

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Facultad De Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera de Administración Empresarial (Rediseño)



## TEMA:

**“EL MOBBING Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS  
DE LA COORDINACIÓN ZONAL-1 SALUD”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciado en Administración de  
Empresas

## AUTORES:

Fernando Jossué Ayala Vásquez

Anghelo Eduardo Paladines Carrera

## DIRECTOR (A):

Msc. Ligia Isabel Beltrán Urvina

## Índice General

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Introducción .....	10
Problema .....	10
Justificación .....	11
Antecedentes .....	12
Objetivos.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Capítulo 1: Marco Teórico.....	14
Mobbing.....	14
Causas que originan el Mobbing.....	14
Consecuencias del mobbing para la víctima.....	16
Consecuencias del mobbing para la organización .....	16
Consecuencias sociales y comunitarias .....	17
Características y factores del mobbing .....	17
Tipos de acosos laboral.....	18
Clima laboral.....	18
Desempeño laboral.....	19
Características de un funcionario con alto desempeño .....	20
Herramientas para obtener información relacionado al Mobbing .....	20
Marco Legal.....	22

Normas internacionales para prevenir el acoso laboral .....	22
Normas constitucionales para prevenir el acoso laboral en Ecuador.....	23
Capítulo 2: Materiales y Métodos.....	24
Tipo de Investigación.....	24
Investigación descriptiva .....	25
Investigación correlacional .....	25
Instrumentos de Investigación .....	25
Pruebas de Investigación.....	26
Matriz de Flujo de Variables/Matriz de Operacionalidad.....	28
Participantes.....	30
Procedimiento y Análisis de datos .....	30
Capítulo 3: Resultados y Discusión .....	32
Estadística Descriptiva.....	32
Conclusiones .....	51
Recomendaciones .....	52
Bibliografía .....	53
Anexos .....	58
Cronograma de Actividades .....	66

## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> <i>Edad de los funcionarios</i> .....	33
<b>Figura 2:</b> <i>Etnia de los funcionarios</i> .....	34
<b>Figura 3:</b> <i>Instalaciones del personal</i> .....	34
<b>Figura 4:</b> <i>Área aislada de los demás funcionarios</i> .....	35
<b>Figura 5:</b> <i>Evaluación de las actividades de los funcionarios</i> .....	36
<b>Figura 6:</b> <i>Decisiones cuestionadas de los funcionarios</i> .....	36
<b>Figura 7:</b> <i>Asignación de tareas</i> .....	37
<b>Figura 8:</b> <i>¿Han dejado de dirigirse con los funcionarios?</i> .....	37
<b>Figura 9:</b> <i>Ausentismo Laboral</i> .....	38
<b>Figura 10:</b> <i>Compromiso para el trabajo</i> .....	39
<b>Figura 11:</b> <i>Actitudes positivas a la hora de realizar actividades</i> .....	40
<b>Figura 12:</b> <i>Asignación de tareas por debajo de la capacidad de los funcionarios</i> .....	40
<b>Figura 13:</b> <i>Incapacidad de expresión</i> .....	41
<b>Figura 14:</b> <i>Víctimas de bromas</i> .....	42
<b>Figura 15:</b> <i>Denegar el desarrollo de ideas</i> .....	42
<b>Figura 16:</b> <i>Política de género en la Coordinación Zonal-1 Salud</i> .....	43
<b>Figura 17:</b> <i>Diagrama de dispersión entre Acoso Laboral y Clima Laboral</i> .....	47
<b>Figura 18:</b> <i>Diagrama de dispersión entre Acoso Laboral y Desempeño</i> .....	50

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> <i>Subescalas del Acoso Laboral según LIPT-60</i> .....	26
<b>Tabla 2:</b> <i>Matriz de Variables del Mobbing</i> .....	28
<b>Tabla 3:</b> <i>Descripción de funcionarios</i> .....	30
<b>Tabla 4:</b> <i>Estadística Descriptiva del Cuestionario</i> .....	33
<b>Tabla 5:</b> <i>Correlación de interrogantes con Clima Laboral</i> .....	45
<b>Tabla 6:</b> <i>Hipótesis para distribución de Kolmogorov</i> .....	46
<b>Tabla 7:</b> <i>Normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i> .....	46
<b>Tabla 8:</b> <i>Medición del Clima Laboral</i> .....	48
<b>Tabla 9:</b> <i>Frecuencias del Desempeño Laboral</i> .....	48
<b>Tabla 10:</b> <i>Correlación entre Acoso Laboral y Desempeño</i> .....	49

## **Resumen**

Esta investigación tuvo enfoque a descubrir factores actitudinales y motivacionales que afectan al clima laboral y por ende al desempeño de cada funcionario de la Coordinación Zonal 1 – Salud. Además, se analizó si existe o no casos de Mobbing y en qué áreas es más fuerte la afectación y también si son óptimas las condiciones en la que los trabajadores desempeñan sus funciones.

Para la elaboración de esta investigación se utilizó una población de 105 funcionarios de la institución, cuyo diseño es no experimental, descriptivo y correlacional. Se utilizó la herramienta LIPT-60 de Leymann que ayuda a evaluar el mobbing dentro de las organizaciones. Además, se alcanzó los objetivos planteados que también ayudaron al desarrollo del contenido de esta tesis.

Los resultados luego de este estudio muestran que, el clima laboral en el establecimiento es moderadamente bueno ya que las instalaciones donde desempeñan sus funciones no se consideran las óptimas. En cuanto al bienestar y la satisfacción de los funcionarios en su lugar de trabajo es aceptable, lo que influye positivamente en la motivación, bienestar y productividad. Sin embargo, se puede mejorar y evitar riesgos futuros. También se muestra que existe factores como sobrecarga laboral y estrés a causa de actitudes no empáticas entre funcionarios; La correlación entre la variable Mobbing y la variable desempeño laboral es débil, es decir, la variable Mobbing poco afecta al desempeño cada funcionario. Por otra parte, con el fin de evitar el aislamiento, la incomunicación y mejorar el clima laboral se recomienda realizar una reestructuración, readecuación y modernización de las áreas de trabajo.

### **Abstract**

This research was focused on discovering attitudinal and motivational factors that affect the work environment and therefore the performance of each employee of the Coordinación Zonal 1-Salud. In addition, it was analyzed whether or not there are cases of Mobbing and in which areas the affectation is stronger and also whether the conditions in which workers perform their duties are optimal.

A population of 105 employees of the institution was used for the elaboration of this research, whose design is non-experimental, descriptive and correlational. Leymann's LIPT-60 tool was used, which helps to evaluate mobbing within organizations. In addition, the objectives were achieved, which also helped in the development of the content of this thesis.

The results of this study show that the working environment at the facility is moderately good, since the facilities where they perform their duties are not considered optimal. The well-being and satisfaction of the employees in their workplace is acceptable, which has a positive influence on motivation, well-being and productivity. However, there is room for improvement to avoid future risks. It also shows that there are factors such as work overload and stress due to non-empathic attitudes among employees; the correlation between the Mobbing variable and the work performance variable is weak, i.e., the Mobbing variable has little effect on the performance of each employee. On the other hand, in order to avoid isolation, lack of communication and improve the work environment, it is recommended to restructure, readjust and modernize the work areas.

### **Dedicatoria**

Dedico la tesis a la memoria de mi padre

A mi madre que con su determinación logró convertirme en una persona de bien y a mi hermana Leidy Ayala por ser mi segunda madre y mi apoyo incondicional.

A mi compañera de vida que siempre estuvo conmigo en los buenos y malos momentos apoyándome a seguir adelante, mi esposa Mishell Puruncaja.

A mi hermano Joao Ayala que a pesar de la distancia me brinda palabras y consejos para no rendirme.

A mi sobrino Mathías Ayala por ser mi motivación y ser impulso de mis alegrías.

Y a mis amigos que siempre me apoyaron y animaron a no rendirme (Eriksson, Kelly, Eliana, Yeison, Santiago, Andy y Yahir).



### **Agradecimiento**

Un agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte y a sus docentes quienes con su sabiduría lograron transmitir conocimiento y prepararme adecuadamente en mi carrera profesional.

Agradezco de igual manera a mi madre por ser la persona que costeo todo mi proceso de educación, igualmente a mi hermana por brindarme acogida en su hogar y permitirme seguir con mis estudios.

### **Dedicatoria**

Primeramente, a Dios que me ha concedido la vida, las fuerzas, el valor y conocimiento para realizar este trabajo de titulación y a mi esposa Dayana Campoverde por ser la persona que me inspiró a continuar con los estudios superiores y por su apoyo incondicional en todo momento de mi carrera profesional que definitivamente hará que mi vida tenga éxito en el futuro y por darme una preciosa bebé al término de esta fase, Angie.

A mi hijo Jeremy por siempre ayudarme a prender y a apagar la laptop, por ayudarme a enviar los trabajos cuando no me encontraba en casa y por hacer silencio cuando él estudio cambió a la modalidad virtual.

A mis padres Gerardo y Rita por siempre motivarme a no desistir de esta etapa de mi vida que a pesar de muchos obstáculos nunca me dejaron solo.

A mis hermanos Andrés y Leydi que fueron un pilar fundamental en todos los aspectos en este proceso, pues, aunque hubo circunstancias muy difíciles nunca me dejaron solo y me ayudaron a superarlas y a mi cuñada Joha por ayudarme con el inglés

A mis suegros Rodrigo y Alicia que también fueron los inspiradores a que ingrese a la universidad para para un mejor futuro y sin duda a mis cuñados Maicol, María del Cisne, Adri Santamaría y Gilmar que con su desinteresado apoyo que me brindaron en toda mi formación permitió que concluya esta etapa universitaria.

A mis tíos Juan, Rene, Gustavo, Lola, Elena, y a mi primo Javier por ser mi ayuda presupuestario en mis momentos de ausencia de dinero.

Y finalmente a mi mascota Oddie por estar en mis pies todas las largas noches y madrugadas de trabajos universitarios.

### **Agradecimiento**

Expreso mi sincero agradecimiento a la **Universidad Técnica del Norte** por facultar formarme como profesional y brindarme todas herramientas para desempeñarme en el mundo laboral.

Un agradecimiento especial a mi amigo y compañero Fernando Ayala por permitirme trabajar este estudio junto a él, y por las sugerencias y recomendaciones para lograr presentar un excelente trabajo que dio paso a nuestra graduación.

Agradezco a nuestra directora de titulación, estimada Msc. Ligia Beltrán por sus conocimientos brindados para desarrollar esta investigación bajo los lineamientos que la institución requiere.

A nuestra asesora de tesis Msc. Rosa Rodríguez, por ser la guía en cada corrección que realizamos para poder finalizar formalmente este estudio.

A todos los docentes que conocí en esta esta universitaria y en especial a nuestra querida Msc. Rocío León, por compartir su conocimiento para representar a nuestra gloriosa UTN en cualquier parte del mundo.

## **INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado presentado por los estudiantes **AYALA VÁSQUEZ FERNANDO JOSSUÉ** y **PALADINES CARRERA ANGHELO EDUARDO**, para obtener el título de Licenciados en Administración de Empresas, cuyo tema es **“El Mobbing y su Impacto en el Desempeño de los Funcionarios De La Coordinación Zonal-1 Salud”**, considero que el presente trabajo cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que designe.

En la ciudad de Ibarra a los 18 días del mes de octubre de 2023

  
MSc. Ligia Beltrán



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1003405352		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	AYALA VÁSQUEZ FERNANDO JOSSUÉ		
<b>DIRECCIÓN:</b>	ATUNTAQUI, JUAN MONTALVO Y GONZALEZ SUAREZ 09-59		
<b>EMAIL:</b>	fjayalav@utn.edu.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	Ninguno	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0959103098

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1104821986		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	PALADINES CARRERA ANGHELO EDUARDO		
<b>DIRECCIÓN:</b>	IBARRA, PILANQUÍ		
<b>EMAIL:</b>	aepaladinesc@utn.edu.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	Ninguno	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0991541505

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“El Mobbing y su Impacto en el Desempeño de los Funcionarios De La Coordinación Zonal-1 Salud”
<b>AUTOR (ES):</b>	Ayala Vásquez Fernando Jossué y Paladines Carrera Anghelo Eduardo
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	13/10/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Administración de Empresas
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Msc. Rosa Rodríguez/ Msc. Ligia Beltrán

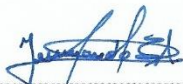
#### 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el

(los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 16 días del mes de octubre de 2023

**EL AUTOR:**



.....  
Fernando Jossué Ayala Vásquez

**EL AUTOR:**



.....  
Anghelo Eduardo Paladines Carrera

## **Introducción**

La realización de esta investigación se genera debido a distintos problemas que existen en las organizaciones y, una de ellas; es el mobbing, que generalmente crea un mal clima laboral afectando el rendimiento de los trabajadores.

Lograr un buen clima laboral entre los funcionarios de una institución resulta ser clave, ya que se puede llegar al alcance de los objetivos efectivamente. Sin embargo, cuando no existe un ambiente laboral adecuado puede generar consecuencias que afectarían su desempeño.

Por tal razón, funcionarios de la Coordinación Zonal-1 Salud han mencionado que, debido al equipamiento, forma y distribución de las áreas de trabajo no permite fortalecer el clima laboral entre los funcionarios de esta institución provocando que su desempeño y relación se vea afectado.

## **Problema**

El término Mobbing hace referencia a cualquier comportamiento, palabras, actitudes, gestos, escritos y obstáculos que puedan afectar a una persona en específico dentro de su entorno laboral, generando disminución de productividad, motivación, ausentismo, compromiso, incomodidad laboral e inclusive ganas de abandonar su puesto de trabajo.

En 2019 la OIT aprobó el Convenio 190 y la Recomendación 206, y ha sido ratificado por Fiji, Uruguay y Namibia, estos instrumentos buscan prevenir actitudes negativas en el trabajo garantizando un ambiente laboral positivo (Asamblea Nacional, 2019), el cual muestra el primer acuerdo internacional que reconoce el derecho de todas las personas a tener un entorno laboral libre de roces entre funcionarios, haciendo que en los países mencionados se establezca normativas con las que se pueda prevenir el mobbing en áreas del trabajo.

Durante el año 2019, el 20% de las mujeres vivieron situaciones de relaciones laborales conflictivas en algún momento de su vida, y el 97% de las mujeres afectadas optaron por no presentar una denuncia (Llerena, 2020).

Por esta razón, Ecuador con la idea de prevenir el Mobbing laboral, establece basándose al numeral cuarto del artículo 173 del Código de Trabajo, en caso de que exista acoso laboral ya sea por omisión u acción, realizada o autorizada por un empresario, el trabajador tiene derecho a solicitar el respectivo visto bueno.

En la actualidad se vive situaciones donde a pesar de que se presenten estos inconvenientes no se aplica ningún tipo de correcciones para evitar estos actos que paralelamente también perjudican al desempeño de los funcionarios en las instituciones.

Además, para que exista una buena relación entre los funcionarios de una institución debe existir un buen ambiente laboral.

Toda organización tiene el trabajo de proteger a sus funcionarios, cuidar de la salud de cada uno y garantizar un buen clima laboral para el desempeño sus actividades. Sin embargo, cuando no sucede esto y ocurre lo contrario como presencia de acoso laboral se vuelven organizaciones “tóxicas”, pues llegar a trabajar en ellas resulta nocivo para los funcionarios (Ramirez, 2017).

En la Coordinación Zonal 1-Salud, diferentes funcionarios han mencionado que dentro de esta institución si existen condiciones que se valoran como un factor de aislamiento laboral, por este motivo, esta investigación dio a conocer el porcentaje de funcionarios que se sienten afectados, además, sirvió como el primer paso para que se inicie un plan de mejora al clima laboral en la institución.

### **Justificación**

No todas las personas conocen como se presenta el Mobbing y las complicaciones laborales que ha generado en las organizaciones. Indagar el Mobbing es importante en esta investigación para identificar las principales causas que llevan a una posible mala relación entre sus funcionarios y de esta forma realizar una comprensión del ambiente laboral y como afecta el desempeño de los funcionarios.

Según datos más recientes, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que el 6% de la población asalariada (750.000 trabajadores), sufre fricciones en su lugar de trabajo. Un estudio realizado en Madrid - España muestra que: el 4.3% de hombres y un 6.9% de mujeres sufren algún tipo de Mobbing.

En tal virtud, la presente investigación se centra al análisis del proceso de implantación del protocolo de prevención para casos de malas relaciones laborales, de acuerdo al artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador, que incluye a empresas públicas y del sector privado, bajo la regulación de la Ley Orgánica de Servicio Público, Ley Orgánica de Empresas Públicas; y, Código del Trabajo para fundamentar su estudio.

