

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

Título : MOBBING Y BURNOUT LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HUANCABELICA – 2023.

Para optar : El Título Profesional de Psicóloga

Autoras : Bach. Aquino Reyes Sarita

Bach. Huayllani Paitan Lorena Rosalis

Asesoras : Mg. Giannina Copelo Cristobal

Mg. Madeleine Emperatriz Paredes Gutarra

Línea de Investigación : Salud y gestión en salud

Fecha de inicio y culminación: Septiembre 2023 a febrero 2024

Huancayo-Perú

2024

DEDICATORIA

A Dios por darme la fuerza, salud y la oportunidad de cumplir con unos de mis sueños, Asimismo a mis padres Mario y Angélica, hermanos, sobrinos y en especial a mi hijo adorado Jhean Carlos, por su apoyo incondicional en las adversidades que se presentaron durante el desarrollo de mi carrera profesional.

Sarita

Agradezco a Dios porque me ayudó a terminar mi carrera. También estoy agradecido a mi madre, quien ha estado ahí para mí en cada paso del camino, ofreciéndome sabiduría y aliento que me han ayudado a convertirme en una mejor persona. También estoy agradecido a mi hermano por el aliento que me ha brindado y a mis amigos y a todos los que me han ayudado a lograr mis objetivos.

Lorena

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes de la Escuela Académica Profesional de Psicología, A nuestras Asesoras Dra. Giannina Copelo Cristóbal y Mg. Madeleine Paredes Gutarra por su paciencia, guía y brindarnos sus conocimientos, A nuestros docentes por impartir su experiencia profesional y familiares por motivarnos de ser mejor día a día en el ámbito personal y profesional.

Sarita y Lorena

CONSTANCIA DE TURNITIN



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFIOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 00111-FCS -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

MOBBING Y BURNOUT LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HUANCVELICA – 2023

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. AQUINO REYES SARITA**
BACH. HUAYLLANI PAITAN LORENA ROSALIS

Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela profesional : **PSICOLOGÍA**

Asesor Metodológico: **MG. COPELO CRISTOBAL GIANINA**

Asesor Temático : **MG. PAREDES GUTARRA MADELEINE EMPERATRIZ**

Fue analizado con fecha **12/03/2024** con **149 pág.**; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **22** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 14 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

INTRODUCCIÓN

En el Perú, los casos de mobbing son preocupantes, según las informaciones referidas por el Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) señalo que 788 casos se reportaron en el año 2021, cifras corresponde a empleados del sector privado, señalan en la tal forma de registro de casos de Hostigamiento sexual laboral, en el 2022, reportaron 1056 casos, es decir 268 más que el 2021, debido a esto, los expertos destacaron que hay un dramático aumento anual en las denuncias de acoso sexual y ambientes laborales hostiles.

Manrique & Avendaño (2021) señalan que el síndrome de burnout es caracterizado por una disminución en el rendimiento como consecuencia de un enfoque poco saludable para afrontar el estrés laboral cotidiano, que se desarrolla a partir del cansancio emocional y la despersonalización.

Finchilescu et al. (2019) destacan el impacto desproporcionado en quienes trabajan en áreas sociales y de salud, ya que el 70% de estos profesionales han experimentado la violencia en el lugar de trabajo de primera mano. Por ejemplo, las enfermeras en Australia enfrentan una tasa alarmantemente alta de violencia en el lugar de trabajo: 80% para ser exactos.

Por ello, este trabajo de estudio tiene como objetivo conocer si el personal administrativo sufre mobbing y burnout laboral de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Por lo general, dentro del método científico se utiliza un diseño correlacional transversal no experimental y un grado de investigación relacional. Esta forma de estudio se considera básica o pura. La muestra fueron 90 empleados administrativos, el muestreo fue no probabilístico (censal), a fin de medir las variables Mobbing y burnout laboral se usaron los instrumentos como el cuestionario de estrategias de acoso en el centro laboral. El LIPT-60 y el inventario de Burnout de Maslach (MBI).

El estudio se dividió en los siguientes capítulos:

El Capítulo I presenta el planteamiento de la problemática, que incluye los siguientes elementos: descripción, delimitación, problemática de estudio, justificación, objetivo general y objetivos más detallados. El Capítulo II establece los fundamentos teóricos, el marco conceptual y los antecedentes relacionados con las variables. Para el capítulo III se establecen los supuestos generales y particulares junto con las definiciones conceptuales y operativas de las dos variables. El Capítulo IV describe la técnica, que abarca el método, el tipo, los niveles, el diseño, la población así como la muestra, los procedimientos, las herramientas, el equipo de procesamiento de datos y la ética.

El capítulo V presenta los resultados, describe Los hallazgos, compara las hipótesis, analiza, discute, concluye, brinda recomendaciones, enumera las referencias bibliográficas e incluye la matriz de consistencia siguiendo los lineamientos de la séptima edición de la revista estadounidense. Estilo APA. Operacionalización de variables, herramientas de investigación, autorización para el uso del instrumento, consistencia en la aplicación, validez así como confiabilidad del instrumento. Tratamiento de datos, consentimiento así como declaración de confidencialidad Compromiso de autoría y fotografías que demuestren el uso de los instrumentos.

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN	v
CONTENIDO	vii
CONTENIDOS DE TABLAS	xi
CONTENIDOS DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Delimitación del problema	21
1.2.1 Delimitación Espacial	21
1.2.2 Delimitación Temporal	21
1.2.3. Delimitación Teórica.....	21
1.3 Formulación del problema.....	21
1.3.1 Problema General.....	21
1.3.2 Problemas Específicos	22
1.4 Justificación Social.....	22
1.4.1 Social	22
1.4.2 Teórica	22
1.4.3 Metodológica	22
1.5 Objetivos.....	23
1.5.1 Objetivo General.....	23
1.5.2 Objetivo Especifico.....	23

CAPÍTULO II.....	24
2.1. Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes Internacionales	24
2.1.2 Antecedentes Nacionales	26
2.1.3 Antecedentes Locales	29
2.2 Bases teóricas o científicas	30
2.2.1 Mobbing.....	30
2.2.2 Burnout	42
2.3 Marco conceptual.....	56
2.3.1 Mobbing.....	56
2.3.2 Burnout.....	57
CAPÍTULO III.....	59
HIPÓTESIS.....	59
3.1 Hipótesis General.....	59
3.2 Hipótesis Específicas	59
3.3 Variables	59
3.3.1 Mobbing.....	59
3.3.2 Burnout Laboral	60
CAPÍTULO IV.....	61
4.1 Método de investigación.....	61
4.2 Tipo de investigación.....	61
4.3 Nivel de investigación	61
4.4 Diseño de investigación	61
4.5 Población y muestra.....	62
4.5.1 Criterios de Inclusión:	62

4.5.2	Criterios de Exclusión:	63
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
4.6.1	Técnicas	63
4.6.2	Instrumentos	64
4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	70
4.8	Aspectos éticos de la investigación	70
CAPÍTULO V		72
5.1	Descripción de resultados	72
5.2	Contrastación de hipótesis	88
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		98
CONCLUSIONES		104
RECOMENDACIONES		106
REFERENCIAS		107
ANEXOS		111
Anexo N° 01 Matriz de consistencia		112
Anexo N° 02 Matriz de Operacionalización de Variables		114
Anexo N° 03 Matriz de Operacionalización de Instrumentos		116
Anexo N° 04 Instrumento de la variable Mobbing		119
Anexo N° 05 Autorización de aplicación de los instrumentos		122
Anexo N° 06 Constancia de su aplicación		124
Anexo N° 07 Confiabilidad de la prueba piloto		126
Anexo N° 08 Validez del instrumento		130
Anexo N° 09 Data de Procesamiento de datos		139
Anexo N° 10 Consentimiento informado		141
Anexo N° 11 Declaración de Confidencialidad		145

Anexo N° 12 Compromiso de Autora.....	147
Anexo N° 13 Fotos de la aplicación de los instrumentos.....	148

CONTENIDOS DE TABLAS

Tabla 1 <i>Atenciones del Servicio “Trabaja sin acoso”</i>	17
Tabla 2 <i>Registro de Casos de denuncias por Hostigamiento sexual laboral</i>	17
Tabla 3 <i>Ficha técnica del Mobbing</i>	64
Tabla 4 <i>Juicio de expertos del instrumento de Mobbing</i>	65
Tabla 5 <i>Equivalencia de la confiabilidad del instrumento de Lipt 60</i>	66
Tabla 6 <i>Ficha técnica de la variable Burnout</i>	67
Tabla 7 <i>Juicio de expertos del instrumento de burnout</i>	68
Tabla 8 <i>confiabilidad del instrumento de Maslach Burnout Inventory</i>	69
Tabla 9 <i>Resultado de Mobbing en trabajadores administrativos</i>	72
Tabla 10 <i>Resultado de la dimensión Incomunicación en trabajadores administrativos</i>	73
Tabla 11 <i>Resultado de la dimensión Entorpecimiento del Progreso</i>	74
Tabla 12 <i>Resultado de la dimensión Desprestigio personal</i>	75
Tabla 13 <i>Resultado de la dimensión Desprestigio laboral</i>	76
Tabla 14 <i>Resultado de la dimensión Intimidación encubierta</i>	77
Tabla 15 <i>Resultado de la dimensión Intimidación en trabajadores administrativos</i>	78
Tabla 16 <i>Resultado de burnout en trabajadores administrativos</i>	79
Tabla 17 <i>Resultado de la dimensión agotamiento emocional</i>	80
Tabla 18 <i>Resultado de la dimensión despersonalización</i>	81
Tabla 19 <i>Resultado de la dimensión realización personal</i>	82
Tabla 20 <i>Resultado de la relación de Mobbing y Burnout laboral</i>	83
Tabla 21 <i>Resultado de la relación entre mobbing y dimensión agotamiento emocional</i>	85
Tabla 22 <i>Resultado de la relación entre mobbing y la dimensión despersonalización</i>	86
Tabla 23 <i>Resultado de la relación entre mobbing y la dimensión realización personal</i>	87
Tabla 24 <i>Pruebas de normalidad</i>	89

Tabla 25 <i>Relación entre mobbing y burnout en trabajadores administrativos</i>	90
Tabla 26 <i>Interpretación de los coeficientes de correlación en la hipótesis general</i>	90
Tabla 27 <i>Interpretación de los coeficientes de correlación en la hipótesis específica</i>	92
Tabla 28 <i>Interpretación de los coeficientes de correlación en la hipótesis específica</i>	92
Tabla 29 <i>Interpretación de los coeficientes de correlación en la hipótesis específica</i>	93
Tabla 30 <i>Interpretación de los coeficientes de correlación en la hipótesis específica</i>	94
Tabla 31 <i>Resultado de mobbing y la dimensión realización personal</i>	96
Tabla 32 <i>Interpretación de los coeficientes de correlación en la hipótesis específico</i>	96

CONTENIDOS DE FIGURAS

Figura 1 <i>Datos estadísticos de casos de hostigamiento sexual laboral</i>	18
Figura 2 <i>Esquema de Investigación</i>	62
Figura 3 <i>Resultado de Mobbing en trabajadores administrativos</i>	72
Figura 4 <i>Resultado de la dimensión Incomunicación en trabajadores administrativos</i>	73
Figura 5 <i>Resultado de la dimensión Entorpecimiento del Progreso</i>	74
Figura 6 <i>Resultado de la dimensión Desprestigio personal</i>	75
Figura 7 <i>Resultado de la dimensión Desprestigio laboral</i>	76
Figura 8 <i>Resultado de la dimensión Intimidación encubierta</i>	77
Figura 9 <i>Resultado de la dimensión Intimidación en trabajadores administrativos</i>	78
Figura 10 <i>Resultado de burnout en trabajadores administrativos</i>	79
Figura 11 <i>Resultado de la dimensión agotamiento emocional</i>	80
Figura 12 <i>Resultado de la dimensión despersonalización</i>	81
Figura 13 <i>Resultado de la dimensión realización personal</i>	82
Figura 14 <i>Resultado de la relación de Mobbing y Burnout laboral</i>	84
Figura 15 <i>Resultado de la relación entre mobbing y dimensión agotamiento emocional</i>	85
Figura 16 <i>Resultado de la relación entre mobbing y la dimensión despersonalización</i>	86
Figura 17 <i>Resultado de la relación entre mobbing y la dimensión realización personal</i>	88

RESUMEN

En el estudio se planteó como problemática de investigación: ¿Qué relación existe entre Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023?, el propósito fue determinar la relación que existe entre Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Dado que la muestra estuvo compuesta por 90 profesionales administrativos mayores de 18 años, se usó un diseño de correlación transversal, que es un subconjunto del estudio de técnica general y de tipo básico, debido a que se eligió un número razonable de participantes (100%) de la población, la muestra se consideró censal. El Inventario de Burnout Maslach (MBI) y los cuestionarios de estrategias de acoso en el lugar de trabajo LIPT-60 se usaron para la recopilación de datos, en cuanto a Los hallazgos que se observan con mayor frecuencia, se observa que 65 trabajadores administrativos, el mobbing es visto por el 72,2% del colectivo como un grado de agotamiento entre leve y medio. Diecinueve miembros del personal administrativo, o el 21,1% del total, también ven esto como una especie de acoso y agotamiento de bajo nivel.

En ese sentido, es aceptada la hipótesis alternativa basados en los hallazgos de rho (r_s) de Spearman = 0.527, con $p = 0.000$ y $0.000 < 0.05$. Determinar que, dada una correlación algo directa entre el mobbing y el bournout entre los empleados administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Por tanto, la correlación entre el mobbing y el agotamiento entre los administradores de hospitales es clara. Se recomienda a la Directora del hospital de Huancavelica y al Área correspondiente a desarrollar encuestas periódicamente de Acoso laboral y realizar talleres de sensibilización para prevenir el acoso laboral entre los trabajadores administrativos, Asimismo desarrollar taller de relajación corporal, para reducir el agotamiento emocional y laboral.

Palabras clave: Mobbing, Burnout.

ABSTRACT

In the study, the research problem was posed: What relationship exists between Mobbing and Workplace Burnout in administrative workers of a Hospital in the city of Huancavelica, 2023? The purpose was to determine the relationship that exists between Mobbing and Workplace Burnout in administrative workers. from a Hospital in the city of Huancavelica, 2023. Given that the sample was composed of 90 administrative professionals over 18 years of age, a cross-sectional correlation design was used, which is a subset of the general technique and basic type study, due to Since a reasonable number of participants (100%) were chosen from the population, the sample was considered census. The Maslach Burnout Inventory (MBI) and LIPT-60 workplace bullying strategies questionnaires were used for data collection, as for the most frequently observed findings, it is noted that 65 white-collar workers, Mobbing is seen by 72.2% of the group as a degree of exhaustion between mild and medium. Nineteen administrative staff, or 21.1% of the total, also see this as a form of low-level bullying and burnout.

The alternative hypothesis is supported by the Spearman's rho correlation coefficient of 0.527, with a p-value of 0.000, which is less than 0.05. Establish an association between mobbing and burnout among administrative staff of a hospital in Huancavelica in 2023. Therefore, the correlation between mobbing and burnout among hospital administrators is clear. It is recommended that the Director of the Huancavelica hospital and the corresponding Area develop periodic workplace harassment surveys and hold awareness workshops to prevent workplace harassment among administrative workers, and also develop a body relaxation workshop to reduce emotional and work exhaustion.

Keywords: Mobbing, Burnout.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (2022), define que el mobbing o acoso laboral como: "agresión en el lugar donde se labora cuando uno o más compañeros de trabajo atacan abiertamente a otro empleado en un esfuerzo por hacerlo sentir amenazado, humillado o deprimido hasta que renuncie o sea despedido."

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2022), indican que el acoso laboral o acoso sexual es un tipo de violencia de género y un abuso de poder común en los entornos profesionales. Infringe los derechos básicos de los individuos y su derecho a vivir sin violencia.

La Organización Internacional del Trabajo y Gallup (2021) llevó a cabo una encuesta mundial sobre las mujeres en el lugar de trabajo reveló que más del 60% de las que sufrieron violencia y acoso informaron varios incidentes.

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (2000) conceptualiza el acoso laboral como: "comportamiento verbal o psicológico que es sistemático, repetitivo o persistente que causa daño, humillación, ofensa o intimidación a un individuo o grupo en el lugar de trabajo o relacionado con el empleo".

Según Forero et al. (2020), el mobbing es un tipo de agresión psicológica grave que se produce en el ámbito laboral y se caracteriza por conductas sistemáticas dirigidas a una persona, lo cual supone un grave riesgo en la salud psicológica y social de los empleados en un período prolongado.

Una encuesta realizada por la Confederación de Sindicatos de Japón (2019) reveló que el 38% de los empleados en Japón habían sufrido acoso en el lugar de trabajo. Aproximadamente el 30% de las personas de entre 20 y 29 años que se vieron afectados optaron

por dejar de fumar. Esto indica que el acoso laboral está provocando el agotamiento de los recursos humanos.

La revista Mexicana de medicina familiar (2013-2014), llevó a cabo un estudio con residentes de Pediatría del Instituto Mexicano del Seguro, revelando que las principales formas de acoso fueron el abuso verbal, el abuso intelectual, la discriminación de género y la agresión física. Los profesores representaron el 24% de los casos de abuso, los residentes de alto nivel el 21,5% y las profesionales médicas el 13,7%.

De acuerdo con la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL (2023), el Gobierno peruano recibió 230 denuncias de "acoso sexual" en el lugar laboral, con un promedio de 4 denuncias por día, según estadísticas públicas.

Según el doctor Aníbal Sánchez Aguilar, la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar de 2016 encontró que el 68,2% de las mujeres enfrentaron abusos en sus relaciones personales, incluyendo violencia psicológica, física y sexual (ENDES). La violencia psicológica fue el tipo denunciado con mayor frecuencia con 64,2%, seguida de la violencia física con 31,7% y la violencia sexual con 6,6%.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo tiene el servicio “Trabaja sin acoso”, con el propósito de hacer cumplir políticas que disuadan y penalicen el acoso sexual en organizaciones tanto públicas como privadas.

Tabla 1*Atenciones del Servicio “Trabaja sin acoso”*

TEMA	TELEFÓNICA	PRESENCIAL	TOTAL ATENDIDOS
Hostigamiento sexual laboral (casos)	318	156	474
Orientación sobre hostigamiento sexual laboral	868	235	1103
Otros tipos de violencia	174	17	191
Hostilidad laboral	605	61	666
Otros temas laborales	515	39	554
Otros temas	503	15	518
Sub total efectivamente atendidos	2983	523	3506
Llamadas no efectivamente atendidas	2937		2937
Llamadas abandonadas	1561		1561
Total general	7481		8004

Nota. Según las atenciones de la línea 1819, del 15-10-2018 al 31-12-2020 se reportaron 474 casos de hostigamiento sexual en el trabajo, información obtenida por el MTPE, (<https://observatorioviolencia.pe/mtpe/>) En dominio público.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo dispone de una solicitud para registrar casos de acoso sexual en el trabajo. Recibió el siguiente número de denuncias:

Tabla 2*Registro de Casos de denuncias por Hostigamiento sexual laboral*

Fecha	Número total de reportes documentados en la aplicación para denunciar Hostigamiento Sexual en el Trabajo.
Del 18.11.2019 al 15.03.2020	126
Del 16.03.2020 al 31.12.2020	313

Nota. Según el aplicativo de registros de casos de hostigamiento sexual en el trabajo del 18-11-2019 al 31-12-2020 se reportaron 439 denuncias, información obtenida por el MTPE, (<https://observatorioviolencia.pe/mtpe/>) En dominio público.

También, el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2020), informa que 78.7% de los casos que fueron registrados por hostigamiento sexual laboral son del sector privado con 373 casos y en el sector público se reporta 98 casos de hostigamiento sexual laboral.

Figura 1

Datos estadísticos de casos de hostigamiento sexual laboral



Nota. Se reportaron que 373 casos de hostigamiento sexual ocurrieron en el Sector privado, información obtenida por el MTPE, (<https://observatorioviolencia.pe/mtpe/>) En dominio público.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020) afirma que el 72,2% de los casos de acoso incluyen al perpetrador que ocupa una posición jerárquica superior en el trabajo, mientras que 120 casos involucran a acosadores en una posición no jerárquica. La escuela afirma además que los casos documentados de acoso sexual incluyen: miradas lascivas, comentarios sexualmente sugerentes, insinuaciones sexuales y avances físicos.

El síndrome de burnout es reconocido por la Organización Mundial de la Salud (2022) como una condición relacionada con el trabajo causada por variables contribuyentes. Esta enfermedad desencadena agotamiento emocional en los trabajadores, elevando la tensión laboral y generando emociones de indiferencia, desprecio y disminución de la eficiencia. Solo el 35% de los países tienen iniciativas gubernamentales específicamente enfocadas en fomentar y evitar problemas de salud mental relacionados con el trabajo.

El autor (Manrique & Avendaño, 2021), afirma que el agotamiento es un enfoque disfuncional a fin de manejar el estrés vinculado con el trabajo que resulta en agotamiento emocional y eventualmente, una disminución en el desempeño.

Choi et al. (2020) enfatizaron que el síndrome de burnout está vinculado a nuevas expectativas laborales, sobrecarga de trabajo, circunstancias laborales y jornadas laborales continuas excesivas.

Un estudio llevado a cabo por la Organización Mundial de la Salud en junio de 2022 reveló que mil millones de personas, lo que representa el 15% de los adultos en edad de trabajar, viven con una enfermedad mental. Los hallazgos resaltan preocupaciones sociales más amplias, incluidos los prejuicios y la desigualdad, que tienen un efecto perjudicial en la salud mental.

La revista chilena Neuro – Psiquiatría (2019) publicó un estudio sobre el Síndrome de Burnout entre el personal de salud de Arequipa. El 6,9% de los individuos presenta síntomas graves de la enfermedad, como lo demuestran los datos. Si bien no hubo disparidades notables basadas en el sexo, la duración del servicio o el salario sí hubo discrepancias significativas según el estado civil y el área de empleo.

Según Publicación de la Revista Mexicana (2016), se realizó un estudio transeccional mediante la administración de 535 cuestionarios a empleados del Ministerio de Salud (193). La investigación demostró un alto nivel de esta condición. 44,1% presentó cansancio emocional, 56,4% despersionalización y 92,9% baja realización laboral.

Un estudio sobre el síndrome de burnout entre profesionales de enfermería se realizó en el Hospital de las Culturas de Chiapas, México (2013). Se aplicaron encuestas a 82 trabajadores para evaluar las dimensiones de esta condición. Presentaron elevada carga emocional (95%), elevada despersionalización (47%) y baja realización personal (100%). Por lo cual se recomendó implementar un programa de manejo del estrés debido a la evidencia que

indica que esta condición está impactando negativamente la forma de la atención que se da a los consumidores.

La investigación jurídica de Viñatea & Toyama (2023) sobre derecho laboral en Perú reveló que 7 de cada 10 trabajadores en el país habían sufrido síndrome de burnout, según estadísticas. La sobrecarga de trabajo provocó estrés, ansiedad y depresión en el 23% de las personas, aumentó los errores en el 30% y llevó al 25% a contemplar la posibilidad de abandonar la organización.

La revista de Investigación científica ÁGORA – Lima (2023), publicó un artículo que analiza la gravedad y correlación del burnout y la sobrecarga laboral entre los empleados del Hospital María Auxiliadora durante la epidemia de SARS-CoV-2 durante el primer trimestre del año 2022. Era razonable suponer que las enfermeras así como los auxiliares de enfermería tenían mucho que hacer. La correlación entre la sobrecarga de trabajo y el aumento del burnout entre el personal técnico fue muy sorprendente.

El diario Gestión de Perú, publicó que la bolsa de trabajo de América latina Bumerán, realizó una encuesta (2022) señalando que el 66% de empleados experimentó el síndrome de Burnout en Perú, porque aumentó la sobrecarga laboral y se sienten más quemados que antes y consideran cambiar de empleo.

