is a new word in the middle, however, data have been found with labor bullying, labor harassment and work harassment; In Ecuador, several companies are taking precautions about mobbing by developing campaigns, with the aim of encouraging their employees to perform physical activity and improve the work environment in their workplace. The questionnaire of psychological harassment at work was used as a reference to assess mobbing and the GENCAT scale and in this way assess quality of life. For the data analysis, the statistical program SPSS was used through Fisher's exact statistic finding that there is no relationship between the two variables.

KEY WORDS: MOBBING, QUALITY OF LIFE, SUICIDES, PANDEMIC.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema mobbing y su influencia en la calidad de vida en el personal administrativo, de ventas y costura del almacén “Charlestong Mega Fashion” en la ciudad de Ambato.

El objetivo principal es determinar como el mobbing influye en la calidad de vida del personal del almacén Charlestong.

Mobbing también conocido como acoso laboral, acoso moral u hostigamiento laboral; proviene del verbo “to mob” que significa acosar, las personas que son víctimas del mismo reciben constantemente violencia psicológica por medio de conductas negativas, las mismas que pueden ser por parte de sus compañeros de trabajo o sus superiores, esto puede presentarse durante meses o incluso años. El termino mobbing en sus inicios fue usado por Konrad Lorenz (1966) debido al describir mobbing en los ataques de grupos de animales frente al depredador.

La utilización del concepto de Calidad de Vida (CV) se remonta a Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial, para así poder conocer la percepción de las personas acerca de si tenían una buena vida, siendo el termino calidad de vida utilizado por primera vez por Borthwick-Duffy en 1992.

Esta investigación es de tipo correlacional, se ha aplicado para la evaluación de mobbing el cuestionario de acoso psicológico en el trabajo y para medir la variable de calidad de vida se ha utilizado la escala GENCAT, en el personal del almacén “Charlestong Mega Fashion” en la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

Mobbing y su influencia en la calidad de vida

1.2 Planteamiento del problema

1.3 Contexto

Al hablar de mobbing a nivel mundial encontramos que **s**egún la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cerca de 12 millones de personas sufren mobbing en el mundo, en Europa es catalogado como riesgo laboral, también es considerado una epidemia, y para la Organización Mundial de la Salud (OMS), habría alcanzado el grado de pandemia al ser causante de varios suicidios. Leymann usa el concepto para definir una situación en la que una persona ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática, recurrente y durante un tiempo prolongado para dificultar las labores y destruir las redes de comunicación y reputación de alguno de sus compañeros y así obligarlo a renunciar (Zuñiga, 2014**).**

Según el informe elaborado por la fundación Eurofound el acoso laboral se ha incrementado en los últimos años, se registra que las personas que sufren más acoso laboral son mujeres inmigrantes y los trabajadores transitorios; al momento que se comparan los resultados este indica un repunte en los últimos años como justificación al incremento de mobbing se menciona que es por causa de la crisis ya que en ese momento los trabajadores se encontraban en situaciones de estrés y deterioro del ambiente laboral, los sectores que se ven más afectados son el sanitario y de servicios sociales; se denota gran diferencia entre los países esto se debe al tipo de cultura laboral y social que presenta cada país europeo, los

países en donde los trabajadores si denuncian estos casos son los países escandinavos, bálticos y de Europa central sin embargo en Europa del este y del sur el número de trabajadores que dicen sufrir acoso laboral es menor (Bernardo, 2015)

Según el profesor Francisco Trujillo el mobbing está considerado como uno de los fenómenos que causa mayor preocupación en el mundo del trabajo, la presencia de este riesgo psicosocial está afectando cada vez más en España el acoso laboral afecta a 15% de los trabajadores, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) concluye que el 80% de la población trabajadora ha sufrido alguna situación de acoso laboral durante su periodo de trabajo (Trujillo, 2017).

Según el informe realizado en el año 2015 sobre violencia y acoso en el área laboral en la Unión Europea y Noruega basándose en encuestas que se efectuaron en los años 2009-2013 añadiendo a las mismas las conclusiones de la V encuesta europea sobre condiciones de trabajo (European Working Conditions Survey, EWCS) de Eurofound, dan como resultado que el 60% de los trabajadores encuestados indicaron haber sufrido algún tipo de acoso. El acoso que puede llegar a darse forma laboral es uno de los más peligrosos ya que afecta la dignidad de las personas y puede traer con ello riesgos psicosociales (Matas, 2015).

Según datos obtenidos en el año 2014 por la Inspección de Trabajo de Cataluña se registraron 275 casos de empleados que mencionaban que sus derechos fueron violados, se indica que por motivo de la crisis económica algunos de los empleados decidieron callar y seguir trabajando pese al acoso laboral que recibían; en la mayor parte de situaciones que se presenta acoso laboral el empleado deja el trabajo ya que es difícil conseguir pruebas y

testigos ya que los compañeros de trabajo por miedo a represalias deciden no hablar (Arias, 2015).

En el continente americano también se encuentra presente el mobbing o acoso laboral, para hablar de ello empezaremos diciendo que de acuerdo con las estadísticas en Colombia según la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL), a partir de una muestra aleatoria de 300 personas el 69% de los consultantes eran mujeres mientras que por los hombres fue el 31%. De acuerdo con una encuesta que se desarrolló en el primer semestre de 2014 demuestra que el 73% de los casos en los que ha intervenido la OAVL para ayudar a la víctima de acoso laboral han obtenido una respuesta positiva, mientras que un 23% son separadas del lugar de trabajo, ya sea por renuncia voluntaria o despido. (Hadida, 2015).

Según el periodista Jorge Enrique Rojas, en Colombia al menos tres empleados diariamente se acercaban al Ministerio del Trabajo para reportar que han sido víctimas de acoso laboral, estas quejas al finalizar el año fueron un total de 1.286 en todos los departamentos del ministerio de trabajo, mientras que en la región donde se registró en mayor parte incidentes de acoso laboral fue en el Valle del Cauca existiendo 169 quejas al respecto de las cuales 44 se encuentran en trámite y 125 fueron archivados; en una encuesta realizada dio como resultado que las mujeres son las principales víctimas de acoso laboral (Rojas, 2016).

Según la bolsa de trabajo Aptitus.com en Perú continua el acoso y discriminación hacia las mujeres a pesar que han sido cada vez más mujeres que ocupan puestos de trabajo con mayor jerarquía; Aptitus.com indica que el 30% de mujeres peruanas continúan siendo víctimas de acoso en el trabajo el mismo que ha sido dividido en discriminación 42% y acoso laboral 39%. En este grupo de mujeres el 50% menciona haber confrontado la situación con su jefe y

llegar a un acuerdo para solucionar el problema, mientras que el 8% afirma haber denunciado en la policía nacional o a su vez en el ministerio de trabajo, mientras que un 30% señala no haber tomado acciones frente a esto (Garrido, 2015).

Según estudio realizado por el profesor mexicano Manuel Pando menciona que Chile es considerado el segundo país de la región Latinoamericana en violencia laboral, menciona que el 80% de los trabajadores entre hombres y mujeres aceptan haber sido víctima de algún tipo de violencia psicológica en su medio laboral mientras el 12 % reconoce haber sufrido mobbing. Estas cifras demuestran una compleja e inquietante realidad y sitúan a Chile en el segundo lugar de Latinoamérica el cual es superado por Costa Rica (Pando, 2015).

En Ecuador no existen datos como mobbing, ya que es una palabra nueva; sin embargo, se han encontrado pocos datos como bullying laboral, hostigamiento laboral y acoso laboral.

En Ecuador varias empresas están tomando precauciones acerca del mobbing desarrollando campañas, una de las empresas que se encuentra promoviendo lo dicho es Liberty seguros desarrollando un programa llamado "Estilo de vida Liberty" tienen como objetivo incentivar a sus colaboradores a realizar actividad física y mejorar el ambiente laboral en su espacio de trabajo, pausas recreativas de esta forma la empresa demuestra la importancia de mantener un buen ambiente laboral y la preocupación para que sus colaboradores mantengan una buena salud física y mental ya que de esta manera motivan a que los trabajadores se sientan estabilidad laboral y emocional (revistaekos, 2014).

La Asamblea Nacional en un segundo debate aprobó el proyecto de Ley reformatoria o la Ley Orgánica el Servicio Público y al Código del Trabajo para Prevenir el Acoso Laboral; este proyecto fue aprobado de forma unánime por los 133 asambleístas que se encontraban

presentes. Es aprobada esta ley debido a que manifiestan los legislativos que en Ecuador existe un vacío legal acerca de acoso laboral dejando así indefensas a las personas que padecen de acoso laboral; hacen énfasis que acoso laboral es un comportamiento atentatorio a la dignidad de las personas, se indica que las autoridades laborales deben efectuar capacitaciones para así prevenir este tipo de acciones (Sosa, 2017).

Al hablar de calidad de vida a nivel mundial debemos conocer que según la ONG Social Progress Imperative dio a conocer el índice de progreso social en el 2016 , en el cual indica los países que tienen un alto nivel de calidad de vida en el mundo, para esto se ha tomado en cuenta varias categorías entre ellas necesidades humanas básicas, fundamentos del bienestar y oportunidades; en cada una de estas categorías se hacía referencia a nutrición, cuidados médicos, agua, saneamiento, acceso a comunicación, calidad medioambiental, derechos personales, libertad personal, inclusión, acceso a la educación. Los países que constan en esta lista son Finlandia Canadá, Dinamarca, Australia, Suiza, Suecia, Noruega, Países Bajos, Reino Unido, Islandia y Nueva Zelanda (Infobae, 2016).

Según la encuesta europea sobre calidad de vida (European Quality of Life Surveys EQLS), que aborda temas como empleo, educación, vivienda, salud, ambiente laboral y familiar también toma en cuenta temas subjetivos como el grado de felicidad, satisfacción personal que tienen las personas, en esta encuesta se indica como resultado que el índice de inconvenientes laborales sin embargo al hablar de su vida familiar y relaciones personales presentan mayor satisfacción; en esta encuesta se toma en cuenta los aspectos ambientales y

sociales, la calidad de vida de los europeos se ha visto afectada debido a la crisis presentada (EUROFOUND, 2016).

Según la consultora Mercer Viena ocupa el primer lugar en la clasificación mundial de calidad de vida, estas evaluaciones son realizadas cada año de este modo se ayuda a las compañías multinacionales y empleadores diferenciar el nivel de calidad de sus trabajadores, otras ciudades que se encuentran presentes en el ranking en el puesto 52 Madrid y 39 Barcelona, también se ha tomado en cuenta que existe un número considerable de lugares los cuales ocupan puestos bajos en la tabla del ranking debido a que han sido víctimas de ataques terroristas o debido a una inestabilidad social (Fajardo, Cruz, & Perales, 2016).

Según un estudio realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) menciona la calidad de vida es multidimensional ya que se incluyen varios factores desde su vivienda, ingresos laborales, educación, servicios sanitarios, nivel de seguridad y la satisfacción en general; el OCDE mide el índice de calidad de vida en las 35 mayores economías del mundo y por ello se puede comparar y así poder llegar a un ranking tras comparar cada uno de los ítems que son evaluados, indica la OCDE que Austria, Suecia y Noruega tienen una puntuación de 8 lo cual les coloca en el primer puesto en el ranking (Mazo, 2016).

La organización The Economist Intelligence Unit (EIU) realizó un índice global sobre calidad de vida en el año 2015, en el cual se han evaluado a 140 ciudades del mundo y por medio de este estudio llegar a una conclusión de cuáles son los que tienen mejores y peores condiciones de vida; a partir del año 2010 el nivel de calidad de vida ha disminuido el 1% en el mundo mientras que al hablar de seguridad y estabilidad disminuyo el 2% , es por ello que

en 57 ciudades encuestadas marcaron un porcentaje menor debido al impacto de violencia que ellos han venido presentando, la EIU llega a la conclusión que las ciudades que tuvieron puntuaciones altas son ciudades medianas es decir que no poseen muchos habitantes siendo parte de países desarrollados una de ellas es Melbourne en Australia siendo esta la ciudad más habitable en el mundo, mientras que los lugares menos habitables son Libia, Nigeria, Siria entre otros (Cabrera, 2015).

En el caso de calidad de vida en el continente americano según la consultora MERCER podemos notar que tanto los países como Canadá y Estados Unidos continúan ofreciendo un alto nivel de vida; en el caso de Canadá una las ciudades que encabezan la lista es Vancouver, seguida por Toronto y Ottawa, mientras que en el caso de Estados Unidos los primeros lugares son ocupados por San Francisco, Boston y Honolulu; sin embargo los lugares de la región de América del Norte que se encuentran en los lugares más bajos son La Habana y Port-au-Prince. Mientras tanto en Sudamérica, Montevideo, Buenos Aires y Santiago se ubican en los primeros puestos del ranking de calidad de vida, La Paz y Caracas son ciudades sudamericanas que ocupan los puestos más bajos (Pereyra, 2015).

Según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en México existe un índice alto de homicidios y desempleo, en este país no todos tienen la facilidad para acceder a internet, educación y salud; mientras que al habar del medio ambiente existe un gran índice de contaminación; en este estudio se ha demostrado que México no está proporcionando una buena calidad vida a sus habitantes quedando por debajo de los niveles de los otros 33 países evaluados por la OCDE (CNNexpasion, 2014).

Según Latamclick y la empresa Numbeo bajo los parámetros de salario, costo de servicios públicos, costo de salud, costo de vivienda entre otros factores, las ciudades de américa latina que presentan mejor calidad de vida son Monterrey la cual es considerada una de las ciudades donde se tiene buen nivel de vida, seguida por dos ciudades de Brasil Curitiba y Brasilia, mientras que Santiago de Chile y Buenos Aires ocupan en cuarto y quinto puesto respectivamente en este ranking; se debe tomar en cuenta que calidad de vida no significa tener mayor costo de vida (Castellano, 2017).

Según los investigadores del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas Técnicas (CONICET), quienes han propuesto varios ítems para evaluar el índice la calidad de vida en Argentina estos ítems son educación, salud, vivienda, problemas ambientales y recursos creativos. En este ranking da como resultado que las ciudades argentinas Mendoza, Ushuaia y Bariloche se encuentran primeros en el ranking de calidad de vida (Velázquez, Mikkelsen, Linares, & Celemín, 2016).