Esta investigación se encuentra enfocada a la octava línea investigativa de la Universidad Técnica del Norte, que habla del Comportamiento humano y el Desarrollo social, también



muestra cómo influye y afecta el Mobbing en el desempeño de los funcionarios de la Coordinación Zonal-1 Salud. Además, busca analizar las condiciones y conductas que generan deficiencias y a su vez aportar a esta línea con información que pueda ser utilizada como guía de prevención a futuros casos de acoso laboral.

Por tal razón, al evidenciar que en la Coordinación Zonal-1 Salud de Ibarra Provincia de Imbabura no se ha desarrollado ninguna investigación sobre el Mobbing y su impacto en el desempeño laboral de sus funcionarios y de cara a todo lo que implica, existe una imperante necesidad de ser realizada, siendo los principales beneficiarios el personal administrativo o, quienes tendrán esta información como guía para realizar las correcciones y de esta forma lograr mejorar en el clima laboral, el desempeño de las actividades, bienestar laboral de los empleados y éxito institucional.

La comunidad de usuarios de esta institución se beneficiará indirectamente, debido a que, si no se evidencia fricción, mala relación o distanciamiento entre los funcionarios, la institución tiene un impacto efectivo, y se verá plasmado en la percepción de las personas que acuden a la institución.

### **Antecedentes**

El Mobbing es un inconveniente que ha existido ya hace muchos años, pero la definición Mobbing emerge en los años ochenta con Heinz Leymann, quien brinda una conceptualización que dice: Mobbing “Hace referencia a un acto en el que una persona comete continuamente agresiones psicológicas contra otra en el trabajo.” (Gutierrez, 2021).

Se refiere a cualquier tipo de discriminación, exclusión o favoritismo irrazonable o irracional que tenga lugar en el contexto de una relación laboral y se base en factores como al color, raza, religión, sexo, la afiliación sindical, punto de vista político u otros. La uniformidad de trato en el trabajo y ocupación se ve alterada o deja de tener sentido como consecuencia de esta discriminación (Espinoza & Del Pilar, 2018).

Es por tal razón que nace la necesidad de profundizar como se presenta el mobbing en instituciones, sean del sector público o privado, de manera que, haciendo referencia a Sheyla Villanueva (2019) realiza un estudio de metodología científica, donde hace conocer la frecuencia que se presenta el acoso laboral en cada trabajador de la empresa Retail Saga, presentando las principales causas que son: incomodidad, vergüenza, agresión verbal e incluso, en los casos más extremos, hostigamiento, malestar, humillación, agresión verbal y en el peor de los casos agresión física.

De forma similar, Francisco Espinosa en su estudio realizado en Manta- Ecuador, en el año (2022), de metodología descriptiva, muestra un análisis del acoso laboral, describe las características, los tipos de acoso y las consecuencias del mismo, teniendo como resultado un criterio que menciona: “Es un hecho que los actos que constituyen acoso laboral tienen lugar en todos los entornos de trabajo. Estos comportamientos constituyen un peligro laboral que perjudica el rendimiento de la víctima.” (Espinosa, 2022).

En este sentido, con el fin de optimizar un buen clima laboral, (León, 2014) realiza una investigación de metodología descriptiva y explicativa en Guayaquil-Ecuador, buscando como fin que las autoridades logren un ambiente que sea representado por confianza, participación, la identificación con la organización, contribuyendo con su desarrollo.

La normativa a considerar en esta investigación es el Código de Trabajo, la Ley Orgánica de Servicio Público y la Ley Orgánica de Empresas Públicas. Además, cuenta con un alcance correlacional ya que se medirán las variables presentadas en el tema.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Analizar como el Mobbing impacta en el desempeño de los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

### ***Objetivos Específicos***

Medir el clima laboral en el que se desenvuelven los funcionarios

Evaluar el desempeño en las actividades

Determinar la relación que existe entre el Mobbing y el desempeño laboral

## Capítulo 1: Marco Teórico

### **Mobbing**

Todo comportamiento no ético ante una persona en el puesto del trabajo es considerado como acoso laboral. Leymann (1996) definió el mobbing como la exposición continuada de una persona con una acción negativa por semana a lo largo de seis meses (Trujillo et al., 2007). En esta definición toma al acoso laboral como un anglicismo, además, es más acertada debido a que muestra también un lapso donde se puede determinar si el funcionario en este caso sufrió de acoso laboral.

Por otro lado, el acoso laboral es un comportamiento repetitivo de un superior que busca dañar la imagen de un individuo o grupo mediante la desacreditación, menosprecio o ignorancia en el ambiente de trabajo. Teniendo en cuenta esta definición se interpreta que el acoso laboral tiene origen en las autoridades de mayor poder dentro de una organización (Cárdenas, 2008).

El acoso laboral puede provenir de un trabajador a otro sin importar cualquier consecuencia, por tal motivo. La intimidación en el lugar de trabajo, a veces denominado como mobbing o violencia psicológica en el área de trabajo, se considera una cuestión difícil porque implica controlar a una persona con la intención de lograr objetivos mediante comportamientos degradantes que atentan contra su dignidad. (Estrada, 2019).

Con las anteriores definiciones se interpreta al Acoso laboral/Mobbing como una violencia persistente, con actos negativos que afectan a las personas y a su desempeño, sin importar el cargo que ocupen.

### **Causas que originan el Mobbing**

Para establecer las causas por que surge el mobbing es necesario tomar en cuenta algunas variables de estudio, en este caso se ha visto la necesidad de describir el desprestigio personal, el cual indica que este término hace referencia a la difamación de la vida privada y asuntos personales de una persona a través de la crítica, las burlas y el desprecio de su estilo de vida y pensamientos (Quintero et al., 2020). Este punto es establecido también por Leymann en su encuesta LIPT-60 donde nos deja ver que es un indicador por el cuál el mobbing es generado en áreas laborales.

Al igual que el desprestigio personal, el desprestigio laboral es otra variable que ayuda a determinar las causas del porque surge el acoso laboral, es así como, el desprestigio laboral se utiliza para designar a las tácticas de acoso utilizadas para denigrar y difamar los esfuerzos de

alguien en el lugar de trabajo. Estas estrategias pueden consistir en difundir rumores o calumnias, adoptar medidas restrictivas o hacer comparaciones desfavorables con otros empleados en un esfuerzo por restar importancia u ocultar los logros de la persona afectada (Carrasco, 2020).

El mobbing en las organizaciones también ha causado un bajo rendimiento en sus funcionarios, razón por la cual probablemente no se alcanzaron los objetivos planteados por la institución.

Es importante cuidar la salud y el factor humano para alcanzar una alta productividad. Por ello, en el trabajo se debe estimular la iniciativa, creatividad y capacidad de decisión de los empleados (Pozo, 2018).

Se ha tomado en consideración el desprestigio laboral como un factor directamente influyente en el mobbing. Esto se debe a que cuando una persona experimenta desprestigio en su área de trabajo, la falta de comunicación y la minimización de sus logros afectan negativamente tanto a su salud como a su dignidad.

También se tiene como factor directamente influyente al entorpecimiento laboral el cual se define como toda acción destinada a obstaculizar o impedir la realización de actividades laborales que provoque un perjuicio al trabajador o empleado. La retirada, ocultación o inutilización de materiales, información o herramientas necesarios para completar la tarea, así como la destrucción o pérdida de datos y la ocultación de correspondencia o mensajes electrónicos, son algunos ejemplos de estas actividades (Collaguazo, 2013).

Las desigualdades de género son comunes en áreas laborales, teniendo en ocasiones discriminación por género o por el tipo de etnia o incluso por la creencia religiosa, en su tesis indica que las desigualdades de género no se circunscriben a un solo ámbito, ya que afectan la educación, el trabajo, la salud y la migración, entre otros (Ocaña, 2022). La cultura las promueve y legitima, por lo que su impacto se desarrolla en todos los aspectos de la vida humana.

La desigualdad entre varias personas en los distintos elementos que componen el entorno laboral se denomina desigualdad (Verdugo, 2014). La discriminación indirecta en el empleo se refiere a la desigualdad que se desarrolla como resultado de las desigualdades de trabajo entre mujeres y hombres en lugar de una cuestión abiertamente discriminatoria, también se da a las

diferentes etnias, a los distintos rangos de jerarquía dentro de la institución y también a las desiguales preferencias sexuales.

Aquellas conductas abusivas en contra de una persona para dañarlo psicológicamente y agravarlo a punto de rechazar tareas o minimizarlo en el área del trabajo es considerado como conductas del acoso psicosocial. Adicionalmente el acoso psicológico en su área de trabajo, a menudo denominado Mobbing, se demarca como el hecho de que un funcionario experimente un abuso verbal y conductual continuo, intencionado y degradante por parte de uno o más compañeros, subordinados o superiores. Estas personas actúan con crueldad para aniquilar o destruir psicológicamente al individuo, con el fin de expulsarlo de la organización mediante diversas medidas ilegales (Pozo, 2018).

Lo cual indica que los riesgos psicosociales en el trabajo provocan problemas emocionales y conductuales que son causa de dificultades de salud física y también mental.

### **Consecuencias del mobbing para la víctima**

El Mobbing causa problemas físicos y mentales en las víctimas, como vergüenza, impotencia, culpa y trastornos como ansiedad, depresión y alteraciones del sueño. La gente que sufre de acoso laboral puede presenciar trastornos mentales y físicos, como ansiedad, depresión, cambios de personalidad, dificultad para concentrarse, aislamiento social y abandono profesional, así como síntomas físicos como migrañas, cansancio y trastornos digestivos (Blanco, 2019).

Las víctimas de mobbing experimentan problemas de salud graves antes de dejar la organización, lo que resulta en un ambiente laboral con empleados enfermos. Esto se manifiesta en distanciamiento, apatía y una alta incidencia de incapacidades temporales debido a enfermedades como úlceras, gastritis, migrañas y depresiones (Diazgranado, 2014).

Los síntomas frecuentes incluyen dolor de espalda, irritabilidad, ánimo deprimido, dolores de cabeza, dificultad para dormir, problemas de atención, inseguridad, llanto, agresividad, dificultades de memoria, malestar estomacal, fatiga crónica, palpitaciones y pesadillas (Fidalgo & Piñuel, 2004).

### **Consecuencias del mobbing para la organización**

En las organizaciones donde el acoso laboral (Mobbing) tiene lugar, se observa una disminución en la eficacia y el desempeño de los trabajadores. Como consecuencia, los objetivos de la empresa no se logran alcanzar y se genera una imagen negativa.

Las reclamaciones y denuncias de las víctimas aumentan los costes de indemnizaciones y dañan la reputación de la empresa. Esto provoca una disminución en el número de clientes debido a la baja calidad de los servicios, lo que resulta en pérdidas de trabajo y mayores obligaciones contributivas. Además, se produce una alta rotación de personal, lo que requiere la capacitación de nuevos empleados (Carhuaz, 2020).

Sin duda el mobbing crea una de las pérdidas más significativas en la organización debido a que el rendimiento disminuye creando un ambiente laboral insatisfactorio para los laboradores.

### **Consecuencias sociales y comunitarias**

Las principales consecuencias sociales y comunitarias incluyen la disminución de la fuerza laboral, la pérdida de competitividad, el aumento del gasto en licencias e incapacidades, el incremento del presupuesto sanitario y el aumento de las esperas médicas.

La empresa tiene empleados que están enfermos, se alejan, se vuelven apáticos y suelen tener períodos de incapacidad temporal debido a enfermedades como úlceras, gastritis, migrañas y depresiones, entre otras (Diazgranado, 2014).

El entorno laboral puede generar conflictos interpersonales que pueden evolucionar a casos de mobbing. Además, factores individuales como la posición social, la percepción de los demás y la edad también influyen en estos (Ávila et al., 2016).

### **Características y factores del mobbing**

El acoso laboral se caracteriza como un comportamiento irracional, agresivo y discriminatorio, con consecuencias perjudiciales para la persona afectada como para sus compañeros. Para ser considerado acoso, este comportamiento debe durar al menos seis meses y ocurrir de manera frecuente, al menos semanalmente. Aunque la discriminación religiosa o sexual no se considera directamente acoso, son formas de abuso de poder. Hay dos tipos de situaciones de conflicto: en la primera, la persona acosada no es responsable de provocar el comportamiento hostil, mientras que, en la segunda, está involucrada en un conflicto que se ha ido deteriorando con el tiempo. (Carhuaz, 2020).

El acosador al empezar puede tener diferentes tipologías de conducta, que después de un tiempo, terminan volviéndose acoso laboral, algunos ejemplos claros son la restricción de canales de comunicación, discriminar a una persona y no acoplarle al grupo de trabajo.

## **Tipos de acosos laboral**

Existen tres tipos de mobbing, los cuales permiten analizar las características y complejidad del acoso en el trabajo (Carhuaz, 2020).

El mobbing vertical o descendente nace cuando los superiores abusan del subordinado, debido a que posee más poder. El abuso laboral ha existido siempre y tiene consecuencias negativas en las organizaciones, ya que puede llevar a la renuncia de los empleados y provocar pérdidas en la rentabilidad de la empresa. Por otra parte, está el tipo de mobbing horizontal que surge entre los mismos compañeros de trabajo, tales como la envidia y otros sentimientos negativos que hacen que un trabajador abuse de sus colegas. Y finalmente el mobbing ascendente que es el menos común de todos y se refiere al abuso o rechazo de los trabajadores cuando un nuevo jefe llega al puesto.

Sin embargo, el acoso laboral también se clasifica en categorías

El acoso laboral puede incluir la difusión de chismes que amenazan el estatus profesional de una persona, así como la agresión personal basada en la raza o la orientación sexual. Estos problemas pueden llevar a la separación o aislamiento de los trabajadores, obstruyendo la comunicación entre ellos. Además, la sobrecarga laboral es otra consecuencia común, en la que los superiores asignan demasiadas tareas en un tiempo limitado, lo que puede generar estrés y desestabilización en los empleados.

## **Clima laboral**

Se refiere al entorno de trabajo que abarca aspectos tangibles e intangibles en una organización y que afecta la motivación, comportamientos y actitudes de los trabajadores, y al extremo final, su desempeño. Es percibido y definido por los órganos de la entidad (García, 2018).

El clima laboral tiene muchos componentes que ofrecen un enfoque general de la empresa.

Los componentes que se consideran para manejar un clima laboral eficiente con frecuencia son, las condiciones físicas que comprenden las instalaciones, el color de las paredes, el espacio físico, los equipos instalados, el nivel de contaminación y más.

Las cualidades fundamentales de una organización son su tamaño, su estructura formal y su estilo de liderazgo. Por otro lado, el entorno social de una organización incluye, entre otras cosas, los conflictos entre individuos, el compañerismo y la comunicación. Los rasgos personales también incluyen capacidades, actitudes, motivos y aspiraciones individuales de los

miembros. Por último, el comportamiento organizativo incluye aspectos como el rendimiento, el absentismo, rotación de personal, satisfacción laboral y el nivel de estrés (Guerrero et al., 2009).

Uno de los efectos más habituales que crea el mobbing es que reduzca la eficiencia de las personas en su área laboral, debido a que existen diversos problemas en la empresa, y, los inconvenientes suelen desencadenar otros problemas creando un clima laboral muy tenso y a su vez disminuye el rendimiento.

Las empresas buscan un clima laboral agradable y beneficioso, lo cual se logra fomentando el respeto y estableciendo relaciones sociales saludables. La iluminación, ventilación, limpieza y orden adecuados influyen en el estado de ánimo de los empleados. Promover la cooperación en lugar de la competencia y reconocer en público los logros son prácticas recomendadas. Celebrar las buenas noticias contribuye a crear un ambiente positivo y mejorar el desempeño y la satisfacción laboral (Aguas, 2021).

### **Desempeño laboral**

El mobbing o acoso laboral se refiere a acciones frecuentes y claramente negativas dirigidas contra colaboradores específicos de la organización. Estas acciones ofensivas pueden resultar en la marginación de las víctimas dentro de la comunidad laboral (Calvario, 2018).

Para que una persona se sienta bien en su lugar de trabajo es importante contar con buena motivación para desarrollar sus labores de la mejor manera, la motivación es un factor que puede impulsar a cualquier persona a llevar a delante procesos y acciones necesarias para conseguir un objetivo o satisfacer una necesidad (Peiró, 2020).

Cuando no existe motivación en las personas para desempeñar sus funciones correctamente puede llegar a ser un impedimento funcional, de tal forma que las actividades o responsabilidades que se le hayan asignado no se lleguen a cumplir por la falta de interés con la institución y sus representantes.

Toda organización espera que sus empleados rindan a un nivel óptimo para llevar a cabo sus tareas, ejecutar sus funciones y alcanzar los objetivos fijados en los plazos adecuados. Cualquier directivo desea colaboradores extremadamente eficientes, aquellos que le permitan aplicar planes estratégicos eficaces para el logro de los objetivos de la empresa en el tiempo y la forma solicitados (Sarabia, 2021).