En 2018, la Revista de Neuropsiquiatría estudió la aparición del Síndrome de Burnout y factores relacionados en el Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima, Perú. La UPCH FMAH brindó asistencia en el estudio de un grupo de 252 médicos, revelando una baja ocurrencia del padecimiento. Sin embargo, una parte notable de la cohorte tenía niveles elevados de cansancio emocional así como despersonalización.

El personal administrativo del Hospital de Huancavelica está sufriendo mobbing y burnout laboral, lo que genera afectaciones funcionales tanto en el ámbito psicológico como laboral de estas personas. Por lo que es importante hacer el estudio, para evaluar la vinculación

que existe entre Mobbing y Burnout laboral en empleados administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Con el propósito de implementar medidas para prevenir y erradicar las conductas de acoso laboral, estableciendo sanciones laborales de igual forma para proveer las herramientas que los trabajadores necesitan e incorporar nuevas tecnologías y capacitaciones donde reforzará su autoestima y su sentir en la realización personal.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación Espacial

Ubicado en la provincia y departamento de Huancavelica, este estudio examinó al personal administrativo del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica. Ubicado en Yananaco de Huancavelica, el hospital está en la Av. Andrés Avelino Cáceres s/n.

1.2.2 Delimitación Temporal

La ejecución del estudio, el análisis estadístico, la recopilación de datos y el informe final se completaron durante el transcurso de seis meses (septiembre de 2023 a febrero de 2024) de investigación.

1.2.3. Delimitación Teórica

Sustentamos la variable mobbing con la Teoría de Heinz Leymann (1996), clasificó el acoso psicológico en seis categorías: descrédito personal, intimidación encubierta, descrédito social, obstrucción del progreso y aislamiento o prohibición de contacto.

Del mismo modo la variable Burnout laboral se sustentó con los autores: Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980), que evalúan la motivación intrínseca, el desapego de los propios sentimientos y la felicidad general.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

- ¿Qué relación existe entre Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023?

1.3.2 Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre Mobbing y la dimensión Agotamiento emocional en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023?
- ¿Qué relación existe entre Mobbing y la dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023?
- ¿Qué relación existe entre Mobbing y la dimensión realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023?

1.4 Justificación Social

1.4.1 Social

En lo social, beneficia a los empleados del hospital de Huancavelica, de tal forma que es de utilidad a la jefatura y/o Recursos Humanos para tomar acciones correctivas de promoción y prevención basados en los hallazgos de las variables del mobbing y burnout laboral, cuando los superiores tratan a sus subordinados con respeto y se comunican bien entre sí, lo que reduce la probabilidad de bournout y su impacto negativo en la productividad.

1.4.2 Teórica

A nivel teórico el estudio aporta con conocimientos científicos acerca del mobbing y Burnout laboral, para que otros estudios sobre el mismo tema puedan utilizarlo como punto de partida.

1.4.3 Metodológica

El estudio científico usó el Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo LIPT – 60 adaptado en la versión Perú, por Guillen Flores Mayumi Milagros y Izaguirre Salazar Jean Carlos (2022), el cuestionario tiene como objetivo evaluar las tácticas de acoso psicológico en el centro de labores.

En la variable Burnout, se usó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson, (1996) que tiene de 3 dimensiones con 22 preguntas, adaptado en Perú por Zapata Tenorio, Pedro Ruthers, (2020) adaptaciones que ayudan a diagnosticar el Burnout en el ámbito laboral.

Por otro lado, ambos instrumentos pasaron por validez a través del juicio de expertos así como confiabilidad mediante una prueba piloto y este estudio servirá para futuras investigaciones científicas contextualizando al Departamento de Huancavelica.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

1.5.2 Objetivo Especifico

- Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Bournout emocional en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Gómez, A. (2021) en el estudio que se tituló: “*Examen del Estado de Burnout en el Personal Administrativo de una Empresa de Comunicaciones y Atención al Cliente en Medellín, Antioquia, Colombia*”, utilizando un diseño no experimental y enfoque cuantitativo, la muestra fueron 60 estudiantes a quienes se le aplicó encuestas. Los investigadores utilizaron el Maslach Burnout Inventory en su estudio y descubrieron los empleados experimentan el síndrome de burnout en un nivel preocupante.

En el estudio de Fu et al. (2021), los participantes en el estudio fueron 1.897 enfermeras que trabajan en 12 hospitales ubicados en la provincia de Shandong. La mayoría de las personas eran mujeres (93,9%). Se usaron el Inventario de Burnout de Maslach—Versión china—(MBI-GS) y el Inventario de Miedo a la Violencia en el Trabajo en el Futuro. Se halló que las enfermeras chinas, en particular las que trabajan en instituciones terciarias, muestran más signos de burnout como resultado de las crecientes exigencias que se les imponen. Hubo una correlación entre la falta de cinismo de las enfermeras y su confianza en su capacidad para prevenir la violencia en el lugar de trabajo. Las enfermeras con un miedo moderado a sufrir violencia futura en el lugar de trabajo lograron puntuaciones más altas en el componente de éxito personal en comparación con aquellas con un nivel bajo de miedo, que obtuvieron las puntuaciones más bajas.

Carrasco (2020), en el estudio que se tituló: “*El acoso laboral, conocido como mobbing, y su incidencia en el rendimiento del trabajo, en el contexto del personal de una institución pública de Quito, como un riesgo psicosocial*”, el propósito fue determinar en qué medida los trabajadores de una institución pública fueron sometidos a acoso en el lugar de

trabajo, conocido frecuentemente como mobbing. El alcance fue descriptivo-exploratorio con una muestra de 59 individuos. Se concluyó que: La vinculación entre el acoso en el lugar de trabajo y el desempeño en el trabajo es inversamente proporcional. Como riesgo psicológico, el mobbing tiene un efecto sobre la productividad de los empleados en el lugar de trabajo; Por lo cual, una puntuación de evaluación más baja (a un nivel de significancia de $-0,70$) indica un riesgo mayor. Los hallazgos revelan que el 20% de los empleados pertenecían a empleados de nivel superior, mientras que el 80% exhiben factores de riesgo psicológico que impactan su desempeño en algún grado.

Taruchaín y Mayorga (2020) en el estudio que se tituló: “*Agotamiento laboral en empleados del sector público en la provincia de Tungurahua*”, publicada en la Revista Científica Universitaria de la Universidad de Panamá. El propósito fue determinar el síndrome de Burnout en los empleados. El diseño fue descriptivo, exploratoria, cuantitativa, realizada de forma transversal con una muestra de 280 individuos. Se usó el instrumento psicométrico Maslach Burnout Inventory para evaluar los niveles de estrés laboral en términos de despersonalización y realización personal.

Según, Goussinsky et al. (2019) en el estudio que se tituló: “*Maltrato por parte de pacientes y familiares afecta a los empleados en el sector Salud*”, siguiendo las pautas marcadas por la Teoría del Consumo y Liberación. Participaron en el estudio 451 profesionales sanitarios y enfermeras. Las herramientas utilizadas fueron la Escala de Conflicto Interpersonal en el Trabajo (ICAW) y el Cuestionario de Circunstancias y Comportamiento del Cliente Desafiante con el fin de cuantificar incidentes violentos en el lugar de trabajo, y el Maslach Burnout Inventory (MBI) en su forma condensada para evaluar factores asociados al burnout. Los hallazgos muestran que el personal de salud experimenta más cansancio emocional y despersonalización debido al abuso por parte de los pacientes y sus familiares. Aunque ni la hipótesis original de los autores ni las investigaciones previas que examinaron sugirieron que

el agotamiento emocional estaría más estrechamente relacionado con el abuso que con la despersonalización, ahora se cree que esta última es el aspecto más importante del síndrome de burnout.

Según Gabriel Letelier, (2014), realizó un estudio transversal sobre *“Síndromes Organizacionales: Mobbing y Burnout”* con el fin de determinar el tipo y grado de asociación entre ambas enfermedades en un grupo de 26 vendedores que fueron evaluados mediante el Test de Cisneros para mobbing y la escala MBI para burnout. Se concluyó que: Ambas enfermedades organizacionales revelan una asociación positiva entre el mobbing y el cansancio emocional y la despersonalización.

Asimismo, Karsavuran Seda y Kaya Sidika, (2011), realizó un estudio de *“Estudio sobre la correlación entre el agotamiento y el mobbing entre administradores de hospitales realizado en Turquía en 2011”*, el propósito fue evaluar si existe o no una conexión entre el grado de burnout experimentado por los jefes de servicio y la cantidad de acoso al que han sido sometidos. Se desarrolló mediante un diseño transversal y alcance correlacional, para lo cual se usó el "Test Leymann de Terror Psicológico" para medir la gravedad de las experiencias de mobbing, y el "Inventario de Burnout de Maslach" para cuantificar el grado de burnout experimentado por una muestra de 244 directores. Según Los hallazgos, cada componente del mobbing se asoció positivamente con el cansancio emocional así como la despersonalización. Se demostró que todos los aspectos del mobbing tienen una correlación negativa con el éxito individual, lo que los llevó a esta conclusión: “La exposición al mobbing y burnout es una preocupación importante para los supervisores de enfermería, quienes son responsables de la eficiencia así como eficacia, así como de la salud general de la empresa”.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Según, Almonacid y Chávez, (2022) en el estudio que se tituló: *“Agotamiento laboral y ambiente de trabajo en empleados de limpieza de una compañía privada en el Callao en*

2022” el propósito era conocer si los entornos laborales del personal de limpieza están relacionados con el síndrome de burnout, la muestra fueron 120 empleados, el cual usó un diseño transversal y se basó en investigación básica con nivel correlacional. Después de administrar los instrumentos pertinentes a los trabajadores, los peritos emitieron juicios expertos y encontraron que los instrumentos eran muy confiables, con un valor MBI de .803 y un valor SL-SPC de .952. En ese sentido existe una relación inversa moderada entre el síndrome de Burnout y el clima laboral en los empleados. El coeficiente es -0,516 y el valor p es 0,000. En conclusión, se sugiere que los hallazgos descubiertos podrían identificarse si se realizaran más investigaciones.

Según, Muñoz y Tamara, (2022) en el estudio que se tituló: *“Exceso de trabajo y agotamiento laboral en el personal sanitario de la Microrred Mazamari, en marzo de 2022”*, el propósito fue establecer la vinculación entre la sobrecarga laboral y síndrome de burnout en los empleados. La muestra fueron 83 médicos, fue un estudio básico, de nivel relacional, no experimental, transeccional y correlacional. Los hallazgos indican una correlación significativa entre la alta carga de trabajo y el cansancio emocional y la satisfacción profesional. Los umbrales de significancia fueron $p= 0,003$, $p= 0,001$ y $p= 0,000$, respectivamente. Hubo una fuerte correlación del 71% para el cansancio emocional, el 86,3% para la despersonalización y el 69,5% para la satisfacción profesional. Se encontró una correlación del 93,1% entre la carga excesiva de trabajo y el síndrome de burnout entre el personal de salud de la Microrred Mazamari mediante análisis de asociación directa simétrica.

Igualmente, en el contexto nacional, Páez y Verde, (2022) En el estudio que se tituló: *“Acoso laboral en el equipo administrativo de la Clínica San Lorenzo de Cajamarca en el año 2022”*, se analizó esta cuestión para evaluar el alcance del acoso laboral entre el personal administrativo, el estudio fue no experimental de corte transeccional, descriptivo, la muestra fueron 40 trabajadores y el instrumento fue el cuestionario, El 25,0% de los trabajadores

experimentó altos niveles de mobbing, el 25% experimentó mobbing relacionado con el bloqueo de la comunicación, el 22,5% con intimidación y el 17,5% con deshonra profesional. En niveles más bajos, la inhibición del avance representa el 2,5% y la intimidación encubierta el 7,5%. Determinan que el mobbing se encuentra mayoritariamente en un nivel bajo, representando el 67,5%.

Por su parte, Ríos, (2019) en el estudio que se tituló: *“El efecto del hostigamiento laboral en el entorno laboral de los empleados de un Centro de Salud en Trujillo durante el año 2019”*, el estudio fue no experimental de corte transeccional, la muestra fueron 63 trabajadores y el instrumento fue el cuestionario. El 39,6% de las unidades de la muestra reportaron acoso fuerte, el 40% reportó acoso medio y el 20,4% reportó acoso moderado. En conclusión, demostraron la presencia de diferentes grados de mobbing entre los empleados.

El autor Barreda Itusaca y Bernie Gersinio, (2020) desarrolló la tesis *“Estrés laboral y acoso en el personal de enfermería de atención primaria en Piura, 2020”* Se investigó la posible correlación entre el mobbing y el síndrome de agotamiento entre la fuerza laboral de las divisiones médico legales (DML) en 2020. Se realizó una investigación correlacional mediante una encuesta para recopilar datos de 32 socios internos de atención médica. El 37,5% de los colaboradores internos de salud enfrentó acoso laboral moderado, el 46,88% enfrentó acoso severo y el 15,63% enfrentó poco acoso. El 21,88% de los empleados obtuvo un nivel moderado de síndrome de burnout, el 25% experimentó nivel severo y el 53,13% experimentó un nivel bajo.

Torres Arteaga (2019) en el estudio que se tituló: *“Acoso laboral y estrés en el personal del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, en el año 2019”*; El propósito fue examinar la correlación entre el estrés en el trabajo y el mobbing entre los empleados. El diseño fue no experimental, enfoque descriptivo; transeccional y correlacional. La muestra fueron 90 empleados. Los resultados indicaron un índice de significancia de 0,000, por encima del valor

p de 0,05. Con una puntuación del índice del 92,5%, el acoso laboral y el estrés laboral muestran una relación sustancial entre los trabajadores.

(LAU, 2019), en el estudio que se tituló “*Tensión laboral y mobbing entre empleados de un club privado de Trujillo en 2019*”, utilizando un enfoque de investigación correlacional, este estudio investiga las experiencias de los empleados con el mobbing y el estrés en el trabajo. La muestra la componían 182 empleados. Los instrumentos fueron cuestionarios para cada una de las variables. El estudio revela que el Mobbing se caracteriza por un bajo nivel de preponderancia, con proporciones que oscilan entre el 49,1% y el 57,4% de los trabajadores. De manera similar a como se observaron con mayor frecuencia los componentes de nivel medio del estrés laboral, el porcentaje de empleados varió entre 38,9% y 44,4%. Además, se halló una correlación positiva entre el mobbing así como el estrés laboral entre trabajadores. Se encontró que esta correlación era bastante sustancial ($p < 0,01$).

Castro Negreiros, (2019), en su tesis de estudio titulado “*Correlación entre Mobbing y Síndrome de Burnout en trabajadores del Hospital Leoncio Prado Huamachuco en 2019*”, el estudio fue de alcance correlacional y descriptivo, la muestra fueron 96 empleados a quienes se les administró una encuesta. Los hallazgos revelan que el 64% de los trabajadores experimentó acoso laboral de nivel medio, el 31,3% experimentó acoso de alto nivel y el 8,3% experimentó acoso de bajo nivel. Dentro del sector de la salud, el 59,4% tenía un agotamiento moderado, el 29,2% experimentó un agotamiento severo y el 11,5% experimentó un agotamiento bajo. Se descubrió una relación moderada entre el mobbing y el síndrome de agotamiento entre el personal médico.

2.1.3 Antecedentes Locales

Según Huamán (2021), en el estudio, que tiene como propósito establecer la “*Vínculo entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral de los empleados en el distrito fiscal de Huancavelica en 2020*”. El estudio fue aplicado mediante un diseño no experimental y alcance

correlacional. Además, se aplicó una encuesta a 75 funcionarios administrativos del distrito fiscal de Huancavelica con el fin de recopilar datos sobre los factores en estudio. Los hallazgos indican que el cansancio emocional tiene una relación directa y sustancial con el desempeño laboral. La investigación reveló una asociación significativa entre el síndrome de Burnout así como el desempeño laboral, lo que sugiere que la satisfacción personal incide en el desempeño de trabajo.

De la Cruz y Gutierrez, (2019) en el estudio que se tituló: *“Agotamiento laboral en los empleados del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia en Huancavelica, durante el año 2019”*, la muestra fueron 30 profesionales de la salud. Los hallazgos revelan que el 93% de los empleados presentaban cansancio emocional así como despersonalización moderados, mientras que el 70% de los empleados experimentaba niveles moderados de satisfacción personal. Conclusión: el 90% de los empleados tienen niveles moderados de síndrome de Burnout.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Mobbing

La Organización Mundial de la Salud (2022), define que el acoso laboral o mobbing como: "agresión en el lugar de trabajo cuando uno o más compañeros de trabajo atacan abiertamente a otro empleado en un esfuerzo por hacerlo sentir amenazado, humillado o deprimido hasta que renuncie o sea despedido."

De este modo, Manrique y Avendaño, (2021) menciona que el mobbing tiene ciertas características del síndrome de agotamiento, que incluyen agotamiento emocional o despersonalización, reacciones negativas e irritabilidad, por lo que se concluye de que la existencia de mobbing va en detrimento del rendimiento individual que un individuo puede alcanzar. colaborador logra.

Forero et al. (2020), indican que el mobbing representa una amenaza sustancial para la salud mental así como el bienestar de los empleados. Estos académicos lo describen como un tipo de violencia psicológica aguda que ocurre en el lugar de trabajo y puede afectar sistemáticamente a las personas al menos una vez. al menos cada seis meses y semanalmente.).

Del mismo modo el autor (Palacios 2020, p.22), menciona que mobbing, frase en inglés que es al acoso moral en el lugar de trabajo, tiene su origen en la palabra “Mobbing”, derivada del verbo “to mob”, que denota agredir, acosar o maltratar.

Además, Goussinsky et al., (2019) señala que el mobbing está más asociado al cansancio emocional así como la despersonalización, que son síntomas del síndrome de burnout y relevantes para la salud de sus empleados.

Según Rayan et al (2019), plantea la idea de que la violencia en el lugar de trabajo, junto con otras variables como las temporadas de mayor carga de trabajo o las circunstancias sociales pertinentes, puede amplificar la sensación de fastidio y provocar el síndrome de Burnout entre los empleados.

Según Malik y Björkqvist (2019) del mismo modo, señalan que los autores de actos de agresión anteriores contra los empleados tenían más probabilidades de tener síndrome de Burnout en el presente, según sus hallazgos, cuando los empleados se ven afectados por este problema, altera su calidad de vida. Afecta su bienestar emocional y sus conexiones con los demás, lo que provoca una irritación intensa.

De acuerdo con Pedraza (2017) el mobbing o acoso laboral es: Todo lo que sea persistente y metódicamente grosero, insultante, degradante, humillante y antipático. El trato deshonesto, dañino o desmoralizante hacia un empleado se define como un comportamiento que viola la dignidad, integridad e igualdad del empleado con el objetivo

de hacer que la víctima abandone su empleo, pierda interés en su trabajo o no pueda aprovechar las oportunidades disponibles para ellos en su nivel actual de empleo. (p. 14).

Asimismo, Miguel y Prieto (2016) mencionó que el mobbing, abarca una amplia variedad de conductas que perturban periódicamente el equilibrio profesional y mental de la víctima. Causar daño en el lugar de trabajo, particularmente en las relaciones entre empleados, es el objetivo de las agresiones verbales 39.

La Organización Internacional del Trabajo (2013) refirió que el mobbing en el lugar de trabajo, adopta la forma de insultos y otras formas de lenguaje degradante dirigido a las personas con la intención de causar daño emocional o corporal.

Finalmente, Leymann (1996) ofrece una definición del acoso laboral o *mobbing* de la misma manera que una o más personas constantemente envían mensajes abusivos y poco éticos, personas enfrentadas entre sí, lo que, como resultado, lo deja vulnerable y garantiza que siga siéndolo. Además de ocurrir regularmente (cada semana), tiene que durar un tiempo determinado (al menos seis meses).

Referencias históricas del estudio del Mobbing

En 1984, el psiquiatra alemán Heinz Leymann, residente en Suecia, realizó la primera investigación piloto sobre la agresividad psicológica en el lugar de trabajo. Este problema ha sido reconocido e investigado previamente, pero de manera menos sistemática (Brodsky, 1976).

En 1990, Leymann hizo una presentación sobre el mobbing en el Congreso de Higiene y Seguridad en el Trabajo en Hamburgo. En 1993, publicó "Mobbing" en alemán y en 1996 se publicó una versión francesa. Sus hallazgos tuvieron un impacto en estudios posteriores, incluido uno realizado en los Estados Unidos por Davenport et al. en 1996 y otro en España de Piñuel en 2001.

Pero "terror psicológico" o "psicoterrorismo", mucho más explícito y horroroso, fue la palabra que Leymann seleccionó originalmente para describir la ocurrencia de abuso psicológico en el lugar de trabajo.

La definición que da Leymann de Mobbing o terror psicológico es: Cuando una o más personas en la oficina participan en una comunicación agresiva y poco ética con el propósito de arrastrar y mantener a otra persona en un estado de impotencia y temor.

Actores del mobbing: Acosador y víctima

Características del acosador

Las personas que acosan suelen sufrir de baja autoestima y ansiedad en muchos aspectos de sus vidas. Como resultado, pueden intentar obstruir el trabajo y dañar la reputación profesional de otros a quienes ven como un peligro para su propia reputación y sus oportunidades de avance. Sin capacidad legal, obligan a sus víctimas a someterse a obediencia y servidumbre. Según las creencias de la psicología organizacional, las personas que sufren de baja autoestima e inseguridad tienen más probabilidades de comportarse en compañía de otros cuando se sienten seguros y apoyados, porque les cuesta tomar decisiones cuando están solos, y la mayoría de las personas que están del lado del agresor quieren ser vistas y solidificadas. (Leymann, et al., 2001; citado en EMALGA. Servicio de prevención, 2004).

Características de la víctima

La víctima puede ser cualquier individuo, independientemente de su edad, sexo o condición social (Piñuel, et al., 2001 citado por EMALGA. Servicio de prevención, 2004).

- 1) Eficaz y con gran entrega a su tarea.
- 2) Persona lustrada y competitiva.
- 3) Persona del mismo nivel de profesionalismo.
- 4) Hábil e inteligente

5) Empática.

Sus logros, prominencia e intensa competencia lo hacen parecer un peligro para los acosadores, ya que lo ven como un obstáculo para su propio avance.

Fases del mobbing

Según el estudio de Leymann sobre el mobbing, las tácticas utilizadas en el mobbing son "las mismas" independientemente del lugar de trabajo. (Ausfelder, 2002).

Las fases son:

Fase 1: ¿Cómo se origina un conflicto?

Un episodio crucial se manifiesta cuando hay una falta de comunicación: el acosador etiqueta a la víctima como el delincuente y la víctima etiqueta al acosador como el abusador. En un intento por calmar la situación, la víctima intenta compensar los desaires del pasado, pero fue en vano.

Fase 2: Desde las indirectas hasta el terror psicológico

En este punto, se elabora el plan para afrontar el acoso. Tan pronto como un asunto sigue sin estar claro, la víctima tiene la oportunidad de hacer preparativos. Los acontecimientos más terribles ocurren rápidamente. Ese compañero, por tanto, será tu asesino o asesinos.

Fase 3: El contenido se hace público. Intervención de los jefes

Las estrategias de mobbing no pueden quedar ocultas durante mucho tiempo. Los miembros del comité, la administración o el equipo directivo notan el problema y toman medidas para resolverlo. Sin embargo, debido a la ignorancia o la falta de dedicación, a menudo pasan desapercibidos y no se abordan.

Fase 4: La víctima se rinde

Mayormente, los casos avanzados resultan en despidos si los supervisores se dan cuenta de la disputa e intervienen. Sin embargo, si no se dan cuenta, la persona acosada

puede renunciar voluntariamente a su puesto debido al daño psicológico causado por el acoso.

Tipos de mobbing

Puede adoptar muchas formas, incluida la de un superior, un colega o incluso un empleado de nivel inferior en la jerarquía organizacional que el individuo afectado. Dirección del trabajo, 2018).

El acoso descendente: El acosador tiene una posición superior a la víctima (su supervisor).