En Ecuador para conocer las condiciones de calidad de vida se han llevado a cabo varias encuestas según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la encuesta mide el nivel de vida desde varias dimensiones y los recursos que tienen los hogares para satisfacer sus necesidades, de esta forma se posibilita un mejor análisis sobre la relación de las personas, los efectos políticos, económicos y social, siendo aplicada esta encuesta en cuatro provincias del país estas son: Quito, Guayaquil, Cuenca y Machala. Los temas a investigar será datos de la vivienda, salud, educación, migración. Actividad económica, bienestar psicosocial, gastos del hogar, entre otros (INEC, 2014).

En Ecuador según la Universidad Politécnica Salesiana el 63% de la población está satisfecho con la calidad de vida, sin embargo existe un bajo alcance de los ciudadanos para adquirir comida, alojamiento debido a la falta de fuentes de trabajo, pocas personas se encuentran satisfechas con la educación que se ofrece en el país, Ecuador es uno de los países que aloja a varios grupos de personas refugiadas, en cuestión de salud preventiva no se encuentra realizando un buen trabajo debido a que las tasas de inmunización son muy bajas (Paredes, 2013).

En 2015 por segundo año consecutivo, la encuesta Expat Insider Survey 2015 ubicó a Ecuador como el primer país escogido por extranjeros para radicarse debido a aspectos relacionados con la conveniencia para las finanzas personales y con el bajo costo de vida. Ecuador y ciertas ciudades como Cuenca y Quito han ganado varios años consecutivos como el mejor lugar del mundo para los retirados, en estos momentos tenemos miles de personas jubiladas especialmente americanos, pero también de otras partes del mundo viviendo en el país, señaló el mandatario ecuatoriano. Cifras de Inter Nations del 2015, indican que la mayoría de los extranjeros que vive en Ecuador son estadounidenses de la tercera edad (un 56%). La edad promedio es de 51,9 años. De ellos 36% de todos los encuestados en Ecuador corresponde a jubilados (Suramérica, 2016)

a. Formulación del problema

¿Qué influencia tiene el mobbing en la calidad de vida?

1.4 Justificación

Estudiar el mobbing y su influencia en la calidad de vida es importante debido a que el índice de mobbing en los últimos años se ha incrementado, siendo este un tema ya existente en el país sin embargo es conocido como bullying laboral, hostigamiento laboral, acoso moral y recientemente la Asamblea Nacional lo ha identificado como acoso laboral, sobre este tema no existen investigaciones debido a que muchas personas sufren de acoso laboral, no obstante no lo hablan por miedo a represalias en su lugar de trabajo, es por ello que es un tema importante para estudiarlo e investigarlo ya que es una problemática latente en nuestra sociedad y no se da a conocer con las autoridades pertinentes para así poder llegar a una solución en la cual tanto los empleados como empleadores lleguen a acuerdos y así tener estabilidad laboral y emocional. Tomando en cuenta que con este estudio se podrá determinar como la víctima de acoso laboral o testigo del mismo se encuentra afectado en su calidad de vida, es decir en su rutina diaria, en las áreas tanto personales, familiares, laborales y sociales, para sí poder trabajar en atención primaria y ayudar a que todos estén al tanto de que se trata el mobbing, dando asesoramiento a todas y cada una de las personas participantes del lugar de trabajo. La calidad de vida es algo indispensable que se debe dar a conocer en los establecimientos laborales ya que así se podrán mejorar las estrategias y crear una atmosfera laboral más confiable y segura para los empleados. Se ha realizado el estudio en el personal del almacén "Charlestong Mega Fashion" debido a la apertura brindada, es por ellos que los beneficiarios directos serán los trabajadores del almacén "Charlestong Mega Fashion" y los beneficiarios indirectos su familia y su medio. Es pertinente esta investigación debido a que a lo largo del tiempo el ciudadano ecuatoriano ha sido víctima de mobbing viéndose afectada su calidad de vida, al inicio de estos acosos lo verá y pensara que es algo normal mientras que

al transcurrir el tiempo se sentirá afectado es por ello que al ser un tema relativamente nuevo en el país y al obtener los datos de esta investigación se podrá actuar y brindar atención primaria y a las personas ya afectadas se les brindara ayuda psicológica, este proyecto de investigación dejara los datos obtenidos como base de estudio para los estudiantes de la carrera de Psicología Clínica de la Universidad Técnica de Ambato y para quienes se sumen a la continuidad del tema abordado.

1.5 Objetivos

Objetivo general

- Determinar como el mobbing influye en la calidad de vida del personal del almacén CHARLESTONG.

Objetivos específicos

- Evaluar los niveles de mobbing en el personal del almacén CHARLESTONG.
- Medir los tipos de calidad de vida del personal del personal del almacén CHARLESTONG.
- Identificar que genero del personal de almacenes CHARLESTONG presenta mejor calidad de vida.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del arte

En un estudio realizado en América latina sobre los factores predisponentes de violencia laboral demuestran que en el último año se ha incrementado; la muestra fue población de Brasil, Argentina, México, y transcultural, incluyendo muestras de Costa Rica y España; concluye que se identifican como variables asociadas a la victimización el sexo femenino, tener hijos, en cuanto a lo cualitativo realizado con empresarios en Brasil sugiere que las víctimas de acoso tienen un perfil psicológico fuerte, son competentes y destacadas en sus lugares de trabajo, a diferencia de los supuestos que hablan del carácter frágil de las víctimas (Toro, 2016).

Las agresiones que se producen en el área laboral se incrementan en el sector público, el objetivo de esta investigación es conocer el nivel de las declaraciones sobre agresiones y así analizar los motivos de sus afirmaciones sobre las agresiones que son recibidas, siendo un estudio observacional, descriptivo, realizando en un hospital de segundo nivel en la que se aplicó una encuesta piloto a las personas con más registro de agresiones; se concluye que las personas agredidas son mujeres. En muchas ocasiones los trabajadores sanitarios minimizan los episodios violentos, por ello es necesario formarlos en la importancia del registro de agresiones de cualquier tipo (Mayorca, 2013).

La violencia ha aumentado en las últimas décadas en todo el mundo, la violencia laboral es un fenómeno emergente en el ámbito de los riesgos laborales y específicamente en el

sector sanitario. En Europa, la Organización Internacional del trabajo (OIT) afirma que los trabajadores públicos y los de salud son los que sufren más agresiones. Esta investigación es realizada de forma transversal, la población a quien se evaluó es personal del área de emergencia, concluyendo así que la gran parte del personal ha sido agredido, siendo estas por arte de pacientes y acompañantes de los pacientes; esto no ha sido notificado a su mando superior ni al servicio de prevención; el personal no tiene formación de prevención de violencia (Ortells, 2013).

En este estudio se realiza un análisis general de la reforma introducida al Código del Trabajo por la ley que tipifica y sanciona las conductas de acoso laboral. A partir de los estudios de Leymann se empieza a tomar medidas para enfrentar estos casos de hostigamiento en los lugares de trabajo. Se concluye que el mobbing ocurre cuando se incorpora a la organización una persona a un cargo directivo, y desconoce la organización o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por los subordinados (Caamaño, 2014).

En este estudio se refleja que las personas del área de salud laboral reciben alertas a menudo por parte de los trabajadores sobre agresiones; llegando a la conclusión que la violencia laboral se genera en las relaciones laborales y las formas de organización del trabajo, toca el área del derecho a la salud y al trabajo digno, a la vez que es un problema ético-moral de respeto a la persona. (Acevedo, 2013).

En el estudio menciona que la autoeficacia es una competencia personal la cual ayuda a disminuir el malestar psicológico mientras que mobbing es un factor psicosocial que

ocasiona daño a nivel emocional en la persona afectada; en esta investigación el objetivo principal es analizar el papel moderador de la autoeficacia profesional entre el acoso laboral y la salud auto percibida en una muestra multiocupacional, confirmando así las hipótesis ya que se demuestra que los participantes tienen la capacidad de activar resistencia ante actos estresantes en su medio (Meseguer, Soler, & Gracía-Izquierdo, 2014).

En el presente estudio se trata sobre los factores psicosociales en el trabajo, teniendo como objetivo identificar la presencia e intensidad de la violencia psicológica, acoso laboral, factores sociodemográficos laborales (genero, edad, estado civil, nivel de formación) y establecer relación con los niveles de estrés en docentes universitarios del sector público de Ecuador; se demuestra que no existe una asociación significativa entre todas las variables a ser investigadas (Lara & Pando, 2014).

En este estudio acerca de experiencias de maltrato y hostigamiento en médicos residentes se da a conocer que el hostigamiento conjuntamente con el maltrato son conductas intimidantes que se realiza en contra de una persona, el objetivo que tiene este estudio es conocer la frecuencia del acoso y algunos factores relacionados en médicos residentes de la ciudad de México, se concluye que si han recibido una conducta de acoso durante los últimos 6 meses sin diferenciar entre hombres y mujeres; las maneras en que se presenta el mobbing es mediante amenazas verbales, gritos, desprestigio de su trabajo (Ortíz, y otros, 2014).

En un estudio realizado en Sonora y Baja california en una maquiladora, tenía como objetivo principal identificar los comportamientos frente a la violencia laboral intramuros, hostigamiento sexual y otras formas de violencia contra la mujer en las maquiladoras de Sonora y Baja California; concluye que si ha existidos indicios de violencia psicológica, física, económica, sexual y verbal, encontrando una asociación de conductas que generan violencia laboral con violencia verbal, física y sexual (Scarone, 2014).

La calidad de vida laboral (CVL) en este estudio de tipo censal se realizó con los trabajadores asistenciales y administrativos de un centro oncológico de Bogotá, D.C., es importante resaltar que una de las limitaciones de este estudio tiene que ver con la imposibilidad de generalizar sus resultados a la población de instituciones oncológicas del país, dado que los resultados e implicaciones de esta investigación se limitan a la institución estudiada, a pesar de su carácter censal. Concluyendo que se lleva a cabo estudios posteriores en otros centros oncológicos para observar si los resultados aquí presentados son consistentes (Contreras, 2013).

Es la investigación se determinará la calidad de vida en el trabajo percibida, según niveles de atención y categorías, de enfermeras de instituciones públicas, según nivel de atención de salud se concluye que existen diferencias estadísticamente significativas, dentro de las que destaca que un poco más de la mitad tienen alta satisfacción por el trabajo, mientras que más de la mitad de los que laboran en el segundo nivel de atención tienen baja satisfacción por el trabajo y más de la mitad de los que laboran en el tercer nivel de

atención tienen niveles de baja a mediana satisfacción por el trabajo (Quintana M. P., 2015).

En la investigación se analizó la relación de la calidad de vida en el trabajo (CVT) con síntomas de estrés en el personal administrativo, se concluye que los trabajadores administrativos advierten la presencia de los síntomas fisiológicos de estrés en niveles medio, alto y muy alto. A su vez los síntomas de comportamiento social, intelectuales, laborales y psicoemocionales presentaron niveles bajos de estrés; y la tercera parte de la población estudiada obtuvo una alta satisfacción en el trabajo (García M. G., 2014).

En este estudio con los miembros del equipo de enfermería requieren ejercer su labor en las mejores condiciones de trabajo para de este modo conservar su salud física y mental. La evaluación del Equipo de Enfermería es indispensable para elaborar políticas y prácticas innovadoras, las cuales reflejen las necesidades de sus integrantes, deben ofrecer oportunidades de avance profesional y mejores condiciones de trabajo a los prestadores de servicios en el área de la salud, con especial atención en el equipo de Enfermería (Quintana M. y., 2014).

En la investigación se pone a consideración datos obtenidos en el Instituto Mexicano de Seguridad Social, siendo un estudio que se realiza con trabajadoras estatales de Guadalajara con el objetivo de determinar la relación de la calidad de vida laboral con la catastrofización y la aceptación del dolor crónico osteomuscular (DCO). Se observa que las trabajadoras estatales no tienen una percepción positiva de sus condiciones de

trabajo. Los resultados son consistentes con la hipótesis de que una alta satisfacción en la calidad de vida laboral (Ordoñez, 2015).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha creado un instrumento que servirá para evaluar la calidad de vida de personas sanas como de personas que se encuentran atravesando alguna enfermedad; los datos obtenidos en las investigación con personas enfermas predomina la población con trastornos mentales; mientras tanto en los estudios en personas sanas la investigación ha servido para validar escalas y realizar un estudio de personas que se encuentren en riesgo como ancianos, desempleados, cuidadores de personas discapacitadas, pobres y refugiados (Cardona & Higuita, 2014).

En el estudio realizado sobre la calidad de vida psíquica y estado de salud física en el adulto mayor, se hará una evaluación de cómo se asocia la calidad de vida y el funcionamiento físico. Se ha comparado el comportamiento de hombres y mujeres; en la evaluación geriátrica, dio como resultado en las mujeres menos favorable; los resultados del estudio demuestran que la calidad de vida de los adultos mayores no se encuentra afectada sin embargo se busca elaborar estrategias que contribuyan a reforzar la vida psicoafectiva de los adultos mayores (Sánchez, González, González, & Bacallao, 2014).

Se ha realizado un estudio sobre la calidad de vida en los adolescentes teniendo como objetivo comparar las relaciones de las fortalezas personales y las emociones negativas frente a la calidad de vida; se concluye que los niveles de calidad de vida y resiliencia son moderados, mientras que de emociones negativas se encontraron niveles bajos (Quiceno & StefanoVinaccia, 2014).

En un estudio realizado a trabajadoras sobre calidad de vida laboral se menciona como objetivo determinar la asociación de la calidad de vida laboral con el catastrofismo y la aceptación del dolor crónico osteomuscular en mujeres, esta investigación es transversal, analítica y correlacional; las mujeres evaluadas demuestran niveles bajos en calidad de vida mientras que en catastrofización los niveles son altos; es decir que existe una baja satisfacción de calidad de vida (Ordóñez, Contreras, & González, 2017).