Los componentes que influyen en el rendimiento en el trabajo abarcan la compensación económica y no económica, la satisfacción con las tareas, las habilidades y competencias requeridas, la capacitación y desarrollo del personal, los factores motivacionales y comportamentales, el clima y cultura organizacional, y las expectativas del empleado (Pedraza et al., 2010).

### **Características de un funcionario con alto desempeño**

Por otra parte, es importante destacar que para que una institución logre sus objetivos, sus funcionarios deben aceptar sugerencias con el propósito de mejorar sus competencias.

Los empleados altamente eficientes son buenos oyentes, aceptan la retroalimentación y la utilizan para mejorar. Su objetivo es aumentar la productividad y mejorar el entorno laboral. Son responsables, cumplen con los plazos y comunican cualquier retraso a sus superiores (Ascendo, 2023).

Al igual estos empleados no son atentos con su trabajo, ya que se exigen más, intentan aprender de sus errores y todas aquellas fallas que suelen tener las reflexionan y las transforman en oportunidades.

Los empleados de alto desempeño son felices y comprometidos con su trabajo y equipo, mostrando hábitos que los destacan. Construyen relaciones basadas en confianza y respeto, trabajando juntos para lograr metas y crecer en su desarrollo profesional (Sarabia, 2023).

Es misión del líder formar al personal, esto ayuda a prevenir el acoso. Las jornadas formativas deben ser una actividad usual en la organización, debido a que esto ayuda a capacitar a las personas creando más funcionarios con alto desempeño, además, se debe considerar que estas jornadas formativas sean para directivos y resto de empleados.

Un líder comprensivo entiende que el acoso laboral no se debe a problemas personales o emocionales de la víctima, sino a cuestiones de valores y actúa proactivamente en lugar de esperar a que se presente una denuncia, reconociendo que la inacción es lo peor que se puede hacer en esta y otras situaciones similares (Carretero, 2018).

### **Herramientas para obtener información relacionado al Mobbing**

Las herramientas son de ayuda para medir como se presenta en este caso el mobbing en el desempeño de los funcionarios del establecimiento a investigar, estos instrumentos serán adaptados de otros que hayan sido funcionales, para lo cual se ha establecido las siguientes herramientas.

La primera herramienta existente fue la LIPT desarrollada por Leymann, este era un cuestionario donde se podía medir el acoso psicosocial que sufría una persona en su trabajo, pero a medida que los años pasaron surgió un nuevo cuestionario denominado como LIPT-60. Este cuestionario recopila una información amplia sobre la intensidad y frecuencia percibida de las diferentes estrategias de acoso experimentadas, además de, analizar las respuestas individuales (De Rivera & Abuín, 2005).

El LIPT-60 es una evaluación auto administrada con una escala que valora 60 estrategias distintas de acoso psicológico, este formulario es derivado del LIPT original dicotómico, el cual consta de 45 ítems (Gonzalez & Rodríguez, 2003).

Luego de unos años se realizó una nueva herramienta tomando en cuenta la LIPT-60, esta se denomina el Barómetro Cisneros. Este cuestionario auto administrado lo desarrolló el profesor Iñaki Piñuel. Aquí se evalúa el acoso psicológico a través de 43 ítems de conducta (Fidalgo & Piñuel, 2004).

El barómetro tiene 3 escalas para ser empleado las que son fiabilidad, dimensionalidad y validez, este instrumento fue aplicado en una investigación reciente donde se realizó una indagación ex post facto de tipo descriptiva y correlacional.

El estudio incluyó a 387 médicos en formación, compuestos por 161 (41.6%) internos y 226 (58.4%) residentes. Se utilizó la Escala Cisneros, que ha sido validada, para medir un solo factor o seis factores correlacionados de acoso psicológico en la organización. Esta escala permite evaluar las 43 conductas específicas de mobbing presentes en el entorno profesional (Patlán et al., 2022).

Del mismo modo, se consideró una tercera opción de las herramientas para la recopilación de datos y en esta se optó por observar una herramienta que sea más actualizada.

Una vez revisadas las diferentes herramientas se optó para esta investigación tomar la LIPT-60, que tiene como fin evaluar las estrategias de mobbing, a través de seis subescalas de acoso y tres indicadores que son globales, como ejemplo: el desprestigio laboral, desprestigio personal, inequidad laboral, entorpecimiento laboral, acoso psicosocial y otros que son fundamentales para determinar si existe o ha existido mobbing dentro de la Coordinación Zonal-1 Salud.

A diferencia de las otras herramientas esta tiene establecido un cuestionario y una escala similar al de Likert con el que se puede analizar el alcance del mobbing en cada funcionario.

## Marco Legal

### Normas internacionales para prevenir el acoso laboral

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) ratificó en año 2021, mes de junio el Convenio 190, para la prevención y eliminación del acoso y violencia en su lugar de trabajo. Este convenio afirma fundamental el derecho de todas las personas al trabajo libre de acoso, incluido al acoso por razón de sexo. Subraya que un entorno laboral hostil puede violar derechos humanos, menoscabar la uniformidad de oportunidades y el trabajo decente, e impedir el acceso y el progreso de las mujeres en el lugar de trabajo. También hace hincapié en la necesidad de fomentar el trabajo bajo los valores, el respeto mutuo y la dignidad humana.

El convenio garantiza la protección de todos los empleados y personas relacionadas con el trabajo, incluyendo aquellos con diferentes situaciones contractuales. Esto abarca a los trabajadores en formación, despedidos, voluntarios, solicitantes de empleo y candidatos, así como a aquellos que ejercen funciones de empleador. Estas protecciones se aplican a todas las organizaciones sean estas del sector privado, público, de la economía formal así como la informal y en las zonas urbanas o rurales (Sotomayor, 2023).

Los funcionarios, internos y contratistas deberán desplegar su tolerancia, sensibilidad y respeto para mantener una buena relación con los demás. Es responsabilidad de todos los empleados, tanto internos como contratistas, familiarizarse con las definiciones de acoso y las políticas establecidas por la Secretaría General en relación con la conducta de los empleados. (Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos, 2007).

Tanto el derecho al trabajo como el aseguramiento de un lugar de trabajo que ofrezca todas las condiciones para el mantenimiento de una buena salud y estabilidad laboral están garantizados por la Declaración Universal de Derechos Humanos, por lo que se considera al acoso laboral como un fenómeno que afecta a los principios establecidos en el Art. 23 de esta Declaración Universal, siendo uno de los más significativos para las naciones pertenecientes a la Organización de las Naciones Unidas (Guanín, 2013).

Por otra parte, con el fin de mejorar la salud y seguridad en las pymes, el manual de participantes de la OIT menciona que: Las empresas deben mejorar las instalaciones de trabajo, disminuir el aislamiento entre funcionarios, facilitar la prevención de conductas y prácticas mal intencionadas y proporcionar un entorno de trabajo en el que, con la colaboración de todas las partes (no sólo los empleadores, los directivos y los trabajadores, sino también externos como clientes y los visitantes), la violencia y el acoso no tengan cabida.

### **Normas constitucionales para prevenir el acoso laboral en Ecuador**

En Ecuador, la actual Ley orgánica del Servicio Público y Código de trabajo y la Ley Orgánica Reformatoria mencionan: para mejorar las relaciones personales, actividades laborales en las entidades del sector privado y público es fundamental el respeto a la integridad de las personas:

En el artículo 66, párrafo 3, constitución de la República se establece la protección de los derechos primordiales de cada individuo. Esto incluye el derecho a la seguridad física e integridad personal, integridad psicológica, sexual y ética, así como el derecho a vivir sin acoso ni violencia en las instituciones sean del sector público como en el privado. El Estado mantiene la responsabilidad de tomar las medidas necesarias en contra de la violencia (Constitución de la República del Ecuador, 2017).

Por otra parte, la Constitución Ecuatoriana define artículos que de manera general protegen a los trabajadores de labores que atentan contra su dignidad y salud; el 30 de octubre del año 2017 La Asamblea Nacional del Ecuador, acorde a las facultades que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la vigente Ley Orgánica de la Función Legislativa, analizó y aprobó el “Proyecto de ley orgánica reformativa a la ley orgánica del servicio público y al código del trabajo para prevención de la violencia y el acoso laboral”

Siguiendo lo expuesto anteriormente, el artículo 326, párrafo 5 de la Constitución establece que el derecho al trabajo se fundamenta en el hecho de que todas las personas tienen el derecho de llevar a cabo sus funciones en un buen entorno laboral, que asegure también su salud, seguridad, integridad y bienestar (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2015).

El artículo 11.2 de la indica que tipo de discriminación por motivos de, género, religión, etnia, edad, identidad de género, lugar de nacimiento, estado civil, identidad cultural, ideología, afiliación política, idioma, situación socioeconómica historial judicial, estado migratorio, orientación sexual, portar VIH, diferencias físicas o cualquier otra distinción, discapacidad temporal o permanente, estado de salud, que tenga como objetivo menoscabar el reconocimiento, disfrute de los derechos está prohibida por la ley y será sancionada.” (Asamblea Nacional, 2017)

## Capítulo 2: Materiales y Métodos

En el actual capítulo se aborda el tipo de investigación y enfoque que se llevó a cabo para la realización del trabajo, también se determinó la población con la cual se trabajó y finalmente se muestra las herramientas con las cuales se llevó el análisis de los datos de los funcionarios de la Coordinación Zonal 1-Salud.

### Tipo de Investigación

A fin de llevar a cabo esta etapa, resulta crucial comprender que, si las variables analizadas están vinculadas, es porque una de ellas proporciona información relevante acerca de la otra. Por otro lado, cuando no hay asociación, los cambios en una variable no nos brindan ninguna indicación sobre el comportamiento de la otra variable.

Por tal razón, en la investigación presente se logró exponer cómo se correlacionan, la variable independiente Mobbing, frente a las variables dependiente Desempeño laboral y Clima Laboral, y, para esto guiándose en el libro de Metodología de la Investigación del autor Sampieri, se determinó el método mixto (cualitativo y cuantitativo).

El propósito de una investigación cuantitativa es adquirir conocimientos esenciales y elegir el enfoque más adecuado que permita comprender la realidad de forma imparcial, ya que implica la recolección y análisis de los datos utilizando conceptos y variables que se pueden medir (Neill & Cortez, 2018). En la investigación se desarrolla este método debido a que se debe medir el clima laboral para llegar a completar un objetivo específico de la investigación, y también se debe realizar una correlación donde las variables dependientes se relacionan a la variable independiente.

La investigación cualitativa se enfoca en comprender y explorar a fondo los fenómenos, examinándolos desde la perspectiva de los participantes en su entorno y en relación con los elementos que los rodean (Guerrero, 2016). Se realiza esta investigación debido a que se interpreta y describe los datos obtenidos en una exploración, en este sentido en esta investigación se recoge estas exploraciones para formular interpretaciones y teorías.

La investigación actual se llevó a cabo mediante el tipo de investigación descriptiva y correlacional, ya que, se tiene tres variables que debían ser relacionadas entre sí con el fin de alcanzar el objetivo principal de la investigación.

### ***Investigación descriptiva***

Se describió los efectos y dimensiones del Mobbing en el desempeño de los funcionarios de la Coordinación Zonal 1 – Salud. Por lo tanto, se analizó las cualidades de la población y el censo en el estudio.

Se ha revisado información de artículos científicos, libros de psicología organizacional, ensayos y tesis de internet, entre otros, con el fin obtener una línea de investigación que está ligada estrechamente al tema de investigación y tener al marco teórico como guía y base del presente estudio.

### ***Investigación correlacional***

Se evaluó la relación entre dos variables y se determinó si existe una correlación y su nivel de intensidad. En otro sentido, la investigación correlacional tiene como objetivo determinar la forma de relacionarse entre sí los diversos fenómenos de estudio (Abreu, 2012). En este estudio las tres variables a correlacionar son el Mobbing o acoso laboral y el desempeño laboral de los funcionarios.

La correlación de las variables ayudó a determinar la tendencia entre variables, añadiendo la variable “Clima Laboral” y correlacionándola con la variable “Mobbing”, permitiendo observar si existe un clima defectuoso debido a algún tipo de acoso.

### **Instrumentos de Investigación**

Para la evaluación de los conflictos laborales mencionados anteriormente se utilizará la herramienta LIPT-60. Esta es usada y recomendada para realizar investigaciones y obtener datos de modo rápido y eficaz, además es una metodología respaldada para la evaluación del acoso laboral, en la cual se examinan seis subescalas relacionadas al acoso (Reuelta & Rodríguez, 2005).

El propósito del cuestionario es evaluar las tácticas del acoso laboral en el entorno profesional, pudiendo completar de forma individual o grupal, en un período de tiempo que oscila entre 10 y 20 minutos. El campo de aplicación se dirige a gente adulta o en edad de trabajar (Rosales & Grijalva, 2018).

La encuesta fue diseñada considerando las preguntas que más se acercan al objeto de esta investigación, haciendo énfasis en las tres variables, Mobbing, clima laboral y desempeño laboral. Además, el cuestionario establece subescalas del acoso laboral, en la tabla 1 se muestran estas subescalas teniendo también una descripción detallada de lo que se trata cada una.

**Tabla 1***Subescalas del Acoso Laboral según LIPT-60*

<b>Subescalas del Acoso</b>	
Desprestigio Laboral	Son aquellas estrategias que se producen por la distorsión en la comunicación.
Entorpecimiento del progreso	Hace referencia a la repetición de bloqueos de las tareas laborales.
Incomunicación o Bloqueo de Comunicación	Es el impedimento de la comunicación intra organizacional y extra-organización.
Intimidación Encubierta	Son aquellas amenazas y daños encubiertos, que no dejan “huella” evitando demostrar algún responsable.
Intimidación Manifiesta	Se define como las amenazas verbales que se aplican de forma directa.
Desprestigio Personal	Se mencionan que son las críticas hacia una persona, centrándose en una desacreditación de su vida personal y también de su vida privada.

Nota. Información Extraída de (Rosales & Grijalva, 2018).

**Pruebas de Investigación**

El número de encuestados fue de 105 personas, por lo que para tener una prueba de normalidad elegimos la de Kolmogorov; la prueba de hipótesis de Kolmogorov-Smirnov es un test no paramétrico que se relaciona con la función de distribución de probabilidad continua a partir de la cual se obtuvo una muestra de observaciones independientes de una variable aleatoria (Bautista, 2018).

En la presente investigación se realizó la prueba de normalidad K-S, esto se debe a que uno de sus propósitos es comprobar si los datos siguen una distribución normal u otra, también, se requirió comprobar si dos variables se relacionan entre sí y otra razón fue porque se sobrepasó el número de 50 encuestados impidiendo hacer una prueba de Shapiro.

La prueba K-S, también conocida como prueba de Kolmogorov-Smirnov, se emplea en el campo de la estadística para determinar si los datos de un censo o muestra provienen de una

distribución normal. Se aplica en casos de variables cuantitativas continuas, y cuando el tamaño de la muestra supera los 50 elementos (Romero Saldaña, 2016).

Las hipótesis fueron extraídas de la misma prueba y se las puede visualizar en la tabla 5, donde, elegimos la primera hipótesis teniendo como resultado que los datos no pertenecer a una distribución normal, dando lugar a la realización de la correlación de Spearman; la prueba de correlación de Spearman es una técnica estadística no paramétrica empleada para analizar la relación entre dos variables cuando no se cumple con el supuesto de normalidad en la distribución de los valores correspondientes (Barreto, 2011).



## Matriz de Flujo de Variables/Matriz de Operacionalidad

Tabla 2

*Matriz de Variables del Mobbing*

Tema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Marco Teórico	VARIABLES	Indicadores	Pregunta	Público	Técnica		
<b>“EL MOBBING Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 1-SALUD”</b>	Analizar como el Mobbing influye en el desempeño de los funcionarios de la Coordinación Zonal 1-Salud.	- Medir el clima laboral en el que se desenvuelven los funcionarios.	Clima laboral	Ambiente físico	Seguridad de las instalaciones	1	Funcionarios	Encuesta		
					Organización del Espacio	2	Funcionarios	Encuesta		
				Relaciones Laborales	Nivel de Participación y Reconocimiento	3, 4, 5, 6	Funcionarios	Encuesta		
						1, 2, 3	Director	Entrevista		
				Motivación del Personal	Número de ausencias	7	Funcionarios	Encuesta		
		Desempeño	- Determinar la relación que existe entre el Mobbing y el desempeño laboral.			Características del trabajador	Compromiso	8	Funcionarios	Encuesta
							Actitud	9	Funcionarios	Encuesta
						Liderazgo	Desempeño del Líder	10, 11	Director	Entrevista
							Comunicación interna	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Director	Entrevista
						Acoso laboral	Desprestigio Laboral	12	Funcionarios	Encuesta
	Desprestigio Personal	Burnout	13	Funcionarios	Encuesta					

	Intimidación	14	Funcionario	Encuestas
Entorpecimiento Laboral	Bloqueo sistemático de la actividad laboral	15	Funcionario	Encuestas
Inequidad	Equidad de Género	16	Funcionario	Encuestas
Acoso	Víctimas de Acoso	11, 12, 13	Director	Entrevista

Basándose en los resultados obtenidos de los instrumentos para la recolección de datos en la Coordinación Zonal 1-Salud permitió construir esta matriz con el fin de determinar la trazabilidad que tiene la investigación, teniendo un documentado el origen y destino de cada una de las variables. Además, sirvió como fuente para la creación de preguntas correspondientes a la encuesta de los funcionarios y la entrevista de la directora.