El acoso horizontal: Ocurre en el ámbito laboral entre compañeros de trabajo de igual o inferior rango. La desconfianza, la animosidad, la envidia, la competencia o los problemas personales son algunas de las muchas causas de la agresión. Lo habitual es que el actor intente obstaculizar el trabajo o el perfil profesional de su pareja como puede. Tenga en cuenta que es posible atribuir las cualidades que legítimamente pertenecen a ese individuo.

El acoso ascendente: En comparación con el acosado, el acosador ocupa un lugar más bajo en la escala social. Por raro que sea, ocurre cuando un empleado se convierte en supervisor de sus compañeros de trabajo anteriores. También puede ocurrir cuando nuevos empleados se unen al equipo y no comprenden los procesos de la empresa o implementan nuevos métodos que no son bien recibidos por todos.

Consecuencias del mobbing

De acuerdo con (Hirigoyen, 2001) citado en Fernández, et al.,2004), afirma que los efectos del mobbing se consideran un factor de riesgo psicológico, llamando la atención sobre los siguientes niveles:

Nivel psicológico

Ansiedad discernible y continua. Percepción de inseguridad y peligro. Emociones negativas y falta de autoestima. Sentimientos de impotencia, decepción y molestia.

Confianza inadecuada. Irregularidades en el pensamiento. Problemas para concentrarse, recordar y prestar atención. Abuso de sustancias. Pensamientos suicidas y depresión. Impotencia adquirida. Conceptos de autolesión. Problemas de memoria. Tristeza e indiferencia. Falta de unidad. Temperamento tenso. Estoy exhausto. Demasiado contundente. Experiencias de malestar. Una mayor conciencia de los desafíos.

Nivel fisiológico

Estreñimiento y diarrea. Dolor de garganta. Ritmo cardíaco rápido. Dolor en el vientre. Siento dolor de cabeza. Sentirse mareado. Al comer algo. Falta de hambre. Llorando solo. Un bulto en el cuello. Dolor en el pecho. Exceso de orina. encías agrietadas. Latidos rápidos. Dificultad respiratoria para respirar. Malestar en los músculos. Problemas para dormir. Espectáculos extraños. Debilidad en los músculos. Un marco inestable. Sentirse mareado.

Nivel social

Apertura al daño. Temperamento tenso. Sensibilidad extrema. Acciones de evitación. Conductas que se evitan deliberadamente. Acciones combativas. Problemas de adaptación en entornos sociales. Problemas de relación entre las personas.

Nivel laboral

Falta de impulso. Estoy infeliz. Resultados mediocres. Bajo rendimiento en el trabajo. El clima y el entorno laboral son deficientes. Insignificante expresión de ideas. Ausencias de los empleados al trabajo. Bournout del ambiente laboral. Fallos en la calidad del trabajo.

Estrategias preventivas del mobbing

De acuerdo con (González, de Cabo, y Martín, 2004), señalan las estrategias preventivas del mobbing:

Otorgue autonomía a cada trabajador para elegir su propio enfoque para completar sus tareas.

1. Mejorar la información sobre los objetivos.
2. Delinear claramente las funciones a realizar.

Fomentar normas y valores en la organización contra el mobbing:

1. Difundir la definición de mobbing.
2. Investiga la importancia y el origen de esto.

Formular normas claras que incluyan:

1. Dedicación ética y moral.
 2. Alertar a las personas para que distingan entre actos aceptables e inaceptables.
 3. Describa las consecuencias y sanciones adecuadas por no cumplir las normas así como principios establecidos.
 4. Establecer zonas de asistencia a la víctima.
 5. Compromiso de apoyar el "derecho a quejarse" sin buscar represalias.
 6. Especificar el proceso para la formulación de quejas y el tiempo esperado de respuesta.
- Servicios de asesoría así como apoyo proporcionados para quienes sufren acoso y acecho.
8. Promover estándares e ideales en todas las regiones mediante reuniones explicativas, distribución de folletos, etc.

Garantizar la comprensión y el cumplimiento de las reglas y principios.

Mejorar el compromiso corporativo y la experiencia para abordar los desafíos y fomentar una comunicación efectiva.

11. Establecer comunicación directa entre el gerente y el empleado.
12. Asegurar la inclusión de todo el personal sin excepciones para evitarlo.

Leymann (1980, citado en González et al., 2004) presenta elementos que pueden mejorar la seguridad de los trabajadores.

1. Salud física y mental suficiente.
2. Ten confianza en ti mismo.
3. Establecer relaciones sólidas.
4. Fomentar y mantener fuertes conexiones familiares y sociales.
5. Desarrollar métodos para estabilizar la economía.
6. Establecer límites.
7. Mejorar la resiliencia y las habilidades de resolución de problemas, entre otros beneficios.

Teorías sobre el mobbing.

La teoría de Pierre Bourdieu

Planteó en el 2007 la teoría está basada en tres conceptos principales: campo, capital y habitus. Un ámbito que identifica a los escritores de Mobbing en 43 en función de sus ocupaciones y posiciones sociales; capital, se refiere a la disputa que surge cuando individuos u organizaciones, en función de su rango social, intentan alterar o mantener la distribución y habitus se refiere al estado del individuo, incluida su forma de vestir, forma de expresión y temperamento. En otras palabras, el habitus se manifiesta en las acciones habituales del individuo y la forma en que se relaciona con su lugar de trabajo (Bourdieu,2007).

Modelo de teórico Piñuel y Zavala

Los autores aportan un modelo octogonal explicativo que incluye aspectos situacionales, características personales del acosador y otros indicios relacionados con la organización. (Piñuel y Zavala, 2001).

Teoría de Heinz Leymann

Nos basaremos a la teórica a Heinz Leyman y comenzaremos relatando sobre la historia del acoso laboral (mobbing).

En 1984 Heinz Leymann, un psiquiatra alemán residente en Suecia presentó la primera investigación piloto relacionada a la violencia en el lugar de trabajo. Este fenómeno había sido reconocido y examinado previamente, pero de manera menos metódica (Brodsky, 1976). Leymann dio el primer impulso a una frase que luego generó una fortuna cuando presentó un estudio sobre el mobbing en el Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo en Hamburgo en 1990. Publicó Mobbing en alemán en 1993 y siguió una traducción al francés en 1996. Poco después siguieron dos trabajos más con el mismo título; Era evidente que Leymann tuvo un impacto en ambos: Una en España (Piñuel, 2001) y Estados Unidos, (Davenport y cols, 1996). Pero "terror psicológico" o "psicoterrorismo", mucho más explícito y horroroso, fue la palabra que Leymann seleccionó originalmente para describir la ocurrencia de abuso psicológico en el lugar de trabajo.

El mobbing en el lugar de trabajo se caracteriza por una comunicación agresiva y poco ética entre los miembros de la oficina, lo que hace que otros se sientan impotentes y temerosos. Esto ocurre regularmente semanalmente en un período prolongado de al menos seis meses, lo que provoca un sufrimiento psicológico, fisiológico y social sustancial debido a su frecuencia y persistencia.

En el ámbito de la comunicación es posible una amplia gama de acciones hostiles, como insultos directos, insinuaciones, comentarios y "consejos" dañinos (incluso el rechazo total del contacto) ("ninguneo"), por ejemplo, no responder a un saludo o a una consulta, negar la presencia de una determinada persona, etc.

Además, fueron ellos quienes tuvieron la idea, establecieron el área y realizaron las primeras investigaciones clínicas y epidemiológicas, la mayoría de las cuales fueron publicadas en sueco. Leymann identificó 45 conductas específicas que califican como mobbing o acoso laboral en el LIPT (Inventario Leymann de Terrorismo Psicológico). El cuestionario, utilizado en investigaciones como la de la acería sueca, clasifica las 45 actividades en cinco grupos: comunicación hostil, aislamiento social, daño a la reputación, desempeño laboral y violencia o amenaza física. El LIPT ayuda a detectar y abordar el acoso laboral.

El psicólogo Leymann (1990) mencionó que el mobbing o terror psíquico en el campo laboral, es la interacción de información que es a la vez poco ética y hostil, con la intención de crear problemas sistemáticamente a una persona. Esto puede ser realizado por un individuo solo o por un grupo de personas. En otros casos, el acto de mobbing es recíproco y continúa hasta que uno de los individuos se da por vencido y se vuelve impotente. Se observan acciones repetitivas a lo largo del día (interdiario), específicamente por lo que las personas que son víctimas tienen repercusiones mentales, psicosomáticas y sociales. Esto puede durar meses, con un mínimo de seis meses.

Según Leymann (1996) el acoso laboral o *mobbing* como “una comunicación que es hostil y sin ética, que enfrenta deliberadamente a un grupo de personas contra otro, dejándolos vulnerables y garantizando su vulnerabilidad continua.

Dimensiones de la variable mobbing

- La primera dimensión de la variable mobbing es el **desprestigio laboral (DL)**, de acuerdo con González y Rodríguez (2005) “Son formas de acoso laboral que tienen como objetivo avergonzar a la víctima mediante declaraciones engañosas o engañosas, chismes, difamación, trato injusto en comparación con los otros 40 empleados, o encubriendo o restando importancia a los logros de la víctima”

(p.5). El objetivo del descrédito laboral en este entorno es avergonzar al trabajador acosado mediante comentarios despectivos, rechazo físico, calumnias y rumores. La valoración de su trabajo es igualmente sesgada. Las fortalezas, talentos y logros del empleado se minimizan o incluso se ocultan, mientras que se enfatizan sus deficiencias, errores y bajo desempeño. El profesionalismo y la productividad del empleado se ven afectados por el desequilibrio emocional que se desarrolla como resultado de esta situación.

- La segunda dimensión es el **entorpecimiento del progreso (EP)**, de acuerdo con González y Rodríguez (2005) “estas acciones degradan al trabajador bloqueando sistemáticamente su trabajo y encargándole tareas que no se adaptan bien a sus habilidades” (p. 5). En este tipo de mobbing, el agresor obstruye la productividad del trabajador al adoptar conductas de aislamiento, asignar tareas humillantes, retener tareas, sofocar el desarrollo de ideas y asignar responsabilidades triviales y absurdas.
- La tercera dimensión es la incomunicación o **bloqueo de la comunicación (BC)**, de acuerdo con González y Rodríguez (2005) “Este fenómeno involucra comportamientos que dificultan la comunicación en la organización (intraorganizacional) y con otras entidades (extraorganizacional)” (p.7). El agresor impone su autoridad, no sólo no responde a las preguntas de su víctima, sino que también se niega a reconocer su existencia. El trabajador acosado es como un fantasma para él y busca amigos para impedir que le hablen.
- La cuarta dimensión es la **intimidación encubierta (IE)**, de acuerdo con González y Rodríguez (2005) “estos actos tratan de peligros y daños ocultos; suelen ser indetectables ya que no dejan "marca" o se ejecutan de forma "limpia” (p. 8). En esta dimensión del mobbing El tipo más frecuente de amenaza

indirecta es el uso intencional de palabras en cualquier forma (verbal, escrita, telefónica, etc.) para dañar a la persona o la propiedad de alguien; el robo de propiedad, registros o herramientas también entra en esta categoría, el acosador lleva a cabo estas cosas de forma discreta y sin dejar ninguna prueba.

- La quinta dimensión es la **intimidación manifiesta (IM)**, de acuerdo con González y Rodríguez (2005) “incluyen amenazas verbales, gritos o burlas, así como otras formas de limitación o amenaza directa y desenmascarada, incluso en público” (p. 8). En este escenario de mobbing, el acosador presenta abiertamente amenazas explícitas y notorias, impidiendo a la víctima expresar sus opiniones, las interrupciones durante su discurso son comunes, al igual que los fuertes gritos o regaños, las amenazas verbales, la burla y el desprecio, y las elecciones e ideas de la víctima a menudo son examinadas, cuestionadas y rechazadas.
- La sexta dimensión es el **desprestigio personal (DP)**, de acuerdo con González y Rodríguez (2005) “A través de la crítica, el ridículo y el desprecio, quieren decir una denigración de su vida privada e individual (no de su vida profesional)” (p.9). En esta dimensión del mobbing como resultado de los comentarios críticos y burlones del abusador, la vida privada de la víctima es invadida; la víctima se ve obligada a someterse a exámenes psiquiátricos o psicológicos porque se considera que tiene problemas mentales; y el trabajador también es sometido a comentarios e insinuaciones sexualmente sugerentes y obscenas.

2.2.2 Burnout

El término Burnout este término se origina en el idioma inglés y puede significar varias cosas según el contexto: quemado, desgastado, agotado, fatigado,

devorado, opaco, derretido o ineficaz como resultado de un uso intensivo. Freudenberger usó este término por primera vez en 1974” (Barraza, Ortega, Ortega, 2012, p.378).

Herbert Freudenberger fue el primero en identificar el síndrome de burnout en 1974. Lo identificó como resultado de una carga laboral excesiva en el trabajo y describió sus síntomas como cansancio persistente y emociones de fracaso.

Edelwich y Brodsky en 1980, enfatizó que el sello distintivo del burnout es la disminución constante e irreversible de la motivación, el impulso y el propósito.

Por otro lado, desde el punto de vista psicosocial así como tridimensional de Maslach y Jackson (1981), la industria de servicios es particularmente vulnerable al síndrome de agotamiento, que se manifiesta de maneras clave como cansancio emocional, despersonalización e insatisfacción con el trabajo.

Pines y Aronson en 1988, lo definen como una condición de cansancio mental, emocional y corporal total provocado por la exposición prolongada a entornos laborales estresantes.

Asimismo, Shirom (1989), el síndrome de Burnout se define como "una combinación de fatiga física, fatiga emocional y fatiga cognitiva" y, según su análisis de la literatura, sus síntomas incluyen una disminución en los niveles de energía del sujeto” (Buendía y Ramos, 2001, pág. 122; Ramos, 1999).

Gil-Monte y Peiró en 2003, lo definen como una “reacción al estrés laboral prolongado, que suele ir acompañado de factores emocionales, mentales y de actitud; esto conduce a alteraciones en la psicofisiología del sujeto y tiene efectos perjudiciales en el lugar de trabajo”. Además, destaca que las relaciones profesional-cliente y profesional-organización son fuentes típicas de estrés en el lugar de trabajo, y que el síndrome de burnout es una reacción a estas tensiones.

De acuerdo con Caballero, Bresó y González en 2015, el burnout este estado mental se define por su tenacidad, negatividad y asociación con el trabajo. Sin embargo, el burnout es el resultante de un estrés laboral no tratado durante un período prolongado, y el estrés por sí solo no siempre conduce al burnout.

Choi et al. (2020) señalan cambios en las responsabilidades laborales, malas circunstancias laborales, una cantidad excesiva de trabajo y la falta de descansos como causas potenciales del burnout. De igual forma, destacan que se trata de una ocurrencia paulatina ya que sigue una condición de burnout y falta de actitud para la tarea que realiza cada individuo. También señalan que la propia profesión aumenta el riesgo de adquirir la enfermedad, debido a factores como el contacto interpersonal frecuente e intenso requerido.

Según, Manrique y Avendaño, (2021), destaca cómo el síndrome de burnout se muestra como un enfoque inadecuado para afrontar los problemas laborales cotidianos como consecuencia de la sobrecarga de estrés, que se desarrolla a partir del cansancio emocional y la despersonalización, lo que conduce a una disminución del rendimiento.

Al intentar explicar el síndrome de burnout, existen varias teorías diferentes que analizan varios factores. Cuando la realidad difiere de nuestras expectativas, todos sufrimos "burnout" porque nuestros paradigmas cambian y nos irritamos.

Burnout Laboral

Experimentar cansancio físico o mental, falta de sensación de logro así como pérdida de identidad personal son síntomas del burnout laboral, un tipo específico de estrés asociado al trabajo.

Tipos

El burnout se clasifica según su grado emocional en:

Burnout activo

Cuando el profesional demuestre y apoye una conducta contundente. A menudo está íntimamente ligado a las presiones intrínsecas al trabajo como factores externos.

Burnout pasivo

El profesional suele mostrar apatía, letargo o sensación de desesperación, que muchas veces está ligada a preocupaciones personales como cuestiones psicológicas.

Factores que influyen en el desarrollo del Burnout

Las variables más investigadas que se cree que tienen un papel en la aparición del síndrome de burnout incluyen:

Características del puesto y el ambiente de trabajo

La responsabilidad de la organización de las tareas y el control del desarrollo recae en la empresa. La formación de los empleados, la definición y clarificación de la jerarquía organizativa para evitar conflictos, la especificación de horarios y turnos de vacaciones, etc., son responsabilidades de este departamento. Un ambiente de trabajo estresante es la principal fuente de estrés.

Esta situación surge cuando los empleados sienten que no tienen voz en las decisiones que se toman y el paradigma laboral es muy autocrático. El ambiente entre los trabajadores se vuelve hostil y aumentan las tensiones. Para prevenir esta enfermedad, los especialistas afirman que el sentido de trabajo en equipo es fundamental.

- Los turnos de trabajo y el horario de trabajo.
- La seguridad y estabilidad en el puesto.
- La antigüedad profesional, a pesar de que las opiniones varían sobre la importancia de este factor.
- Los problemas surgen cuando hay demasiado o muy poco movimiento, o cuando ocurren cambios que nadie quiere.

- Las organizaciones suelen adaptarse incorporando nuevas tecnologías, mejorando sus métodos de trabajo, supervisión y estructuras y formas organizativas. Esta transformación a menudo conduce a cambios en responsabilidades y roles.

- Oportunidad para el control, Un factor importante para mantener la salud mental y evitar el burnout es el grado en que el entorno laboral le permite influir tanto en el proceso como en los hallazgos de su trabajo.

- Retroalimentación de la propia tarea, los trabajadores aprecian, hasta cierto punto, la oportunidad de obtener retroalimentación sobre sus propias actividades y los hallazgos de esos esfuerzos.

- La mayoría de las personas dan mucha importancia a sus interacciones interpersonales.

- Aunque no se indica explícitamente En el estudio, el salario también se ha mencionado como un factor que podría influir en el desarrollo del burnout en los trabajadores.

- La estrategia empresarial puede ser el causante del burnout: Empresas cuyo objetivo es ahorrar gastos reduciendo el número de empleados y aumentando su carga de trabajo; los que no invierten dinero en el desarrollo así como la capacitación de los empleados, los que no invierten en herramientas y suministros para que los trabajadores puedan realizar bien su trabajo, los que no brindan suficientes descansos, etc.

Factores personales

- Un alto grado de autoexigencia.

- El deseo de destacar y obtener hallazgos brillantes

- Perfeccionismo extremo.

- Baja tolerancia al fracaso

- Al sentirse indispensable en el trabajo, necesita estar a cargo de todo en todo momento.

- No estar adecuadamente preparado para cumplir con las expectativas laborales de la organización.

- Si tiene problemas para coordinarse con otras personas o solicitar ayuda de sus compañeros de trabajo.
- Cuando sus propias creencias e ideales entran en conflicto con los de sus compañeros de trabajo o con los de la organización en su conjunto.
- Cuando no logras completar una tarea importante, es posible que te sientas abrumado por emociones como la ansiedad o el remordimiento.
- Nadie, ni siquiera su cónyuge, su familia o sus amigos, puede comprender o sentir empatía por sus luchas en el lugar de trabajo.
- No encuentra otro empleo cuando desea cambiarlo
- No descansa lo suficiente cuando está cansado.
- Tiene problemas familiares, económicos, etc.
- Aunque comúnmente se asocia con personas solteras, el estado civil no tiene un consenso claro. Los solteros tienden a reportar más cansancio emocional, menos satisfacción personal y más despersonalización en comparación con los casados o en unión libre.

Prevención

El tratamiento de esta afección es mejor manejable cuando se inicia temprano que tarde. A medida que avanza el curso, es factible que otros estudiantes lo noten antes que el instructor, En consecuencia, el mejor sistema de alerta temprana para identificar el Burnout suelen ser los amigos, compañeros de trabajo o superiores.

Como método preventivo, existen diferentes técnicas:

- Para facilitar la detección temprana del síndrome de burnout, es útil proporcionar conocimientos sobre la enfermedad, sus síntomas y sus efectos más significativos.
- Fomente la cooperación vigilando el lugar de trabajo.
- Se deben planificar y ejecutar talleres sobre gestión, liderazgo, habilidades sociales, etc., para la alta dirección.

- Establecer programas de capacitación para aclimatar a los nuevos empleados a sus roles y a la empresa.

- Para estar preparado para cambios futuros, es una buena idea ofrecer seminarios que ayuden a las personas a adquirir conocimientos, habilidades y tácticas.

Intervención

Debido a que el síndrome de burnout afecta a una amplia gama de aspectos de la vida, es fundamental que los remedios tengan en cuenta tres niveles:

- **A nivel individual:** tener en cuenta los procedimientos de autoevaluación cognitiva de los trabajadores y la creación de técnicas cognitivo-conductuales que permitan eliminar o reducir la causa del estrés, mantenerse alejados del estrés por completo o contrarrestar los efectos nocivos del estrés invirtiendo patrones de pensamiento negativos.

- **A nivel grupal:** Se debe dar prioridad al apoyo social en el lugar de trabajo y al desarrollo de habilidades.

- **A nivel organizacional:** Eliminar o disminuir significativamente el estrés vinculado con el trabajo que contribuye a la aparición de la afección. Uno de los objetivos de las estrategias de intervención individual es ayudar a las personas a aprender a afrontar el estrés en el lugar de trabajo de forma más saludable. Estos pueden agruparse en:

- Técnicas fisiológicas.
- Técnicas cognitivas.
- Técnicas conductuales

Las Técnicas Fisiológicas

Están diseñados para aliviar el dolor físico y mental y la activación fisiológica ocasionada por el estrés en el lugar de trabajo.

Las Técnicas Conductuales

El objetivo es que el individuo desarrolle un repertorio de estrategias para manejar situaciones desafiantes en el trabajo. Un ejemplo es la formación en autocontrol, habilidades sociales, resolución de problemas y asertividad.

Las Técnicas Cognitivas

Están diseñados para ayudar a las personas a convertirse en mejores observadores, intérpretes y evaluadores de sus propios recursos y desafíos relacionados con el trabajo. La reestructuración cognitiva y el manejo del pensamiento ilógico forman parte de esta categoría.

Las Estrategias de Intervención grupal

Su objetivo es mejorar los procesos de socialización rompiendo el aislamiento. Fomentar reglas que fomenten el trabajo en equipo, reunir a expertos de diferentes campos y celebrar reuniones periódicas pueden ayudar a realizar el trabajo. La evidencia científica muestra que contar con apoyo social mitiga el impacto negativo de los factores estresantes en el trabajo y mejora la resiliencia.

Las Estrategias de Intervención organizacional

Su principal objetivo es disminuir la aparición de factores estresantes vinculados con el trabajo. Cambiar cosas en la oficina, la forma en que la gente trabaja allí, las reglas y procedimientos para la gestión de recursos humanos, etc., con el fin de establecer estructuras organizativas más planas, delegar la autoridad para la toma de decisiones, otorgar a las personas más libertad y responsabilidad, promover desde dentro de manera justa y equitativa para ayudarlos a avanzar en sus carreras, proporcionar horarios más flexibles, salarios competitivos, etc.

Modelos etiológicos basados en la teoría sociocognitiva del yo

Modelo de competencia social de Harrison

El artículo señala que, aunque la mayoría de las personas que se dedican a profesiones de ayuda tienen un fuerte deseo de servir a los demás, el éxito de sus objetivos está determinado por variables que los ayudan o los obstaculizan. Tener un fuerte deseo de servir a los demás es el primer determinante de su eficacia y competencia; no hacerlo sólo conducirá a mayores emociones de impotencia y, eventualmente, al síndrome de burnout. Como resultado de las mayores demandas de energía asociadas con ayudar a los demás, este modelo sugiere que este tipo de persona puede ser más propensa a experimentar el síndrome de burnout.

El modelo de Cherniss (1992)

La autoeficacia percibida, definida como "la convicción de que las personas pueden controlar las situaciones que la afectan", se toma como una variable trascendental. Sugiere una relación de causa así como efecto entre el síndrome de La autoeficacia percibida, definida como "la convicción de que las personas pueden controlar las situaciones que la afectan".