2.2.Fundamentación teórica

El acoso laboral conocido a su vez como acoso moral u hostigamiento laboral actualmente es conocido con un nuevo termino ingles mobbing el mismo que provine del verbo "to mob" que significa acosar; la persona que es víctima de mobbing recibe constantemente violencia psicológica por medio de conductas negativas, las mismas que se pueden dar por parte de sus compañeros de trabajo o sus superiores, esto puede ocurrir durante meses o años. Comúnmente es confundido con bullying sin embargo difieren en que en el bullying se encuentra presente agresiones físicas, mientras que en el mobbing se presentan agresiones verbales lo cual la víctima se ve afectada psicológicamente, de esta manera los acosadores o mobbers pretenden no ser descubiertos debido a la dificultad para demostrar que existe agresiones psicológicas (Frigo, 2001).

El termino mobbing en sus inicios fue usado por Konrad Lorenz (1966) debido al describir mobbing en los ataques de grupos de animales frente al depredador; posteriormente en el año 1972 el medico sueco Peter Paul Heinemann al observar los comportamientos de niños en sus

horas libres decidió usar el término adoptado por Konrad Lorenz y de esta manera describir las conductas destructivas presentadas en los niños hacia un niño en especial. En el año 1984 Leymann y Gustavson crean un concepto similar al que se hablaba de los animales y los niños en los años anteriores en esta vez se daba una connotación en el área laboral, sin embargo los autores reconocen que si bien es cierto este no es un fenómeno nuevo ya que se puede decir que se ha dado en todas las culturas, de esta manera se hace referencia a Pichón Riviére en 1982 cuando puso a un chivo expiatoria en un grupo para que así se deposite en el aspectos de rechazo. El que ha sido designado como uno de los principales investigadores del tema es Heinz Leymann quien ha trabajo en principio en Suecia y posteriormente en Alemania, sin embargo, quien describió por primera vez casos sobre mobbing es Carrol M. Brodsky en 1976 (Mansilla, 2008).

Diferentes disciplinas han acogido al mobbing, lo han nombrado y definido, por ejemplo, jurídicamente como Presión Laboral Tendenciosa, que es la presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración. Desde la psicología,

> "Acoso Psicológico en el Trabajo es una conducta intimidatoria, que reduce, aplana, amedrenta y consume emocional e intelectualmente, a una víctima con el objetivo de eliminarla de una organización o para satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, quien aprovecha la 2 oportunidad que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costos, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicópatas" (Piñuel, 2001)

Según Piñuel citado por García, J. (2005); el mobbing tiene varias formas de presentarse, entre ellas están:

Acoso laboral según la posición jerárquica

Mobbing horizontal

En este tipo de mobbing se evidencia que tanto la víctima como el acosador se encuentran en el mismo rango jerárquico, es decir que se llega a dar por parte de un compañero, siendo los efectos psicológicos graves para la víctima.

Mobbing vertical

En este tipo de mobbing el acosador puede encontrarse en un nivel superior o inferior a la víctima, es por ello que dentro de este tipo existe una subclasificación que son mobbing ascendente y descendente. En el mobbing ascendente se refiere a que la víctima será atacada por parte de uno o varias personas que se encuentren en un nivel jerárquico menor a él; mientras que en el mobbing descendente la victima será acosado por parte de sus superiores.

Acoso laboral según el objetivo

Mobbing estratégico

Este tipo de mobbing es llamado también mobbing descendente o estratégico, ya que por parte de los superiores del lugar de trabajo la víctima es acosado con el fin de que sea el quien renuncie y así la empresa no tenga que pagarle indemnización por su tiempo de labores en la misma.

Mobbing de dirección o gestión

Este tipo de mobbing es efectuado por la dirección de la empresa, con el fin de prescindir de los servicios del trabajador por motivo que es poco sumiso y no pueden amedrentarlo, también lo usan para amenazar a los trabajadores y ponerles miedo que si no lograr los objetivos propuestos por la empresa serán despedidos.

Mobbing perverso

Este tipo de mobbing no tiene un objetivo laboral en particular, ya que el acosador realiza este tipo de mobbing cuando no hay presencia de testigos, el acosador suele ser una persona seductora, manipulador que consigue con frecuencia la confianza de los demás; este tipo de mobbing puede ser horizontal o ascendente.

Mobbing disciplinario

Este tipo de mobbing se efectúa con el fin de no solo amedrentar a la víctima sino también a los demás compañeros y así todos sigan las ordenes o si no será despedido, de esta manera el clima laboral que existirá es que nadie pueda llevar la contraria a sus superiores (García J. , 2005).

Características de la victima

Se puede considerar como víctima a cualquier persona que él acosador considere una amenaza para él y para su entorno laboral. Según Sáez (2000) hace referencia que las personas que son consideradas como víctimas son inteligentes, competentes, creativos, dedicados a su trabajo, leales a su trabajo es por esas características que son considerados una amenaza; menciona también que las personas que son víctimas de mobbing llegan a experimentar estrés postraumático, baja autoestima y ansiedad (Mansilla, 2008).

Según González de Rivera (2002) existen tres características principales en las victimas de mobbing:

a. Inocencia
b. Dependencia afectiva
c. Autenticidad

Según Piñuel y Zabala (2001) destaca que son personas con:

- Elevada ética, honradez.
- Autonomía, independencia de juicio e iniciativa propia.
- Extraordinaria capacidad para su trabajo.
- Carisma, popularidad y capacidad de liderazgo informal.
- Facilidad para la cooperación y el trabajo en equipo.
- Situación personal o familiar satisfactoria.
- Alta capacidad de empatía y compromiso con el bienestar de los demás (Mansilla, 2008).

Perfil del acosador laboral

Existen varios autores que han hablado sobre el perfil del acosador, según Field (1996) describe al acosador como una persona mentirosa, encantador, con una falsa apariencia de seguridad controlador, irritable, buen actor, líder convencido, vengativo, incapaz de asumir culpas. Mientras que Rodríguez López (2004) indica que los agresores son personas resentidas, frustradas, envidiosas, celosas, egoístas, con necesidad de admiración, reconocimiento; buscan ascender con el fin de hacer daño a la otra persona. Por su parte Piñuel y Zabala (2001) señalan al acosador como un asesino en serie, aducen que el comportamiento del acosador se debe a los sentimientos de inadecuación personal y profesional de esta manera presentan complejo de inferioridad, al que el acosador quiere

incrementar su autoestima disminuyendo la de los demás; en el año 2004 define como jefes tóxicos a las personas narcisista que buscan hacer daño a sus trabajadores y nunca brindar apoyo sino destruyen a las personas que creen son su competencia (Mansilla, 2008).

Causas y consecuencias

Existen diversos motivos por los cuales se dan mobbing o acoso laboral, sin embargo, los motivos frecuentes son celos y envidia de los acosadores hacia las víctimas, esto se da debido a que la víctima tiende a destacar en la empresa o lugar de trabajo; el acoso laboral se puede dar debido a que la persona afectada no encaja dentro del grupo de la organización y no permite ser manipulado por los miembros del mismo. En el área social y familiar empieza a aparecer tensiones, retraimiento, deja sus vínculos sociales es decir con sus amigos y pareja, aislamiento social; en cuanto se refiere al área organizacional existe una disminución en su motivación, compromiso, insatisfacción en el trabajo, ausencia laboral. Las consecuencias para el victimario serian legales y económicas, en el caso de ser comprobado se llegaría al despido y se vería afectada su hoja de vida (Ávila, Bernal, & Alzate, Psyconex, 2016).

Psicopatología y relación con el mobbing

Las personas que han sido o son víctimas de mobbing se ven afectadas en la parte psíquica teniendo así mismo efectos sociales, personales, laborales; por ello se debe tener en cuenta los síntomas que presentan las personas afectadas por mobbing.

Según Leymann y Gustaffson (1996), las personas que sufren de acoso laboral de manera intensa, podrían presentar estrés postraumático. Los autores expresan que este sería el mejor diagnostico que describe a la sintomatología presentada por estas personas, mientras tanto

otros autores manifiestan que se debe tomar en cuenta otros trastornos como el depresivo mayor, ansiedad generalizada o trastorno adaptativo. Las personas que son víctimas de acoso laboral presentan problemas de sueño, dolores musculares, perdida de concentración, irritabilidad, anhedonia; algunos de los síntomas físicos y emocionales que se presentan son; problemas de sueño (insomnio, pesadillas), dificultad de concentración nauseas, migraña, pérdida de apetito, hiperhidrosis, consumo de sustancias psicoactivas, ansiedad aislamientos, baja autoestima, sentimiento de tristeza, ataques de pánico, cambios de humor, irritabilidad, pensamientos suicidas (Ávila, Bernal, & Alzate, Psyconex, 2016).

La utilización del concepto de Calidad de Vida (CV) se remonta a Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial, para así poder conocer la percepción de las personas acerca de si tenían una buena vida o si se sentían financieramente seguras. Mientras que se extendió el uso de la palabra calidad de vida en los años sesenta ya que se realizaron investigaciones para ver cómo era el estado socioeconómico, de viviendas, nivel educativo de la población. Varios autores han dado una definición para calidad de vida (Urzúa & Caqueo, 2012)

Tabla 1. Diversas definiciones para el concepto de calidad de vida

Referencia	Definición Propuesta
Ferrans (1990)	Calidad de vida general definida como el bienestar personal derivado de la satisfacción o insatisfacción con áreas que son importantes para él o ella.

Hornquist (1982)	Define en términos de satisfacción de necesidades en las esferas física, psicológica, social, de actividades, material y estructural.
Shaw (1977)	Define la calidad de vida de manera objetiva y cuantitativa, diseñando una ecuación que determina la calidad de vida individual: QL=NE x (H+S), en donde NE representa la dotación natural del paciente, H la contribución hecha por su hogar y su familia a la persona y S la contribución hecha por la sociedad. Críticas: la persona no se evalúa por sí misma, segundo, no puede haber cero calidad de vida.
Lawton (2001)	Evaluación multidimensional, de acuerdo a criterios intrapersonales y socio-normativos, del sistema personal y ambiental de un individuo.
Haas (1999)	Evaluación multidimensional de circunstancias individuales de vida en el contexto cultural y valórico al que se pertenece.
Bigelow et al., (1991)	Ecuación en donde se balancean la satisfacción de necesidades y la evaluación subjetiva de bienestar.
Calman (1987)	Satisfacción, alegría, realización y la habilidad de afrontar... medición de la diferencia, en un tiempo, entre la esperanza y expectativas de una persona con su experiencia individual presente.
Martin & Stockler (1998)	Tamaño de la brecha entre las expectativas individuales y la realidad a menor intervalo, mejor calidad de vida.
Opong et al., (1987)	Condiciones de vida o experiencia de vida.

(Urzúa & Caqueo, 2012)

En Ecuador existe el Plan del Buen Vivir el cual tiene 12 objetivos, los cuales se basan en buscar el bienestar y equidad de la población, el objetivo número 3 habla específicamente sobre mejorar la calidad de vida de la población.

En este objetivo se menciona que la vida digna debe ser universal y permanente, para ello hay que tomar en cuenta que la vida digna empieza al cumplir sus derechos y tener agua, alimentación, educación, vivienda.

La constitución del Ecuador en el capítulo sexto sobre los derechos de libertad, Art. 66 "el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios".

El artículo 358 establece en el Sistema Nacional de Salud para "el desarrollo, protección y recuperación de capacidades y potencialidades bajo los principios de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional", incluyendo los servicios de promoción, prevención y atención integral (Consejo Nacional de Planificación, 2009).

2.3.Hipótesis

H1: El mobbing influye en la calidad de vida.

H2: El mobbing no influye en la calidad de vida.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo correlacional debido a que asocia 2 fenómenos mobbing y calidad de vida para poder cuantificar la asociación de los dos fenómenos se aplicara el cuestionario de acoso psicológico en el trabajo para medir la variable de mobbing y se aplicara la escala GENCAT para medir la variable de calidad de vida.

3.2. Selección del área o ámbito de estudio

a) Institucional

- Personal del almacén Charlestong Mega Fashion

b) Humanos

- Investigadora
- Tutor
- Personal del almacén Charlestong

c) Físicos

- Almacén Charlestong
- Reactivos psicológicos

3.3.Población

- Se trabajo con la población de 50 miembros del personal de la institución

3.4.Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión

- Personal del almacén Charlestong Mega Fashion.
- Firma del consentimiento informado.
- Trabajadores de las áreas de costura, ventas y administrativo.

- Personal de costura, ventas y administrativo que labora a partir de un año y medio en la misma área.
- Género masculino y femenino.
- Mayores de 18 años de edad.
- Edad máxima 45 años.

Criterio de exclusión

- Se limita a personal que pertenezca a la empresa.
- Personal de costura, ventas y administrativo que este menos de un año y medio en el área.
- Trabajadores menores de 18 años de edad.
- Trabajadores mayores a 45 años de edad.

3.5.Diseño muestral

El total de personal de costura, ventas y administrativo a ser evaluado será 50 personas.

3.6.Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variables mobbing

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Instrumentos
Mobbing	"El Mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos" (Leyman,1996 p, 26.)	Conductas de acoso	Todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores hacia otro u otros miembros del personal, presentando burlas, agresiones, hostigamientos.	Cuestionario de acoso psicológico en el trabajo (2008).

Nota: Fuente Leymann, elaborado por Alejandra Betancourt (2017)

Tabla 3. operacionalización de variables calidad de vida

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Instrumentos
Calidad de vida	"la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto,	**Bienestar emocional**	Sentirse tranquilo, seguro, sin agobios; evalúa satisfacción, autoconcepto y ausencia de estrés	Escala GENCAT de calidad de vida (2007).
		Relaciones Interpersonales	Relacionarse con distintas personas, contactos sociales positivos y gratificantes.	

	su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con su entorno“ (Organización Mundial de la Salud 2016)	**Bienestar material**	Tener dinero para comprar lo que necesita y desea tener.	
		Desarrollo personal	Posibilidad de aprender distintas cosas, tener conocimientos y realizarse personalmente.	

		Bienestar físico	Tener buena salud, sentirse en buena forma física, tener hábitos de alimentación saludable.	
		Autodeterminación	Decidir por sí mismo y tener la oportunidad de elegir.	
		Inclusión social	Ir a lugares de la ciudad o del barrio, participar en las actividades.	