Por otra parte, en la estructura de la encuesta y entrevista se muestra el número correspondiente de cada pregunta utilizada, esto para hacer más fácil el entendimiento de la matriz.

## Participantes

Con la herramienta denominada LIPT se realizó una encuesta dirigida a todos los integrantes de la Coordinación Zonal 1-Salud que son un total de 105 personas, además se realizó una entrevista a la autoridad, en este caso a la coordinadora de la institución.

**Tabla 3**

*Descripción de funcionarios*

Género del funcionario		Actividad que Desempeña	Número de funcionarios
Masculino	Femenino		
2	3	Líder de Unidad	5
5	12	Médico/a Especialista en Medicina Familiar	17
0	1	Responsable Zonal	1
10	15	Médico	25
1	21	Enfermero/a	22
1	2	Nutricionista	3
0	1	Trabajador/a Social	1
1	14	Odontólogo/a	15
0	1	Asistente de Admisiones y Atención al Usuario	1
1	3	Obstetriz	4
0	2	Técnico de Atención Primaria en Salud	2
1	1	Tecnólogo Médico de Laboratorio	2
1	2	Psicólogo	3
0	1	Auxiliar de Enfermería	1
0	1	Auxiliar de Odontología	1
2	0	Chofer	2
25	80	TOTAL	105

Nota. Información extraída de la Coordinación Zonal-1 Salud

En la tabla se muestra el total de funcionarios correspondientes a la Coordinación Zonal-1 Salud, demostrando que la mayor parte pertenecen al género femenino y al área de salud. Esta tabla fue realizada con la información que brindó la responsable zonal. Toda la información que se obtuvo se utilizó para realizar tabulaciones y estadísticas a fin de poder demostrar cómo se relacionan las variables a estudiar.

## Procedimiento y Análisis de datos

Las variables del estudio resultaron tener una distribución no normal, por tal motivo se realizó la correlación de Spearman, este coeficiente representa una medida de relación lineal que utiliza los rangos, es decir, los números de orden asignados a cada grupo de sujetos, finalmente comparándolos entre sí (Naranjo Andrade, 2022), teniendo tres variables en nuestro

estudio se decidió medir, la variable independiente (Acoso Laboral) con las variables dependientes (Clima Laboral y Desempeño), dando como resultado dos correlaciones.

El mobbing o acoso laboral se consideró como variable independiente ya que esta es el causante del buen o mal desempeño de los trabajadores, si existe acoso laboral sus repercusiones son extremadamente grandes, no solo para la víctima, sino también para la organización, la cual sufre una considerable reducción en su nivel de productividad (De Miguel & Prieto, 2016).

Esto quiere decir que el desempeño laboral y el clima laboral dependen del mobbing, ya que si existe un tipo de acoso laboral el clima se verá afectado, teniendo problemas con la productividad de la empresa, además, el rendimiento laboral igual es afectado por el acoso laboral, ya que de este depende que tan buenas estén las relaciones entre los trabajadores.

En caso de que existan problemas en las relaciones laborales o se produzca acoso laboral, se verá afectada la motivación, de igual manera la satisfacción y compromiso de los trabajadores, lo cual tendrá un impacto negativo en el desempeño laboral y la productividad de la empresa (Ramos, 2010).

Todos estos procesos fueron llevados a cabo con el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), el que “Permite generar un archivo de datos de manera estructurada y también organizada, que puede ser sometida a un análisis con diferentes técnicas estadísticas (Castañeda et al., 2010).

Este software brindó una facilidad para poder tener moda, mediana y desviación estándar, que sirvieron para la elaboración de diagramas de barras, además, permitió una manera sencilla de realizar las correlaciones de Spearman entre la variable independiente y las dos dependientes.

### **Capítulo 3: Resultados y Discusión**

El mobbing o acoso laboral es un problema que puede ocurrir en cualquier sector, incluyendo el público, donde los empleados pueden sufrir acoso por parte de colegas, superiores jerárquicos o ciudadanos, en el caso de la Coordinación Zonal-1 Salud se realizó el estudio para determinar si existe acoso laboral y si este ha impactado en el rendimiento de los funcionarios, así de igual manera se estableció variables de estudio que ayudan a cumplir los objetivos específicos y el general en esta investigación.

#### **Estadística Descriptiva**

Se inició el estudio determinando las medidas de tendencia central, de cada interrogante se estableció la media, la que ayudó a establecer el valor promedio de los datos, seguidamente se fijó la moda que permitió observar que valor de la escala del cuestionario fue mayormente seleccionado por los funcionarios, también se comprobó la mediana que ayudó a establecer el valor central dentro del cuestionario.

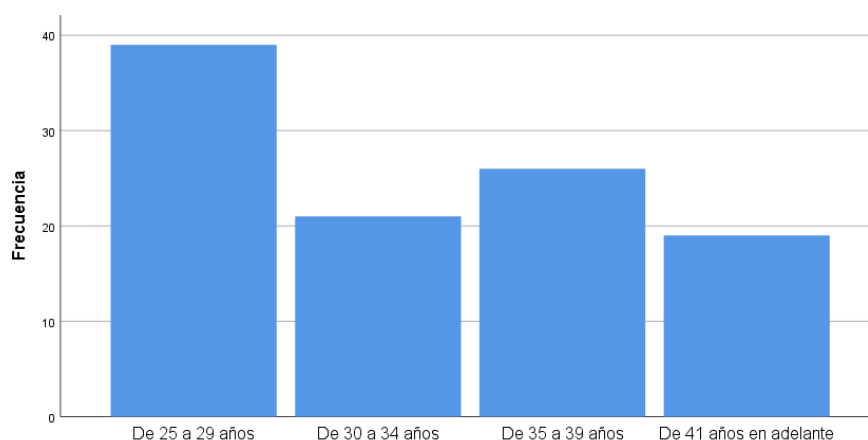
Por otro lado, se hizo una prueba con las medidas de dispersión, concretamente con la desviación estándar que permitió ver cuánto varían los valores de un dato respecto a la media.

Una vez determinados los valores anteriormente mencionados se hizo el histograma de cada una de las interrogantes, esto para tener una distribución de frecuencias y poder analizar con facilidad los datos.

**Tabla 4***Estadística Descriptiva del Cuestionario*

Interr ogantes	Ed ad	Et nia	Estadísticos														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
N	Váli do	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Per did os	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Median a</b>		2,0 00 0	1,0 00 0	2,0 00 0	1,0 00 0	1,0 00 0	1,0 00 0	3,0 00 0	0,0 00 0	0,0 00 0	3,0 00 0	3,0 00 0	0,0 00 0	1,0 00 0	0,0 00 0	0,0 00 0	3,0 00 0
<b>Moda</b>		1,0 0	1,0 0	2,0 0	0,0 0	0,0 0	0,0 0	2,0 0	0,0 0	0,0 0	3,0 0	3,0 0	0,0 0	0,0 0	0,0 0	0,0 0	4,0 0
<b>Desv. Desviac ión</b>		1,1 39 53	0,5 99 60	0,7 95 71	1,1 45 70	1,1 55 73	1,0 95 28	0,8 85 58	1,0 49 33	0,9 97 89	0,9 35 37	0,9 19 07	1,2 63 39	1,2 36 13	1,1 21 31	1,2 25 49	1,3 71 28

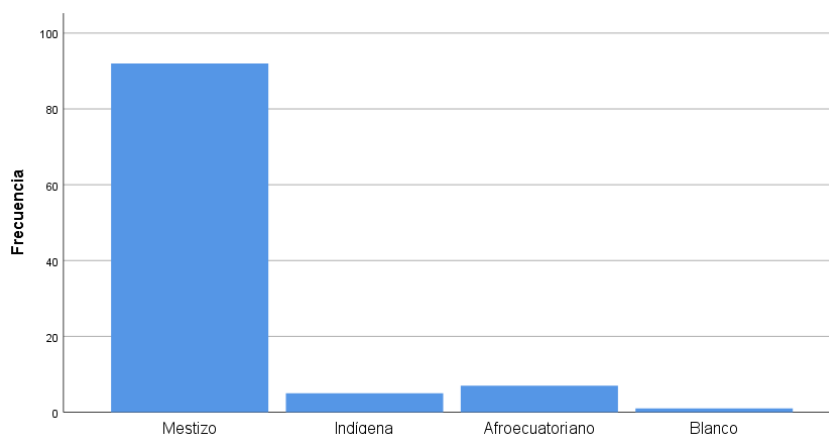
En la tabla 4 se muestra las medidas de tendencia central que se usaron para la evaluación de los datos que se obtuvieron con las encuestas dirigidas a los funcionarios, la mediana indica el valor central dentro del conjunto de datos, por otra parte la moda muestra el valor que más se repite en cada interrogante del cuestionario, con esta medida se realizó los diagramas de barras donde se evidencia cual fue la frecuencia de repetición de las respuestas, por último la desviación estándar nos proporciona información sobre la dispersión de los datos con respecto a la media.

**Figura 1***Edad de los funcionarios*

Según la estadística el mayor número de funcionarios pertenecen al grupo de personas con edad de 25 a 29 años, sin embargo, la tabla indica que las personas de 30 años en adelante también tienen un número significativo de representantes, a diferencia del estudio realizado por Alba et al., en 2013 en la ciudad de México donde se muestran que existe mobbing en los trabajadores que tienen edades entre 31 a 45 años, esto nos demuestra que en las instituciones el mobbing puede presentarse en cualquier tipo de edad.

**Figura 2**

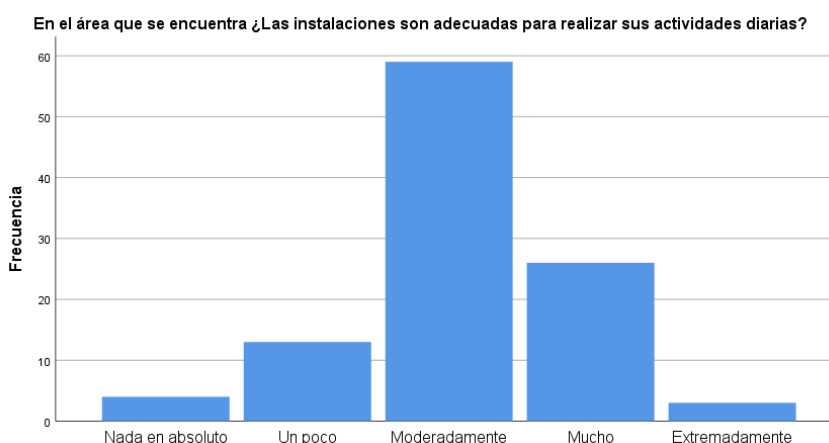
*Etnia de los funcionarios*



La pregunta de la etnia de los funcionarios fue dividida en cuatro categorías, que fueron: mestizos, afroecuatorianos, indígenas y blancos. Como se pudo observar en el diagrama de barras la mayor parte de los funcionarios pertenece a la etnia mestiza, con esto podemos identificar que puede existir un acoso por el tipo de etnia, este sería muy pequeño al tratar con gente que en su mayor parte es mestiza.

**Figura 3**

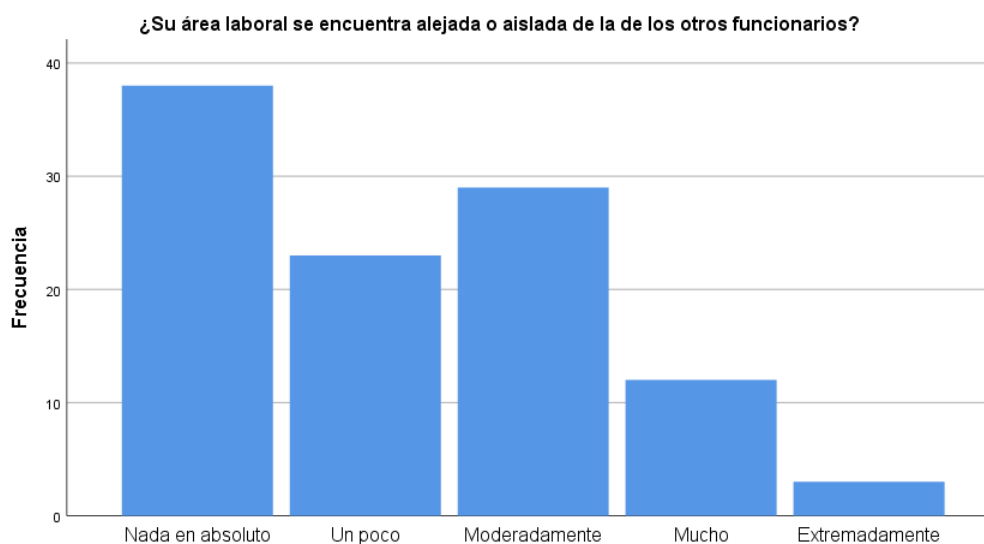
*Instalaciones del personal*



Según los datos las instalaciones son moderadamente adecuadas, es decir, se necesita realizar una revisión técnica y corrección de las áreas, ya que según la figura los funcionarios no desarrollan correctamente sus actividades, haciendo que el clima laboral se deteriore. En la investigación en la Empresa Servicueros S.A realizada por Allison Martínez en 2018, se menciona que el entorno donde se llevan a cabo las tareas profesionales tiene, un gran valor, el diseño de la infraestructura de la entidad debe adaptarse a su actividad laboral (Martínez, 2018). Esta conclusión que brinda la autora indica que las áreas son de gran importancia para que exista un buen clima laboral, por ese motivo los funcionarios expresan que deben mejorarse las instalaciones.

#### Figura 4

*Área aislada de los demás funcionarios*

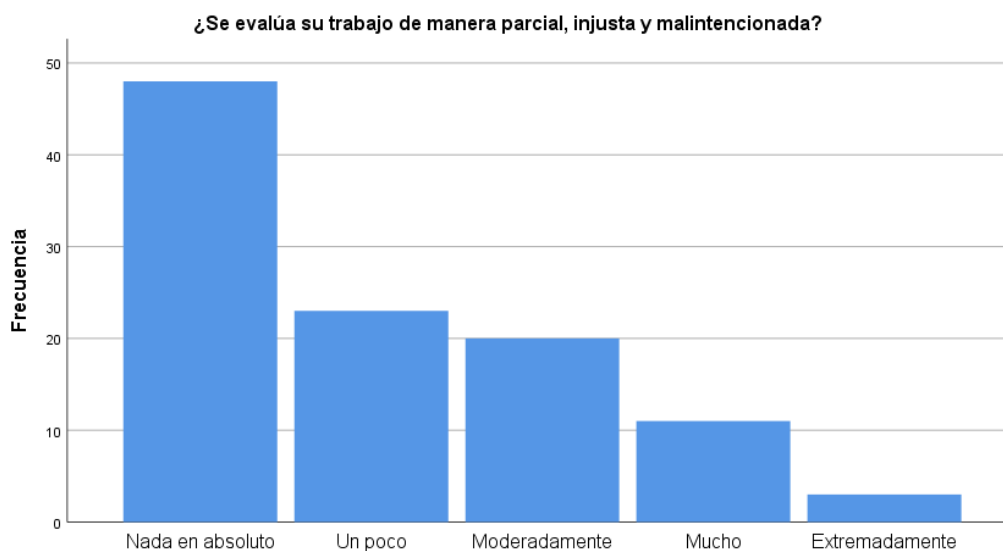


Los datos indican que los funcionarios en su mayor parte no tienen áreas alejadas de sus compañeros de trabajo que les impidan estar en contacto y relacionarse con ellos, sin embargo, se muestra que algunos de los funcionarios mencionan que existe un moderado aislamiento con respecto a los demás trabajadores. Este aspecto no se consideraría significativo para el clima laboral. En el estudio en el sector estratégico eléctrico del año 2019 realizado en Ambato por la Ingeniera Eliana Naranjo determina que este aspecto pertenece a la incomunicación y que igual los datos proporcionados por los trabajadores, se evidencia una escasa falta de comunicación por parte de todos, siendo esta dimensión un factor que no determina el clima laboral.