El síndrome de burnout surge de la decepción, pero el orgullo por los logros propios conduce a la dedicación y la satisfacción en el trabajo. Cuando las personas tienen fe en sus capacidades, es menos probable que se dejen abrumar por situaciones difíciles; por el contrario, cuando las personas dudan de sus capacidades, es más probable que se obsesionen con pensamientos negativos y desmotivadores, lo que puede conducir al síndrome antes mencionado.

El modelo de Thompson, page y cooper (1993)

Tuvieron como base en el modelo de autocontrol de Scheier y Carver (como se citó en Condo, 2018) indica que la autoconciencia, la confianza en sí misma y las expectativas de desempeño de una persona, así como cualquier desajuste entre los requisitos laborales y sus propias capacidades, influyen en el resultado. Las personas que pueden autorregular sus niveles

de estrés percibidos mientras trabajan para lograr una meta pueden afrontar las dificultades retirándose mentalmente (agotamiento emocional) o retrayéndose conductualmente (despersonalización). Se considera una retirada conductual del problema..

Modelos etiológicos basados en las teorías del intercambio social

Estas teorías se basan en el supuesto de que el procedimiento de comparación social se desencadena cuando los individuos crean vínculos interpersonales entre sí. Al hacer esta comparación, se corre el peligro de desarrollar sentimientos de injusticia o falta de ganancias, los cuales pueden contribuir al desarrollo del síndrome de burnout.

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)

El modelo sugiere que las enfermeras pueden experimentar burnout debido a dos factores principales: primero, las presiones de tratar con pacientes a diario y, segundo, los desafíos de mantener relaciones y competir con colegas.

En relación a la primera se encuentra tres motivos de estrés

Incertidumbre: Es la condición de estar confundido o inseguro acerca de las propias emociones y del mejor curso de acción.

La equidad percibida: Alude a cómo ven el dar y el recibir en sus relaciones como algo equilibrado.

Falta de control: Este término se refiere al potencial de los trabajadores para influir en los hallazgos de sus propias actividades laborales.

En cuanto al segundo, los profesionales evitan buscar ayuda cuando se enfrentan a situaciones desafiantes porque temen ser vistos como incompetentes.

Modelo de la conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993)

Condo (2018) estresa a los individuos cuando ven un peligro o una negación de su motivación. El síndrome de burnout comienza con el burnout de los recursos, que incluyen motivadores como metas, circunstancias de valor, cualidades personales así como la capacidad

física para ejecutar las tareas cotidianas. Es crucial recordar que cada uno lidia con el estrés a su manera, ya sea buscando activamente recursos o dejándolos escapar pasivamente.

Modelos etiológicos basados en la teoría organizacional

Modelo de fases de Golembiewski, Munzender y carter (1999)

Para afrontar el estrés, los profesionales podrían experimentar el síndrome de burnout, que es caracterizada por una erosión gradual de su dedicación original a su trabajo.

La sobrecarga de trabajo y la disfunción de roles, caracterizada por la falta de entusiasmo y desafío, son las principales variables que conducen al estrés en el trabajo, que se asocia con el agotamiento en la primera etapa. El sentido de autoestima de las personas se ve afectado, experimentan fatiga e irritabilidad y pierden el control de sus vidas.

En la segunda fase, Como mecanismo de afrontamiento, los sujetos aprenden a separarse de los acontecimientos desagradables en el trabajo. Sin embargo, cuando el profesional se involucra con cinismo, rigidez en el trato o apatía, estas actitudes tornan el servicio improductivo. Con el tiempo, el individuo desarrollará cansancio emocional debido a la despersonalización, que se caracteriza por una escasa satisfacción personal en el trabajo.

Modelo Winnubst (1993)

Martínez (2010) afirma que el modelo se alinea con la visión del burnout de Pines y Aronson (1988), indicando que sus orígenes pueden surgir de problemas dentro de la estructura, el entorno y la cultura organizacional. La cultura y estructura organizacional influyen en los antecedentes, los cuales difieren según el nivel de institucionalización del apoyo social y la cultura corporativa. Martínez enfatiza el papel crucial del apoyo social para evitar o aliviar el agotamiento, particularmente dentro del marco organizacional.

Además, indica que las personas que desempeñan funciones de cuidado y el sector sanitario no son los únicos propensos al agotamiento, lo que corrobora Golembiewski y Cols (1983; 1986).

Modelos etiológicos basados en la teoría estructural

Modelo estructural Gil y Peiro (1997)

Después de un período de reevaluación cognitiva y el fracaso de los mecanismos de afrontamiento para aliviar el estrés laboral percibido, los individuos pueden experimentar el síndrome de burnout. Esta condición está influenciada por factores personales, interpersonales y organizacionales. El inicio del Burnout es gradual, al principio, cuando variables como la presión laboral y la disfunción de roles causan una disminución en la dedicación, la independencia y el control. Los profesionales sufren bajos niveles de satisfacción personal y cansancio emocional como consecuencia de mecanismos de afrontamiento como evitar entornos laborales hostiles, ser inflexibles e indiferentes en sus vinculaciones con los usuarios, etc.

Fundamentación de la Teoría que sustenta la investigación del Burnout Laboral autores: Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980).

Quienes trabajan en servicios sociales, atención médica y educación dedican mucho tiempo a pensar y responder a los problemas que enfrentan las personas a las que sirven. Los problemas actuales del sujeto (dentro de su salud, higiene personal, relaciones en el trabajo, etc.) son a menudo el centro del encuentro del profesional con el sujeto, y estos problemas pueden evocar una amplia gama de emociones, incluyendo ansiedad, miedo, rechazo, odio, desesperación, etc.

Sin embargo, esta interacción experto-sujeto se vuelve confusa y molesta ya que la respuesta a estas dificultades no siempre es clara o fácilmente alcanzable. Por lo cual, el

profesional que trabaja con personas todo el día en este trabajo de cuidados puede acumular estrés crónico, que puede afectar sus emociones y eventualmente generar bournout.

Laboral Asistencial.

La palabra "Burnout" en inglés se refiere a la disfunción mencionada en los párrafos anteriores. Antes de su incorporación a la jerga psicológica, los atletas usaban la palabra para describir la condición en la que el entrenamiento intensivo no produce Los hallazgos deseados. Después de eso, se empezó a utilizar la frase "problemas de servicio social", y en 1977, en una conferencia de la APA, la autora Cristina Maslach llamó la atención del entorno psicológico (Asociación Americana de Psicólogos). Los síntomas del síndrome de bournout, que incluyen despersonalización, cansancio emocional y disminución de la satisfacción personal, a menudo se manifiestan en quienes interactúan estrechamente con las personas y sus problemas. Si un profesional se declara agotado, significa que no puede adaptarse ya que el entorno (ya sea laboral, social o familiar) ha sido demasiado para él.

Los siguientes párrafos destilan la casuística y el conjunto de factores que interfieren en el proceso de desgaste profesional en las tres características que este test pretende apreciar, el Inventario de Maslach (MBI).

Los hallazgos plantean una amenaza no sólo para los empleados sino también para la propia organización donde trabajan. Tiene el potencial de provocar rotación de personal, baja moral, disminución de la productividad y disminución de la calidad del servicio. La pérdida de profesionalismo, el cansancio físico, el insomnio, el abuso de sustancias y los problemas familiares son posibles resultados de la enfermedad a medida que sus síntomas empeoran.

Dimensiones del síndrome de Burnout

El síndrome de burnout es un riesgo así como una enfermedad psicológica que puede afectar a profesionales de varios campos, incluido el personal de salud, los docentes, la policía y otros sectores (Benevides y Moreno 2020).

Por lo general, esta condición surge en roles que incluyen la interacción directa con pacientes o clientes externos en un entorno de atención médica.

La condición descrita por Maslach y Jackson (1981) consta de tres dimensiones: Realización personal, Cansancio emocional y Despersonalización.

La herramienta más popular para medirlo en todo el mundo es el cuestionario de Maslach. La confiabilidad y consistencia interna de esta escala son cercanas al 90%, es una prueba de desgaste profesional de 22 ítems que pide a los profesionales que reflexionen sobre sus propias emociones y perspectivas en relación con su trabajo y sus pacientes.

El cuestionario de Maslach evalúa el cansancio emocional, la despersonalización así como la realización personal; Se tarda entre diez y quince minutos en completarse. En términos de puntajes, un puntaje bajo es 34 o menos; el diagnóstico de la enfermedad es posible con puntuaciones elevadas en las dos primeras subescalas y puntuaciones bajas en la tercera.

Agotamiento emocional

Es una reacción a sentimientos de estrés, un mecanismo defensivo extremo que nuestra mente activa cuando es incapaz de comprender las circunstancias por las que está pasando. Debido a las dificultades de su empleo, valoran mucho la sensación de fatiga emocional.

Despersonalización

Denota un cambio en la percepción o experiencia que induce una sensación de desconexión de los procedimientos mentales y/o del cuerpo. Los individuos que experimentan despersonalización pueden tener una sensación de yo alterado y ver el mundo como menos auténtico, inquietante, irreal o sin propósito, lo que lleva a una mayor alienación y distancia emocional en sus interacciones.

Realización personal

Estar contento con la propia identidad y las cosas que uno tiene constituye este estado. La satisfacción profesional, emocional, familiar, personal y financiera son sólo algunas de las áreas que caen bajo el paraguas de la realización personal. Evalúa el grado en el que uno se siente capaz, competente y exitoso en alcanzar sus objetivos.

Fernández (2002) en este contexto, señala que existen variaciones en los síntomas de burnout del docente en todos los aspectos del síndrome en relación con una serie de factores sociodemográficos, Llama la atención sobre el hecho de que el sindicato de docentes es un grupo que enfrenta desafíos únicos, como la falta de reconocimiento social y el hecho de que su motivación laboral sea cuestionada por las condiciones muy desfavorables en las que se les exige para desempeñar sus funciones. Afirma que para mejorar la educación en el Perú, tiene que haber una revisión importante de los entornos mentales, físicos e institucionales en los que los educadores realizan su sensible trabajo a diario.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Mobbing.

De acuerdo con Leymann (1996) ofrece una definición del acoso laboral o *mobbing* como “un intercambio de información poco ético y antagónico entre dos o más partes, con el objetivo de poner en peligro a la otra parte y mantener su vulnerabilidad.

Asimismo, Leymann, menciona que el cuestionario de estrategias de acoso del trabajador LIPT 60, se clasifica en 6 dimensiones que a continuación detallamos.

Desprestigio Social

Métodos de acoso laboral que disminuyen u ocultan los logros de un individuo al difundir información falsa (como rumores o calumnias) o al imponer restricciones o

compararse con otros empleados para encontrar fallas.

Entorpecimiento del Progreso

Significan que se bloquea el trabajo de forma sistemática y se asignan a los trabajadores tareas que no se adaptan a sus capacidades y capacidades.

Incomunicación o bloqueo de la comunicación

Restringir la interacción entre diferentes departamentos y entre departamentos y partes externas.

Intimidación encubierta

Hablar de daños y peligros que no son inmediatamente obvios ya que o se hacen de forma "limpia" o no dejan "marca".

Intimidación manifiesta

Restricciones o amenazas directas e inequívocas, especialmente en público, incluidos gritos, burlas de usted o amenazas verbales.

Desprestigio personal

Desacreditar su vida privada (es decir, no su vida profesional) burlándose, criticando o insultando su personalidad, estilo de vida o procesos de pensamiento.

2.3.2 Burnout

Según Maslach y Jackson, (1981) definen el Burnout laboral como un indicador conductual de altos niveles de estrés ocupacional, y describirlo como un factor de riesgo social y psicológico multifacético definido por agotamiento emocional, por sentirse abrumado, interactuar con clientes internos así como externos despersonalizado, tener bajos niveles de empatía y no realizarse personalmente.

Asimismo, Maslach y Jackson comentan que el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), se clasifica en 3 dimensiones que a continuación detallamos.

Agotamiento emocional

Nuestras mentes activan este severo mecanismo de protección en momentos de estrés cuando no pueden entender las cosas que les suceden. Disfrutan del sentimiento de cansancio emocional provocado por las presiones laborales.

Despersonalización

Como resultado de esta distorsión, el individuo puede sentirse como un espectador objetivo de sus propios procesos mentales o físicos, en lugar de una parte integral de ellos. La gravedad de la despersonalización se mide por el grado en que un individuo percibe cambios personales y una disminución del sentido de la realidad, lo que lleva a sentimientos de frialdad y desapego de las relaciones.

Realización personal

Estar contento con la propia identidad y las cosas que uno tiene constituye este estado. La satisfacción profesional, emocional, familiar, personal y financiera son sólo algunas de las áreas que caen bajo el paraguas de la realización personal. Comprueba qué tan bien lo está haciendo, qué tan competente se siente y si ha alcanzado sus objetivos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

- H1: Existe relación directa entre mobbing y burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- H0: No existe relación directa entre mobbing y burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

3.2 Hipótesis Específicas

- H1: Existe relación directa entre mobbing y la dimensión Agotamiento emocional en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- H0: No existe relación directa entre mobbing y la dimensión Agotamiento emocional en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- H1: Existe relación directa entre mobbing y la dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- H0: No existe relación directa entre mobbing y la dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- H1: Existe relación directa entre mobbing y la dimensión Realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- H0: No existe relación directa entre mobbing y la dimensión Realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

3.3 Variables

3.3.1 Mobbing

Definición Conceptual

De acuerdo con Leymann (1996) el acoso laboral o *mobbing* es “una comunicación dura y poco ética, dirigida intencionalmente contra uno o más individuos, con el propósito de

ponerlos en una posición débil y mantenerla. Esto tiene que ocurrir semanalmente y mantenerse en un cierto período de tiempo, preferiblemente seis meses.

Definición Operacional

La variable mobbing se aplicó con el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo de LIPT60, son 60 preguntas tipo Likert y se agrupan en 6 dimensiones: descrédito social, obstrucción al progreso, descrédito personal, intimidación encubierta, intimidación abierta y falta de comunicación o bloqueo de la comunicación.

3.3.2 Burnout Laboral

Definición Conceptual

De acuerdo con Maslach y Jackson (1981) definen el Burnout laboral como respuesta conductual a altos niveles de estrés laboral, lo describen como un triple factor de riesgo psicológico y social que se manifiesta en agotamiento emocional, niveles excesivos de actividad, despersonalización al interactuar con clientes internos y externos, disminución de la empatía, y satisfacción personal inadecuada.

Definición Operacional

La variable de burnout laboral se aplicó mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI) que tiene 22 ítems al estilo Likert en 3 dimensiones, que son el agotamiento emocional, la realización personal y la despersonalización de los trabajadores de un hospital.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

El estudio empleó el método general y científico, para poder analizar las variables utilizaremos un método de indagación que incluye una serie de fases para lograr un propósito (Sánchez & Reyes, 2017).

En cuanto a la metodología, se usó el enfoque descriptivo ya que el estudio se centró en los hechos tal como existen en el presente (Sánchez & Reyes, 2017).

4.2 Tipo de investigación

La investigación usó un diseño de estudio básico con el propósito de crear información novedosa, explorar nuevas áreas de investigación y mejorar la comprensión científica (Sánchez y Reyes, 2017).

4.3 Nivel de investigación

El estudio empleó el nivel de investigación correlacional, porque encuentra correlaciones entre variables bajo ciertas circunstancias en lugar de intentar probar un vínculo de causa y efecto (Sánchez y Reyes, 2017). Este estudio satisface los criterios para este nivel de evaluación ya que no intenta establecer un vínculo causal entre el mobbing y el agotamiento en el trabajo; más bien, apunta a examinar la naturaleza de la interacción entre los dos.

4.4 Diseño de investigación

Dado que el estudio solo tuvo lugar en un momento determinado, los investigadores emplearon una correlación transversal para examinar la fuerza del vínculo entre las variables incluidas en la misma muestra (Sánchez & Reyes, 2017).

Figura 2*Esquema de Investigación*

Nota. Dónde: M = Trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica; Ox = En nuestra variable 1, Mobbing; Oy = En nuestra variable 2, Burnout laboral; r = Es la relación que existe entre la variable 1 y 2.

4.5 Población y muestra

Es la suma de todas las personas en un lugar y tiempo determinados que comparten un conjunto común de valores (Hernández & Fernández, 2014).

La población fue compuesta por noventa funcionarios administrativos de un hospital de Huancavelica.

Debido a que se consideró una cantidad razonable de sujetos, la muestra fue del 100% de la población, por lo que es una muestra censal.

En este sentido Ramírez (1997) determina que cada unidad de investigación sea considerada como una muestra en la muestra censal.

4.5.1 Criterios de Inclusión:

- Empleados administrativos que aceptaron ser parte de la información firmando el consentimiento informado.
- Empleados que se estuvieron laborando de 3 a más meses.
- Empleados mayores de 18 años.

4.5.2 Criterios de Exclusión:

- Empleados administrativos que no brindaron su consentimiento informado.
- Empleados asistenciales del Hospital de la ciudad de Huancavelica.
- Empleados administrativos que no asistieron a la fecha de la administración de los instrumentos.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2017) son las herramientas utilizadas para recopilar datos sobre un evento o hecho actual en el campo de estudio.

En el estudio se usó la técnica de encuesta, es decir, recopilar información de nuestra muestra mediante un conjunto de preguntas u objetos con el fin de conocer datos precisos (Sánchez & Reyes, 2017).

Procedimiento para la recolección de datos

Se presentó una solicitud a mesa parte solicitando a la Directora del hospital Regional de Huancavelica la autorización para la aplicación de los instrumentos del proyecto titulado "Mobbing y Burnout laboral en empleados administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica", quien amablemente nos dio las facilidades de lo solicitado, entregándonos la carta de Autorización así como aceptación de aplicación de los instrumentos, asimismo realizo las coordinaciones con la área Administrativa, a quienes se les hizo firma la carta de consentimiento informado, Antes de la aplicación se les informo que habrá una confidencialidad y el fin que tiene esta evaluación es para buscar nuevas estrategias para la mejora del hospital Regional y por consiguiente se usaron los cuestionarios de Estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 y el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) a 90 personales administrativos del hospital de Huancavelica, con una duración de 30 minutos en

cada instrumento, finalmente la Directora del Hospital de Huancavelica nos otorgó la Constancia de su aplicación, dando fe al trabajo realizado.

4.6.2 Instrumentos

De acuerdo con Sánchez et al. (2018) los instrumentos son instrumentos como la escala de observación y el cuestionario nos permiten recoger datos sobre las variables. En el estudio se empleó 2 instrumentos psicológicos para las variables que previamente tengan validez y confiabilidad, de igual manera pasarán por juicio de expertos y se aplicará los instrumentos en una prueba piloto.

Para recabar la información se usó el Cuestionario de Estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 y el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

Instrumento de la variable 1

Tabla 3

Ficha técnica del Mobbing

Ficha Técnica de Mobbing	
Nombre	Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60
Autora	Heinz Leymann
Año	1989
Lugar	Suecia
Adaptación en Perú	Por Guillen Flores Mayumi Milagros y Izaguirre Salazar Jean Carlos
Año	2022
Aplicación	Individual y Colectiva.
Edad de Aplicación	Adultos o personas en edad laboral
Duración	Variable, aproximadamente entre 20 y 30 minutos
Tipo de escala	Likert (Ordinal)
Número de ítems	60
Áreas de aplicación	Personas en edad laboral

Objetivo

Valoración de las manifestaciones de acoso en el trabajo

Descripción del Instrumento

El instrumento usado es el cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo LIPT – 60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) adaptado en la versión Perú, Por Izaguirre Salazar Jean Carlos y Guillen Flores Mayumi Milagros (2022), el cuestionario tarda entre 20 y 30 minutos en completarse y está diseñado para evaluar las tácticas laborales en materia de acoso psicológico. Se puede rellenar solo o en grupo. Las personas mayores de edad legal para trabajar son las únicas elegibles para postularse.

Validez

Según Hernández, (2014). Da a conocer que la validación de expertos y el criterio de jueces, reside en que los instrumentos de recolección de información deberán ser valorados por su pertinencia y exactitud de lo que se mide de las preguntas o afirmaciones del cuestionario.

El instrumento Moobing fue validado por tres psicólogos expertos con magíster y doctorado, quienes revisaron minuciosamente el cuestionario LIPT-60 sobre estrategias de acoso laboral, proporcionando un informe de validez y aprobación para su aplicación.

Tabla 4

Juicio de expertos del instrumento de Mobbing

Datos	Grado Académico
Vila Vilchez, Christian Cayo	Magister
Artica Cárdenas, Jorge Luis	Magister
Rodriguez Canales, Fredy Fernando	Doctor

Nota. Validez de contenido del instrumento (3 expertos)

Confiabilidad

Según Oseda, (2015), la confiabilidad se trata de proporcionar detalles sobre si los datos adquiridos son consistentes o no, ya que la principal preocupación de un investigador es determinar si Los hallazgos serán los mismos o no cuando el investigador realiza varias aplicaciones de diversos instrumentos.

Para la confiabilidad del instrumento Lipt- 60, se llevó a cabo una prueba piloto utilizando el software estadístico SPSS V. 25 y el coeficiente alfa de Cronbach. Esto se hizo para poder realizar la prueba.

Se realizó una prueba piloto con 25 empleados administrativos de un hospital de Huancavelica para evaluar la confiabilidad del instrumento. La estadística de confiabilidad alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,950, lo que indica una confiabilidad excelente. Esto se hizo para conseguir la confiabilidad del instrumento, como lo afirma el autor Oseda (2015).

Tabla 5

Equivalencia de la confiabilidad del instrumento de Lipt 60

Coeficiente	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Nota. De Metodología de la Investigación, por D. Oseda, 2012, Editorial Pirámide. Derechos de autor 2012.

De acuerdo con Oseda et al. (2015), según la tabla de equivalencia proporcionada por el autor, la confiabilidad del instrumento LIPT 60 se encuentra entre 0,72 y 0,99, lo que indica que la confiabilidad puede estar entre 0 y 1, estableciendo **excelente confiabilidad** por tanto es apto para la aplicación.

Instrumento de la variable 2

Tabla 6

Ficha técnica de la variable Burnout

Ficha Técnica de Burnout	
Nombre de Origen	INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH (MBI)
Nombre de Adaptación	Denominación de la Adaptación: Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Síndrome de Agotamiento por Estrés Laboral Asistencial.
Autora	Cristina Maslach
Año	1997
Lugar	España
Adaptación en Perú	Por Zapata Tenorio, Pedro Ruthers
Año	2020
Aplicación	Individual y colectiva.
Edad de Aplicación	Adultos en profesiones
Duración	No tiene límite, pero la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo.
Tipo de escala	Likert (Ordinal)
Número de ítems	22
Áreas de aplicación	Personas en edad laboral
Objetivo	Valoración de las manifestaciones del Burnout

Descripción del Instrumento

En la variable Burnout, empleamos el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson, (1996), que tiene de 22 preguntas y tres dimensiones: despersonalización (5 ítems), realización personal (8 ítems) y agotamiento emocional (9 ítems),

adaptado en Perú, por Zapata Tenorio, Pedro Ruthers (2020) adaptaciones que ayudaran a diagnosticar el Burnout en el ámbito laboral, La manera de aplicación del cuestionario es individual, colectiva y el tiempo es entre 10 a 15 minutos. El ámbito de aplicación es para personas en edad laboral.

Por otro lado, ambos instrumentos pasaron por validez mediante juicio de expertos así como confiabilidad con la prueba piloto y este estudio servirá para futuras investigaciones científicas contextualizando al Departamento de Huancavelica.

Validez

Según Hernández, (2014). Da a conocer que la validación de expertos y el criterio de jueces, reside en que los instrumentos de recolección de información deberán ser valorados por su pertinencia y exactitud de lo que se mide de las preguntas o afirmaciones del cuestionario.