		Derechos	Ser considerado igual que el resto de las personas, siendo tratado igual y respeten su forma de ser y opiniones.	

Nota: Fuente Organización Mundial de la Salud, elaborado por Alejandra Elizabeth Betancourt López (2017)

3.7.Descripción y procedimientos para recolección de datos

- Informar a la población a investigar sobre el proyecto, objetivos y test a utilizar.
- Revisar criterios de inclusión y exclusión.
- Firma del consentimiento informado.
- Aplicación de cuestionario de acoso psicológico en él trabajo y de escala GENCAT de calidad de vida.
- Recolección de resultados
- Análisis e interpretación de datos.
- Presentación de los resultados.

Validez y confiabilidad de los reactivos

Cuestionario de acoso psicológico en el trabajo

Autores: Moreno, B.; Rodríguez, A.; Morante, M.; Garrosa, E.; Rodríguez, R.; Diaz, L.

Evalúa: Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)

Administración: Auto aplicado

Descripción: Contiene 23 ítems que evalúan si ha existido la presencia de acoso laboral y 4 ítems que evalúa la continuidad del mismo.

Corrección e interpretación: se califica con un punto a todas las preguntas que tienen por respuesta si, a excepción de las preguntas 14-18 en estas se califica a la inversa.

Validez: Los valores alfa de Cronbach son de 0.80 a 0.94; los niveles de consistencia interna de la totalidad del cuestionario, así como de las escalas que lo forman resultan superan el criterio de 0.70 recomendado.

Escala GENCAT de Calidad de Vida

Autores: Verdugo, M.; Martínez, B.; Gómez, L.; Schalock, R.

Evalúa: Calidad de vida

Administración: Individual

Descripción: Contiene 69 ítems los cuales están divididos en subescalas que evalúan desde un modelo multidimensional.

Categorías

- Bienestar emocional
- Relaciones interpersonales
- Bienestar material
- Desarrollo personal
- Bienestar físico
- Autodeterminación
- Inclusión social
- Derechos

Corrección e interpretación: Se obtiene una puntuación directa de cada una de las categorías, mediante la tabla de baremos de subescalas se transforman estos valores a una

puntuación estándar y al percentil correspondiente, se realiza la suma de las puntuaciones estándar para así obtener por medio de una tabla el índice de calidad de vida y el percentil.

Validez: El análisis de los 69 ítems se ha basado en la Teoría Clásica de los Test y en la Teoría de Respuesta al Ítem; los resultados del alfa de Cronbach muestran valores adecuados, situándose entre .749 y .853. Según el modelo de Escalas de Clasificación la confiabilidad es alta con valores superiores a. 95 en todas las dimensiones.

3.8.Aspectos éticos

El presente estudio de investigación se basa en el código de ética de la Universidad Técnica de Ambato, la misma que plantea en su capítulo I los siguientes artículos 3, 4, 5. En los cuales mencionan que se respetara los principios bioéticos universales como son beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia; también se deberá evaluar ética, metodológica y jurídica ya que se trabajara con seres humanos respetando a la persona y comunidad a ser partícipe de la investigación, en el proceso es importante la autonomía de las personas siendo independiente su decisión al momento de aceptar ser parte de este proyecto de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

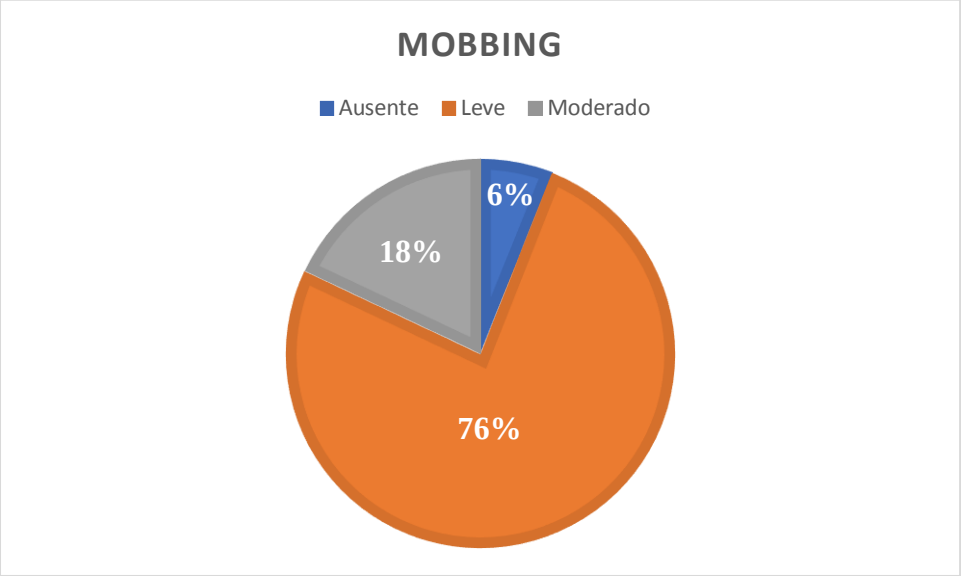
4.1 Resultados

Tabla 4. Mobbing

	Frecuencia	Porcentaje
Ausente	3	6
Leve	38	76
Moderado	9	18
Total	**50**	**100**

Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Gráfico 1. Mobbing



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN MOBBING

En la tabla N° 4 de las 50 personas evaluadas se obtuvo que 3 personas con el 6% presentan ausencia de mobbing, mientras que 38 personas con el 76% presentan mobbing de manera leve y finalmente 9 personas con el 18% manifiestan presentar mobbing de manera

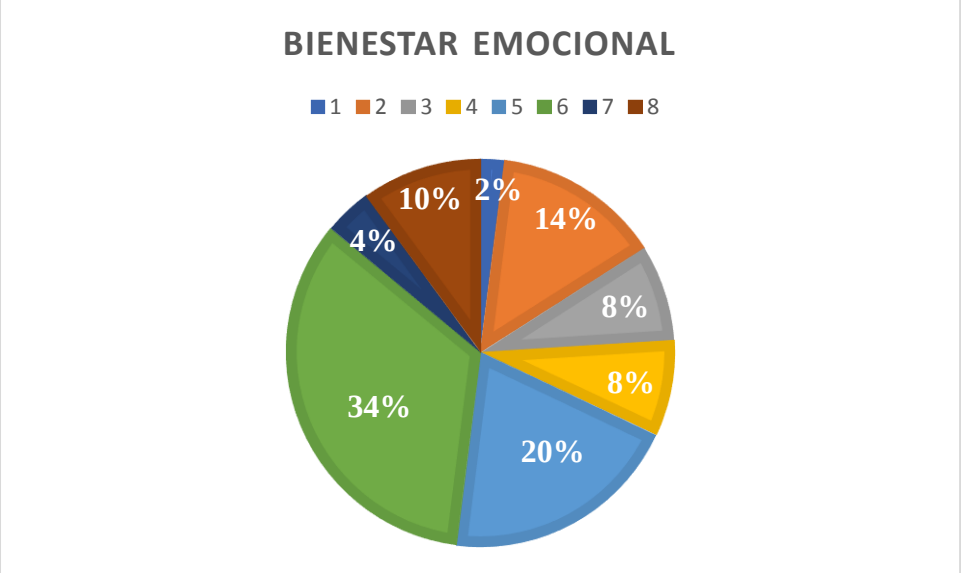
moderada. Estos resultados demuestran altos niveles de aislamiento social y exigencia extrema en su lugar de trabajo.

Tabla 5. Bienestar emocional

Percentil	Frecuencia	Porcentaje
25	1	2
37	7	14
50	4	8
63	4	8
75	10	20
84	17	34
91	2	4
95	5	10
Total	**50**	**100**

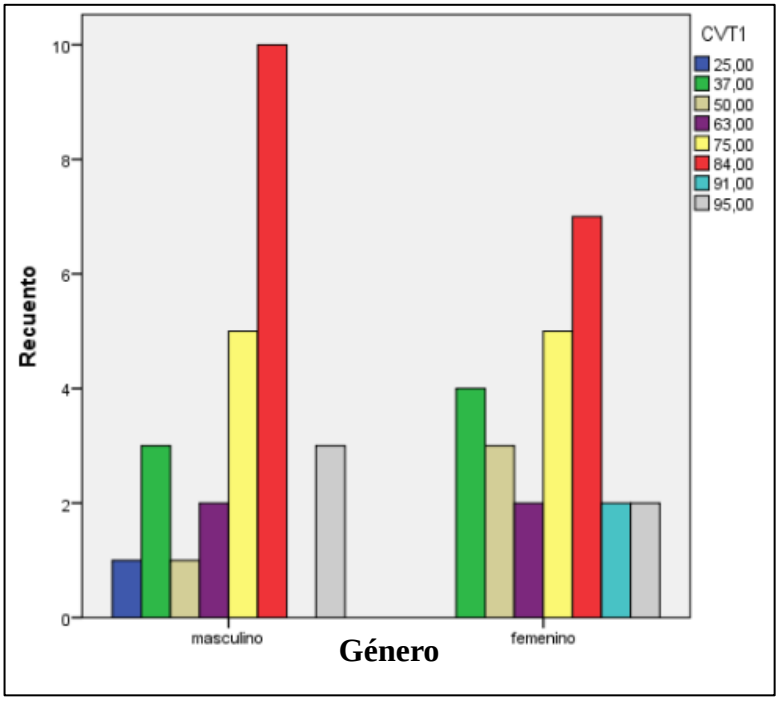
Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Gráfico 2. Bienestar emocional



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Ilustración 1. Bienestar emocional



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

4.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN BIENESTAR EMOCIONAL

En la tabla N° 5 de las 50 personas evaluadas siendo 25 del género masculino y 25 género femenino se ha evidenciado que 1 persona con el 2% se encuentra en el percentil 25, mientras que 7 personas con el 14% se encuentran en el percentil 37, igualmente 4 personas se con el 8% se encuentran en el percentil 50, mientras que 4 personas con 8% se encuentran en el percentil 63, también 10 personas con el 20% se encuentran en el percentil 75, de igual manera 17 personas con 34% se encuentran en el percentil 84, asimismo 2 personas con el 4% se encuentran en el percentil 91 y finalmente 5 personas con el 10% se encuentran en el percentil 95; teniendo como resultado según los niveles de percentiles a 8 personas en nivel bajo y a 42 personas en nivel alto referente a bienestar emocional, es decir que se sienten

tranquilos, seguros de sí mismos sintiendo satisfacción con su vida. Al realizar una diferenciación por género da como resultado que en la categoría de bienestar emocional presenta un nivel alto el género masculino.

Tabla 6. Relaciones interpersonales

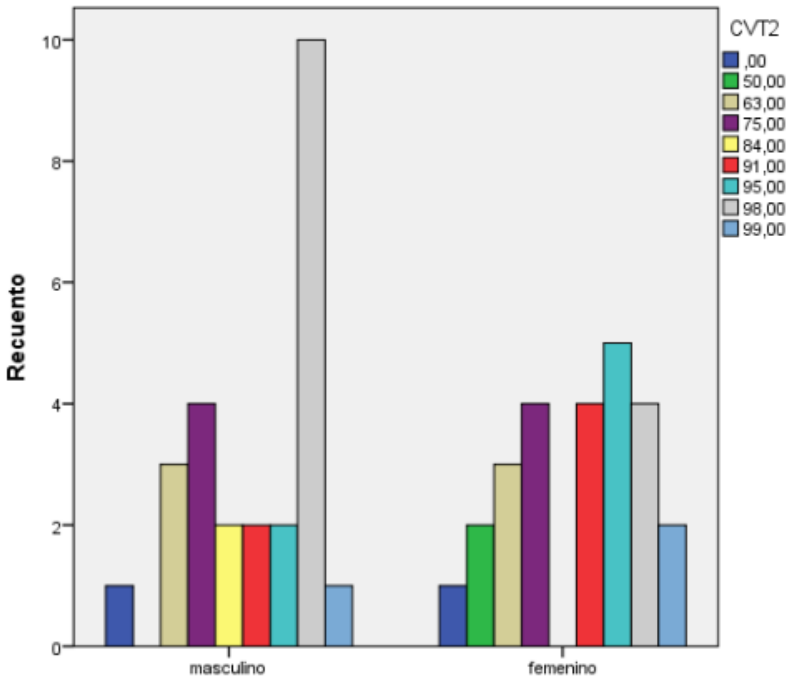
Percentil	Frecuencia	Porcentaje
0	2	4
50	2	4
63	6	12
75	8	16
84	2	4
91	6	12
95	7	14
98	14	28
99	3	6
Total	**50**	**100**

Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Gráfico 3. relaciones interpersonales

Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Ilustración 2. Bienestar interpersonal



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

4.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN RELACIONES INTERPERSONALES

En la tabla N° 6 de las 50 personas evaluadas siendo 25 del género masculino y 25 género femenino se ha evidenciado que 2 personas con el 4% se encuentran en el percentil 0, de igual manera 2 personas con el 4% se encuentran en el percentil 50, mientras que 6 personas con el 12% se encentran en el percentil 63, también 8 personas con el 16 % se encuentran en el percentil 75, asimismo 2 personas con el 4% se encuentran en el percentil 84, del mismo modo 6 personas con el 12% se encuentran en el percentil 91, de igual forma 7 personas con el 14% se encuentran en el percentil 95, además 14 personas con el 28% se encuentran en el percentil 98 y finalmente 3 personas con el 6% se encuentran en el percentil 99; teniendo como resultado según los niveles de percentiles a 2 personas en nivel bajo y a 48 personas en nivel alto referente a relaciones interpersonales, es decir que tienen capacidad para

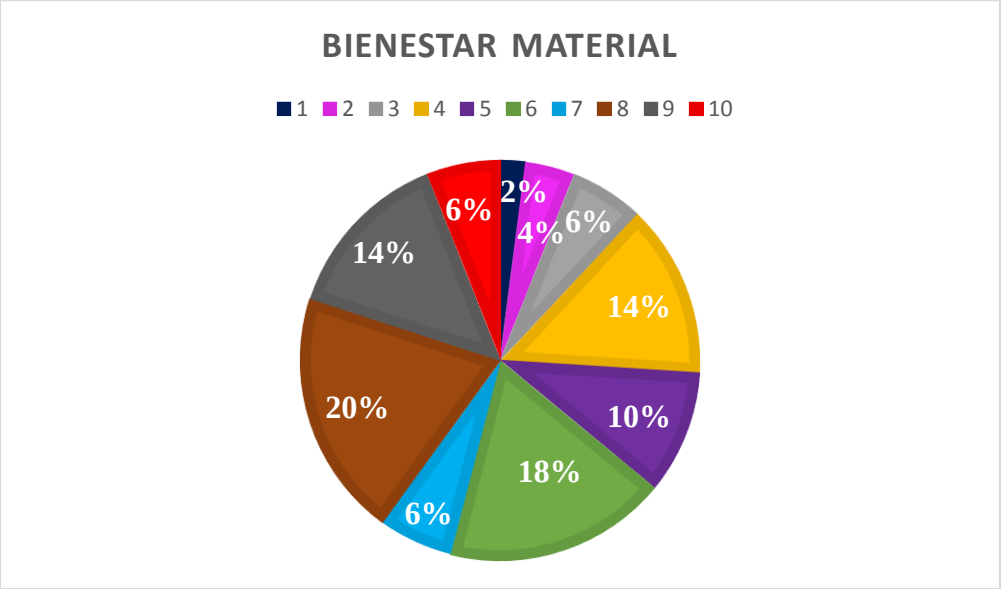
relacionarse con otras personas tanto en el medio social, familiar y laboral teniendo también una relación de pareja. Al realizar una diferenciación por género da como resultado que en la categoría de relaciones interpersonales presenta un nivel alto el género masculino.