## Figura 5

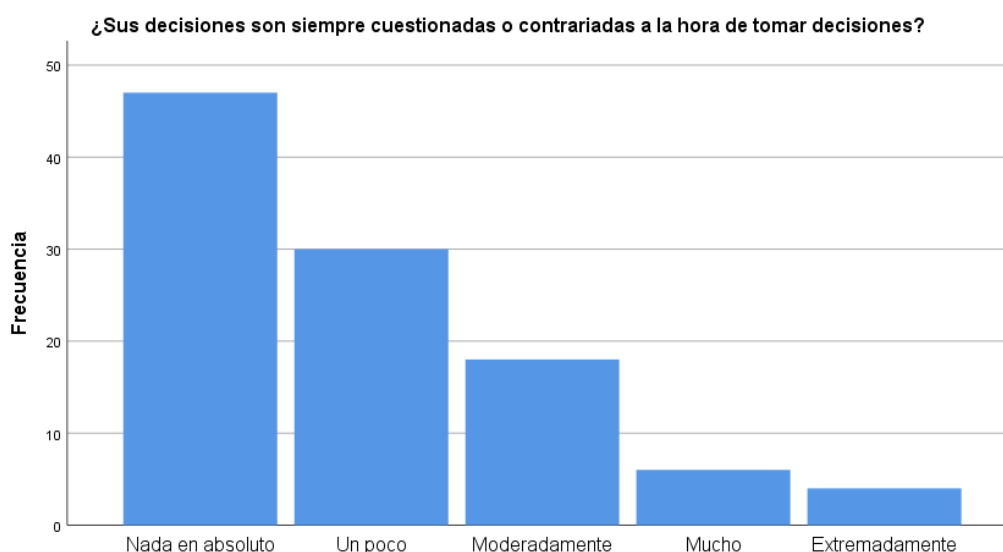
### *Evaluación de las actividades de los funcionarios*



En la data se muestra que existe una evaluación malintencionada en las actividades de los funcionarios muy escasa debido a que son pocos los funcionarios que expresaron que las evaluaciones malintencionadas son moderadamente malas y extremadamente malas. Por otra parte, el estudio de Mariana Lima Bandeira en la empresa “Trans. S.A” en el año 2020 menciona que el 44% de los trabajadores sienten que varias veces a la semana les evalúan su trabajo de manera inequitativa, por lo cual el clima laboral en la empresa no es adecuado para los trabajadores.

## Figura 6

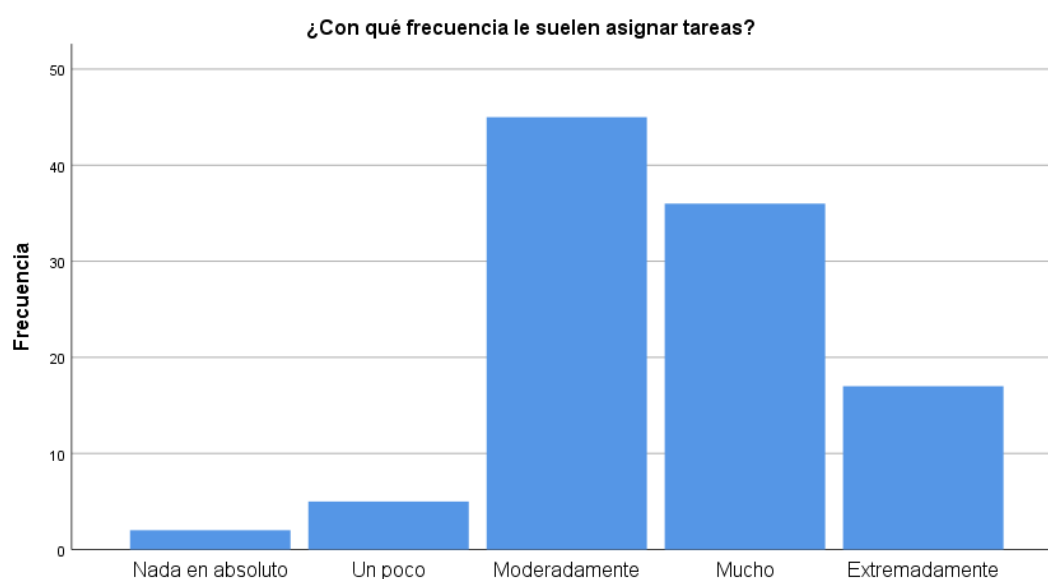
### *Decisiones cuestionadas de los funcionarios*



Los funcionarios mencionan que es poca o nula la contradicción de sus ideas o decisiones, sin embargo, se observó que muy pocos funcionarios si sufren de ser cuestionados en sus decisiones teniendo un clima laboral moderadamente bueno, por otra parte, en el estudio realizada por Allison Martínez en 2018, se mostró que el jefe muy pocas veces apoya las decisiones de sus empleados, siendo un liderazgo negativo afectando el clima laboral.

### Figura 7

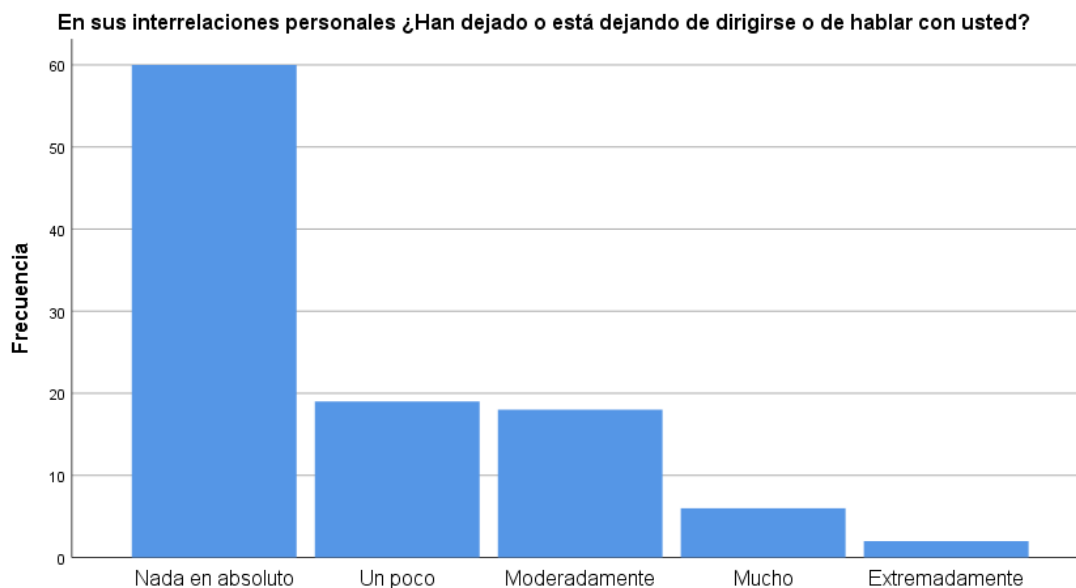
*Asignación de tareas*



La figura muestra que las asignaciones de tareas son elevadas en su mayor parte, haciendo que los funcionarios siempre tengan tareas que realizar, comparado con el estudio de una empresa hortofrutícola de Mariano Meseguer donde menciona que: según los empleados es importante mantener un nivel de atención elevado (65,4%), trabajar a un rápido (40,1%) y realizar tareas repetitivas y de corta duración (29,4%) (Meseguer, 2008); esto estabiliza el clima laboral teniendo a las personas ocupadas con tareas, evitando algún tipo de acoso.

### Figura 8

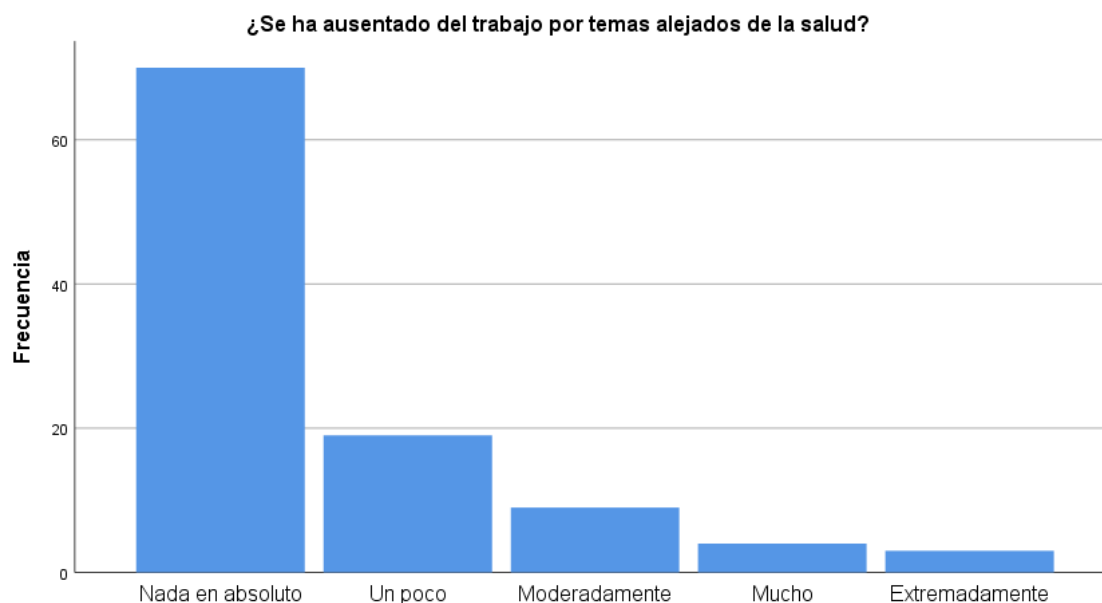
*¿Han dejado de dirigirse con los funcionarios?*



Según la información presentada en la figura, la mayoría de los funcionarios no han asumido problemas en sus interrelaciones personales dentro del área laboral, al igual que los datos del estudio del año 2019 de la Ingeniera Eliana Naranjo, donde se observó que las personas mantienen una buena relación, ya que, un total de 64,2 % de los trabajadores no tienen bloqueo de la comunicación con sus compañeros de área, haciendo que el clima si dependa de estas buenas relaciones.

### Figura 9

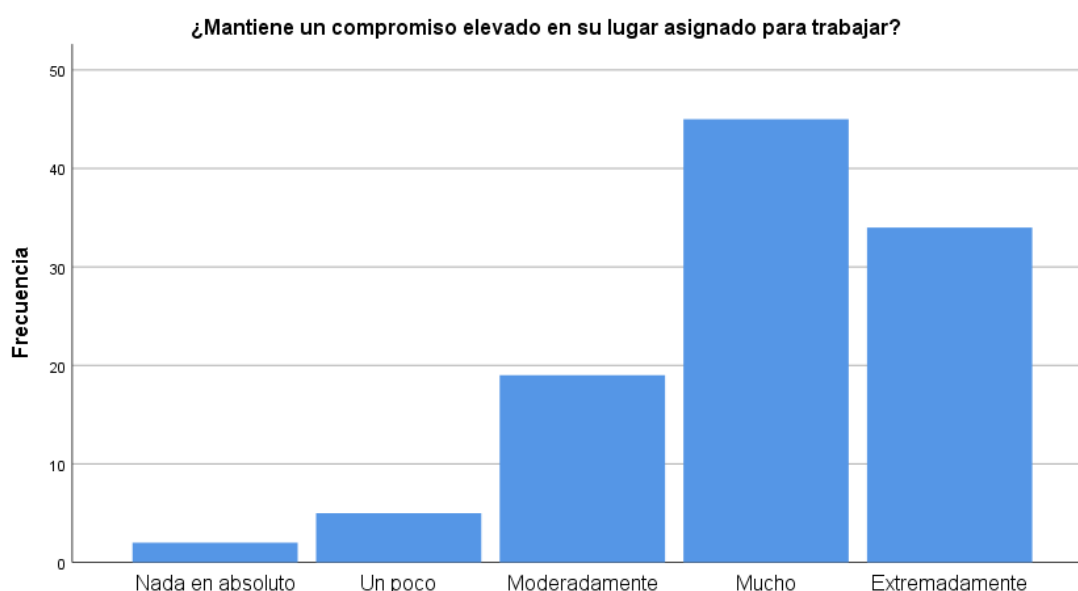
#### *Ausentismo Laboral*



En la figura se muestra que la mayor parte de las personas no se ausentan por otros temas que no sean de salud, lo que quiere decir que el ausentismo no determina el desempeño de los funcionarios, sin embargo, en un estudio realizado por María Fernanda Nuñez y David Eduardo Vidal de la Universidad del Bio-Bio de Chile demostró que en la Empresa Salazar Israel existe una fuerte relación entre el desempeño y el ausentismo laboral, ya que, los hallazgos de los trabajadores mostraron el 0,947 de correlación entre Desempeño y ausentismo laboral, siendo directamente proporcionales. Lo que quiere decir que el ausentismo laboral en esa empresa se da debido a problemas de acoso, teniendo un desempeño bajo de los trabajadores.

## Figura 10

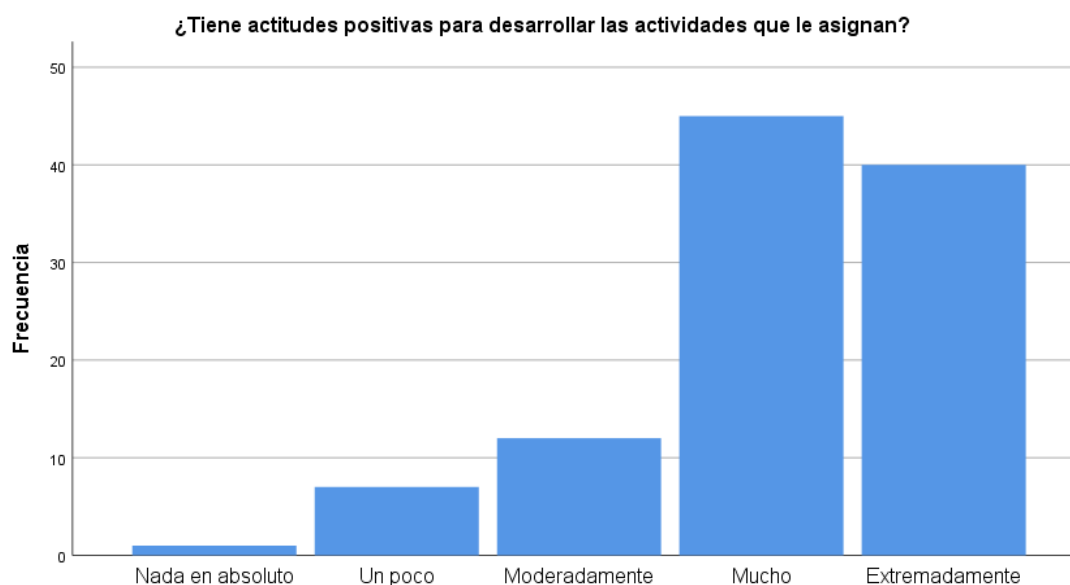
### *Compromiso para el trabajo*



Las estadísticas muestran que la mayor parte de los funcionarios tienen un compromiso elevado en su área de trabajo a la hora de realizar las tareas que le asignan, la entrevistada menciona que los encargados y jefes inmediatos siempre están en todo momento que requieran haciendo que en las áreas se les facilite el trabajo, ya que tienen una guía en sus espacios de trabajo. En el estudio de la Ingeniera Jeanette Naranjo en el 2018 se identificó que: los resultados indican que la mayoría de los encuestados reconocen la conexión entre el compromiso laboral y el rendimiento en el trabajo, ya que consideran que es un factor crucial para mantener una actitud positiva y lograr un buen desempeño en sus tareas laborales (Naranjo, 2018, p. 60). Esto evidencia que el compromiso de los funcionarios determina que tan bueno es el desempeño y productividad de la empresa.