La validación del contenido del instrumento Burnout laboral, fue verificado por tres jueces expertos, el cual estuvo integrado por tres psicólogos con el grado de magister y doctor, con experiencia sobre el tema, quienes realizaron la revisión minuciosa de los ítems del cuestionario y al finalizar nos brindaron un informe de validez y constancia de validación de aprobación para el uso del Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

Tabla 7

Juicio de expertos del instrumento de burnout

Datos	Grado Académico
Vila Vilchez, Christian Cayo	Magister
Artica Cárdenas, Jorge Luis	Magister
Rodriguez Canales, Fredy Fernando	Doctor

Nota. Validez de contenido del instrumento (3 expertos)

Confiabilidad

Según Oseda, (2015), la confiabilidad detallar si los datos adquiridos son consistentes es importante ya que, para un investigador, lo más importante es conocer si los hallazgos serán consistentes al utilizar nuevamente varios equipos.

En cuanto a la confiabilidad del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el procedimiento se realizó mediante una investigación piloto que usó el coeficiente alfa de Cronbach y el software SPSS V. 25.

La prueba piloto se realizó con 25 empleados administrativos de un hospital de Huancavelica con el fin de obtener la confiabilidad del instrumento. El resultado valor del alfa de Cronbach fue de 0.826, por lo que se está en el rango de excelencia en confiabilidad. Esto se hizo con el fin de cumplir con el fin de obtener la confiabilidad del instrumento, según el autor Oseda, (2015).

Tabla 8

confiabilidad del instrumento de Maslach Burnout Inventory

Coeficiente	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Nota. De Metodología de la Investigación, por D. Oseda, 2012, Editorial Pirámide. Derechos de autor 2012.

De acuerdo Oseda et al. (2015), como lo muestra la tabla de equivalencia proporcionada por el autor, la confiabilidad del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) se encuentra en el rango de 0,72 a 0,99. Esto significa que la confiabilidad va de 0 a 1, estableciendo **excelente confiabilidad** por lo cual es apto para su aplicación.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Luego de aplicar dos instrumentos, los resultados se colocaron en una base de datos Excel y luego transferidos al software estadístico SPSS versión 25 para su análisis. Esto permitió realizar análisis estadísticos, generando datos de variables descriptivas, tablas, barras, porcentajes y frecuencias. Los hallazgos relacionados con los objetivos del estudio se determinaron analizando los datos a través de la prueba estadística de Spearman Rho.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Este estudio se apega a los lineamientos establecidos por el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana los Andes (artículos 27 y 28), que aseguran que toda investigación se apegue a estándares éticos (UPLA, 2019), en la que en el artículo 27°, en el estudio se respetó la dignidad humana con la protección de la identidad de todos los empleados administrativos de un hospital, respetando la diversidad de su contexto de origen, teniendo la libertad de decidir participar En el estudio de mobbing y burnout laboral en empleados administrativos de un hospital, es por eso que tomamos precauciones a fin de proteger la privacidad de todos los involucrados en nuestro estudio, y lo mismo se aplica a los hallazgos: no se compartirán con nadie.

A todos los trabajadores administrativos se entregó un documento de consentimiento informado, quienes firmaron de manera libre así como voluntaria, aceptando la participación En el estudio, con la seguridad de salvaguardar su bienestar e integridad de los empleados administrativos, al mismo tiempo que se garantizaba que no se causara ningún daño físico o mental a las personas, ni a la biodiversidad ni al medio ambiente, y que todas las partes del

procedimiento de investigación, desde la definición del problema hasta la presentación de informes sobre los hallazgos, fueran veraces. Se siguieron todas las normas al pie de la letra, incluidas las relativas a la propiedad intelectual y el código de ética.

Al igual que el artículo 28, esta investigación se realizó de manera relevante, única y consistente siguiendo los lineamientos de la investigación institucional. Los datos fueron procesados con rigor científico para garantizar la validez, confiabilidad y credibilidad de la investigación, se dio una consideración similar a los posibles resultados personales, académicos y sociales del estudio. Además, se garantizó la confiabilidad y el secreto del personal administrativo, una vez finalizado el estudio, los hallazgos se compartirán con los participantes o, previa solicitud, con el director de la institución o el departamento correspondiente del hospital de manera transparente, exhaustiva y oportuna. Se verificó que todos los datos utilizados En el estudio fueran correctos y no inventados. También se evitó el plagio y no se incluyeron escritores que no contribuyeron significativamente al diseño o ejecución del estudio. No se aprobaron contratos de financiación o de investigación si tenían términos que no se alineaban con el estudio. su trayectoria profesional acorde con las metas y objetivos de la Universidad Peruana Los Andes, el estudio finalizado será publicado conforme con las leyes de derechos de autor y el Reglamento de la universidad.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

En esta sección se realiza la descripción de Los hallazgos de las tablas de frecuencia y figuras que corresponde a las variables así como las dimensiones.

Descripción de los niveles de las variables y dimensiones

Tabla 9

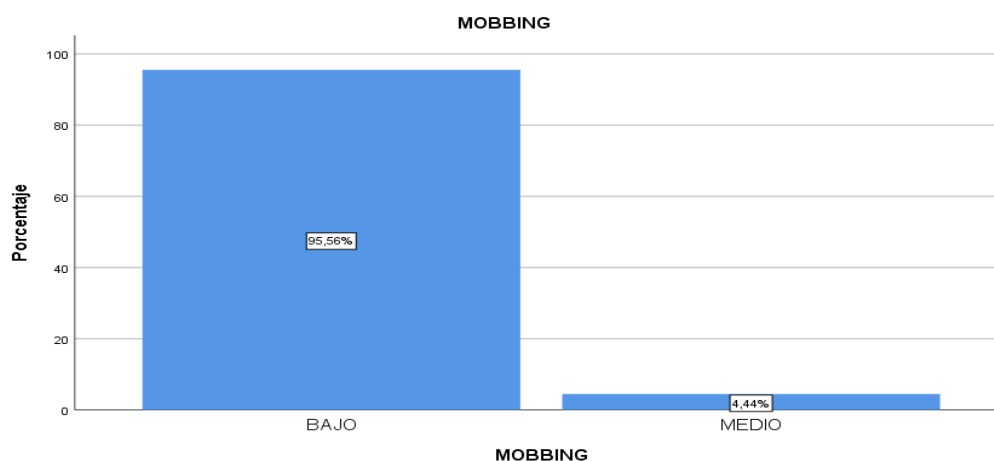
Resultado de Mobbing en trabajadores administrativos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	86	95,6
MEDIO	4	4,4
Total	90	100,0

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 3

Resultado de Mobbing en trabajadores administrativos



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Se aprecia que 86 empleados administrativos que son el 95,6% de la muestra tienen un nivel bajo de mobbing y 4 empleados administrativos que son 4,4% tienen nivel medio de mobbing. Por lo cual en el hospital no hay presencia de acoso laboral entre trabajadores administrativos.

Tabla 10

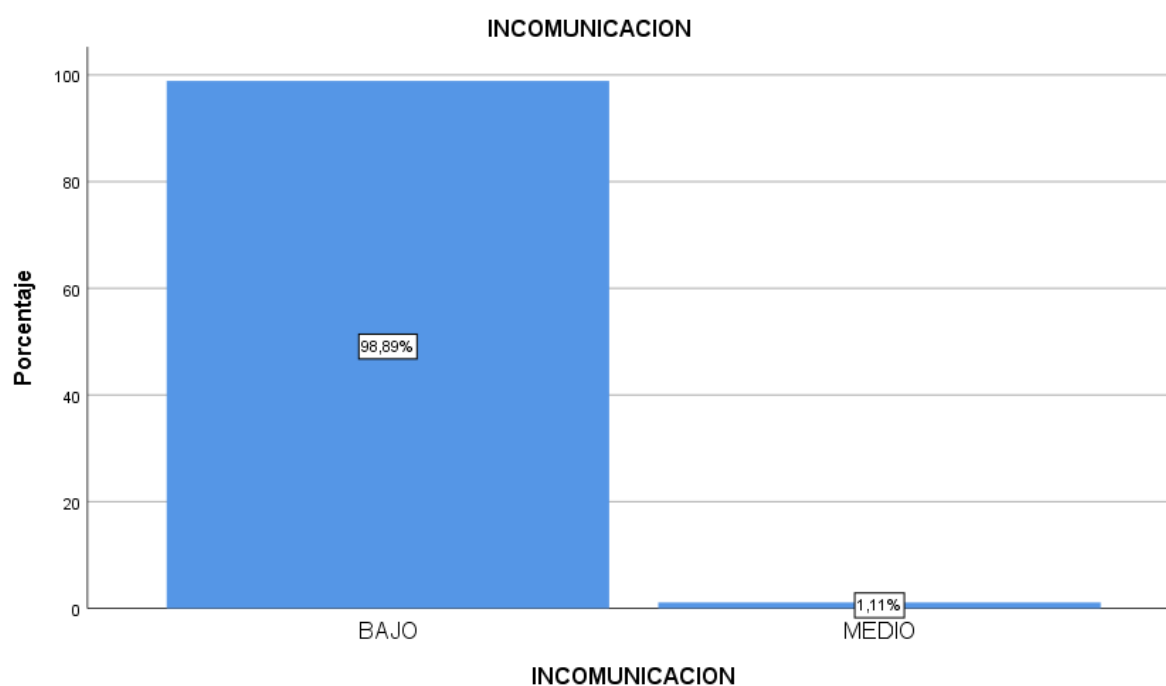
Resultado de la dimensión Incomunicación en trabajadores administrativos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	89	98,9
MEDIO	1	1,1
Total	90	100

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 4

Resultado de la dimensión Incomunicación en trabajadores administrativos



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Se aprecia que 89 empleados administrativos que son el 98,9% de la muestra tienen un nivel bajo de incomunicación o bloque de la comunicación y 1 trabajador administrativo que son el 1,1% de la muestra tienen nivel medio. Por lo cual en el hospital hay poca incomunicación en sus trabajadores administrativos.

Tabla 11

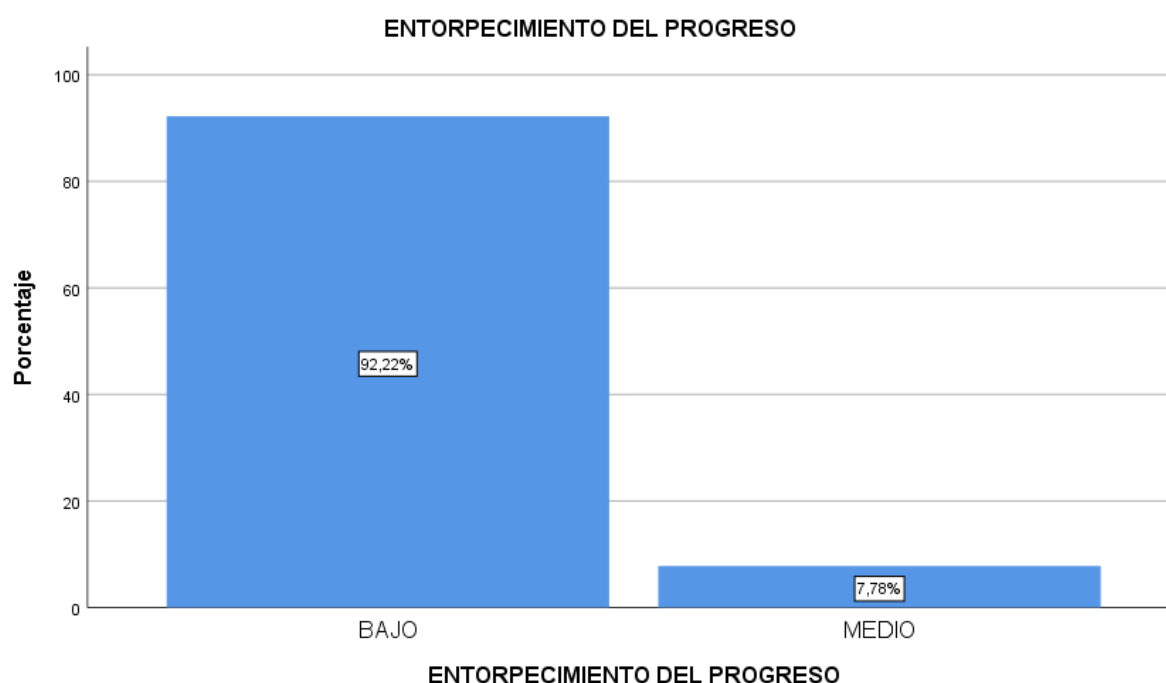
Resultado de la dimensión Entorpecimiento del Progreso

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	83	92,2
MEDIO	7	7,8
Total	90	100,0

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 5

Resultado de la dimensión Entorpecimiento del Progreso



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Se observa que 83 empleados administrativos que son el 92,2% de la muestra tienen un nivel bajo de entorpecimiento del progreso, cabe destacar que el 7,8%, o 7 administrativos, posee un nivel medio. Así se ha confirmado la ausencia de obstáculos importantes para el funcionamiento del personal administrativo del hospital.

Tabla 12

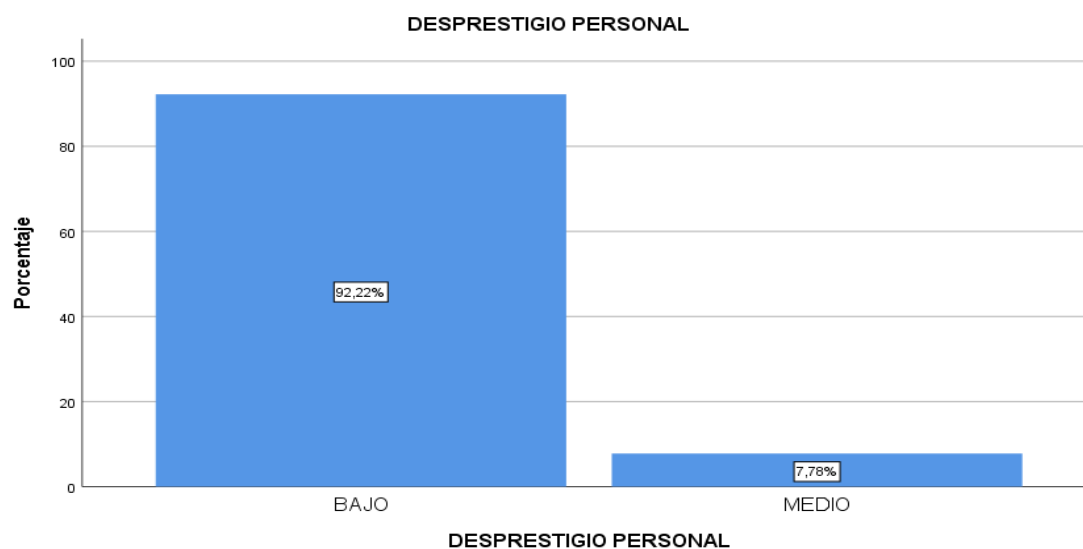
Resultado de la dimensión Desprestigio personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	83	92,2
MEDIO	7	7,8
Total	90	100,0

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 6

Resultado de la dimensión Desprestigio personal



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Se aprecia que 83 empleados administrativos que son el 92,2% de la muestra tienen un nivel bajo de desprestigio personal, 7 empleados administrativos que son el 7,8% tienen nivel medio. Por lo cual se indica que en el hospital hay poca presencia de desprestigio personal en sus trabajadores administrativos.

Tabla 13

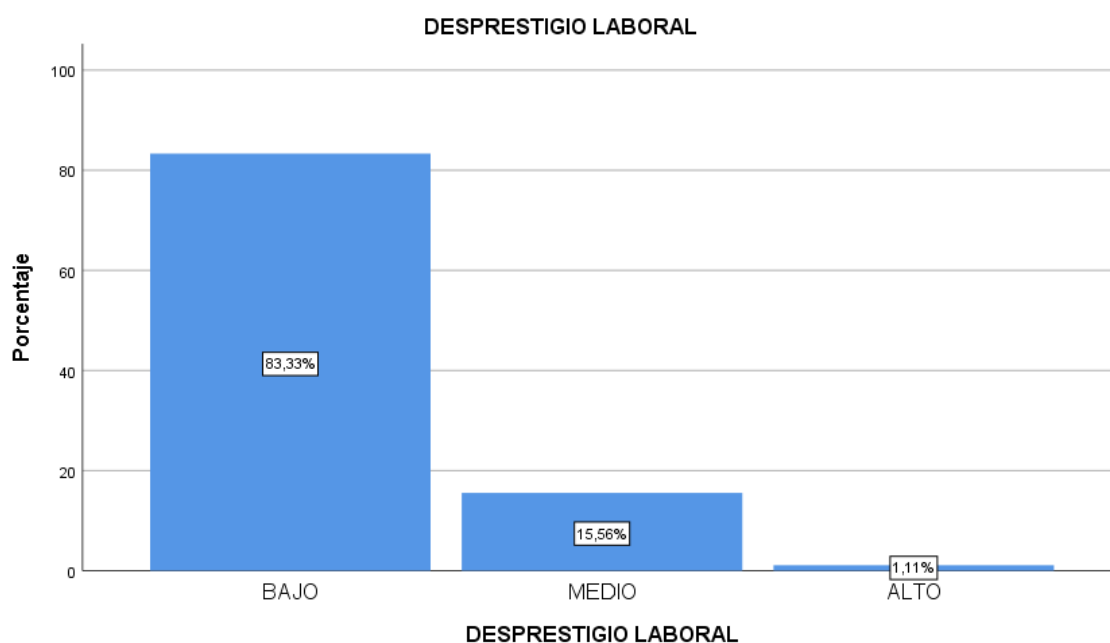
Resultado de la dimensión Desprestigio laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	75	83,3
MEDIO	14	15,6
ALTO	1	1,1
Total	90	100,0

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 7

Resultado de la dimensión Desprestigio laboral



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Se aprecia que 75 empleados administrativos que son el 83,3% de la muestra tienen un nivel bajo de desprestigio laboral, en el nivel medio hay 14 trabajadores administrativos, o el 15,6% de la muestra, mientras que en el nivel alto hay 1 empleado, o el 1,1% de la muestra. Entonces, está claro que el personal administrativo del hospital no tiene problemas con el descrédito laboral.

Tabla 14

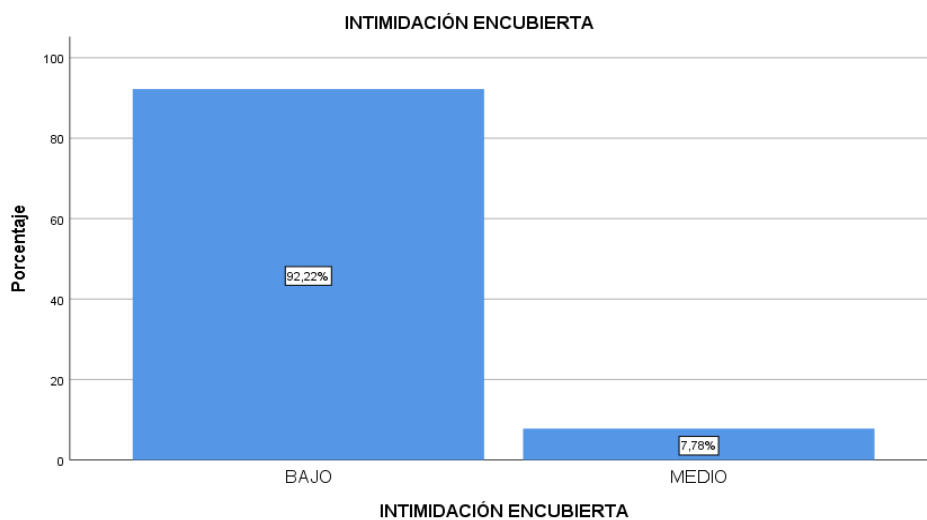
Resultado de la dimensión Intimidación encubierta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	83	92,2
MEDIO	7	7,8
Total	90	100,0

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 8

Resultado de la dimensión Intimidación encubierta



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Se aprecia que 83 empleados administrativos que son el 92,2% de la muestra tienen un nivel bajo de intimidación encubierta, 7 empleados administrativos que son el 7,8% tienen nivel medio. Por lo cual en el hospital hay poca presencia de intimidación encubierta en sus trabajadores administrativos.

Tabla 15

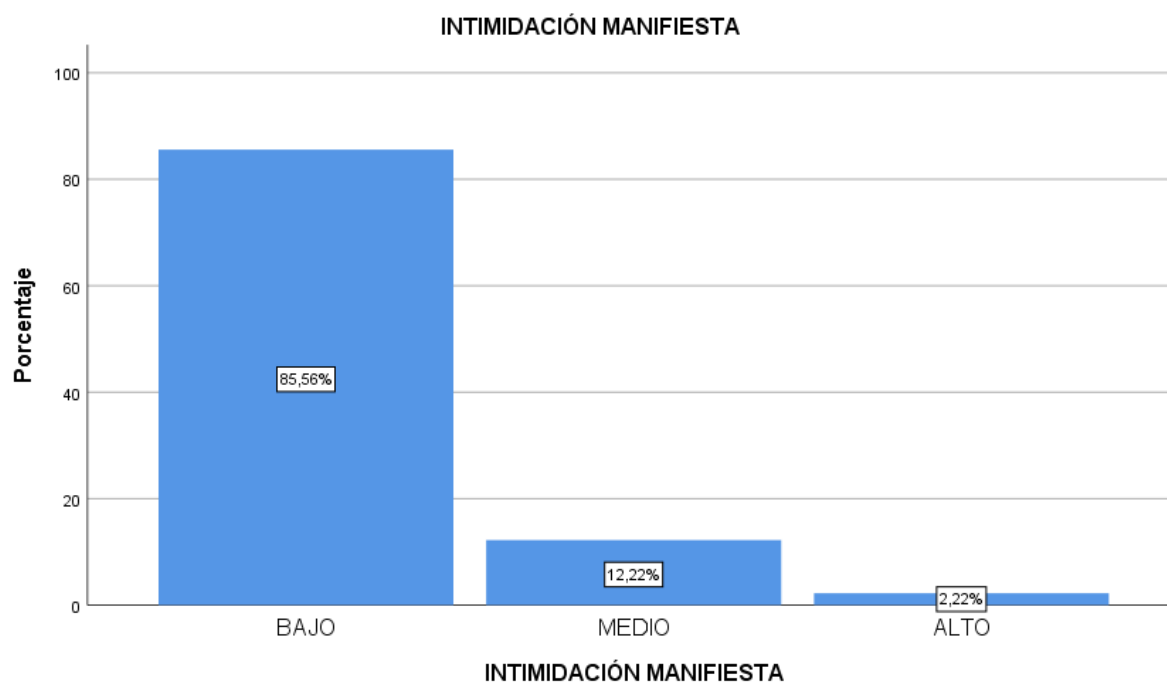
Resultado de la dimensión Intimidación en trabajadores administrativos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	77	85,6
MEDIO	11	12,2
ALTO	2	2,2
Total	90	100,0

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 9

Resultado de la dimensión Intimidación en trabajadores administrativos



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Se observa que 71 empleados administrativos que son el 85,6% de la muestra tienen un nivel bajo de intimidación manifiesta, 11 empleados administrativos que son el 12,2% tienen nivel medio y finalmente 2 que es el 2,2% tiene un nivel alto. Por lo cual en el hospital hay poca presencia de intimidación manifiesta en sus trabajadores administrativos.