Tabla 7. Bienestar material

	Percentil	Frecuencia	Porcentaje
1	1	1	2
2	2	2	4
5	3	3	6
9	7	7	14
16	5	5	10
25	9	9	18
37	3	3	6
50	10	10	20
63	7	7	14
75	3	3	6
Total	**50**	**50**	**100**

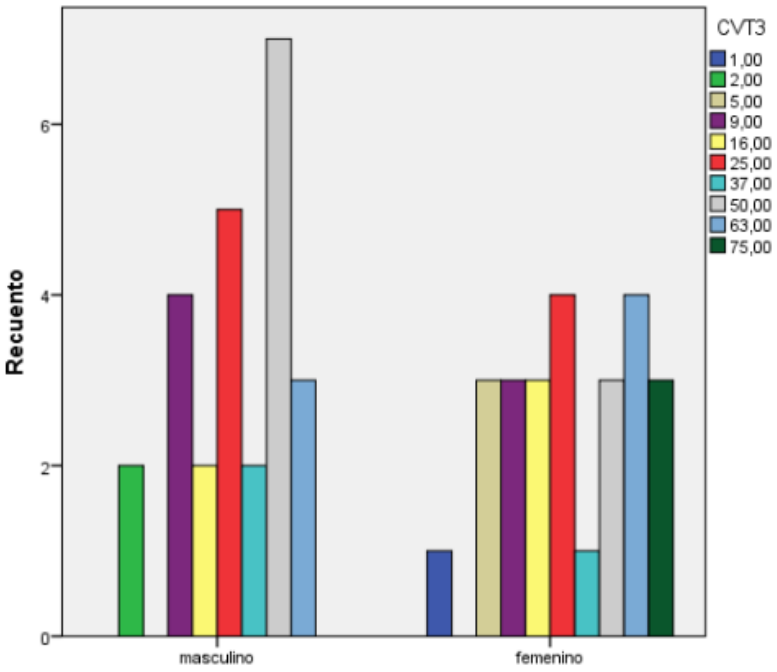
Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Gráfico 4. Bienestar material



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Ilustración 3. Bienestar material



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

4.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN BIENESTAR MATERIAL

En la tabla N° 7 de las 50 personas evaluadas siendo 25 del género masculino y 25 género femenino se ha evidenciado que 1 persona con el 2% se encuentra en el percentil 1, de igual manera 2 personas con el 4% se encuentran en el percentil 2, mientras que 3 personas con el 6% se encentran en el percentil 5, también 7 personas con el 14 % se encuentran en el percentil 9, asimismo 5 personas con el 10% se encuentran en el percentil 16, del mismo modo 9 personas con el 18% se encuentran en el percentil 25, de igual forma 3 personas con el 6% se encuentran en el percentil 37, además 10 personas con el 20% se encuentran en el percentil 50, de igual manera 7 personas con el 14% se encuentran en el percentil63 y finalmente 3 personas con el 6% se encuentran en el percentil 75; teniendo como resultado según los niveles de percentiles a 30 personas en nivel bajo y a 20 personas en nivel alto

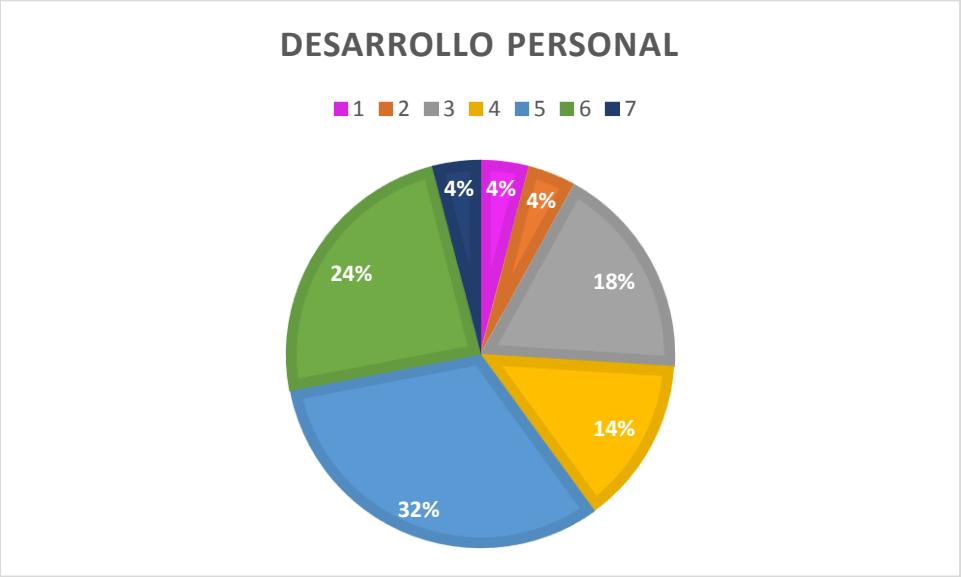
referente a bienestar material, es decir que la mayor parte de la población tiene dificultados en su vivienda, lugar de trabajo y salario, al n tener una buena estabilidad. Al realizar una diferenciación por género da como resultado que en la categoría de bienestar material presenta un nivel alto el género masculino.

Tabla 8. Desarrollo personal

Percentil	Frecuencia	Porcentaje
50	2	4
63	2	4
75	9	18
84	7	14
91	16	32
95	12	24
98	2	4
Total	**50**	**100**

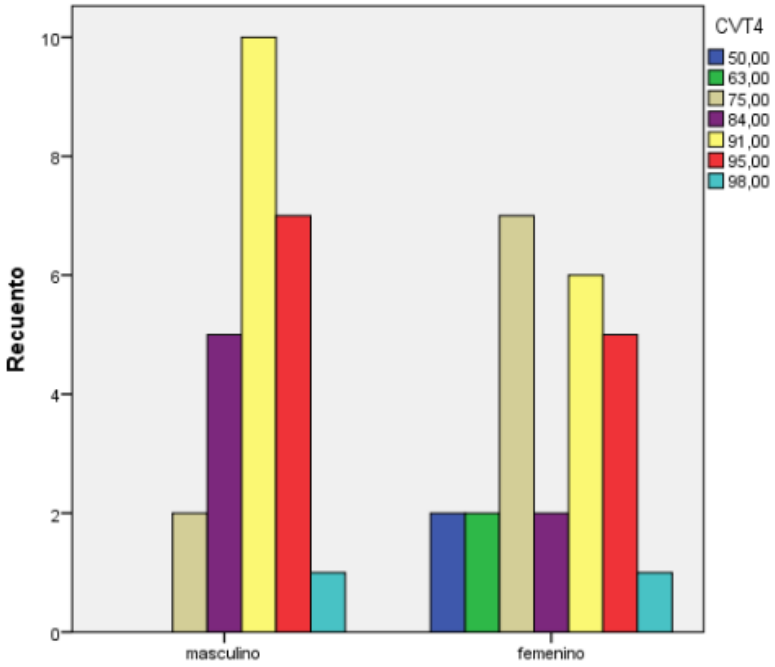
Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Gráfico 5. Desarrollo personal



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Ilustración 4. Desarrollo personal



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

4.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DESARROLLO PERSONAL

En la tabla N° 8 de las 50 personas evaluadas siendo 25 del género masculino y 25 género femenino se ha evidenciado que 2 personas con el 4% se encuentra en el percentil 50, de igual manera 2 personas con el 4% se encuentran en el percentil 63, mientras que 9 personas con el 18% se encentran en el percentil 75, también 7 personas con el 14 % se encuentran en el percentil 84, asimismo 16 personas con el 32% se encuentran en el percentil 91, del mismo modo 12 personas con el 24% se encuentran en el percentil 95, y finalmente 2 personas con el 4% se encuentran en el percentil 98; teniendo como resultado según los niveles de percentiles a 50 personas en nivel alto referente a desarrollo personal, es decir que presentan la capacidad para de aprender distintas cosas, tener conocimientos y realizarse

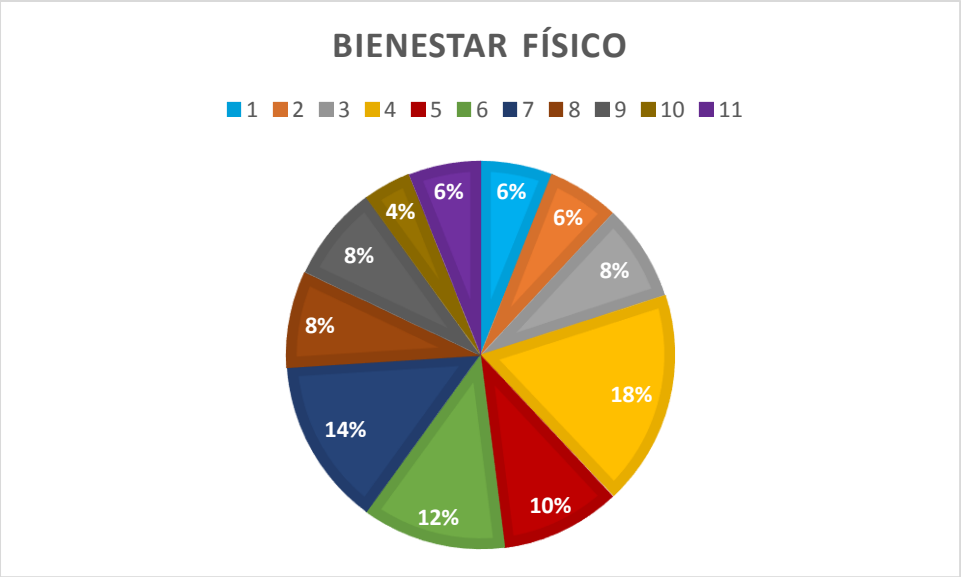
personalmente. Al realizar una diferenciación por género da como resultado que en la categoría de desarrollo personal presenta un nivel alto el género masculino.

Tabla 9. Bienestar físico

Percentil	Frecuencia	Porcentaje
0	3	6
1	3	6
2	4	8
5	9	18
9	5	10
16	6	12
25	7	14
37	4	8
50	4	8
63	2	4
75	3	6
Total	**50**	**100**

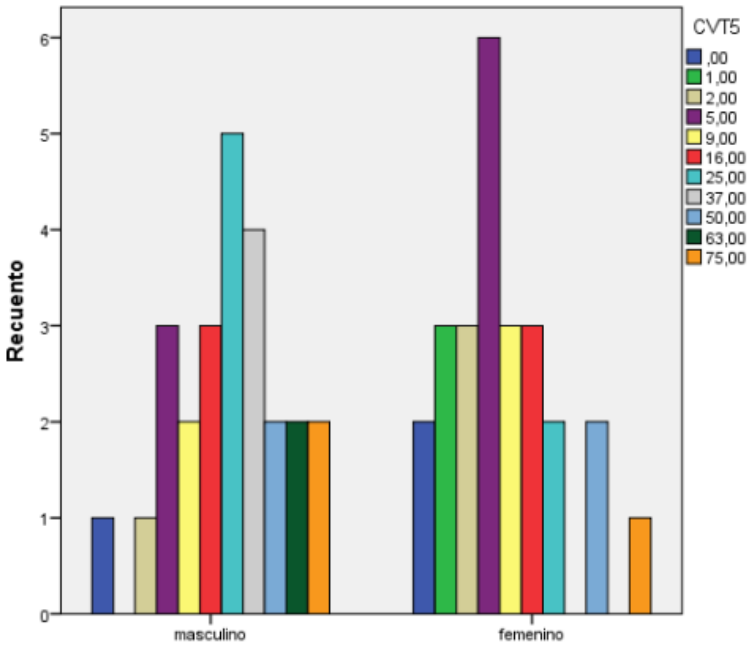
Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Gráfico 6. Bienestar físico



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Ilustración 5. Bienestar físico



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

4.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN BIENESTAR FÍSICO

En la tabla N° 9 de las 50 personas evaluadas siendo 25 del género masculino y 25 género femenino se ha evidenciado que 3 personas con el 6% se encuentra en el percentil 0, de igual manera 3 personas con el 6% se encuentran en el percentil 1, mientras que 4 personas con el 8% se encentran en el percentil 2, también 9 personas con el 18 % se encuentran en el percentil 5, asimismo 5 personas con el 10% se encuentran en el percentil 9, del mismo modo 6 personas con el 12% se encuentran en el percentil 16, de igual forma 7 personas con el 14% se encuentran en el percentil 25, además 4 personas con el 8% se encuentran en el percentil 37, de igual manera 4 personas con el 8% se encuentran en el percentil 50, de igual manera 2 personas con el 4% se encuentran en el percentil 63 y finalmente 3 personas con el 6% se encuentran en el percentil 75; teniendo como resultado según los niveles de percentiles a 41 personas en nivel bajo y a 9 personas en nivel alto referente a bienestar físico, es decir