## Figura 11

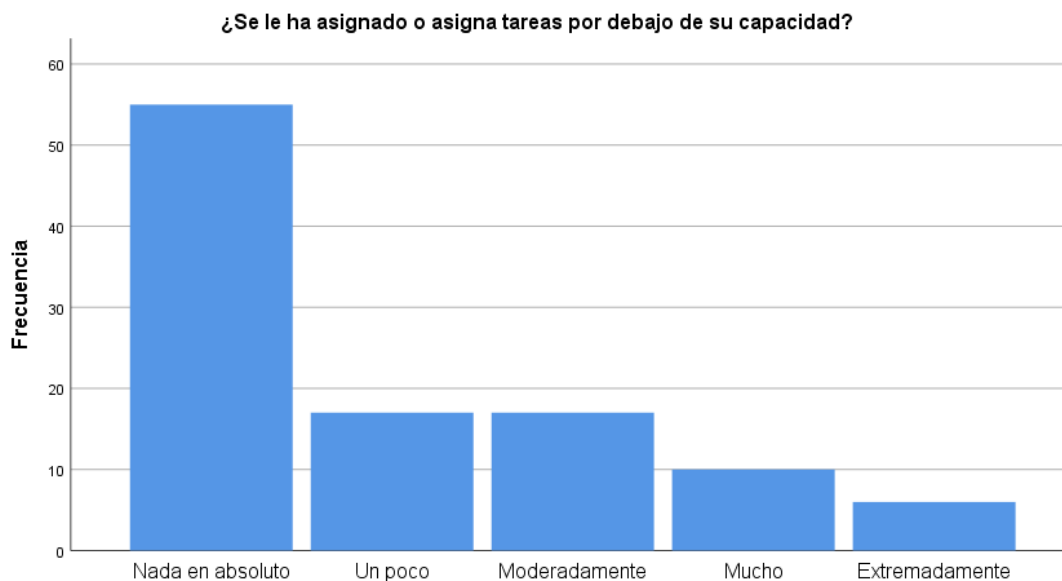
### *Actitudes positivas a la hora de realizar actividades*



Como se observa en la figura, los funcionarios tienen un nivel bueno en lo que respecta a desarrollar las actividades, igualmente la entrevistada mencionó “el compromiso lo vamos generando, motivando a los funcionarios a ser partícipes de las actividades que realizamos internamente”, lo que se explica que son las autoridades quienes crean el compromiso para que sus subordinados tengan actitudes positivas para realizar las tareas que son asignadas. En el estudio del acoso laboral en hospitales públicos de la ciudad de México del autor Alba Aldave María Cristina en 2013, manifiesta que “El grado de motivación del personal administrativo es del 32%, mientras que para el personal de servicios generales es del 27%. En el caso del personal médico y paramédico, la falta de motivación se reduce al 12% y 18% respectivamente” (Alba et al., 2013, p. 11). Se interpreta que tener actitudes positivas a la hora de realizar actividades si influye en el rendimiento de los trabajadores y también en la productividad de la entidad.

## Figura 12

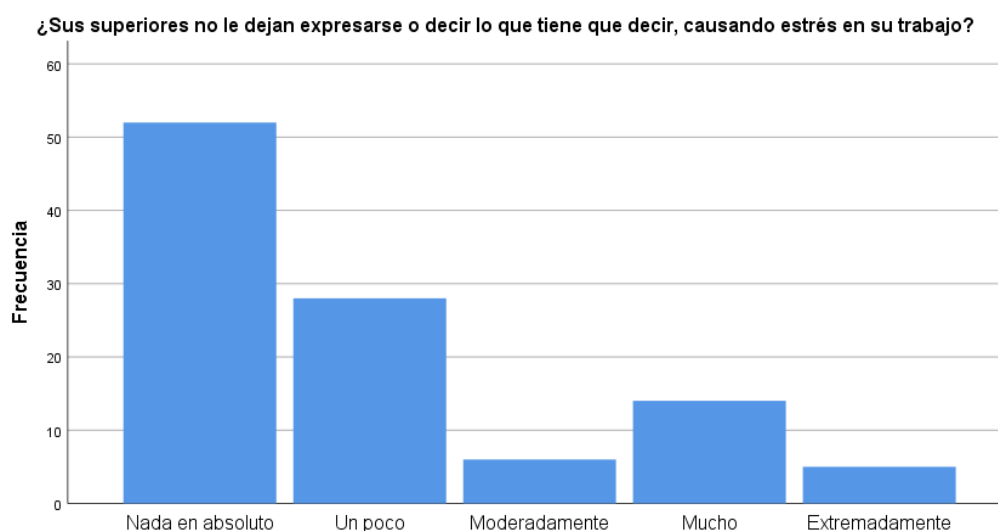
### *Asignación de tareas por debajo de la capacidad de los funcionarios*



Los funcionarios en su mayor parte no tienen tareas por debajo de su capacidad, sin embargo más de 10 personas tienen tareas moderadamente más elevadas de su capacidad, lo que impediría un buen desempeño laboral, Mariana Bandeira en el 2022 en su estudio realizado en la empresa “Trans S.A” mencionó que algunas veces al mes, un 28% de los empleados informan que se les asignan tareas o trabajos que no están a la altura de sus habilidades profesionales o competencias, igual que en el estudio realizado en la Coordinación Zonal-1 Salud los laboradores no tienen tareas por debajo de su capacidad profesional y la entrevistada mencionó que esto se debe a que las tareas son correspondientes a su capacidad y que dependiendo su compromiso ya actitud se le delegarán más tareas, cada vez más complejas.

### Figura 13

#### *Incapacidad de expresión*



Los funcionarios mencionan que el estrés no es causado porque los superiores no les dejan expresarse, ellos tienen toda la libertad de decir lo que piensan, lo contrario que en el estudio del Impacto del estrés laboral en la institución financiera Favi del año 2007 por los autores Claudia Trujillo y Carolina García, se identificó que los trabajadores casi nunca tienen la posibilidad de tomar decisiones o expresarse, creando un estrés que afecta no solo en la vida profesional sino también en la privada. Es así como el estrés sí forma parte del desempeño de los funcionarios, sin embargo, las causas pueden ser otras como la sobrecarga de tareas, la falta de control y autonomía, o como se ha mencionado el clima laboral poco favorable.

### Figura 14

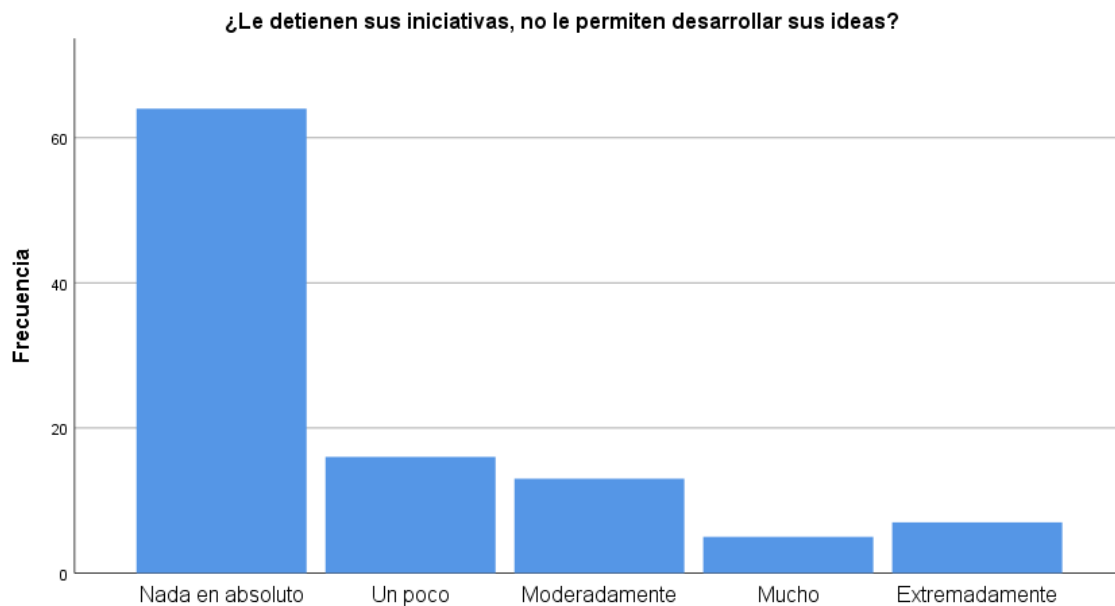
#### *Víctimas de bromas*



Los funcionarios en su mayor parte no son víctimas de bromas, sin embargo, la figura muestra que son casos pequeños donde las personas sufren de burlas, teniendo presente el acoso laboral, por otra parte, en un estudio Aplicado a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, de la autora Julissa Morales señala que el 50% del acoso en el trabajo es por burlas y mofas, lo que muestra que las burlas son un factor primordial que determina el acoso laboral. A pesar de que los resultados sean pequeños la existencia de acoso laboral puede generar un riesgo a futuro, como por ejemplo afectando el clima laboral, inclusive puede llegar a causar un daño reputacional tanto interno como externo.

### Figura 15

#### *Denegar el desarrollo de ideas*

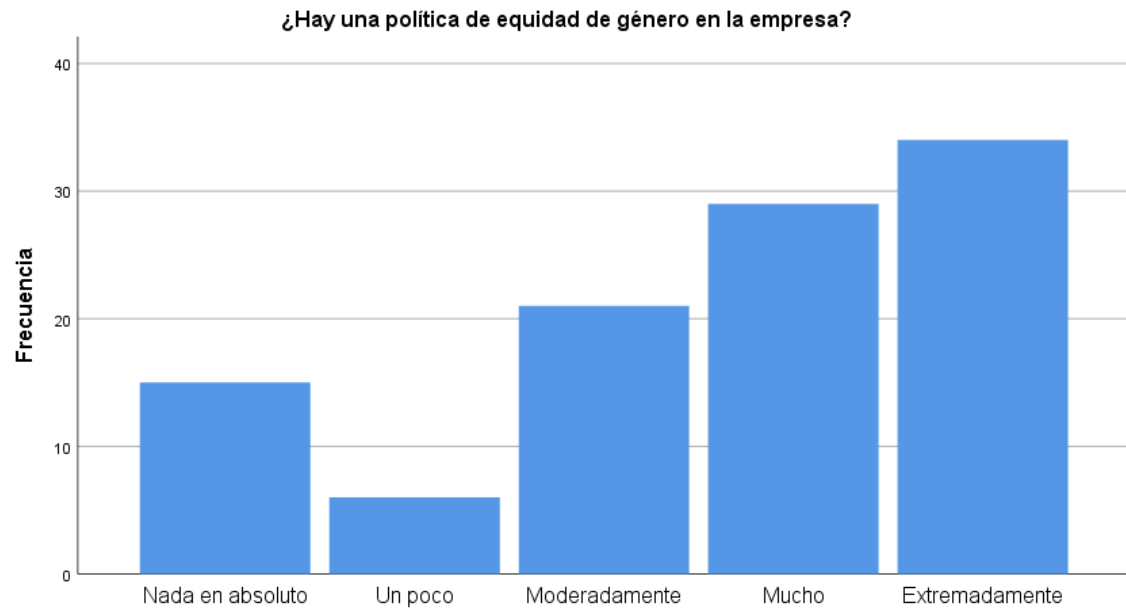


En la figura se indica que muy pocos funcionarios no pueden desarrollar sus ideas como desean, creando en estos funcionarios un tipo de acoso, exactamente se basa a un acoso por obstrucción ya que se frenan o minimizan las iniciativas por parte del personal generando también un entorno laboral desmotivador, en el estudio realizado por Marcelo Teneda se identificó que 11 trabajadores que son el 55% respondió que en ocasiones no les dejan expresarse con libertad (Teneda, 2016). Haciendo que el mobbing se presente por parte del jefe y de su forma de liderar, creando un entorno de trabajo negativo, disminuyendo el desempeño habitual de los trabajadores.

### **Figura 16**

*Política de género en la Coordinación Zonal-1 Salud*





Como se puede evidencia la mayor parte de los funcionarios mencionan que existe una política de género en la empresa, esto en su mayor parte se debe a que durante la realización de esta investigación se implantó un protocolo en contra del acoso laboral, la entrevistada mencionó que se acaba de aprobar el protocolo interno contra violencia, discriminación y acoso laboral no solo para las mujeres, sino enfocado para todos los profesionales, para todos los funcionarios, haciendo que exista mayor respuesta positiva en esta interrogante, aunque, se observa que pocas personas son las que aún no conocen de este protocolo.

**Tabla 5***Correlación de interrogantes con Clima Laboral*

		<b>Instalaciones adecuadas para realizar actividades diarias</b>	<b>Área laboral encontrada alejada aislada de los funcionarios</b>	<b>Evaluación del trabajo o manera injusta malintencionada</b>	<b>del de parcial, y</b>	<b>Decisiones de cuestionadas o contrariadas</b>	<b>Frecuencia de asignación de tareas</b>	<b>Poca interrelación personal</b>
<b>Suma_ClimaLaboral</b>	Coefficiente de correlación	,168	,579**	,717**		,707**	,419**	,691**
	Sig. (bilateral)	,087	,000	,000		,000	,000	,000
	N	105	105	105		105	105	105

Para interpretar los datos debemos guiarnos en el coeficiente de correlación, si este número supera el 0,5 significa que la correlación que existe es fuerte, si su valor es de 0,30 a 0,49 (positivo o negativo), tienen una correlación mediana, por último, si el valor es menor a 0,29 la correlación de las variables muestra que existe poca o nula relación, en la tabla 5 se evidencia que la interrogante referida a la evaluación de manera injusta por parte de jefes a subordinados tiene más alto puntaje por lo que se relaciona proporcionalmente al clima laboral, siendo el factor principal por lo que el Clima Laboral se ve afectado dentro del área de los trabajadores.

**Tabla 6***Hipótesis para distribución de Kolmogorov*

<b>HIPÓTESIS</b>
<b>Ho:</b> <i>Los datos tienen una distribución normal</i>
<b>Ha:</b> <i>Los datos no tienen una distribución normal</i>

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov tiene como finalidad ver si los datos de un estudio son paramétricos o no paramétricos, las hipótesis fueron extraídas de la misma prueba de normalidad KS. Los criterios de decisión fueron que si el puntaje de significancia es menor a 0,05 rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la Ha, por otra parte si el puntaje de significancia es mayor o igual que 0,05 aceptamos la hipótesis Ho y rechazamos la Ha.

**Tabla 7***Normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	<b>Prueba de normalidad</b>		
	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Suma Clima Laboral</b>	0,142	105	0,000
<b>Suma Desempeño</b>	0,130	105	0,000
<b>Suma Acoso Laboral</b>	0,168	105	0,000

Con las hipótesis anteriormente expuestas y con la tabla de la prueba de normalidad se puede determinar que la significancia es de 0,00 lo que nos hace descartar la hipótesis Ho y aceptar la Ha donde los datos no tienen una distribución normal, es decir, son no paramétricos, en otras palabras, las pruebas no paramétricas se utilizan para evaluar datos que no siguen una distribución determinada y se basan en hipótesis.

**Tabla 7***Correlación entre Acoso Laboral y Clima Laboral*

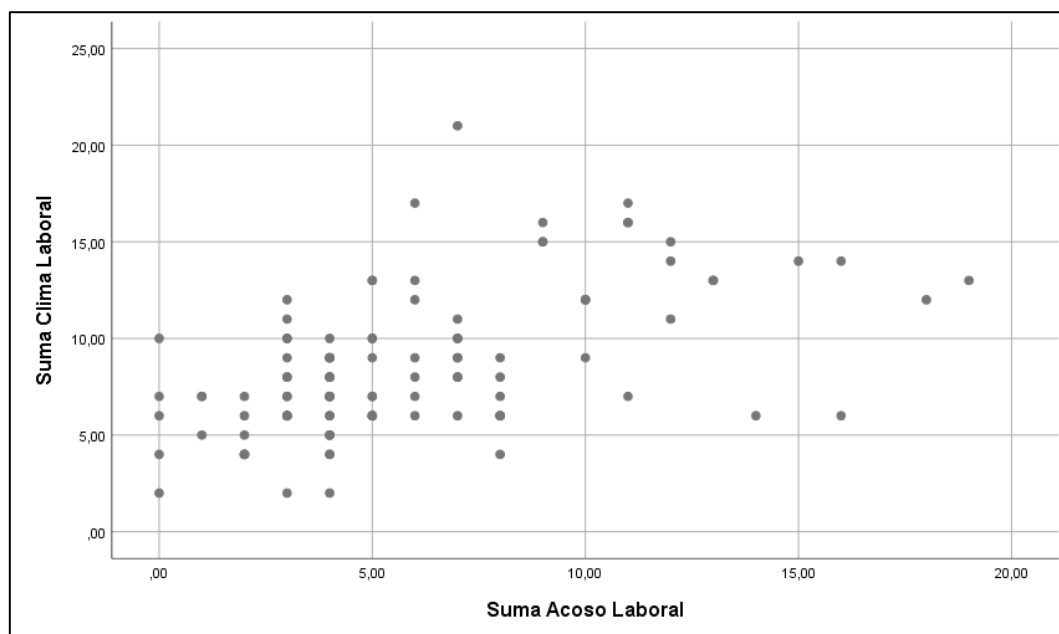
<b>Correlación Clima Laboral y Acoso Laboral</b>						
		<b>Suma Clima Laboral</b>			<b>Suma Acoso Laboral</b>	
<b>Rho Spearman</b>	<b>de</b>	<b>Suma Clima Laboral</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>de</b>	1,000	,530**

	Sig. (bilateral)	0,000
	N	105
<b>Suma Acoso Laboral</b>	Coeficiente de correlación	,530**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	105

Para saber si una correlación es fuerte o débil se guía en la correlación de Spearman donde se fija en el coeficiente de correlación, si este logra superar el 0,5 significa que es una correlación fuerte entre las variables, por otro lado, si es menos a 0,29 es una correlación débil. La tabla 7 nos indica que la significancia es de 0,53 es decir que ambas variables tienen una correlación positiva por lo que si aumenta el acoso laboral igualmente aumentará el clima laboral deficiente en la coordinación zonal.