Tabla 16

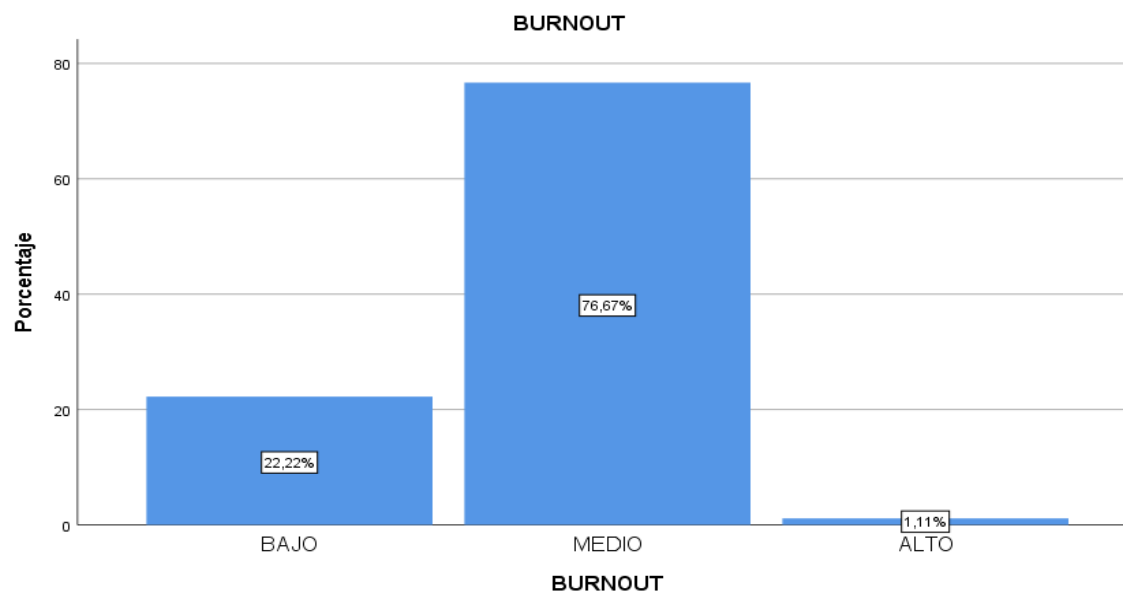
Resultado de burnout en trabajadores administrativos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	20	22,2
MEDIO	69	76,7
ALTO	1	1,1
Total	90	100,0

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 10

Resultado de burnout en trabajadores administrativos



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Se aprecia que 20 empleados administrativos que son el 22,2% de la muestra tienen un nivel bajo de burnout, 69 empleados administrativos que son el 76,7% tienen nivel medio y 1 empleado administrativo que es el 1,1% tiene nivel alto. Por lo cual en el hospital los trabajadores administrativos están propensos a padecer burnout moderadamente.

Tabla 17

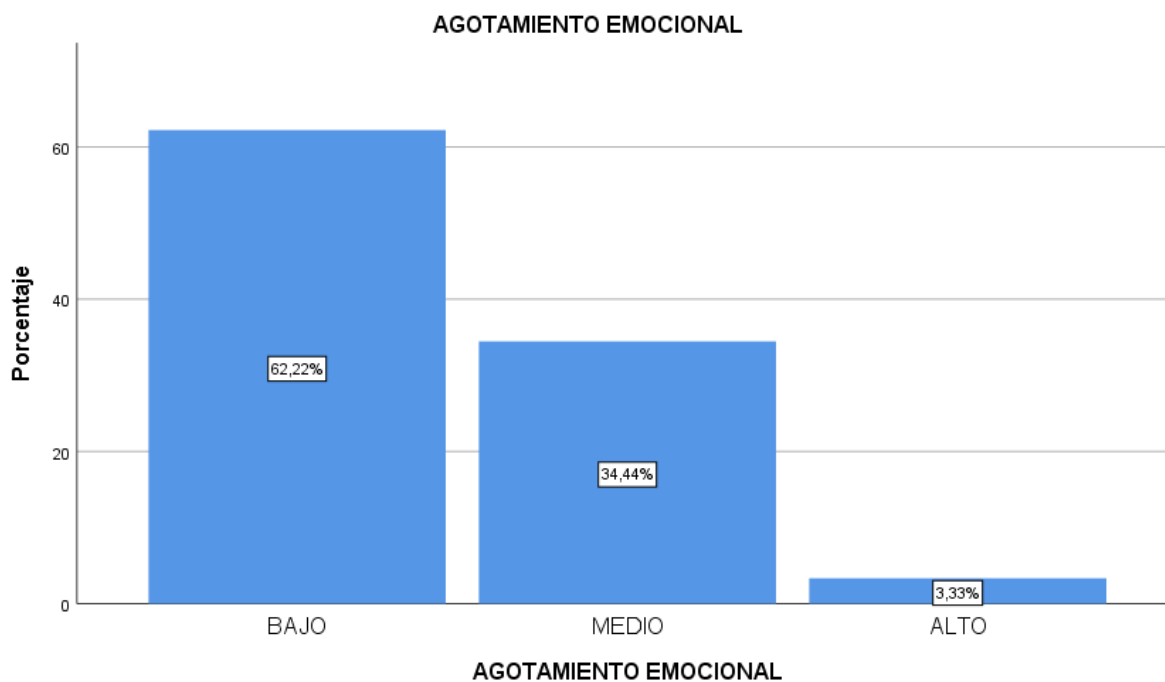
Resultado de la dimensión agotamiento emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	56	62,2
MEDIO	31	34,4
ALTO	3	3,3
Total	90	100,0

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 11

Resultado de la dimensión agotamiento emocional



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Se aprecia que 56 empleados administrativos que son el 62,2% de la muestra tienen un nivel bajo de agotamiento emocional, un nivel moderado lo presentan 31 trabajadores administrativos (34,4%), mientras que un nivel alto lo exhiben 3 trabajadores administrativos (3,3%). De ello se deduce que el personal administrativo de los hospitales no sufre agotamiento emocional en un grado significativo.

Tabla 18

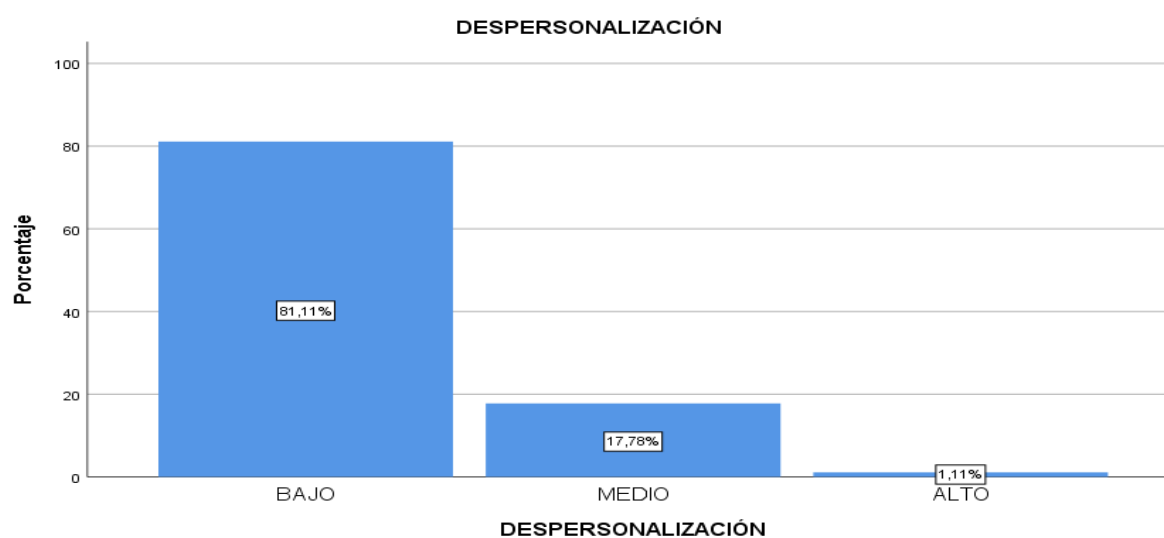
Resultado de la dimensión despersonalización

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	73	81,1
MEDIO	16	17,8
ALTO	1	1,1
Total	90	100,0

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 12

Resultado de la dimensión despersonalización



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Se aprecia que 73 empleados administrativos que son el 81,1% de la muestra tienen un nivel bajo de despersonalización y 16 trabajadores administrativos que son 17,8% tienen nivel moderado y finalmente 1 que son 1,1% tiene el nivel alto. Por lo cual en el hospital hay poca presencia de despersonalización en los trabajadores administrativos.

Tabla 19

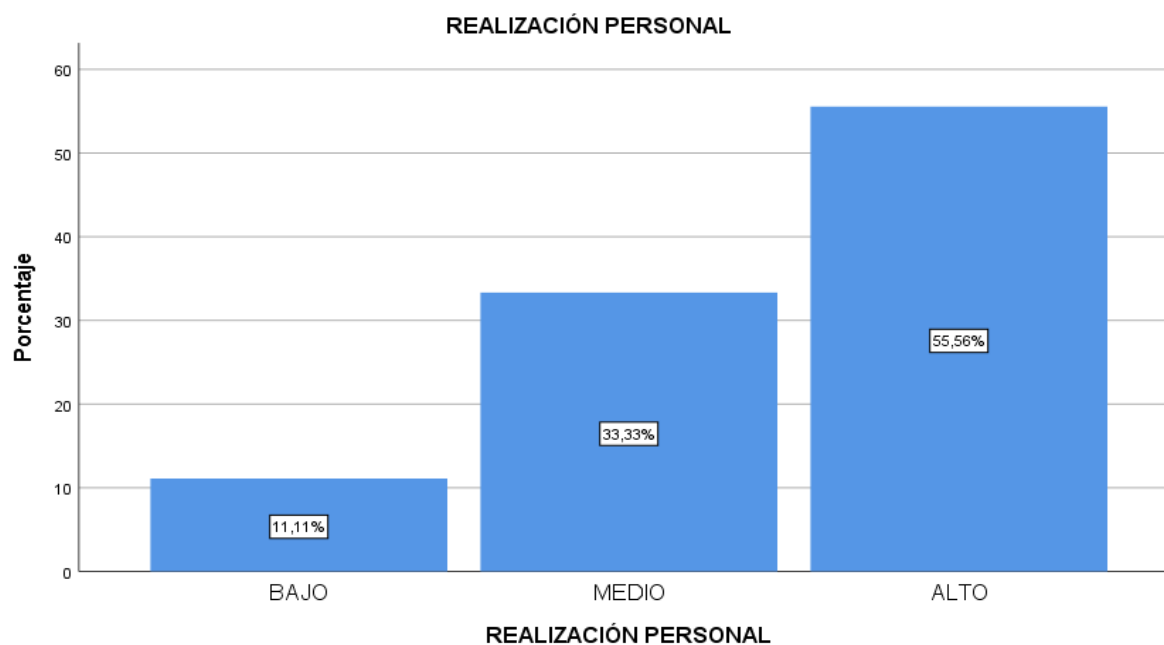
Resultado de la dimensión realización personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	11,1
MEDIO	30	33,3
ALTO	50	55,6
Total	90	100,0

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 13

Resultado de la dimensión realización personal



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Se observa que 10 empleados administrativos que son el 11,1% de la muestra tienen un nivel bajo de realización personal, 30 trabajadores administrativos que son 33,3% tienen nivel moderado y 50 trabajadores administrativos que son 55,6% tienen nivel alto. Por lo cual en el hospital los trabajadores administrativos están satisfechos en su realización personal.

Descripción de las tablas cruzadas de cada objetivo

Objetivo general

El propósito del estudio fue: Determinar la relación que existe entre Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Los hallazgos fueron:

Tabla 20

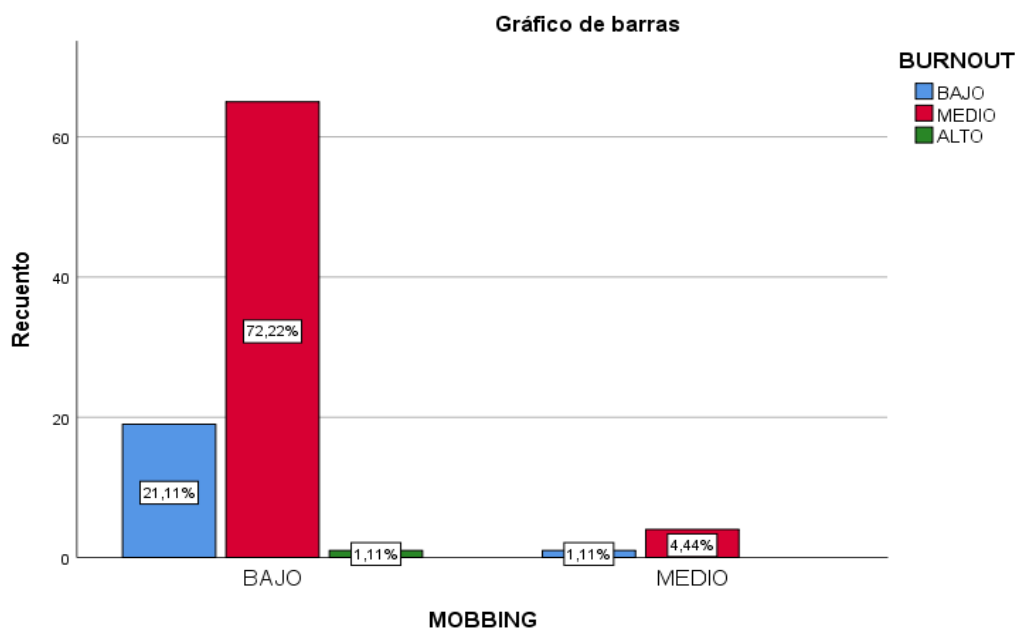
Resultado de la relación de Mobbing y Burnout laboral

			BURNOUT			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
MOBBING	BAJO	Recuento	19	65	1	85
		% del total	21,1%	72,2%	1,1%	94,4%
	MEDIO	Recuento	1	4	0	5
		% del total	1,1%	4,4%	0,0%	5,6%
Total	Recuento		20	69	1	90
	% del total		22,2%	76,7%	1,1%	100,0%

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 14

Resultado de la relación de Mobbing y Burnout laboral



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

En cuanto a Los hallazgos más comunes, encontramos que 65 trabajadores administrativos (o el 72,2% de la muestra) califican el mobbing como burnout bajo y medio, mientras que 19 trabajadores administrativos (o el 21,1% de la muestra) lo califican como burnout bajo y moderado.

Objetivo específico 1

El primero objetivo específico fue: Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Agotamiento emocional en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Los hallazgos fueron:

Tabla 21

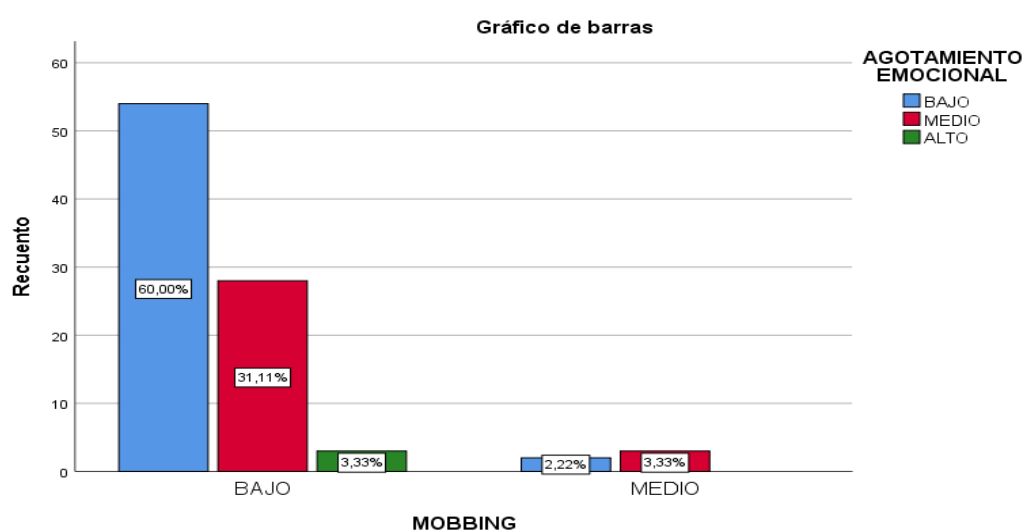
Resultado de la relación entre mobbing y dimensión agotamiento emocional

		AGOTAMIENTO EMOCIONAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
MOBBING	BAJO	Recuento	54	28	3	85
		% del total	60,0%	31,1%	3,3%	94,4%
	MEDIO	Recuento	2	3	0	5
		% del total	2,2%	3,3%	0,0%	5,6%
Total		Recuento	56	31	3	90
		% del total	62,2%	34,4%	3,3%	100,0%

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 15

Resultado de la relación entre mobbing y dimensión agotamiento emocional



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

La hallazgos indican que 54 trabajadores administrativos, que constituyen el 60,0% de la muestra, perciben un bajo nivel de mobbing y experimentan un bajo nivel de agotamiento emocional. Por otro lado, 28 trabajadores administrativos, representando el 31,1% de la muestra, reportan un bajo nivel de mobbing pero muestran un nivel medio de agotamiento emocional.

Objetivo específico 2

El segundo objetivo específico fue: Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Estos son Los hallazgos:

Tabla 22

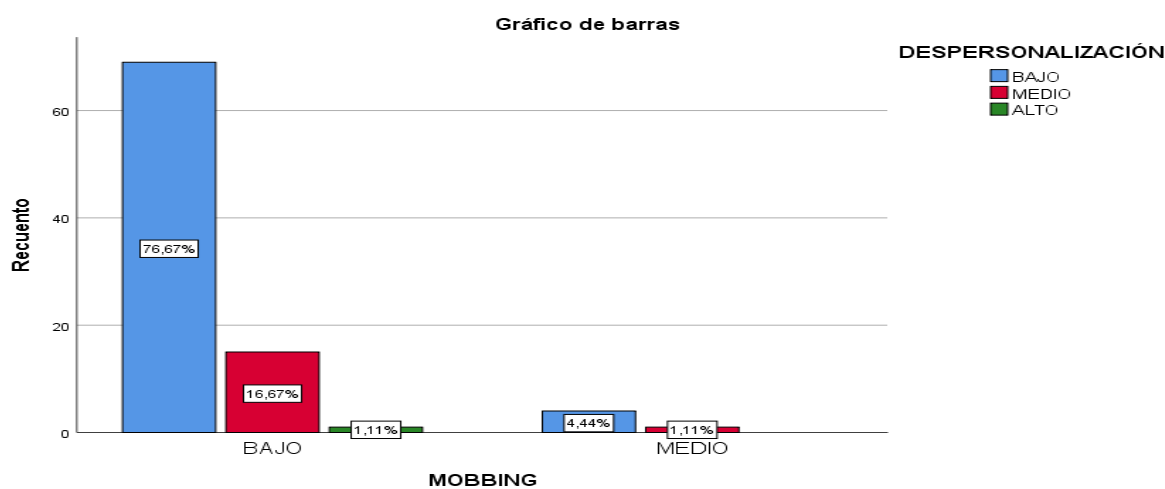
Resultado de la relación entre mobbing y la dimensión despersonalización

		DESPERSONALIZACIÓN			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
MOBBING	BAJO	Recuento	69	15	1	85
		% del total	76,7%	16,7%	1,1%	94,4%
	MEDIO	Recuento	4	1	0	5
		% del total	4,4%	1,1%	0,0%	5,6%
Total		Recuento	73	16	1	90
		% del total	81,1%	17,8%	1,1%	100,0%
						%

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 16

Resultado de la relación entre mobbing y la dimensión despersonalización



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Los hallazgos son más prevalentes, con 69 funcionarios administrativos, lo que representa el 76,7% de la muestra, indicando que tienen una opinión negativa sobre el mobbing y la despersonalización. Además 15 trabajadores administrativos que representa el 16,7% consideran bajo nivel de mobbing y nivel medio de despersonalización.

Objetivo específico 3

Para el objetivo específico 3 se formuló: Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Consiguiéndose Los hallazgos:

Tabla 23

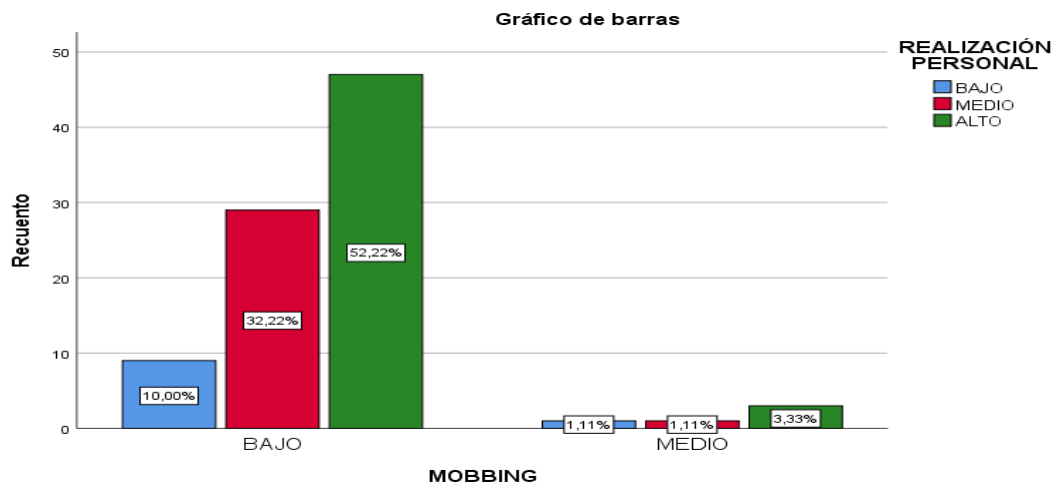
Resultado de la relación entre mobbing y la dimensión realización personal

			REALIZACIÓN PERSONAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
MOBBING	BAJO	Recuento	9	29	47	85
		% del total	10,0%	32,2%	52,2%	94,4%
	MEDIO	Recuento	1	1	3	5
		% del total	1,1%	1,1%	3,3%	5,6%
Total	Recuento		10	30	50	90
	% del total		11,1%	33,3%	55,6%	100,0%

Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Figura 17

Resultado de la relación entre mobbing y la dimensión realización personal



Nota. Base de datos, IBM-SPSS V. 25

Interpretación

Los hallazgos indican que 47 trabajadores administrativos, lo que equivale al 52,2% de la muestra, perciben un bajo nivel de mobbing y muestran un alto nivel en realización personal. Asimismo, 29 trabajadores administrativos, representando el 32,2% de la muestra, reportan un bajo nivel de mobbing pero exhiben un nivel medio de realización personal.

5.2 Contrastación de hipótesis

a) Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad se planteó la siguiente hipótesis:

Ho. Los resultados de la aplicación de los instrumentos de ambas variables son normales.

Ha. Los resultados de la aplicación de ambas variables no son normales.

Tabla 24*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MOBBING	,157	90	,000	,878	90	,000
BURNOUT	,131	90	,001	,932	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observó que el valor p fue de 0,000, por lo cual es aceptada la hipótesis alternativa. Dado que los datos recopilados no muestran una distribución normal, se optará por utilizar una prueba no paramétrica del coeficiente de Spearman.

5.2.1 Hipótesis General

a) Planteamiento de la hipótesis

- H1: Existe relación directa entre mobbing y burnout laboral en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- H0: No existe relación directa entre mobbing y burnout laboral en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

b) Nivel de significancia

Será con un margen de error del 5%, es decir, 0.05.

c) Estadígrafo de prueba

Coeficiente de Spearman

d) Criterio de decisión

Si p valor es $< 0,05$ es aceptada la hipótesis alterna. Por otro lado, si p valor es mayor a 0,05 entonces es aceptada la hipótesis nula.

Tabla 25*Relación entre mobbing y burnout en trabajadores administrativos*

		MOBBING	BURNOUT
Coeficiente de Spearman	MOBBING	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90
	BURNOUT	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

Nota. ** La correlación es significativa para el nivel 0,01 (bilateral).

e) Tabla donde efectuamos la interpretación**Tabla 26***Interpretación de los coeficientes de correlación en la hipótesis general*

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula (+) o (-)

Se aprecia que el coeficiente de Spearman $r_s = 0,527$, la que muestra una relación directa y moderada entre mobbing y burnout en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

f) Lectura del p valor

$P = 0,000$

g) Decisión estadística

Al ser $p = 0,000$ e inferior 0,05. Por lo cual, es aceptada la hipótesis alternativa.

h) Conclusión.