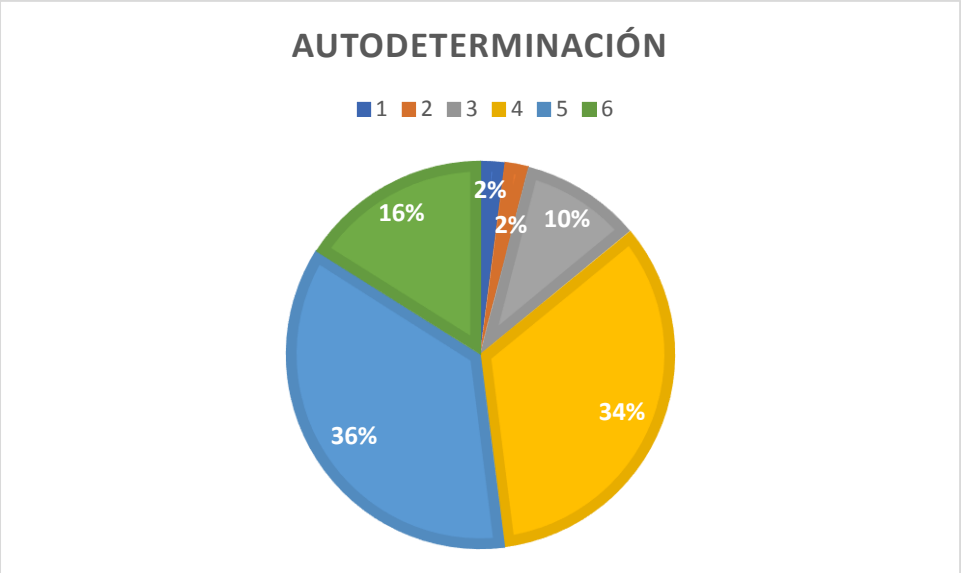
que tienen buena salud, sentirse en buena forma física, tener hábitos de alimentación saludables. Al realizar una diferenciación por género da como resultado que en la categoría de bienestar físico presenta un nivel alto el género femenino.

Tabla 10. Autodeterminación

Percentil	Frecuencia	Porcentaje
50	1	2
63	1	2
75	5	10
84	17	34
91	18	36
95	8	16
Total	**50**	**100**

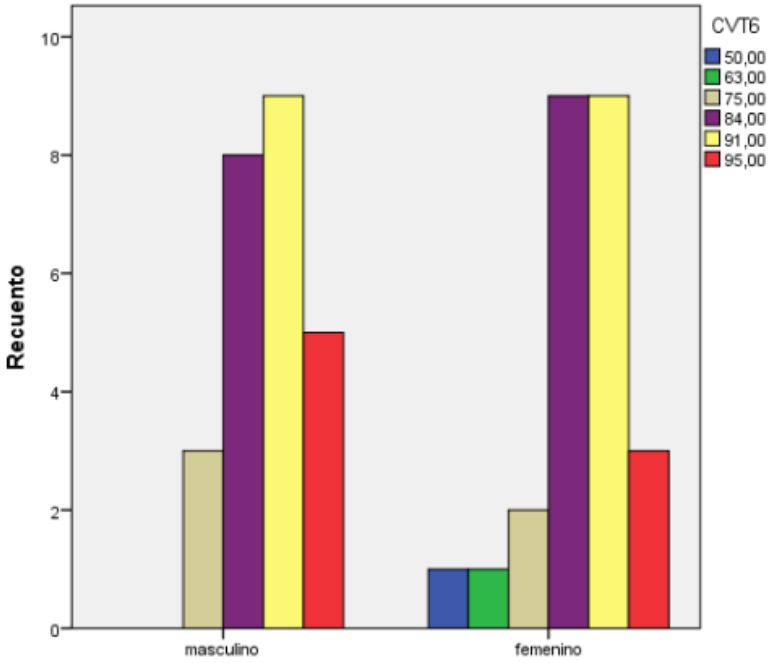
Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Gráfico 7. Autodeterminación



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Ilustración 6. Autodeterminación



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

4.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN AUTODETERMINACIÓN

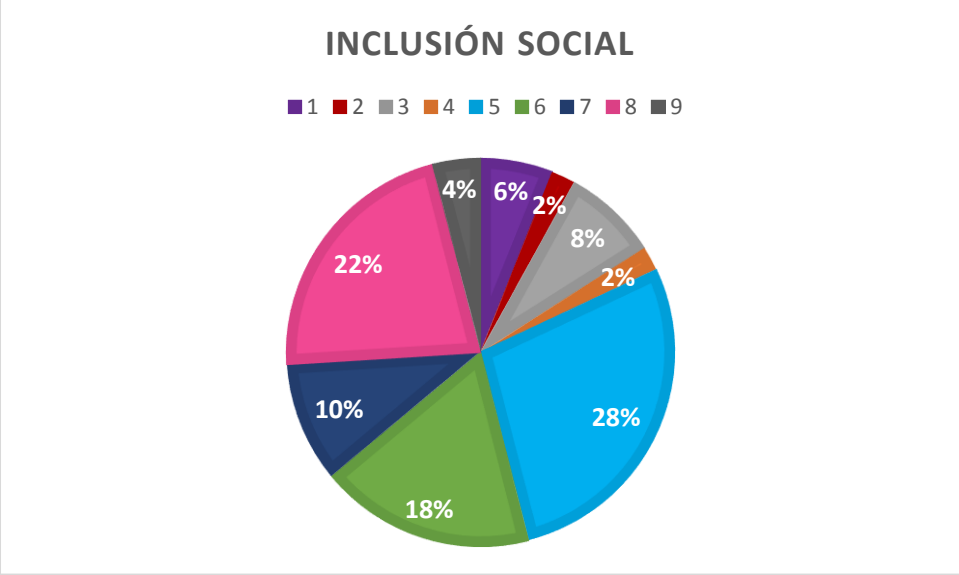
En la tabla N° 10 de las 50 personas evaluadas siendo 25 del género masculino y 25 género femenino se ha evidenciado que 1 persona con el 2% se encuentra en el percentil 50, de igual manera 1 persona con el 2% se encuentran en el percentil 63, mientras que 5 personas con el 10% se encentran en el percentil 75, también 17 personas con el 34 % se encuentran en el percentil 84, asimismo 18 personas con el 36% se encuentran en el percentil 91, y finalmente 8 personas con el 16% se encuentran en el percentil 95; teniendo como resultado según los niveles de percentiles a 50 personas en nivel alto referente a autodeterminación, es decir que tienen la capacidad para decidir por sí mismos, poniéndose metas y teniendo autonomía. Al realizar una diferenciación por género da como resultado que en la categoría de autodeterminación presenta un nivel alto en los dos géneros.

Tabla 11. Inclusión social

Percentil	Frecuencia	Porcentaje
37	3	6
50	1	2
63	4	8
65	1	2
75	14	28
84	9	18
91	5	10
95	11	22
99	2	4
Total	**50**	**100**

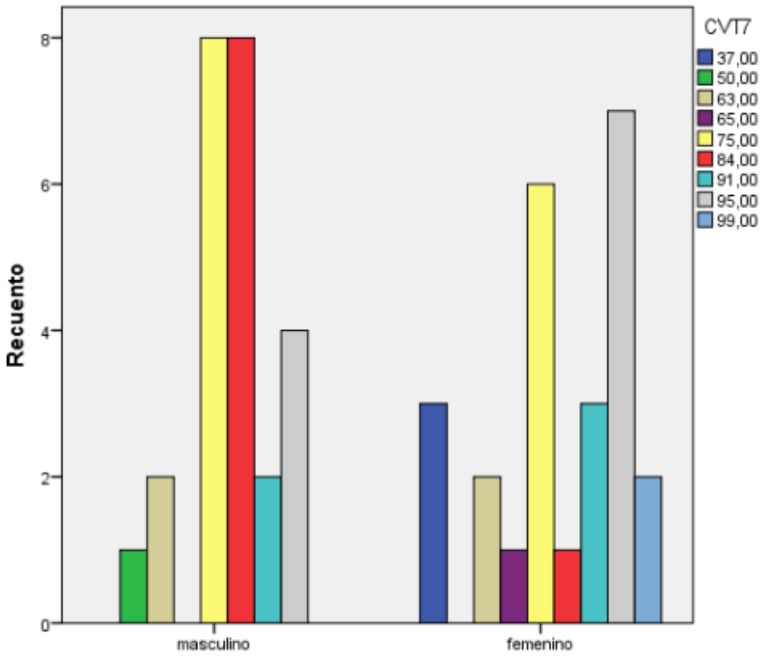
Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Gráfico 8. Inclusión social



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Ilustración 7. Inclusión social



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

4.9 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN INCLUSIÓN SOCIAL

En la tabla N° 11 de las 50 personas evaluadas siendo 25 del género masculino y 25 género femenino se ha evidenciado que 3 personas con el 6% se encuentra en el percentil 37, de igual manera 1 personas con el 2% se encuentran en el percentil 50, mientras que 4 personas con el 8% se encentran en el percentil 63, también 1 personas con el 2 % se encuentran en el percentil 65, asimismo 14 personas con el 28% se encuentran en el percentil 75, del mismo modo 9 personas con el 18% se encuentran en el percentil 84, de igual forma 5 personas con el 10% se encuentran en el percentil 91, además 11 personas con el 22% se encuentran en el percentil 95 y finalmente 2 personas con el 4% se encuentran en el percentil 99; teniendo como resultado según los niveles de percentiles a 3 personas en nivel bajo y a 47 personas en nivel alto referente a inclusión social, es decir que la mayor parte de la población se sienten parte de la sociedad al sentirse integrado y contar con el apoyo de otras personas de su medio.

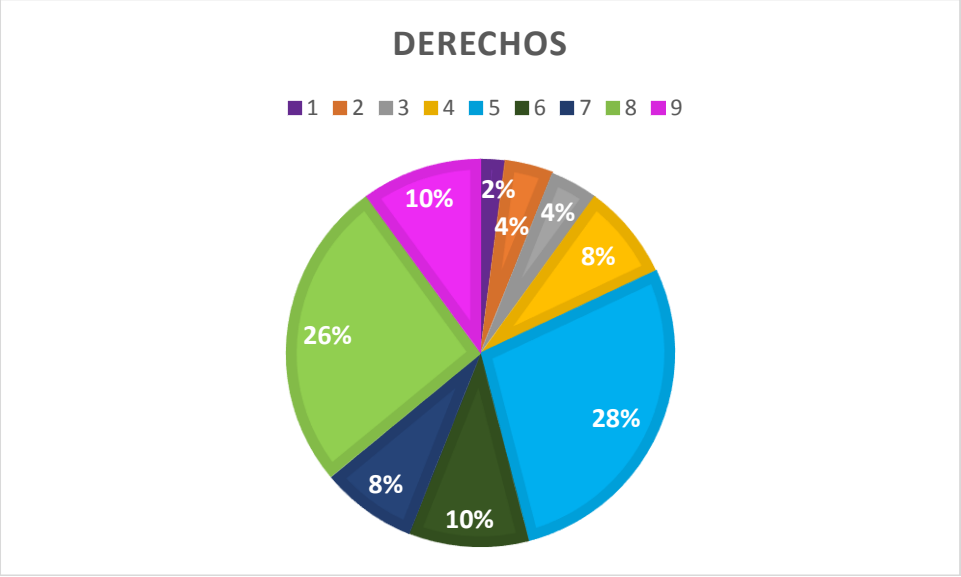
Al realizar una diferenciación por género da como resultado que en la categoría de inclusión social presenta un nivel alto el género masculino.

Tabla 12. Derechos

Percentil	Frecuencia	Porcentaje
5	1	2
9	2	4
16	2	4
25	4	8
37	14	28
50	5	10
63	4	8
75	13	26
84	5	10
Total	**50**	**100**

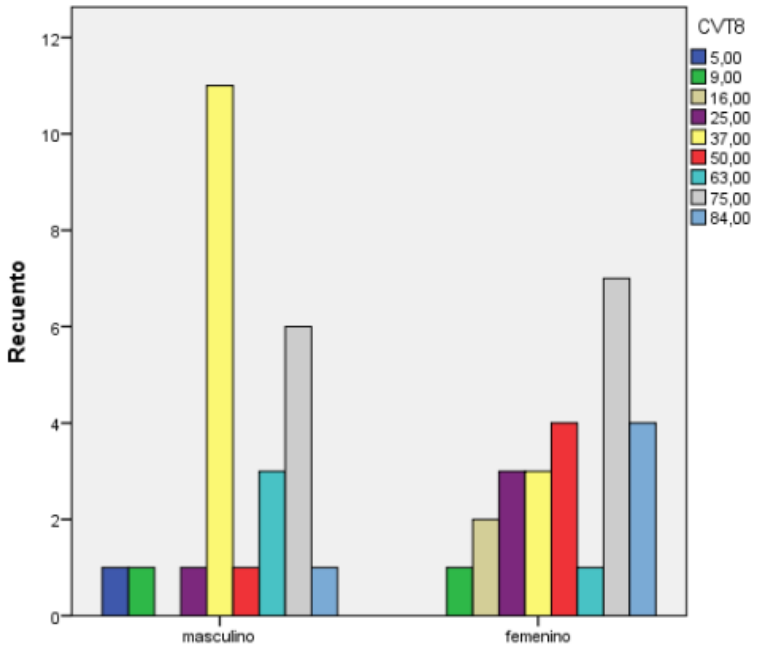
Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Gráfico 9. Derechos