### Figura 17

*Diagrama de dispersión entre Acoso Laboral y Clima Laboral*



Como se mencionó, la correlación es fuerte y por eso en la figura 17 se muestra que, si el clima laboral aumenta o disminuye, el clima laboral lo hará proporcionalmente igual. Los valores de las dos variables se mueven juntos y en la misma dirección ya que es una correlación positiva y fuerte.

**Tabla 8***Medición del Clima Laboral*

	<b>Instalaciones adecuadas para realizar actividades diarias</b>	<b>Área labor al alejada o aislada de la de los otros</b>	<b>Evaluación del trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada</b>	<b>Decisiones cuestionadas o contrariadas</b>	<b>Frecuencia de asignación de tareas</b>	<b>Poca interrelación de personal</b>
N	Válido 105	105	105	105	105	105
	Perdidos 0	0	0	0	0	0
Media	2,1048	1,2286	1,0286	,9524	2,5810	,7714
Moda	2,00	,00	,00	,00	2,00	,00

En la tabla 8 se evidencia que el clima laboral es moderadamente bueno, los datos nos muestran que los valores con mayor repetición en los cuestionarios fueron el valor en central y en algunos casos el valor nulo, esto significa que el clima laboral se está manejando, pero no de la mejor manera, la media nos indica que tan bueno está el entorno laboral, siendo un valor de 2 y 1 en mayor parte de las interrogantes, teniendo como resultado un ambiente laboral estable pero no bueno.

**Tabla 9***Frecuencias del Desempeño Laboral*

	<b>Ausentismo del trabajo por temas alejados de la salud</b>	<b>Compromiso elevado en el lugar asignado para trabajar</b>	<b>Actitudes positivas para desarrollo de actividades</b>
N	Válido 105	105	105
	Perdidos 0	0	0

<b>Media</b>	,5810	2,9905	3,1048
<b>Moda</b>	,00	3,00	3,00

El desempeño laboral se basó en estas tres dimensiones, lo que nos muestra con la media es que los funcionarios tienen una participación aceptable y moderadamente buena, esto quiere decir que están siempre en sus funciones evitando el ausentismo, sin embargo la media y moda indica que las actitudes no son del todo positivas ya que rondan en el número 3, lo que quiere decir que es moderadamente bueno, la moda nos indica que los funcionarios no tienen un compromiso con sus tareas, puede ser por la sobrecarga o por estrés laboral, esto se evidencia igualmente con la moda y media donde se ve que la mayor parte de los funcionarios seleccionaron el valor 3.

**Tabla 10**

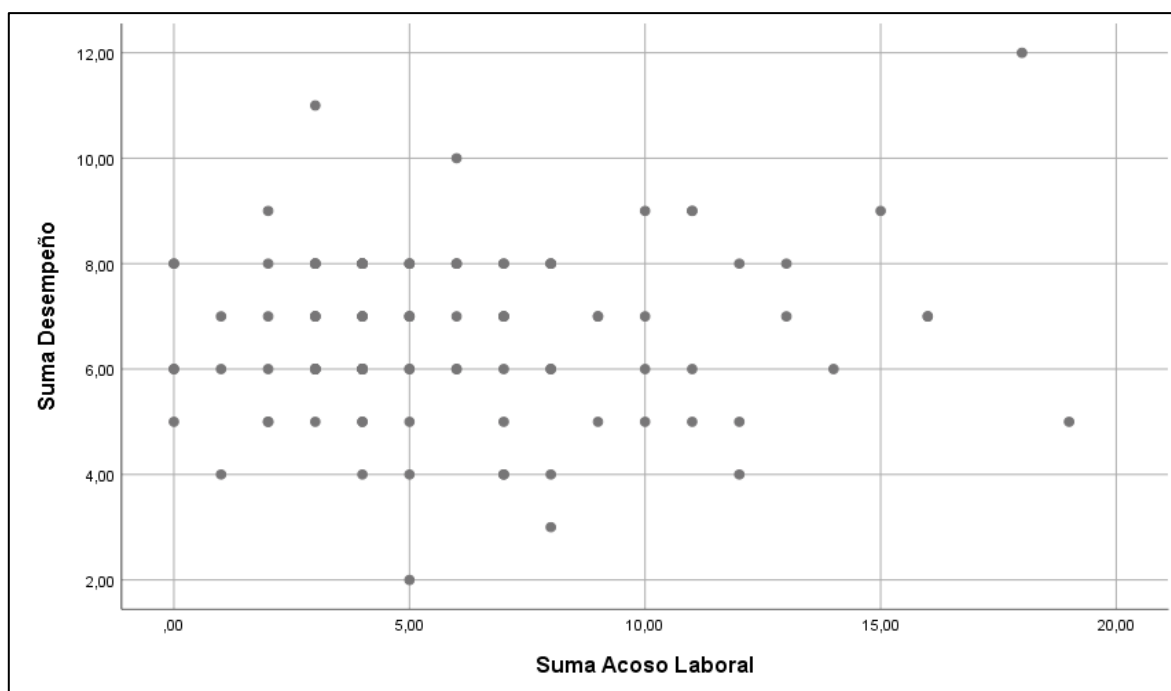
*Correlación entre Acoso Laboral y Desempeño*

<b>Correlación Desempeño y Acoso Laboral</b>					
				<b>Suma Desempeño</b>	<b>Suma Acoso Laboral</b>
<b>Rho</b>	<b>de</b>	<b>Suma</b>	Coefficiente de	1,000	0,035
<b>Spearman</b>		<b>Desempeño</b>	correlación		
			Sig. (bilateral)		0,721
			N	105	105
	<b>Suma</b>	<b>Acoso</b>	Coefficiente de	0,035	1,000
	<b>Laboral</b>		correlación		
			Sig. (bilateral)	0,721	
			N	105	105

El desempeño y el acoso laboral tienen una significancia de 0,035 lo que resultó en una correlación débil y por consiguiente no afecta si el mobbing aumenta o disminuye, el rendimiento de los funcionarios no tiene que ver nada con esta variable, el hecho de no existir una relación entre las variables no debe deducirse de una correlación débil, simplemente significa que hay poca o ninguna correlación estadísticamente significativa entre las variables.

**Figura 18**

*Diagrama de dispersión entre Acoso Laboral y Desempeño*



Como se mencionó anteriormente las variables no se correlacionan, haciendo que los datos se encuentren dispersos, en la figura 18 se muestra este suceso, los datos varían mucho teniendo una dispersión muy grande, como resultado da que, si el mobbing aumenta, al rendimiento no le sucede nada, ya que esta variable se relaciona con otras que no sean el mobbing.

Es necesario realizar este análisis para comprobar si existe o no afectaciones graves de Mobbing en la Coordinación Zonal de Salud-1. De acuerdo con los datos recopilados se evidencia que el acoso laboral es muy escaso, sin embargo, si existen otras afectaciones que repercuten en el clima laboral y el desempeño de la entidad.

Por ello, factores tales como fallas técnicas en el área física de trabajo y un moderado aislamiento hace que los funcionarios no se sientan cómodos para realizar sus actividades y delegaciones por parte de sus directivos.

En este sentido, resulta crucial enfocar la atención sobre el hecho de que los trabajadores de la coordinación muestran dedicación y una actitud positiva hacia su trabajo, lo que les permite expresarse libremente. Hombres y mujeres reciben el mismo trato gracias a la equidad de género y protocolo que han implementado recientemente. Los funcionarios no ven frenados sus esfuerzos. También se les trata con respeto en el trabajo y se les asignan tareas adecuadas a sus capacidades.

## Conclusiones

Al finalizar este estudio se llega a la conclusión que el clima laboral dentro de la Coordinación Zonal-1 Salud es moderadamente bueno, lo que significa que aún se pueden hacer mejoras dentro de las áreas donde se presenten algunos tipos de acoso; el clima laboral negativo en su mayor parte se da por las instalaciones que son inadecuadas para realizar las actividades y también por la asignación de tareas que en su mayoría se los relaciona con sobrecarga laboral. En general la satisfacción y la salud de los empleados en el trabajo es aceptable, lo que puede influir positivamente en su motivación, bienestar y productividad, sin embargo, aún se puede mejorar y evitar riesgos futuros si no se realizan diagnósticos del entorno laboral.

El análisis indica que, el desempeño de los funcionarios es moderadamente bueno, de forma general, se observó que los empleados están llevando a cabo sus tareas de manera efectiva, si existe el trabajo en equipo, se mantiene un compromiso con la institución cumpliendo con los objetivos y metas establecidas. Sin embargo, las actitudes de los funcionarios afectan gravemente al desempeño de sus actividades, debido a que los resultados arrojaron que los funcionarios se encuentran moderadamente estables teniendo una mentalidad optimista, esto se debe a factores como la sobrecarga laboral o el estrés.

En conclusión, esta investigación muestra que existe una correlación débil entre el Mobbing y el desempeño laboral, lo que quiere decir que el Mobbing afecta muy poco al desempeño de los funcionarios de la Coordinación Zonal 1-Salud. Sin embargo, a pesar de que el Mobbing puede afectar negativamente el estado emocional y mental del trabajador, no necesariamente tendrá como resultado un bajo rendimiento en el trabajo. Asimismo, una alta productividad laboral no es una prueba concluyente de que el empleado no esté siendo objeto de acoso laboral.



### **Recomendaciones**

Al fin de esta investigación es importante tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a los directivos de la Coordinación Zonal de Salud-1 realizar una reestructuración de las áreas de trabajo, con el fin de evitar el aislamiento laboral y la incomunicación. Además, surge la necesidad de readecuar las instalaciones y modernizar los equipos de trabajo para que sus funcionarios puedan lograr desarrollar sus actividades efectivamente y así tener un clima laboral favorable.

Se aconseja tomar medidas para mejorar las actitudes de los empleados y disminuir la sobrecarga de trabajo, con el fin de aumentar el rendimiento del personal y fomentar un entorno laboral más favorable. Se recomienda realizar programas de desarrollo personal y profesional, como talleres de gestión del estrés y coaching, para combatir las actitudes negativas y fomentar una perspectiva optimista. Estos programas ayudarán a las personas a desarrollar su inteligencia emocional y a tener una actitud positiva a la hora de realizar sus actividades.

Se debe considerar a futuros estudios la variable liderazgo ya que este es el factor primordial de riesgo en el mobbing laboral. Estudiar esta variable también ayuda a que los directivos puedan conservar bajo control las actividades de los funcionarios y su rendimiento, para prevenir cualquier tipo de falla dentro de los procesos que se realizan en la institución. Así mismo, el liderazgo en la institución es importante ya que se logra que los funcionarios cumplan sus actividades en plazos o tiempos establecidos y no comprometan al cumplimiento de los objetivos de la institución.

### Bibliografía

- Abreu, J. L. (2012). *Hipótesis, Método & Diseño de Investigación*. Nuevo León: International Journal of Good Conscience.
- Alba Aldave, M. C., Hernández Garnica, C., & Puga Murgia, C. E. (2013). *El Acoso Laboral en Hospitales Públicos de la ciudad de México*. XII Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática, Administración de Recursos Humanos. Mexico D.F: ANFECA. Obtenido de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2013/3.06.pdf>
- Aguas, J. (11 de Agosto de 2021). *El ambiente laboral y su importancia en los entornos de trabajo*. Obtenido de Great Place to Work Institute: <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Asamblea Nacional. (2017,28 de julio). *Ley orgánica reformativa a la ley orgánica del servicio público y al código del trabajo para prevenir el acoso laboral*. Corte Constitucional del Ecuador .
- Ascendo. (19 de Enero de 2023). *Características de un colaborador de alto desempeño*. Obtenido de Ascendo: <https://blog.acsendo.com/7-caracteristicas-colaborador-alto-desempeno>
- Ávila Cadavid, A., Bernal Toro, V., & Alzate, L. (2016). *¿Cuales son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing?* Psicología, psicoanálisis y conexiones, Departamento de Psicología. Medellín: Psyconex. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/download/326991/20784214/122118>
- Barreto, C. (2011). *Introducción a la Estadística no Paramétrica (II) Prueba de Correlación de Spearman*. Universidad Los Ángeles de Chimbote. ULADECH Católica. Obtenido de <https://www.scientific-european-federation-osteopaths.org/wp-content/uploads/2019/01/Coeficiente-de-correlaci%C3%B3n-de-Spearman-.pdf>
- Bautista Estrada, J. R. (2018). *Pruebas de hipótesis de tipo Kolmogorov-Smirnov para funciones de distribución de probabilidad parametrizadas*. Instituto Politécnico Nacional Escuela Superior de Física y Matemáticas, Ciudad de México. Obtenido de <http://tesis.ipn.mx/handle/123456789/29760>

- Blanco, E. (31 de 10 de 2019). *Consecuencias del mobbing para la víctima*. Obtenido de PERSUM: <https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/mobbing-consecuencias/>
- Calvario, X. C. (4 de Junio de 2018). *Mobbing y su efecto en el desarrollo laboral y profesional*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/mobbing-y-su-efecto-en-el-desarrollo-laboral-y-profesional/#:~:text=Considerado%20una%20importante%20y%20muy,es%20el%20desenlace%20m%C3%A1s%20frecuente.>
- Castañeda, M. B., Cabrera, A., Navarro, Y., & De Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Pontificia Universidad Católica do Río Grande do Sul. Porto Alegre: ediPUCRS. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Cabrera/publication/261704346\\_Procesamiento\\_de\\_datos\\_y\\_analisis\\_estadisticos\\_utilizando\\_SPSS\\_Un\\_libro\\_practico\\_para\\_investigadores\\_y\\_administradores\\_educativos/links/00b4953510e4a0dd01000000/Procesamiento-de-da](https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Cabrera/publication/261704346_Procesamiento_de_datos_y_analisis_estadisticos_utilizando_SPSS_Un_libro_practico_para_investigadores_y_administradores_educativos/links/00b4953510e4a0dd01000000/Procesamiento-de-da)
- Código Orgánico Integral Penal. (2014). COIP; Código Orgánico Integral Penal. Quito, Ecuador. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2021/03/COIP\\_act\\_feb-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2021/03/COIP_act_feb-2021.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador . (1986,13 de noviembre). *Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo*. Quito: Asamblea Nacional.
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (2016). *El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español*. Universidad Católica Boliviana San Pablo, Departamento de Administración, Economía y Finanzas. Cochamba: Perspectivas. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425948032003>
- de Rivera, L., & Abuín, M. (2005). *Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo. LIPT-60 (Manual)*. Madrid: Editorial EOS. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/341325794\\_Cuestionario\\_de\\_Estrategias\\_de\\_Acoso\\_en\\_el\\_Trabajo\\_LIPT-60\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/341325794_Cuestionario_de_Estrategias_de_Acoso_en_el_Trabajo_LIPT-60_Manual)

- Diazgranados Quimbaya, L. A. (2014). *El Acoso Laboral Análisis conceptual y comparado*. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/libro-acoso-laboral-digital.pdf>
- Ecuador, M. d. (s.f.). *Clima Laboral*. Obtenido de Ministerio de trabajo : <https://www.trabajo.gob.ec/clima-laboral/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20Clima%20Laboral,Pol%C3%ADticas%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20personas>
- ECUADOR, A. N. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito .
- ECUADOR, A. N. (2017). Ley orgánica reformatoria a la ley orgánica del servicio. Quito
- Fidalgo, A., & Piñuel, I. (2004). *La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing*. Oviedo: Psicothema.
- García de Paz, J. Z. (2018). *Mobbing y Clima Laboral*. Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjr/2018/05/43/Garcia-Jacqueline.pdf>
- Guanín Collaguazo, O. C. (2013). *El Acoso Laboral y la vulneración de los derechos y garantías constitucionales del trabajador*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Derecho, Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/2353/1/T-UTEQ-128.pdf>
- Guerrero Bejarano, M. A. (15 de Febrero de 2016). La Investigación Cualitativa. *INNOVA*, *I(2)*, 1-9. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5920538.pdf>
- Gutierrez, M. D. (2021). Acoso laboral (mobbing): su historia y cómo afecta a los trabajadores. *Psicología y mente* , 2.
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2020). LOSEP; Ley Orgánica de Servicio Público. Quito, Ecuador. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BA.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BA.pdf)
- Martínez Sánchez, A. M. (2018). *El Acoso Laboral Y Su Influencia En El Clima Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Servicueros S.A*. Tesis, Universidad Tecnológica Indoamérica, Ciencias Psicológicas, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/875/1/TESIS-FINAL.pdf>