Existe relación directa moderada entre mobbing y burnout en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

i) Interpretación de resultados

Se observa que a medida que disminuye la incidencia de mobbing, también se reduce el nivel de burnout en los trabajadores administrativos del hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

Hipótesis específica 1**a) Planteamiento de la hipótesis**

- H1: Existe relación directa entre mobbing y la dimensión agotamiento emocional en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- H0: No existe relación directa entre mobbing y la dimensión agotamiento emocional en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

b) Nivel de significancia

Será con un margen de error del 5%, es decir, 0.05 o con un nivel de significancia de 0.05.

c) Estadígrafo de prueba

Coeficiente de Spearman

d) Criterio de decisión

Si p valor es $< 0,05$ es aceptada la hipótesis alterna. Por otro lado, si p valor es mayor a $0,05$ entonces es aceptada la hipótesis nula.

Tabla 27

Interpretación de los coeficientes de correlación en la hipótesis específica

			MOBBING	AGOTAMIENTO EMOCIONAL
Coeficiente de Spearman	MOBBING	Coeficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

*Nota. ** La correlación es significativa para el nivel 0,01 (bilateral).*

e) Tabla interpretativa

Tabla 28

Interpretación de los coeficientes de correlación en la hipótesis específica

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula (+) o (-)

Siendo el hallazgo del coeficiente de Spearman $r_s = 0,419$, donde existe una correlación moderada y directa entre el mobbing y el componente de desgaste emocional entre los profesionales administrativos hospitalarios de Huancavelica en el año 2023.

f) Lectura del p valor

P= 0,000

j) Decisión estadística

Al ser $p = 0,000$ e inferior $0,05$. Por lo cual, es aceptada la hipótesis alternativa.

h) Conclusión.

Existe relación directa moderada entre mobbing y la dimensión agotamiento emocional en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

i) Interpretación de resultados

Se observa que cuanto menor es la presencia de mobbing, menor es el nivel de agotamiento emocional en los empleados administrativos del hospital ubicado en la ciudad de Huancavelica, 2023.

Hipótesis específica 2**a) Planteamiento de la hipótesis**

- H1: Existe relación directa entre mobbing y la dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- H0: No existe relación directa entre mobbing y la dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

b) Nivel de significancia

Será con un margen de error del 5%, es decir, $0,05$ o con un nivel de significancia de $0,05$.

c) Estadígrafo de prueba

Coeficiente de Spearman

d) Criterio de decisión

Si p valor es $< 0,05$ es aceptada la hipótesis alterna. Por otro lado, si p valor es mayor a $0,05$ entonces es aceptada la hipótesis nula.

Tabla 29

Interpretación de los coeficientes de correlación en la hipótesis específica

			MOBBING	DESPERSONALIZACIÓN
Coeficiente de Spearman	MOBBING	Coeficiente de correlación	1,000	,437**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	DESPERSONALIZACIÓN	Coeficiente de correlación	,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

*Nota. ** La correlación es significativa para el nivel 0,01 (bilateral).*

e) Tabla interpretativa

Tabla 30

Interpretación de los coeficientes de correlación en la hipótesis específica

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula (+) o (-)

Siendo el hallazgo del coeficiente de Spearman $r_s = 0,437$. Por lo cual, existe una correlación moderada y directa entre despersonalización y mobbing entre administradores hospitalarios de Huancavelica en el año 2023.

f) Lectura del p valor

$$P = 0,000$$

g) Decisión estadística

Al ser $p = 0,000$ e inferior 0,05. Por lo cual, es aceptada la hipótesis alternativa.

h) Conclusión.

Existe relación directa moderada entre mobbing y la dimensión despersonalización en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

i) Interpretación de resultado

Se observa que a medida que disminuye la incidencia de mobbing, también se reduce la despersonalización en los trabajadores administrativos del hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

Hipótesis específica 3**a) Planteamiento de la hipótesis**

- H1: Existe relación directa entre mobbing y la dimensión Realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.
- H0: No existe relación directa entre mobbing y la dimensión Realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

b) Nivel de significancia

Será con un margen de error del 5%, es decir, 0.05.

c) Estadígrafo de prueba

Coefficiente de Spearman

d) Criterio de decisión

Si p valor es $< 0,05$ es aceptada la hipótesis alterna. Por otro lado, si p valor es mayor a $0,05$ entonces es aceptada la hipótesis nula.

h) Conclusión.

Existe relación directa baja entre mobbing y la dimensión realización personal en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.

i) Interpretación de resultado

Se aprecia que a menor presencia de mobbing es menor la realización personal en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, los hallazgos se describirán de manera similar a cómo se compararán con otros estudios. Un análisis de los dispositivos utilizados para evaluar estas variables comenzará con un estudio de los resultados del Cuestionario de estrategias de acoso laboral LIPT-60 y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

Los resultados sobre mobbing muestran que de los noventa funcionarios administrativos evaluados, 86 forman parte del 95,6% clasificado como con niveles bajos de mobbing. Los trabajadores administrativos han manifestado que en su institución no existe acoso laboral. Cuatro de ellos forman parte del 4,4% que se encuentra en un nivel moderado de mobbing, lo que indica que estos trabajadores no sufren acoso laboral.

Los hallazgos obtenidos coinciden con los resultados de Páz y Verde, (2022) quienes concluyen que predomina un bajo nivel de mobbing con 67,5%, que coinciden a Los hallazgos obtenidos en la investigación. Por su parte, Ríos, (2019), encontró que 40% de las unidades muestrales señalan medio nivel de mobbing, diferentes a los hallazgos del presente estudio.

De acuerdo a Barreda Itusaca y Bernie Gersinio, (2020) hallaron que el 46.88 % de colaboradores tienen un nivel alto de acoso laboral, diferentes a nuestros resultados obtenidos. Por otro lado, los resultados del estudio de Carrasco (2020), se contrastan con los obtenidos en la investigación, lo que sugiere que el 80% de los trabajadores, de hecho, presentan factores de riesgo psicológico que afectan el desempeño del trabajador.

En cuanto al burnout indican que, 90 trabajadores administrativos que fueron evaluados, 18 pertenecen al 20,0% que tienen un nivel bajo de burnout esto significa que los trabajadores administrativos tienen un buen desempeño laboral, 72 empleados administrativos que son el 80,0% tienen nivel medio, esto significa que están propensos a padecer burnout moderadamente ya que tiene dificultades en el desempeño en el trabajo.

Los hallazgos obtenidos coinciden con los obtenidos por Almonacid, Chavez (2022) quienes concluyen que los empleados presentan síndrome de Burnout moderada. Asimismo, Gómez, A. (2021) afirman que el personal administrativo de la empresa de comunicación sufre el síndrome de burnout a un ritmo alarmante. De igual manera, Barreda Itusaca y Bernie Gersinio, (2020) señalan que el 53.13 % de colaboradores internos de la DML presentaban un nivel bajo de síndrome del quemado, diferente a nuestros resultados obtenidos.

Los hallazgos obtenidos coinciden con De la cruz y Gutierrez (2019) quienes concluyen que el personal de salud presenta síndrome de Burnout de nivel medio, resultado que son iguales a nuestra investigación.

Respecto a la investigación se planteó el objetivo general, Determinar la relación que existe entre Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Tras la administración de las herramientas de evaluación, los hallazgos más comunes fueron los siguientes: el 72,2% de la muestra calificó el mobbing como agotamiento moderado o medio, y el 21,1% lo calificó como agotamiento bajo o muy bajo.

Con base en los hallazgos del coeficiente de Spearman ($r_s = 0.527$), existe una asociación moderada y directa entre mobbing y burnout en el personal administrativo de un hospital de Huancavelica, 2023. Además, es aceptada la hipótesis alternativa ya que $p = 0,000$ y $0,000 < 0,05$. El estudio concluye que el personal administrativo de un hospital de Huancavelica, 2023, experimenta niveles moderados de burnout debido al mobbing. Por lo cual, de los 90 trabajadores administrativos se concluye que el agotamiento de los empleados disminuye cuando los niveles de acoso disminuyen.

Estos resultados son similares a los obtenidos en la investigación. De acuerdo con los resultados hallados por Castro Negreiros, (2019), entre los trabajadores de la salud, el 60,4% refirió mobbing moderado y el 59,4% síndrome de agotamiento moderado. Entre los médicos

personales de Huamachuco en 2019, se determinó que Mobbing tenía una valoración moderada con síndrome de burnout.

Los resultados no se alinean con el estudio de Barreda Itusaca y Bernie Gersinio (2020), que reportó que el 46,88% de los empleados experimentó niveles altos de acoso laboral y el 53,13% tuvo un nivel bajo de síndrome de burnout. Se determinó que existe una correlación insignificante entre el acoso laboral y el síndrome de agotamiento entre los empleados de DML 2020.

De la misma manera Rayan et al (2019) plantea la idea de que la violencia en el lugar de trabajo, junto con otras variables como las temporadas de mayor carga de trabajo o las circunstancias sociales pertinentes, puede amplificar la sensación de malestar y provocar el síndrome de Burnout entre los empleados.

De acuerdo a lo señalado por Malik y Björkqvist (2019) destaca la correlación entre un historial de violencia y un mayor riesgo de agotamiento en el lugar de trabajo; además, señalan que la calidad de vida de las víctimas de violencia cambia con el tiempo, porque les provoca mucha frustración, lo que a su vez afecta su estado emocional y sus interacciones con los demás.

El primer objetivo específico fue identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión agotamiento emocional en empleados administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023, donde el 60,0% de la muestra señalan bajo el mobbing y nivel bajo en agotamiento emocional y el 31,1% de la muestra consideran bajo nivel de mobbing y nivel medio de agotamiento emocional.

Aplicando el coeficiente de Spearman $r_s = 0,419$, el mobbing y el componente de desgaste emocional se descubren en asociación directa y moderada entre el personal administrativo hospitalario de Huancavelica, 2023. Además, debido a que $0,000 < 0,05$ y $p = 0,000$, Es aceptada la hipótesis alternativa. rechazando por tanto la hipótesis nula.

Investigadores en Huancavelica, 2023, encontraron que entre el personal administrativo de los hospitales, el mobbing se asociaba con un componente de agotamiento emocional algo fuerte. El agotamiento emocional del personal administrativo disminuye cuando el mobbing se vuelve menos común.

Actualmente se encuentran pocos antecedentes de estudios de asociación de la variable mobbing y la dimensión agotamiento emocional (burnout), pero teóricamente vamos a sustentar.

Según el Autor se asemeja a nuestros resultados, Manrique y Avendaño, (2021), quien señala que el agotamiento emocional es uno de los síntomas del síndrome de burnout y que el mobbing está asociado a estos síntomas, lo que los lleva a la conclusión de que el mobbing impacta negativamente en el grado de éxito individual de un colaborador.

De acuerdo con los resultados de Goussinsky et al., (2019) señalan que el agotamiento emocional, un componente del síndrome de Burnout, está más fuertemente correlacionado con el mobbing que con otros factores que afectan la salud y la felicidad de los empleados en el trabajo.

Gabriel Letelier (2014) afirma que existe una fuerte correlación positiva entre el mobbing y el cansancio emocional así como la despersonalización en los trastornos organizacionales.

El segundo objetivo específico que fue identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Los hallazgos más comunes se encontraron después de administrar los instrumentos; El 76,7% de la muestra calificó el nivel de mobbing como bajo y el grado de despersonalización como bajo, mientras que el 16,7% lo calificó como medio y el nivel de despersonalización como moderado.

Aplicando el coeficiente de Spearman $r_s = 0,437$, la que muestra una relación directa y moderada entre mobbing y la dimensión despersonalización en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Al ser $p = 0,000$ menor a 0,05 por lo que es aceptada la hipótesis alterna, También, se determina que los profesionales administrativos experimentan una modesta asociación directa entre el mobbing y el componente de despersonalización. Entonces, queda claro que el personal administrativo de un hospital de Huancavelica, 2023 experimenta menos despersonalización cuando el mobbing es menos común. En ese sentido, actualmente existen pocos estudios de la variable mobbing asociados a la dimensión despersonalización (burnout).

Manrique y Avendaño (2021) afirman que el mobbing se asocia con algunos aspectos del síndrome de Burnout, particularmente la dimensión de despersonalización. Concluyen que la existencia de mobbing impacta negativamente el grado de logro de un individuo en un entorno colaborativo.

De acuerdo con los hallazgos de Goussinsky et al. (2019) los proveedores de atención médica experimentan tasas más altas de agotamiento emocional y despersonalización cuando tratan con pacientes y sus familias que abusan de ellos. Además, se encontró que la despersonalización se asocia más frecuentemente con el abuso; no obstante, ahora se cree que la despersonalización es el aspecto más importante del síndrome de burnout.

Según Gabriel Letelier (2014), existe una fuerte correlación entre los trastornos organizacionales, particularmente entre el mobbing y el cansancio emocional y la despersonalización. Asimismo, Karsavuran Seda y Kaya Sidika, (2011), hallaron correlaciones favorables entre los hematomas emocionales y la despersonalización y cada grado de mobbing, llegaron a la siguiente conclusión: “La exposición al mobbing y burnout es una preocupación importante para los supervisores de enfermería, quienes son responsables de la eficiencia así como eficacia de su personal, así como de la salud general de la empresa”.

Para el tercer objetivo específico fue identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. De los instrumentos se derivan los siguientes hallazgos: niveles altos de satisfacción personal se asocian con niveles bajos de mobbing (52,2% de la muestra), y niveles medios de realización personal se asocian con niveles bajos de mobbing (32,2% de la muestra).

Aplicando el coeficiente de Spearman $r_s = 0,225$, se halló en una relación directa y baja entre mobbing y la dimensión realización personal en empleados administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Además, siendo $p = 0,033$ y este $0,033 < 0,05$ por lo que es aceptada la hipótesis alterna. Finalmente, con base en los datos recopilados del personal administrativo de un hospital en Huancavelica, 2023, parece que el mobbing tiene una correlación directa débil con el componente de satisfacción personal. El personal administrativo de un hospital de Huancavelica reporta peores niveles de satisfacción personal en relación con la prevalencia del mobbing.

Actualmente existen pocos estudios de la variable mobbing asociados a la dimensión realización personal (burnout).

Fu et al. (2021) estudiaron 1897 enfermeras de 12 hospitales en Shandong, China, encontrando resultados similares. Los horarios más exigentes, especialmente en hospitales de alto nivel, aumentan el agotamiento. Las enfermeras moderadamente preocupadas por la violencia laboral mostraron mayor éxito personal, mientras que las menos preocupadas tuvieron niveles más bajos.

CONCLUSIONES

- **Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Se obtuvo una $r_s = 0,527$, se encuentra en una relación directa y moderada entre mobbing y burnout en trabajadores administrativos. Además, Al ser $p = 0,000$ inferior a 0,05 por lo que es aceptada la hipótesis alterna. Finalmente se concluye que existe relación directa moderada entre mobbing y burnout en trabajadores administrativos. Por lo cual, se puede apreciar que a menor presencia de mobbing es menor el burnout en trabajadores administrativos.
- **Primer objetivo:** Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Agotamiento emocional en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Se obtuvo un coeficiente de Spearman $r_s = 0,419$, se ubica en una relación directa y moderada entre mobbing y la dimensión agotamiento emocional en trabajadores administrativos. También, Al ser $p = 0,000$ inferior a 0,05 por lo que es aceptada la hipótesis alterna. Por lo cual, se aprecia que a menor presencia de mobbing es menor el agotamiento emocional en trabajadores administrativos.
- **Segundo objetivo:** Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. Ya que el coeficiente de Spearman de $r_s = 0,437$, por lo cual existe una relación directa y moderada entre mobbing y la dimensión despersonalización en trabajadores administrativos. Al ser $p = 0,000$ inferior a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna. En ese sentido, se aprecia que a menor presencia de mobbing es menor la despersonalización en trabajadores administrativos de un hospital.
- **Tercer objetivo:** Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de

Huancavelica, 2023, Ya que el coeficiente de Spearman de $r_s = 0,225$, por lo cual existe relación directa y baja entre mobbing y la dimensión realización personal en trabajadores administrativos, Al ser $p = 0,033$ y este $0,033 < 0,05$ por lo que es aceptada la hipótesis alterna. Por lo cual, se aprecia que a menor presencia de mobbing es menor la realización personal en trabajadores administrativos de un hospital.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las autoridades competentes de la facultad profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes publiquen la investigación para difundir los hallazgos dentro de la comunidad científica y establecerla como un precedente para futuras investigaciones.
- A la Directora del Hospital de Huancavelica y Área correspondiente se les recomienda desarrollar encuestas periódicamente de Acoso laboral y realizar talleres de sensibilización para prevenir el acoso laboral entre trabajadores administrativos, Asimismo desarrollar taller de relajación corporal, para reducir el agotamiento emocional y laboral.
- Se recomienda que la comunidad científica realice investigaciones que aborden las mismas variables estudiadas utilizando métodos de investigación más avanzados. Esto se debe a la escasez de antecedentes internacionales, nacionales y locales sobre las variables de mobbing y burnout en la actualidad.
- Se sugiere a los investigadores mantener una estricta confidencialidad en cuanto a la identidad de los evaluados, así como también utilizar de manera responsable los resultados obtenidos en el estudio. Es relevante que el uso de estos resultados sea formal y contribuya de manera positiva a la comunidad universitaria.
- Se recomienda a los investigadores que respeten los principios del Reglamento del Comité de Ética de Investigación, de acuerdo con los artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA, 2019). Además, se insta a respetar la dignidad humana, lo que implica proteger la identidad de la población objeto de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, A. (2017) Velarde Mercado B. Influencia del mobbing e del coping sugli scorci di burnout in una bandiera multi-occupazionale dei lavoratori. *Università San Ignacio de Loyola*; Estratto da: **[Http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/3474/1/2017_altam](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/3474/1/2017_altam)**.
- Barrado, V. (2016) factor determinante en la productividad empresarial, *Revista Perspectivas*, (38), 25-44. Recuperado en 01 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003&lng=es&tlng=es.
- Boada, J.; De Diego, R. y Vigil, A. (2003). Mobbing: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF-21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28). *Revista Encuentros en Psicología Social*, 1, 5.
- Bocanegra, A. (2016). Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT – 60) en los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, La Libertad, Perú
- Bocanegra, A. (2016). *Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT – 60) en los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, La Libertad, Perú.
- Escobar Pérez, B., Fernández, M.L. (2012). Mobbing: *acoso moral o psicológico en el trabajo*. Verba, 28, 135-151.
- Fidalgo, A. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Revista Psicothema* 16(4),615-624. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3041.pdf>
- Gil, M. (2008) *Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Un estudio longitudinal en enfermería; 25: 11.

- Gómez, L. (2019) *síndrome de burnout*, una breve rassegna . Science and Humanism inHealth
https://www.researchgate.net/publication/304625645_sindrome_deutr_burnout_u
 na_revision_breve
- González, J. (2002) *El cuestionario de 90 síntomas*. Adaptación española del SCL-90-R.
 Madrid: TEA Ediciones.
- González, Ra. (2002). *El maltrato psicológico*. Cómo defenderse del Mobbing y otras formas
 de acoso (187-189). Barcelona: Esparza Práctico
- Hederich, C.(2016) Validazione del questionario Maslach Burnout InventoryStudent Survey
 (MBI-SS) in un contesto accademico colombiano. *Revista CES Psicología*. [Internet].
 2016 [Citato il 03 marzo 2019]; 9 (1): 1-15. Recuperato a a partire da:
<http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/3511/2525>
- Hernández Velasco, E. (2002). Acoso moral en el trabajo o mobbing, *las acciones judiciales
 de su víctima*. *Justicia Laboral*.
- Hernández, R. (2006), *Research Methodology*. 4a ed. Messico: McGraw-Hill Interamericana.
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RNP/article/view/3570>
- Knorz, C. (2000). *Mobbing modelo* (pp. 67-81). New York: Basic Books.
- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral *Mobbing en el trabajo*.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing*. La persecution au travail. Paris: Editions du Seuil.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing*. Paris: Seuil.
- Leymann, H. (1997). *The Mobbing Encyclopaedia*. Bullying. The Definition of Mobbing at
 Workplaces. Madrid: Pirámide.
- Leymann, H. (1999). *Mobbing*. *La persécution au travail* (p. 26). Paris: Éd. Du Seuil.
- Luna, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Secretaria de Salud Laboral:
 Madrid.

- Miranda, L. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Revista de Enfermería del Instituto de Mexicano del Seguro Social*. 2016;24(2):115-22.
- Molero M. (2016) *Artículo De Revisión sobre el Acoso laboral entre personal de enfermería*
<https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.03.001>
- Muñoz, T. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista chilena de neuropsiquiatría*, 57 (2), 139-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272019000200139>
- Navarro M. y León, M. (2001). Prevención del mobbing: una estrategia de intervención psicosocial. *Revista de psicología organizacional*.
- Ocampo M, Morales B, Guillen M (2013). Frecuencia de Síndrome Burnout en el Personal de Enfermería de la *Investigación en Salud* pag. 3-8
- OMS(2021) reconoce como enfermedad el burnout o *síndrome de estar quemado*
<http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-elburnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso laboral*. Barcelona: Sal terra.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Ed. Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing* (p. 82). Santander: Sal Térrea.
- Piñuel, I. (2009). *Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido*.
- Piñuel, I. y Zabala, M. (2002). *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. Madrid: Barómetro Cisneros II
- Piñuel, I., (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* (pp. 58, 78, 89, 104-112, 154-166, 173, 182). Madrid: Sal Terrae.

Primer informe mundial sobre la violencia y la salud. (2003). *Anuario sobre la violencia laboral*. A. C. Asociación de Mobbing laboral Madrid A.C.

Revista de Investigación en Psicología Vol. 22 - N.º 2 - 2019, pp. 363 – 378

Rojas, K. (2017) *Sobrecarga laboral y el síndrome de Burnout en los enfermeros de cuidados intensivos de una clínica privada*. San Isidro 2017. Univ César Vallejo. Universidad César Vallejo; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2960993>

Rojo, J.V., Cervera A.M. (2006). *Mobbing o acoso laboral*, Ed. Tebar, Madrid.

Saborío, L, (2015) Síndrome de burnout, Medicina legale dal Costa Rica. 32 (1): 1409-0015.

Recuperato da: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Sáez, M. (2005). *Violencia psicológica en el trabajo: Mobbing* (pp. 191-204). Mad

Vásquez, R de M. (2021) *Sobrecarga laboral y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de un hospital público de Lima Metropolitana*. Repos Inst - UCV [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022 [citado 2022 Nov 12]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3188710>

Velázquez, M. (2012). Las posibilidades de actuación de la inspección de trabajo frente al acoso moral o ‘mobbing’. Lan Harremanak. *Revista de Relaciones Laborales*.