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

Ilustración 8. Derechos



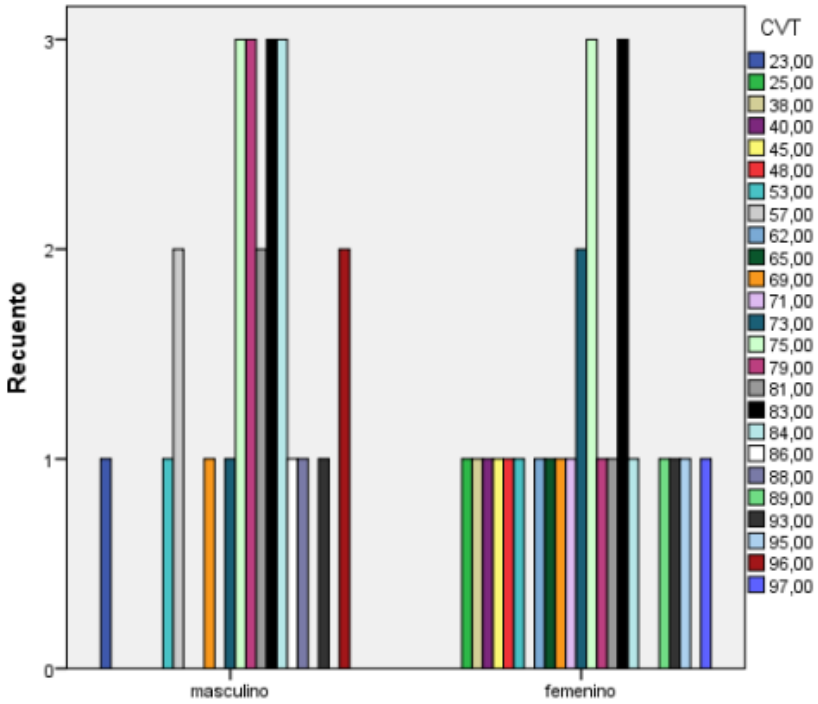
Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

4.10 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DERECHOS

En la tabla N° 12 de las 50 personas evaluadas siendo 25 del género masculino y 25 género femenino se ha evidenciado que 1 persona con el 2% se encuentra en el percentil 5, de igual manera 2 personas con el 4% se encuentran en el percentil 9, mientras que 2 personas con el 4% se encentran en el percentil 16, también 4 personas con el 8 % se encuentran en el percentil 25, asimismo 14 personas con el 28% se encuentran en el percentil 37, del mismo modo 5 personas con el 10% se encuentran en el percentil 50, de igual forma 4 personas con el 8% se encuentran en el percentil 63, además 13 personas con el 26% se encuentran en el percentil 75 y finalmente 5 personas con el 10% se encuentran en el percentil 84; teniendo como resultado según los niveles de percentiles a 23 personas en nivel bajo y a 27 personas en nivel alto referente a derechos, es decir que se sienten considerados igual a los demás,

respetan su forma de ser y opiniones. Al realizar una diferenciación por género da como resultado que en la categoría de derechos presenta un nivel alto el género masculino.

Ilustración 9. Calidad de vida



Nota: Betancourt, A (2018) Tomado: Mobbing y su influencia en la calidad de vida

4.11 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CALIDAD DE VIDA

En la ilustración N° 9 de las 50 personas evaluadas siendo 25 del género masculino y 25 género femenino, se ha evidenciado al hacer la diferenciación que entre el género masculino presenta mejor calidad de vida; debido a las diferentes habilidades cognitivas, sociales, físicas y de comportamiento. Si bien existen características propias en ambos cerebros, también existen similitudes, por lo que tanto ellos como ellas pueden desarrollar las mismas capacidades.

Tabla 13. CHI2

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	**gl**	**Sig. Asintótica (bilateral)**	**Sig. Exacta (bilateral)**	**Sig. Exacta (unilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	82,104 a	72	,195	,b	
Razón de verosimilitudes	67,815	72	,618	,457	
Estadístico exacto de Fisher	76,065			,505	
Asociación lineal por lineal	,998	1	,318	,b	,b
N de casos válidos	50				

a. 100 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es de ,06.
b. No se puede efectuar el cálculo porque no hay suficiente memoria.
Fuente. Chi-cuadrado
Elaborado por. Betancourt, A. (2018)

4.12 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Siendo $p = 0{,}505 < \alpha = 0.05$ no se acepta la hipótesis de asociación entre mobbing y calidad de vida.

Los datos que se obtuvieron a través del cruce de variables con el Estadístico exacto de Fisher comprueban por medio de las tablas presentadas que de un total de 50 trabajadores del almacén “Charlestong Mega Fashion” evaluados los cuales presentan una mínima relación de mobbing con la calidad de vida.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Mediante la investigación realizada se comprobó la hipótesis nula debido a que los niveles demuestran el 0.505 con un margen de error de 0.5 en el estadístico exacto de Fisher demostrando así que no se relaciona mobbing con calidad de vida.
- Se evidencio que de los 50 trabajadores de la empresa 3 personas demuestran ausencia de mobbing mientras que, 38 personas manifiestas sufrir mobbing de manera leve y 9 personas de manera moderada.
- Se ha demostrado que el género femenino en la escala GENCAT de calidad de vida presentan un índice alto respecto a bienestar físico.
- Se determino que en las categorías de la escala GENCAT de calidad de vida, el género masculino prevalece, ya que en 6 categorías presentan índices superiores a los presentados por el género femenino, demostrando de esta manera que el género masculino tiene mejor calidad de vida.

5.2. Recomendaciones

- Seguimiento pertinente y terapia psicológica a aquellos casos que lo requieran en los cuales se evidencia que les esté causando un malestar significativo en sus esferas o en casos de menor grado realizar un asesoramiento sobre mobbing.
- Realizar talleres para disminuir los índices de mobbing, que, aunque no se vea relacionada con calidad de vida es necesario trabajar en ello para generar un mejor desempeño tanto a nivel personal como social en la población de estudio, para fomentar un mejor desarrollo de cada uno de los miembros del sistema laboral.
- Asesorar a la población sobre mobbing y brindar la apertura necesaria para que las víctimas de acoso laboral se acerquen al departamento de recursos humanos y pueda llegar a una solución, de esta manera de disminuirá el riesgo de ser víctima de mobbing.
- Ampliar la investigación en otro tipo de poblaciones para determinar si los resultados avalan la independencia de las variables mobbing y calidad de vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LINKOGRAFÍA

Acevedo, D. (2013). *Scielo.* Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000100001

Arias, S. G. (07 de Diciembre de 2015). *el pais.* Obtenido de https://elpais.com/ccaa/2015/12/06/catalunya/1449424152_714712.html

Ávila, A., Bernal, V., & Alzate, L. (2016). *Psyconex*. Obtenido de https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/viewFile/326991/20784214

Ávila, A., Bernal, V., & Alzate, L. (2016). *Psyconex*. Obtenido de https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/viewFile/326991/20784214

Bernardo, R. (03 de Abril de 2015). *cadena SER*. Obtenido de http://cadenaser.com/ser/2015/04/03/economia/1428049289_948959.html

Briseño, L. (2001). *Revista del Ministerion de Trabajo y Asuntos Sociales.* Obtenido de http://acosomoral.org/pdf/recen2.pdf

Caamaño, E. y. (2014). *Scielo.* Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122014000100004

Cabrera, D. (31 de Agosto de 2015). *El Universal* . Obtenido de http://www.eluniversal.com.mx/articulo/periodismo-de-datos/2015/08/31/calidad-de-vida-nivel-mundial

Cardenas, M. (31 de Agosto de 2017). *Metro Ecador*. Obtenido de https://www.metroecuador.com.ec/ec/estilo-vida/2017/08/31/demostrar-acoso-laboral.html

Cardona, J., & Higuita, L. (Junio de 2014). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662014000200003

Castellano, L. (16 de Febrero de 2017). *Latamclick*. Obtenido de https://www.latamclick.com/calidad-de-vida-en-america-latina-2016/

CNNexpasion. (6 de Octubre de 2014). *CNNexpasion.* Obtenido de http://expansion.mx/economia/2014/10/06/9-indicadores-de-calidad-de-vida-que-mexico-reprueba

Consejo Nacional de Planificación. (febrero de 2009). Recuperado el 18 de diciembre de 2017, de https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf

Contreras, F. E. (2013). *Scielo.* Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v30n3/v30n3a07.pdf

Cortes, L. (2010). *DOCPLAYER*. Obtenido de http://docplayer.es/19661109-El-mobbing-sindrome-de-heinz-leymann.html

DANE, D. A. (16 de Marzo de 2017). *Departamento Administrativo Nacional de Estadistica DANE*. Obtenido de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/salud/calidad-de-vida-ecv/encuesta-nacional-de-calidad-de-vida-ecv-2016

EUROFOUND. (30 de Noviembre de 2016). *Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo*. Obtenido de https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-quality-of-life-surveys

Europea, U. (9 de abril de 2015). *prevencion integral*. Obtenido de https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2017/05/16/acoso-laboral-en-europa-paises-sur-son-que-presentan-menor-prevalencia

Fajardo, J., Cruz, G., & Perales, R. (23 de Febrero de 2016). *MERCER*. Obtenido de https://www.mercer.es/sala-de-prensa/estudio-calidad-vida-2016.html

Flores, W. M. (7 de Junio de 2013). *Cuestiones sociales*. Obtenido de https://cuestionessociales.wordpress.com/2013/06/07/una-nueva-forma-de-acoso-el-mobbing-o-bullying-laboral/

Frigo, E. (2001). *Foro de profesionales Latinoamericanos de seguridad*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2017, de http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4150.htm

García, J. (2005). *Psicología y mente*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2017, de https://psicologiaymente.net/organizaciones/tipos-de-mobbing-acoso-laboral

García, M. G. (2014). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000200007

Garrido, J. J. (11 de marzo de 2015). *Perú 21*. Obtenido de http://peru21.pe/actualidad/peru-casi-tercio-mujeres-sigue-sufriendo-acoso-laboral-2214098

Hadida, S. (9 de Agosto de 2015). *La Nación* . Obtenido de http://www.lanacion.com.ar/1817609-el-maltrato-laboral-ya-no-se-silencia-y-puede-tener-graves-consecuencias

INEC, I. N. (diciembre de 2014). *Instituto Nacional de Estadisticas y Censos INEC.* Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-de-condiciones-de-vida-ecv/

Infobae. (2 de agosto de 2016). *infobae.* Obtenido de http://www.infobae.com/america/mundo/2016/08/02/cuales-son-los-paises-con-mas-alta-calidad-de-vida-en-el-mundo/

Lara, J., & Pando, M. (Abril de 2014). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100008&script=sci_arttext

Mansilla, F. (2008). *Psicologia online*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2017, de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_2.shtml

Matas, G. P. (03 de Noviembre de 2015). *huffpost.* Obtenido de http://www.huffingtonpost.es/gloria-poyatos-matas/acoso-laboral-una-mina-an_b_8451024.html

Mayorca, I. G. (2013). *Scielo.* Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000200005

Mazo, E. (04 de Abril de 2016). *expansion.* Obtenido de http://www.expansion.com/economia/grafico/2016/04/04/56f1693622601d57758b45a9.html

Meseguer, M., Soler, M., & Gracía-Izquierdo, M. (Mayo de 2014). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282014000200020

OMS, O. M. (15 de Mayo de 2014). *Organización Mundial de la Salud OMS.* Obtenido de http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2014/world-health-statistics-2014/es/

Ordoñez, C. C. (2015). *Scielo.* Obtenido de http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000500003

Ordóñez, C., Contreras, M., & González, R. (Abril de 2017). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100026&script=sci_arttext&tlng=en

Ortells, N. M. (2013). *Scielo.* Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412013000200010&script=sci_arttext

Ortíz, S., Jaimes, A., Tafoya, S., Mujica, M., Olmedo, V., & Carrasco, J. (20 de mayo de 2014). *Universidad Nacional Autónoma de México*. Obtenido de http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2014/cc143h.pdf

Osuna, m. S. (23 de octubre de 2013). *RT sepa mas* . Obtenido de https://actualidad.rt.com/opinion/osuna/view/109323-francia-causa-suicidios

Pando, M. (17 de Marzo de 2015). *Universidad de Valparaiso Chile*. Obtenido de http://www.uv.cl/pdn/?id=6658

Paredes, S. R. (2013). *Universidad Politecnica Salesiana.* Obtenido de http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4153/1/UPS-ST000937.pdf

Pereyra, J. (04 de Marzo de 2015). *MERCER*. Obtenido de https://www.latam.mercer.com/newsroom/mercer-calidad-de-vida-internacional-2015.html

Perú, I. N. (11 de Juliio de 2016). *social watch.* Obtenido de http://www.socialwatch.org/es/node/17320

Plus, C. (02 de Octubre de 2015). *Cuidate Plus* . Obtenido de http://www.cuidateplus.com/enfermedades/psicologicas/mobbing.html

Quiceno, J., & StefanoVinaccia. (Diciembre de 2014). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082014000300002&script=sci_arttext&tlng=en

Quintana, M. P. (2015). *Scielo.* Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000300005

Quintana, M. y. (2014). *REBEn* . Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/reben/v67n2/0034-7167-reben-67-02-0302.pdf

Reuters, F. T. (27 de enero de 2016). *prevencionar.com.pe.* Obtenido de http://prevencionar.com.pe/2016/01/27/cifras-preocupantes-de-acoso-laboral-a-mujeres-en-latinoamerica/

revistaekos. (11 de Agosto de 2014). *revista ekos.* Obtenido de http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=4400

Rojas, J. E. (31 de Enero de 2016). *elpais.com.co* . Obtenido de http://www.elpais.com.co/valle/la-segunda-region-donde-hay-mas-acoso-laboral.html

Sánchez, L., González, U., González, A., & Bacallao, J. (Abril de 2014). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2014000200017&script=sci_arttext&tlng=en

Scarone, M. (2014). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252014000600006

Sosa, G. (22 de Agosto de 2017). *El Ciudadano*. Obtenido de http://www.elciudadano.gob.ec/las-sanciones-contra-el-acoso-laboral-fueron-aprobadas-de-manera-unanime/

Suramérica, A. P. (12 de Abril de 2016). Obtenido de http://www.andes.info.ec/es/noticias/ecuador-oferta-buena-calidad-vida-jubilados-extranjeros.html

Toro, J. G. (2016). *Factores facilitadores de la violencia laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina.* Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000200006

Trujillo, F. (26 de enero de 2017). *El blog del alumno.* Obtenido de https://blogbvelearning.wordpress.com/2017/01/26/el-riesgo-del-acoso-laboral-en-espana-y-el-importante-papel-preventivo-de-las-empresas/

universal, e. (31 de agosto de 2015). *el universal.* Obtenido de http://www.eluniversal.com.mx/articulo/periodismo-de-datos/2015/08/31/calidad-de-vida-nivel-mundial

Urzúa, A., & Caqueo, A. (2012). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082012000100006

Velázquez, G., Mikkelsen, C., Linares, S., & Celemín, J. (06 de Junio de 2016). *Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda Presidencia de la Nación* . Obtenido de http://www.gobiernolocal.gob.ar/?q=node/4441

Zuñiga, G. (2014). *Boletín UNAM-DGCS-650*. Obtenido de http://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2014_650.html

BIBLIOGRAFÍA

Ardila, A., Pineda, D. y Roselli, M. (2000). *Correlations between intelligence test scores and executive function measures.* Archives of Clinical Neuropsychology

Casanoa, J. (2007). *Neurología de la conducta y neuropsicología.* Madrid, España: medica Panamericana S.A.