- Meseguer de Pedro, M. (s.f.). *El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola*. Universidad de Murcia, Departamento de psiquiatría y psicología social. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11034/MeseguerdePedro1de2.pdf>
- Naranjo Cobo, J. A. (2018). “*Compromiso Laboral y su relación en el Desempeño de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3*”. Tesis Doctoral, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28332/1/50%20GTH.pdf>
- Neill, D. A., & Cortez Suarez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Universidad Técnica de Machala. Machala: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- OIT. (25 de Junio de 2021). C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190). Obtenido de Organización Internacional Del Trabajo : [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)
- OIT, C. I. (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento*. Turín : Centro Internacional de Formación de la OIT .
- Patlán Pérez, J., Rocha Pino, A., Barrera Garcés, G., León García, P. E., Leyva Santana, M., & Moreno Requena, S. (22 de Abril de 2022). Propiedades psicométricas de la Escala Cisneros para medir acoso psicológico (mobbing) en la organización. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, XI(31). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637970580003>
- Paz, J. Z. (2018). *Mobbing y clima laboral*. Quetzaltenango.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Universidad del Zulia. Maracaibo: Revista de Ciencias Sociales (Ve). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Peiró, R. (4 de Diciembre de 2020). *Motivación*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>

- Ramos Rivera, J. M. (2010). *Relación Entre Acoso Laboral y Clima Organizacional: Rvisión Teórica*. Universidad de la Sabana, Facultad de Psicología, Chía. Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/7517/124027.pdf?sequence=1>
- Revuelta, J. L., & Rodriguez Abuín , M. J. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60* . Madrid: Editorial EOS.
- Romero-Saldaña, M. (2016). *Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal*. Revista Enfermería del Trabajo. Obtenido de file:///C:/Users/USERX/Downloads/Dialnet-PruebasDeBondadDeAjusteAUnaDistribucionNormal-5633043.pdf
- Rosales Shishco, S. E., & Noé Grijalva, H. M. (2018). *Acoso en el trabajo: evidencias psicométricas del LIPT- 60 en una muestra Peruana*. Perú: Revista de Investigación y Cultura. doi:<https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v7n3a4>
- Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos. (2007). *ORDEN EJECUTIVA No. 05-7, Rev. No. 1*. Orden Ejecutiva}. Obtenido de <https://www.oas.org/en/oig/documents/Prohibicion%20de%20Acoso%20Laboral.pdf>
- SERCOPÁG. (15 de Diciembre de 2015). Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional. Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional. Quito , Pichincha , Quito .
- Teneda Santander, M. V. (2016). *El mobbing laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la COACV “La Merced LTDA” Matriz Ambato*. Tesis , Universidad Técnica de Ambato, Psicología Industrial, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24342/1/EL%20MOBBING%20LABORAL%20Y%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20COACV%20%E2%80%9CLA%20MERCED%20LTDA.%E2%80%9D%20MATRIZ%20AMBATO.pdf>

**Anexos****UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR****Tema de investigación**

Mobbing y su impacto en el desempeño de los funcionarios de la coordinación zonal 1-salud

**Objetivo general**

Analizar como el Mobbing influye en el desempeño de los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Pregunta de investigación**

¿Cuál es el nivel de mobbing que sufren los funcionarios en sus puestos laborales en la Coordinación Zonal 1-Salud?

**Objetivos específicos**

Medir el clima laboral en el que se desenvuelven los funcionarios.

Evaluar el desempeño en las actividades.

Determinar la relación que existe entre el Mobbing y el desempeño laboral.

**Instrumento de investigación:** Encuesta

Nota: La información que se obtenga mediante la aplicación de este instrumento de investigación permitirá cumplir con el objetivo de conocer cuál es el nivel de mobbing que tienen los funcionarios de la Coordinación Zonal 1-Salud.

**Datos Técnicos****Nombre del funcionario:****Edad:**

- De 25 a 29 años
- De 30 a 34 años

- De 35 a 40 años
- De 41 años en adelante

**Género:**

- Masculino
- Femenino

**Etnia:**

- Mestizo
- Indígena
- Blanco
- Afroecuatoriano

**Instrucciones****Seleccione un número del 0 al 4****0:** Nada en absoluto**1:** Un poco**2:** Moderadamente**3:** Mucho**4:** Extremadamente

Pregunta	Grado				
En el área que se encuentra ¿Las instalaciones son adecuadas para realizar sus funciones laborales?	0	1	2	3	4
¿Su área laboral se encuentra alejada o aislada de la de los otros funcionarios?	0	1	2	3	4
¿Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada?	0	1	2	3	4
¿Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas a la hora de tomar decisiones?	0	1	2	3	4
¿Con qué frecuencia se le asignan tareas?	0	1	2	3	4



En su relación de trabajo ¿Han dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted?	0	1	2	3	4
¿Se ha ausentado del trabajo por temas alejados de la salud?	0	1	2	3	4
¿Mantiene un compromiso elevado en su lugar de trabajo?	0	1	2	3	4
¿Mantiene actitudes positivas para desarrollar las actividades que le asignan?	0	1	2	3	4
¿Se le ha asignado o asigna tareas por debajo de su capacidad?	0	1	2	3	4
¿Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir, causando estrés en su trabajo?	0	1	2	3	4
¿Ha sido víctima de bromas y burlas en su entorno laboral?	0	1	2	3	4
¿Le limitan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas?	0	1	2	3	4
¿Existe una política de equidad de género en la empresa?	0	1	2	3	4

Nota. El presente cuestionario fue realizado en base a: Gonzalez De Rivera Revuelta & Rodríguez Abuín, 2005), Cuestionario LIPT-60.

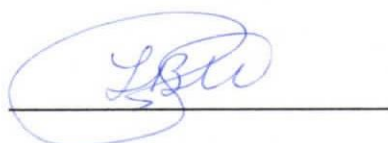
**Validación de instrumentos:**

Marcar con una (X) según considere la relación de los ítems con los criterios señalados.

Colocar las observaciones pertinentes para alcanzar el objetivo de la investigación.

Ítem	Relacionado con el objetivo		Mide lo que pretende		Se usa terminología entendible		Descartaría la pregunta		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X			X	
2	X		X		X			X	
3	X		X		X			X	
4	X		X		X			X	
5	X		X		X			X	
6	X		X		X			X	
7	X		X		X			X	
8	X		X		X			X	
9	X		X		X			X	
10	X		X		X			X	
11	X		X		X			X	
12	X		X		X			X	
13	X		X		X			X	
14	X		X		X			X	
15	X		X		X			X	
16	X		X		X			X	
17	X		X		X			X	
18	X		X		X			X	
<b>Aspectos generales</b>							<b>Si</b>	<b>No</b>	
Las instrucciones para responder los instrumentos son: claras, adecuadas y suficientes							/		
El instrumento es adecuado para alcanzar los objetivos de estudio							/		
La distribución y ordenamiento de los ítems del instrumento es adecuada							/		

Firma de Docente que valida:



Msc. Ligia Isabel Beltrán Urvina

C.I.: 1713755062

**Validación de instrumentos:**

Marcar con una (X) según considere la relación de los ítems con los criterios señalados.

Colocar las observaciones pertinentes para alcanzar el objetivo de la investigación.

Ítem	Relacionado con el objetivo		Mide lo que pretende		Se usa terminología entendible		Descartaría la pregunta		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X			X	
2	X		X		X			X	
3	X		X		X			X	
4	X		X		X			X	
5	X		X		X			X	
6	X		X		X			X	
7	X		X		X			X	
8	X		X		X			X	
9	X		X		X			X	
10	X		X		X			X	
11	X		X		X			X	
12	X		X		X			X	
13	X		X		X			X	
14	X		X		X			X	
15	X		X		X			X	
16	X		X		X			X	
17	X		X		X			X	
18	X		X		X			X	
<b>Aspectos generales</b>							<b>Si</b>	<b>No</b>	
Las instrucciones para responder los instrumentos son: claras, adecuadas y suficientes							X		
El instrumento es adecuado para alcanzar los objetivos de estudio							X		
La distribución y ordenamiento de los ítems del instrumento es adecuada							X		

Firma de Docente que valida:

Msc. Rosa Rodríguez

C.I.: 0400986337



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Entrevista Para el director de la Coordinación Zonal 1-Salud**

**Objetivo**

Analizar como el Mobbing impacta en el desempeño de los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Instrucciones**

**Responder a las siguientes preguntas**

**¿Ha observado usted una mala relación laboral entre funcionarios?**

Si se la hemos observado desde el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional y hemos tenido varias ya denuncias al momento desde que se implementó el Comité contra Violencia hemos recibido 19 denuncias.

**¿Se ha implementado técnicas nuevas para mejorar la relación laboral?**

Sí, tratamos de hacer actividades recreativas para forjar lazos entre los compañeros, para que aprendan a trabajar en equipo y para que un poquito salgan de la rutina y la sobrecarga laboral, que es uno de los factores que les lleva a lo que es el acoso, la violencia, discriminación y que no es justificativo, pero sí influencia mucho en una vida de ellos.

**¿Considera usted que se maneja adecuadamente el clima laboral dentro de la empresa?**

Adecuadamente no, porque recién estamos empezando y este es un proceso que sí se va a demorar bastante en forjarse y más que nada hacerse un hábito, pues no todos están acostumbrados, entonces nos falta mucho, mucho por avanzar y por lograr para conseguir la meta que tenemos como comité.

**¿Cómo son sus procesos de evaluación para medir el desempeño de los funcionarios?**

**¿Cuáles son los valores más importantes que destaca en su administración?**

Bueno en Seguridad y Salud ocupacional, al tener contacto directo con cada uno de los funcionarios, pues tenemos que siempre tener la empatía, ser neutrales, tener paciencia,

humildad y tenemos una alta responsabilidad con la información tan delicada y confidencial que recibimos de cada funcionario.

**¿Cómo genera compromiso por parte de su equipo a la institución?**

Pues el compromiso lo vamos generando, motivando a los funcionarios a ser partícipes de las actividades que realizamos internamente en seguridad y Salud ocupacional y dándoles el acompañamiento, la guía que ellos necesitan. Y estando con ellos en todo momento que requieran.

**¿Los miembros de la institución, reciben capacitaciones y retroalimentación?**

Si constantemente nosotros los vamos retroalimentando, capacitando y vamos forjando en bases sólidas en lo que es este tema de sumamente importante.

**Cuando sucede un conflicto laboral, ¿Posee algún tipo guía para resolverlo?**

Claro, nosotros realizamos el lineamiento, lineamientos y al protocolo, un protocolo interno contra violencia, discriminación y acoso laboral no solo para las mujeres, sino enfocado para todos los profesionales, para todos los funcionarios, el cual ya fue aprobado por la máxima autoridad de turno.

**¿Está dispuesto a delegar tareas nuevas cuando sea necesario?**

Sí, yo creo que sería una forma de hacerles ver desde otro punto las actividades que se realiza. Que cojan un poquito más de responsabilidad y se empoderen de lo que es el comité.

**¿Cómo es la relación que mantiene con las personas que dirige?**

Nuestro equipo de trabajo es. Es excelente con las reuniones, porque nosotros manejamos los distritos, somos la matriz. Entonces, al manejar los distritos que abarcan las cuatro provincias de Carchi, Sucumbíos, Esmeraldas y Mora y el equipo, nos manejamos muy bien, vamos varios años, cinco años laborando con ellos. Se les ha indicado, se les ha ido guiando para que ellos también puedan responder de acuerdo a las necesidades en cada jurisdicción.

**¿Se aplica algún tipo de proceso de evaluación al desempeño de los miembros de su equipo?**

Sí, mensualmente, ellos reportan matrices con CPR y también informes de los productos que vamos realizando mensualmente y anualmente realizamos lo que es la evaluación de desempeño.

**¿Cree usted que los funcionarios están expuestos a algún tipo o acoso laboral en la institución?**

Pues sí, no sólo en esta institución, yo creo que en todas las instituciones están estas, estamos todos expuestos a cualquier tipo de acoso o discriminación o cualquier tipo de violencia por ser mismo el hecho de servidores públicos. No tenemos una estabilidad laboral tan perfecta o que nosotros nos las demos.

**¿Considera usted que las mujeres sufren de algún tipo de acoso laboral en la institución?**

Yo creo que sí. No sería solo a las mujeres, porque de los casos que hemos tenido y creo que la mayoría también incluye a hombres. Es solo que el problema todavía está en que se les dificulta a ellos aceptar o recibir ayuda en estos temas tan delicados como es el tema de la violencia o acoso, o sentirse discriminados ante sus compañeros.

**¿Qué está haciendo esta institución para prevenir el acoso laboral?**

Pues nosotros en el momento, como Comité zonal en Asesor contra violencia, discriminación y acoso, nos encontramos, ya realizamos la sensibilización, capacitamos, nos manejamos con ejes de actuación y con ejes y medidas complementarias y de reparación en donde ingresa todo el equipo técnico que tenemos. La conformación de un equipo multidisciplinario que está dado por trabajo social, que también es importante conocer la parte y puede ser que les afecta la parte familiar o la parte económica.





**Oficio Nro. MSP-CZONAL1-2023-1383-O**

**Ibarra, 12 de mayo de 2023**

**Asunto:** Respuesta: SOLICITUD PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS, TEMA "EL MOBBING Y SU IMPACTO EN LOS FUNCIONARIOS DE LA COORDINACION ZONAL1- SALUD"

Señor  
Fernando Jossue Ayala Vasquez  
En su Despacho

De mi consideración:

Saludos cordiales, por medio de la presente y en referencia al documento donde menciona:

*"Yo, Fernando Ayala, con C.I 1003405352, ante ud respetuosamente me presento y expongo:*

*Que, actualmente cursando la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Técnica del Norte, solicito a ud de la manera más comedida, se considere la petición de un proyecto de tesis que cuente con la información suficiente y necesaria para desarrollarlo, de acuerdo con la necesidad que requiere la empresa.*

*El tema de trabajo de titulación es "El mobbing y su impacto en los funcionarios de la Coordinación Zonal 1 - Salud", el mismo que servirá para reforzar el protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo"*

Bajo este contexto y considerando la importancia del análisis en el ámbito laboral y reforzar el PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO LABORAL Y TODA FORMA DE VIOLENCIA EN LOS ESPACIOS DE TRABAJO de esta institución se AUTORIZA a la Universidad Técnica del Norte la petición.

Con sentimiento de distinguida consideración

Atentamente,



**Oficio Nro. MSP-CZONAL1-2023-1383-O**

**Ibarra, 12 de mayo de 2023**

*Documento firmado electrónicamente*

Mgs. Elvira Carina Barrezueta Ortiz  
**COORDINADORA ZONAL 1 - SALUD**

Referencias:

- MSP-CZ1-DZAF-SG-2023-1125-E

Copia:

Señorita Médico

Leidy Maribel Ayala Vásquez

**Responsable Zonal de Salud Ocupacional Zona 1 - Salud**

la/aq/jp



Firmado electrónicamente por:  
ELVIRA CARINA  
BARREZUETA ORTIZ

**Dirección: Oviedo 5-77 y Sucre**  
**Código postal: 100105 / Ibarra-Ecuador. Teléfono: +593-6-2994-400**  
[www.saludzona1.gob.ec](http://www.saludzona1.gob.ec)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS



**EVALUACIÓN DE LA FASE DE DESARROLLO DEL INFORME FINAL DEL  
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR - TIC 2**

**Tema:** El Mobbing y su impacto en el desempeño de los funcionarios de la Coordinación Zonal-1 Salud

**Autor(es):** Fernando Ayala y Anghelo Paladines

**Facultad:** FACAE

**Carrera:** Administración de Empresas (Rediseño)

ACTIVIDADES	RESULTADOS				OBSERVACIONES
	Aceptado	En proceso (revisión)		No revisado	
Informe final	X				Aprobado

Fecha: día 10 mes 07 año 2023

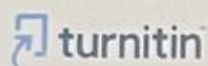
Docente (Tutor)

Msc. Ligia Beltrán

Estudiante

Docente (Asesor)

Msc. Rosa Rodríguez



Identificación de reporte de similitud: oid:21463:245292075

NOMBRE DEL TRABAJO

**AYALA\_PALADINES\_TRABAJO DE GRAD  
O SIN INDICE Y BIBLIOGRAFIA.docx**

AUTOR

**Ayala Paladines**

RECuento DE PALABRAS

**12899 Words**

RECuento DE CARACTERES

**68581 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**56 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.9MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 10, 2023 12:31 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 10, 2023 12:32 PM GMT-5****● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Bloques de texto excluidos manualmente