Flores, J., Ostrosky, F. y Lozano, A. (2012). Batería Neuropsicológica de Funciones Ejecutivas y Lóbulos Frontales. México: Manual Moderno S.Aa

Luria, A. (1980). *Lenguaje y comportamiento.* Barcelona: Fontanella

Luria. A. (1984). *El Cerebro en acción.* Barcelona: Martínez Roca, S.A.

Pinel, J. (2001). *Biopsicología.* Madrid: Pearson Educación S. A. (4ta Edición)

Urbano, C. y Yuni, J. (2005).*Psicología del Desarrollo: Enfoques y perspectivas del Curso Vital.* Argentina: Brujas.

Watzlawick, P. (1996). Teoría de la Comunicación Humana. Una Perspectiva Sistémica De La Familia. Barcelona (España). Ed. Paidós

Watzlawick, P., Weakland, J. y Fish, R. (1995). *Cambio: Formación y Solución de los problemas humanos*. Barcelona: Herder.

BASE DE DATOS UTA

PROQUEST: Abolins-Abols, M., & Ketterson, E. (Agosto de 2017). *ProQuest.* Obtenido de https://search.proquest.com/docview/1915419276/CDA32651E84A4F4APQ/2?accountid=36765

SCOPUS: Boada, J., Vallejo, D., Tomás, E., & Rodríguez, M. (2005). *Scopus.* Obtenido de https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-33744829730&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=mobbing&nlo=&nlr=&nls=&sid=40fab35dbdcbba4902761af2a322151b&sot=b&sdt=sisr&sl=22&s=TITLE-ABS-KEY%28mobbing%29&ref=%28%28mobbing%29%29+AND+%28calidad+d

SCOPUS: Griesser, M., Wheatcroft, D., & Suzuki, T. (2017). *Scopus.* doi:10.1016/j.cobeha.2017.11.002

SCOPUS: Ortega, M. (Septiembre de 2006). *Scopus.* Obtenido de https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-37249049388&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=mobbing&nlo=&nlr=&nls=&sid=40fab35dbdcbba4902761af2a322151b&sot=b&sdt=sisr&sl=22&s=TITLE-ABS-KEY%28mobbing%29&ref=%28%28mobbing%29%29+AND+%28calidad+d

SCOPUS: Segurado, A., Agulló, E., Agulló, M., Boada, J., & Medina, R. (Noviembre de 2008). *Scopus.* Obtenido de https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-55449084525&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=mobbing&nlo=&nlr=&nls=&sid=40fab35dbdcbba4902761af2a322151

b&sot=b&sdt=sisr&sl=22&s=TITLE-ABS-

KEY%28mobbing%29&ref=%28%28mobbing%29%29+AND+%28calidad+d

Anexo

Anexo 1. Consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

CI ----------

Firma del participante o del padre o tutor

Fecha

CI ---------- Testigo 1

Fecha

CI ---------- Testigo 2

Fecha

Esta parte debe ser completada por el Investigador (o su representante): He explicado al Sr(a). _____ La naturaleza y los propósitos de la investigación; le he explicado acerca de los riesgos y beneficios que implica su participación. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Acepto que he leído y conozco la normatividad correspondiente para realizar investigación con seres humanos y me apego a ella. Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

CI ----------

Firma del participante o del padre o tutor

Fecha

Anexo 2. Cuestionario de acoso psicológico en el trabajo

Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo

A continuación, por favor, contesta con qué frecuencia has sido objeto de este tipo de comportamientos en el trabajo durante los últimos seis meses:

1. He sido ignorado o excluido en el trabajo	SI	NO
2. He recibido respuestas hostiles a mis comentarios y preguntas	SI	NO
3. Mis comentarios y preguntas han sido ignoradas	SI	NO
4. He sido controlado y/o vigilado en extremo	SI	NO
5. No me pasan las llamadas o dicen que no estoy	SI	NO
6. Me han restringido recursos necesarios para realizar mi trabajo	SI	NO
7. Me han obligado a realizar trabajos absurdos o inútiles	SI	NO
8. Me recuerdan constantemente cualquier error que cometo, por pequeño que sea	SI	NO
9. Se me asignan tareas muy por debajo o muy por encima de mis competencias	SI	NO
10. He recibido críticas continuadas e injustificadas sobre mi trabajo	SI	NO
11. He sido víctima de comentarios malintencionados de compañeros o superiores	SI	NO
12. He sido objeto de insultos u ofensas sobre mi persona, actitudes o mi vida privada	SI	NO
13. He sido víctima de burlas y bromas pesadas, sobre mi físico, forma de ser, etc.	SI	NO
14. En la organización donde trabajo, el trato a los trabajadores es correcto y respetuoso	SI	NO
15. Mis jefes cuando mandan y dan órdenes suelen hacerlo de forma adecuada	SI	NO
16. Hay un buen entendimiento entre jefes y trabajadores	SI	NO
17. El desarrollo profesional (promoción), se hace de forma justa y razonable	SI	NO
18. En la organización donde trabajo la toma de decisiones es democrática	SI	NO
19. En la empresa en que trabajo, hay una buena información sobre el acoso psicológico	SI	NO
20. Tenemos información sobre los medios y procedimientos establecidos en mi organización en el caso de que algún trabajador sea objeto de acoso psicológico	SI	NO
21. En mi organización hay procedimientos para intervenir en caso de acoso	SI	NO

psicológico		
22. Sufro enfermedades que atribuyo al acoso psicológico en el trabajo	SI	NO
23. Visito al médico debido al acoso psicológico en el trabajo	SI	NO

El acoso psicológico consiste en continuadas actitudes y comportamientos hostiles, dirigidos de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, con el fin de desprestigiar, humillar, aislar y, en último término, provocar el abandono del puesto de trabajo. A partir de esta definición y según lo ocurrido durante los últimos seis meses, responde a las siguientes cuestiones.

24. ¿Has sido objeto de acoso psicológico en el trabajo?	SI	NO
Por parte de tus superiores	SI	NO
Por parte de tus compañeros	SI	NO
Por parte de ambos	SI	NO

25. ¿Con qué frecuencia?		
Menos de 1 vez / semana	1 vez / semana	Más de 1 vez / semana

26. ¿Durante cuánto tiempo?		
Menos de 6 meses	En torno a 6 meses	Más de 6 meses

27. ¿Has sido testigo de acoso psicológico en el trabajo?	SI	NO

Anexo 3. Escala GENCAT calidad de vida

Escala GENCAT de Calidad de Vida

Bienestar emocional	**Siempre o casi siempre**	**Frecuentemente**	**Algunas veces**	**Nunca o casi nunca**
1. Se muestra satisfecho con su vida presente	4	3	2	1
2. Presenta síntomas de depresión	1	2	3	4
3. Esta alegre y de buen humor	4	3	2	1
4. Muestra sentimientos de incapacidad, inseguridad	1	2	3	4
5. Presenta síntomas de ansiedad	1	2	3	4
6. Se muestra satisfecho consigo mismo	4	3	2	1
7. Tiene problemas de comportamiento	1	2	3	4
8. Se muestra motivado a la hora de realizar algún tipo de actividad	4	3	2	1

Puntuación directa total_____

Relaciones interpersonales	**Siempre o casi siempre**	**Frecuentemente**	**Algunas veces**	**Nunca o casi nunca**
9. Realiza actividades que le gustan con otras personas	4	3	2	1
10. Mantiene con su familia la relación que desea	4	3	2	1
11. Se queja de la falta de amigos estables	1	2	3	4
12. Valora negativamente sus relaciones de amistad	1	2	3	4
13. Manifiesta sentirse minimizado por su familia	1	2	3	4
14. Tiene dificultades para iniciar una relación de pareja	1	2	3	4
15. Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo	4	3	2	1
16. Manifiesta sentirse querido por las personas importantes él	4	3	2	1
17. La mayoría de las personas con las que interactúa tienen una condición similar a la suya	1	2	3	4
18. Tiene una vida sexual satisfactoria	4	3	2	1

Puntuación directa total_____

Bienestar material	**Siempre o casi**	**Frecuenteme**	**Algunas**	**Nunca o**

	siempre	nte	veces	casi nunca
19. El lugar donde vive le impide llevar un estilo de vida saludable (ruidos, humo, olores, oscuridad, escasa ventilación, desperfectos, inaccesibilidad)	1	2	3	4
20. El lugar donde trabaja cumple con las normas de seguridad	4	3	2	1
21. Dispone de los bienes materiales que necesita	4	3	2	1
22. Se muestra descontento con el lugar donde vive	1	2	3	4
23. El lugar donde vive esta limpio	4	3	2	1
24. Dispone de los recursos económicos necesarios para cubrir sus necesidades básicas	4	3	2	1
25. Sus ingresos son insuficientes para permitirle acceder a caprichos	1	2	3	4
26. El lugar donde vive está adaptado a sus necesidades	4	3	2	1

Puntuación directa total_____

Desarrollo personal	**Siempre o casi siempre**	**Frecuenteme nte**	**Algunas veces**	**Nunca o casi nunca**
27. Muestra dificultad para adaptarse a las situaciones que se presentan	1	2	3	4
28. Tiene acceso a nuevas tecnologías (internet, celular, etc.)	4	3	2	1
29. E trabajo que desempeña le permite el aprendizaje de nuevas habilidades	4	3	2	1
30. Muestra dificultades para resolver con eficacia los problemas que se le plantean	1	2	3	4
31. Desarrolla su trabajo de manera competente y responsable	4	3	2	1
32. El servicio al que acude toma en consideración su desarrollo personal y aprendizaje de habilidades nuevas	4	3	2	1
33. Participa en la elaboración de su programa individual	4	3	2	1
34. Se muestra desmotivado en su trabajo	1	2	3	4

Puntuación directa total_____

Bienestar físico	**Siempre o casi siempre**	**Frecuenteme nte**	**Algunas veces**	**Nunca o casi nunca**
35. Tiene problemas de sueño	1	2	3	4
36. Dispone de ayudas técnicas si las necesita	4	3	2	1
37. Sus hábitos de alimentación son saludables	4	3	2	1

38. Su estado de salud le permite llevar una actividad normal	4	3	2	1
39. Tiene un buen aseo personal	4	3	2	1
40. En el servicio al que acude se supervisa la medicación que toma	4	3	2	1
41. Sus problemas de salud le producen dolor y malestar	1	2	3	4
42. Tiene dificultades de acceso a recursos de atención sanitaria (atención preventiva, general, a domicilio, hospitalaria, etc.)	1	2	3	4

Puntuación directa total_____

Autodeterminación	**Siempre o casi siempre**	**Frecuentemente**	**Algunas veces**	**Nunca o casi nunca**
43. Tiene metas, objetivos e intereses personales	4	3	2	1
44. Elige como pasar su tiempo libre	4	3	2	1
45. En el servicio al que acude tienen en cuenta sus preferencias	4	3	2	1
46. Defiende sus ideas y opiniones	4	3	2	1
47. Otras personas deciden sobre su vida personal	1	2	3	4
48. Otras personas deciden como gastar su dinero	1	2	3	4
49. Otras personas deciden la hora a la que se acuesta	1	2	3	4
50. Organiza su propia vida	4	3	2	1
51. Elige con quien vivir	4	3	2	1

Puntuación directa total_____

Inclusión social	**Siempre o casi siempre**	**Frecuentemente**	**Algunas veces**	**Nunca o casi nunca**
52. Utiliza entornos comunitarios (piscinas públicas, cines, teatros, museos, bibliotecas…)	4	3	2	1
53. Su familia le apoya cuando o necesita	4	3	2	1
54. Existen barreras físicas, culturales o sociales que dificultan su inclusión social	1	2	3	4
55. Carece de los apoyos necesarios para participar activamente en la vida de su comunidad	1	2	3	4
56. Sus amigos le apoyan cuando lo necesita	4	3	2	1
57. El servicio al que acude fomenta su participación en diversas actividades en la comunidad	4	3	2	1

58. Sus amigos se limitan a los que asisten al mismo servicio	1	2	3	4
59. Es rechazado o discriminado por los demás	1	2	3	4

Puntuación directa total_____

Derechos	**Siempre o casi siempre**	**Frecuentemente**	**Algunas veces**	**Nunca o casi nunca**
60. Su familia vulnera su intimidad (lee su correspondencia, entra sin llamar a la puerta…)	1	2	3	4
61. En su entorno es tratado con respeto	4	3	2	1
62. Dispone de información sobre sus derechos fundamentales como ciudadano	4	3	2	1
63. Muestra dificultades para defender sus derechos cuando estos son violados	1	2	3	4
64. En el servicio al que acude se respeta su intimidad	4	3	2	1
65. En el servicio al que acude se respetan sus posesiones y derecho a la propiedad	4	3	2	1
66. Tiene limitado algún derecho legal (ciudadanía, voto, procesos legales, respeto a sus creencias, valores, etc.)	1	2	3	4
67. Ene l servicio al que acude se respetan y defienden sus derechos (confidencialidad información sobre sus derechos como usuario…)	4	3	2	1
68. El servicio respeta la privacidad de la información	4	3	2	1
69. Sufre situaciones de explotación, violencia o abusos	1	2	3	4

Puntuación directa total_____