ANEXOS

Anexo N° 01 Matriz de consistencia

Anexo N° 02 Matriz de operacionalización de variables

Anexo N° 03 Matriz de operacionalización del instrumento

Anexo N° 04 Instrumentos de investigación

Anexo N° 05 Autorización de aplicación de los instrumentos

Anexo N° 06 Constancia de su aplicación

Anexo N° 07 Confiabilidad

Anexo N° 08 Validez del instrumento

Anexo N° 09 Data de procesamiento de datos

Anexo N° 10 Consentimiento informado

Anexo N° 11 Declaración de confidencialidad

Anexo N° 12 Compromiso de autoría

Anexo N° 13 Fotos de la aplicación de los instrumentos

Anexo N° 01 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
MOBBING Y BURNOUT LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HUANCavelica 2023	<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el mobbing y burnout en los trabajadores de un Hospital de Huancavelica, 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: -¿Qué relación existe entre Mobbing y la dimensión Agotamiento emocional en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023? -¿Qué relación existe entre Mobbing y la dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023? -¿Qué relación existe entre Mobbing y la dimensión Realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre el mobbing y burnout en los trabajadores de un Hospital de Huancavelica, 2023</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: -Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Agotamiento emocional en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. -Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. -Identificar la relación que existe entre Mobbing y la dimensión Realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: H1: Existe relación directa entre mobbing y burnout en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. H0: No existe relación directa entre mobbing y el síndrome de burnout en los trabajadores de un Hospital de Huancavelica, 2023</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: H1: Existe relación directa entre mobbing y la dimensión agotamiento emocional en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023. H0: No existe relación directa entre mobbing y la dimensión agotamiento emocional en trabajadores de un Hospital de Huancavelica, 2023 H1: Existe relación directa entre mobbing y la dimensión</p>	<p>Variable 1: MOBBING</p> <p>Dimensiones: - Desprestigio Social - Entorpecimiento Del Progreso - Incomunicación O Bloqueo De La Comunicación - Intimidación encubierta - Intimidación Manifiesta - Desprestigio Personal</p> <p>Variable 2: BURNOUT LABORAL</p> <p>Dimensiones: - Agotamiento emocional</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN El estudio es de tipo básica o también llamada fundamental.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Investigación correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental y transversal</p> <p>POBLACIÓN 90</p> <p>MUESTRA 90</p> <p>TÉCNICA DE MUESTREO No probabilístico por conveniencia para acceder</p>

un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.	despersonalización en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.	- Despersonalización - Realización personal	aquellos casos con criterio de proximidad y disponibilidad en los participantes.
	H0: No existe relación directa entre mobbing y la dimensión despersonalización en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.		<u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</u>
	H1: Existe relación directa entre mobbing y la dimensión realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.		-Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60 -Maslach Burnout Inventory (MBI)
	H0: No existe relación directa entre mobbing y la dimensión realización personal en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023.		

Anexo N° 02 Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Naturaleza de la variable	Escala de medición
MOBBING	Según Leymann (1996) ofrece una definición del acoso laboral o <i>mobbing</i> como “una comunicación hostil y sin ética, que es dirigida de modo sistemático por uno (o varios) individuos contra otro, que debido a esta situación le coloca en una situación de indefensión y es activamente mantenido en ella. Este hecho debe ocurrir de forma frecuente (al menos una vez en la semana) y durante un cierto tiempo (al menos seis meses de duración).”	La variable mobbing se medirá con el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo de LIPT60, posee 60 ítems al estilo Likert, clasificado en 6 dimensiones los cuales son: Desprestigio Social, Entorpecimiento del progreso, Incomunicación o bloqueo de la comunicación, Intimidación Encubierta, Intimidación Manifiesta y Desprestigio Personal.	Desprestigio Social Entorpecimiento del progreso Incomunicación o bloqueo de la comunicación Intimidación Encubierta Intimidación Manifiesta Desprestigio Personal	5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60 14, 27,32, 33, 34, 35, 37 3, 11, 12, 13, 15, 16,51, 52, 53 7, 9, 43, 44,46, 47, 48 1, 2, 4, 8, 19,29 6, 20, 21, 24, 25,30, 31	Tiempo, espacio, persona	Ordinal

BURNOUT	Según Maslach y Jackson (1981, 1982) definen el Burnout laboral como una manifestación comportamental al exceso de estrés laboral, y lo explican como un riesgo psicosocial tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, por la sobrecarga de actividades, despersonalización en el trato con clientes internos y externos, bajos niveles de empatía y falta realización personal,	La variable de burnout laboral, se medirá a través del Maslach Burnout Inventory (MBI) que tiene de 22 items al estilo likert en 3 dimensiones, que son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal de los trabajadores de un hospital.	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional - Despersonalización - Realización personal 	<p>1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.</p> <p>5, 10, 11, 15, 22</p> <p>4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.</p>	Tiempo, espacio, persona	Ordinal
---------	---	---	---	---	--------------------------	---------

Anexo N° 03 Matriz de Operacionalización de Instrumentos

TÍTULO: MOBBING Y BURNOUT LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE UNA CIUDAD DE HUANCAMELICA – 2023

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
MOBBING	Desprestigio Social	5.- Critican su trabajo. 10.- No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo 17.- Le calumnian y murmuran a sus espaldas. 18.- Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted. 28.- Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada. 49.- Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse 50.- Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted. 54.- Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos. 55.- Ocultan sus habilidades y competencias especiales. 56.- Exageran sus fallos y errores. 57.- Informan mal sobre su permanencia y dedicación. 58.- Controlan de manera muy estricta su horario. 59.- Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades. 60.- Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	Ordinal	Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo de LIPT60.
	Entorpecimiento del progreso	14.- Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros. 27.- Le asignan un trabajo humillante. 32.- No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer 33.- Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas. 34.- Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles. 35.- Le asignan tareas muy por debajo de su competencia. 37.- Le obligan a realizar tareas humillantes.		

Incomunicación o bloqueo de la comunicación	<p>3.- Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar</p> <p>11.- Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.</p> <p>12.- La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted</p> <p>13.- No consigue hablar con nadie, todos le evitan.</p> <p>15.- Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.</p> <p>16.- En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible</p> <p>51.- Devuelven, abren o interceptan su correspondencia</p> <p>52.- No le pasan las llamadas, o dicen que no está.</p> <p>53.- Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.</p>
Intimidación Encubierta	<p>7.- Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras</p> <p>9.- Recibe escritos y notas amenazadoras.</p> <p>43.- Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.</p> <p>44.- Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.</p> <p>46.- Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.</p> <p>47.- Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos desordenadores)</p> <p>48.- Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo</p>
Intimidación Manifiesta	<p>1.- Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir</p> <p>2.- Le interrumpen cuando habla.</p> <p>4.- Le gritan o le regañan en voz alta.</p> <p>8.- Se le amenaza verbalmente.</p> <p>19.- Le ponen en ridículo, se burlan de usted.</p> <p>29.- Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.</p>
Desprestigio Personal	<p>6.- Critican su vida privada.</p> <p>20.- Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.</p> <p>21.- Intentan obligarlo a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.</p> <p>24.- Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas</p> <p>25.- Ridiculizan o se burlan de su vida privada.</p> <p>30.- Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.</p> <p>31.- Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.</p>

BURNOUT	Agotamiento emocional.	<p>1.-Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 2.-Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. 3.-Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 4.-Siento que trabajar al día con la gente me cansa. 5.- Siento que mi trabajo me está desgastando. 6.-Me siento frustrado en mi trabajo. 7.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. 8.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. 9.-Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.</p>	Ordinal	Maslach Burnout Inventory (MBI) instrumento más utilizado para medir el Síndrome de Burnout
	Despersonalización	<p>10.-Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales. 11.-Despersonalización Siento que me he hecho más duro con la gente. 12.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 13.- Siento que realmente no me importa lo que ocurra en mi trabajo. 14.- Me parece que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.</p>		
	Realización Personal	<p>15.-Siento que puedo entender fácilmente a los clientes. 16.- Siento que trato con mucha eficacia las solicitudes de los clientes. 17.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. 18.-Me siento con mucha energía en mi trabajo. 19.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes. 20.- Me siento bien después de haber trabajado con los clientes. 21.-Creo que consigo muchas cosas 106 valiosas en este trabajo. 22.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p>		

Anexo N° 04 Instrumento de la variable Mobbing

CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE ACOSO EN EL TRABAJO DE LIPT60

Edad... 35 Sexo... M Fecha... 01-12-2023

Estimado/a trabajador/a a continuación hay una lista de distintas situaciones que usted pudo haber pasado en su trabajo.

Lea detenidamente cada pregunta y marque de acuerdo al grado en qué ha experimentado ciertas situaciones (Marque "X")

0	1	2	3	4
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
2	Le interrumpen cuando habla.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
3	Sus compañeros no le dan oportunidad para expresarse o no le dejan hablar.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
5	Criticán su trabajo.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
6	Criticán su vida privada.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
8	Se le amenaza verbalmente.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
10	No lo toman en cuenta, le miran con desprecio o hacen gestos de rechazo.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
12	Sus compañeros de trabajo han dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
18	Realizan comentarios falsos o infundados sobre usted.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4

25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	X	2	3	4
27	Le asignan un trabajo de menor importancia.	0	1	X	3	4
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	X	2	3	4
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	X	2	3	4
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	X	1	2	3	4
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	X	1	2	3	4
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	X	1	2	3	4
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	X	4
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	X	4
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	X	3	4
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	X	1	2	3	4
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	X	1	2	3	4
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	X	1	2	3	4
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	X	1	2	3	4
40	Le amenazan con violencia física.	X	1	2	3	4
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	X	1	2	3	4
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	X	1	2	3	4
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	1	X	3	4
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	X	1	2	3	4
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	X	1	2	3	4
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	X	1	2	3	4
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos extraen o desordenan documentos).	X	1	2	3	4
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	X	1	2	3	4
49	Se publican informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	X	2	3	4
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	X	1	2	3	4
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	X	1	2	3	4
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no se encuentra.	0	1	X	3	4
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0	1	X	3	4
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0	1	X	3	4
55	No toman en cuenta sus habilidades y competencias especiales.	0	1	X	3	4
56	Exageran sus fallos o desaciertos.	0	X	2	3	4
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	X	3	4
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	X	3	4
59	Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen dificultades.	0	X	2	3	4
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar conflictivamente.	0	X	2	3	4

Instrumento de la variable Burnout de Maslach (MBI)

CUESTIONARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Edad..... 35 Sexo..... F Fecha..... 01-10 - 2023

Estimado/a trabajador/a a continuación hay una lista de distintas situaciones que usted pudo haber pasado en su trabajo.

Lea detenidamente cada pregunta y marque de acuerdo al grado en qué ha experimentado ciertas situaciones (Marque "X")

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	SIEMPRE

Nº	ITEMS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	SIEMPRE
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6
4	Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros de trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6
7	Siento que trato con mucha eficacia las solicitudes de los compañeros de trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra en mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los compañeros de trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
18	Me siento bien después de haber trabajado con los compañeros de trabajo.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6

Anexo N° 05 Autorización de aplicación de los instrumentos



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huancavelica, 29 de Noviembre del 2023

CARTA N° 123- 2023/GOB.REG.HVCA/DIRESA-HD-HVCA-OADI.

Señoritas:

BACH.AQUINO REYES SARITA

BACH.HUAYLLANI PAITAN LORENA ROSALIS

**ASUNTO : ACEPTACION DE SU PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO
"MOBBING Y BURNOUT LABORAL EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE
HUANCAVELICA"**

De mi consideración

Por medio del presente me dirijo a ustedes. Para saludarlos cordialmente, e informarle que tras la revisión por el comité de ética en Investigación del Hospital Departamental de Huancavelica. De su proyecto de investigación titulado "**MOBBING Y BURNOUT LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HUANCAVELICA**", la Oficina de Apoyo a la docencia e Investigación admite la Aceptación de su Proyecto de Investigación y la autorización para la ejecución de su proyecto en el Hospital Departamental de Huancavelica.

Sin otro particular hago propicia para manifestarle la muestra de mi especial consideración y estima

Atentamente,

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA

 Lic. Lisbeth Melany Cárpac Quinto
 Jefe de la Oficina de Apoyo a la
 Docencia e Investigación

CARGO

MEMO. MULT. N° 455-2023/GOB.REG.HVCA/DIRESA-HD-HVCA-DE

- A Jefe de la Unidad de Abastecimiento
- Jefe de la Oficina de Administración
- Jefes de la oficina de planeamiento estratégico
- Jefe de la Unidad de tesorería
- Jefe de la Unidad de Contabilidad
- Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
- Jefe de la gestión de calidad
- Jefe del Departamento de Telesalud y telemedicina
- Jefe de la Unidad de Estadística e Informática
- Jefe de Seguros Referencia y Contrarreferencia
- Jefe de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental
- Jefe de la Unidad de gestión de Recursos Humanos.
- Jefe de la Unidad de Servicios generales y mantenimiento.

RECEPCION
 30/11/23
 11.7114

MINISTERIO DE SALUD GOBIERNO REGIONAL HUANCVELICA
 RECEPCION
 30 NOV. 2023
 REGISTRO N° 93644
 FOLIO 04

RECEPCION
 30 NOV. 2023
 REGISTRO N° 93644
 FOLIO 04



ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES PARA LA APLICACIÓN DE SU INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

FECHA : Huancavelica, 29 de noviembre del 2023

Por intermedio del presente reciban mis saludos cordiales, y a la vez comunicarle que el comité de ética e investigación del HDH a través de la oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación tienen conocimiento del documento de referencia en este sentido solicito se les brinde las facilidades a las investigadoras

**AQUINO REYES SARITA
 HUAYLLANI PAITAN LORENA ROSALIS**

Bachilleres de la carrera profesional de Psicología de la Facultad de Ciencias de la salud Escuela Profesional de psicología de la Universidad peruana los Andes, para optar el título de Psicólogas con la Ejecución de su proyecto "MOBBING Y BURNOUT LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HUANCAVELICA"-2023 para lo cual toda información recaudada será de carácter confidencial, así mismo será únicas con acceso a ellos desde el 30/11/2023 con el apoyo de todo su personal a cargo.

Sin otro particular, es cuando informo a Usted para los fines que crea por conveniente.

atentamente

RECEPCION
 30 NOV. 2023
 REG. 10.13
 FOLIO 110.180A

HOSPITAL REGIONAL ZACARAS CUAREA INDIANA
 UNIDAD DE TESORERIA
 RECEPCION
 30 NOV. 2023
 FOLIO 04

RECEPCION
 30 NOV. 2023
 FOLIO 4

RECEPCION
 30 NOV. 2023
 FOLIO 10.20

RECIBIDO
 30 NOV. 2023

M.I. Wendy Pompillo Candiotti
 DIRECTORA EJECUTIVA

02454772

Anexo N° 06 Constancia de su aplicación

CARGO

SOLICITO: Documento y/o Constancia de aplicación de Instrumentos de Investigación que sustente el trabajo ejecutado.

SEÑORA WENDY POMPILIO CANDIOTTI.

DIRECTORA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA.

S.D.



Sarita Aquino Reyes y Lorena Rosalis Huayllani Paitan, actuales bachilleres de la Carrera de Psicología de la Universidad Peruana los Andes, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, habiéndose realizado la aplicación de los instrumentos de **Mobbing** (acoso laboral) y **Burnout** (estrés laboral) al personal administrativo (Directivos, profesionales, técnicos, contratados, nombrados, terceros, etc) del Hospital Departamental de Huancavelica, los días 30 de noviembre y 01 de diciembre del presente año, en los ambientes del Hospital, acudo a su digno despacho para solicitarle un documento y/o Constancia de Aplicación de Instrumentos que sustente y de fé que se realizó la aplicación a los trabajadores administrativos de su prestigiosa Institución.

Asimismo, darle a conocer que el documento solicitado es importante para nosotros ya que es un requisito indispensable para nuestra investigación.

Por lo expuesto:

Ruego a usted Señora Directora que acceda mi petición por ser de justicia que espero alcanzar.

Huancavelica, 04 de diciembre del 2023

Responsable de Investigación
Bach. Sarita Aquino Reyes.
DNI: 41747915
Cel: 994530522
Correo: sarita.aquino.reyes@gmail.com

Responsable de Investigación
Bach. Huayllani Paitan Lorena Rosalis
DNI: 76534528
Cel: 928464657
Correo: lorerosalis@gmail.com



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huancavelica, 21 de diciembre del 2023

CARTA N° 130 – 2023/GOB.REG.HVCA/DIRESA-HD-HVCA-OADI.

Señorita:
BACH. SARITA AQUINO REYES
BACH. LORENA ROSALIS HUAYLLANI PAITAN

ASUNTO : RESPUESTA A SU SOLICITUD

*Con suma agrado me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de todo el equipo de gestión de mi cargo y el mío propio de la Oficina de Apoyo a la Docencia e investigación del Hospital Departamental de Huancavelica y a la vez darle la **RESPUESTA** a su Solicitud donde nos solicita Constancia de aplicación de instrumento de investigación para mencionarle reiterativamente ya que se le comunicó en forma verbal que nosotros no emitimos constancia sobre aplicación de instrumento por lo que su solicitud es denegada. Espero su atención y comprensión.*

Sin otro particular hago propicia para manifestarle la muestra de mi especial consideración y estima

Atentamente,

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCABELICA

 Lic. Efraim Lisbeth Khatany Cruzaco Quinto
 Jefe (a) de la Oficina de Apoyo a la
 Docencia e Investigación

Hospital Departamental de Huancavelica

Av. Andrés Avelino Cáceres S/N barrio Yananaco
 DocenciaeInvestigacion@hh gob.pe

Anexo N° 07 Confiabilidad de la prueba piloto

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE ACOSO EN EL TRABAJO LIPT-60

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.950	.953	60

Aquí podemos describir que fueron 60 ítems y su alfa de Cronbach es de .950 quiere decir que la escala de confiabilidad es muy alta, ya que el alfa de Cronbach este cercano a 1, Según Tomado de Palella y Martins (2012, p. 169) Metodología de la investigación cuantitativa.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	28.52	563.760	-.013	.952
VAR00002	28.48	549.177	.346	.950
VAR00003	28.56	559.507	.072	.952
VAR00004	28.68	547.560	.322	.950
VAR00005	28.24	542.523	.447	.949
VAR00006	28.36	552.907	.190	.951
VAR00007	29.08	537.743	.547	.949
VAR00008	29.28	541.627	.689	.948
VAR00009	29.24	540.773	.650	.948

VAR00010	28.76	534.190	.705	.948
VAR00011	29.04	553.123	.317	.950
VAR00012	28.84	536.307	.708	.948
VAR00013	29.08	533.827	.663	.948
VAR00014	29.44	558.590	.243	.950
VAR00015	29.44	556.590	.334	.950
VAR00016	29.40	554.500	.403	.949
VAR00017	28.52	520.593	.834	.947
VAR00018	28.48	527.927	.758	.947
VAR00019	29.20	538.417	.772	.948
VAR00020	29.48	558.927	.332	.950
VAR00021	29.48	563.343	.034	.950
VAR00022	29.36	546.823	.702	.948
VAR00023	29.44	549.090	.674	.949
VAR00024	29.12	544.110	.507	.949
VAR00025	29.28	545.710	.701	.948
VAR00026	29.56	563.507	.074	.950
VAR00027	29.24	553.773	.336	.950
VAR00028	28.88	540.027	.450	.949
VAR00029	28.76	533.607	.719	.948
VAR00030	29.16	530.473	.780	.947
VAR00031	29.24	540.440	.660	.948
VAR00032	29.16	548.140	.432	.949
VAR00033	28.92	542.910	.554	.949
VAR00034	29.16	544.640	.439	.949
VAR00035	29.12	561.527	.033	.952
VAR00036	28.76	530.607	.594	.949
VAR00037	29.44	549.173	.671	.949
VAR00038	29.28	543.877	.773	.948
VAR00039	29.48	562.510	.074	.950
VAR00040	29.56	563.590	.065	.950
VAR00041	29.52	560.927	.248	.950
VAR00043	29.52	555.843	.638	.949
VAR00044	29.36	556.990	.245	.950
VAR00045	29.52	561.010	.241	.950
VAR00046	29.40	555.667	.354	.950
VAR00047	29.08	532.160	.779	.948
VAR00048	29.20	541.167	.755	.948
VAR00049	28.96	537.957	.605	.948
VAR00050	29.24	536.857	.712	.948
VAR00051	29.36	551.407	.445	.949

VAR00052	29.40	558.333	.240	.950
VAR00053	29.12	542.277	.645	.948
VAR00054	28.88	526.943	.742	.948
VAR00055	28.84	531.307	.716	.948
VAR00056	28.92	526.077	.786	.947
VAR00057	28.92	539.493	.573	.949
VAR00058	28.68	532.310	.496	.949
VAR00059	29.12	546.443	.418	.949
VAR00060	29.24	540.023	.730	.948

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
29.60	564.250	23.754	60

CONFIABILIDAD DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.826	.834	22

Aquí podemos describir que fueron 22 ítems y su alfa de Cronbach es de .826 quiere decir que la escala de confiabilidad es muy alta, ya que el alfa de Cronbach este cercano a 1,

Según Tomado de Palella y Martins (2012, p. 169) Metodología de la investigación cuantitativa.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	55.68	331.393	.572	.872	.812
VAR00002	55.72	335.043	.446	.986	.816
VAR00003	55.32	336.477	.369	.979	.820
VAR00004	53.16	341.140	.286	.831	.824
VAR00005	57.08	350.827	.439	.967	.820
VAR00006	56.36	332.657	.475	.984	.815
VAR00007	53.40	339.167	.288	.965	.824
VAR00008	55.68	323.310	.538	.933	.811
VAR00009	53.36	321.573	.534	.911	.811
VAR00010	56.44	350.673	.220	.910	.826
VAR00011	56.64	334.657	.483	.952	.815
VAR00012	52.84	338.973	.325	.990	.822
VAR00013	56.20	360.250	.060	.919	.833
VAR00014	55.08	314.327	.613	.898	.807
VAR00015	56.76	352.357	.154	.975	.830
VAR00016	57.24	351.523	.380	.964	.821
VAR00017	52.48	329.843	.569	.990	.812
VAR00018	52.44	327.423	.619	.982	.810
VAR00019	52.96	323.123	.520	.980	.812
VAR00020	55.48	351.260	.145	.877	.831
VAR00021	54.44	332.257	.362	.759	.821
VAR00022	56.52	349.010	.250	.890	.825

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
57.68	367.477	19.170	22

Anexo N° 08 Validez del instrumento

Validación del cuestionario de Estrategias de acoso en el trabajo lipt-60 y Maslach

Burnout Inventory (MBI)

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Christian Cayo Vila Vilchez

Formación académica: Psicólogo

Áreas de experiencia laboral: Educativa

Tiempo: 9 años Cargo actual: Psicólogo

Institución: Universidad Nacional Del Centro Del Perú

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado ... Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 ...; que forma parte de la investigación titulada: "MOBBING Y BURNOUT LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HUANCAMELICA – 2023".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).		X	
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).		X	
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		X	
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		X	

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Christian Cayo Vila Vilchez

Formación académica: Psicólogo

Áreas de experiencia laboral: Educativa

Tiempo: 9 años Cargo actual: Psicólogo

Institución: Universidad Nacional Del Centro Del Perú

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI); que forma parte de la investigación titulada: "MOBBING Y BURNOUT LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HUANCAMELICA – 2023".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X

Constancia

Juicio de experto

Yo, Christian Cayo Vila Vilchez, con Documento Nacional de Identidad No. 47523220 certifico que realicé el juicio de experto a los instrumentos presentados por los bachilleres: Lorena R. Huayllani Paitan y Sarita Aquino Reyes, en la investigación titulada: "MOBBING Y BURNOUT LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HUANCAMELICA – 2023".

Huancayo, 23 Octubre del 2023



Mg. Christian C. Vila Vilchez
PSICÓLOGO
C.P.S.P 28408

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Fredy Fernando RODRIGUEZ CANALES
 Formación académica: DOCTOR EN PSICOLOGIA
 Áreas de experiencia laboral: SALUD, EDUCACION Y SOCIAL
 Tiempo: 35 años Cargo actual: Asesor en Epidemiología
 Institución: DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUANCAVEGICA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE ACOSO EN EL TRABAJO que forma parte de la investigación titulada: MOBBING Y BIENESTAR LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HUANCAVEGICO - 2023.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).		X	
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		X	

FREDDY FERNANDO RODRIGUEZ CANALES
 DOCTOR EN PSICOLOGIA
 C.P.P. 3211


 Fredy F. Rodríguez Canales
 PSICOLOGO
 C.P.P. 3211

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Fredy Fernando RODRIGUEZ CANALES
 Formación académica: DOCTOR EN PSICOLOGIA
 Áreas de experiencia laboral: SALUD, EDUCACION Y SOCIAL
 Tiempo: 35 AÑOS Cargo actual: ASESOR EN EPIDEMIOLOGIA
 Institución: DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUANCAVELICA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado INVENT; que forma parte de la investigación titulada: MORBING Y BURNOUT LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HUANCAVELICA 2023.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		X	

Constancia

Juicio de experto

Yo, Fredy F. RODRIGUEZ CANALES con Documento Nacional de Identidad No. 06127837 certifico que realicé el juicio de experto a los instrumentos presentados por los bachilleres: Sarita Aquino Reyes y Lorena R. Huayllani Pachan en la investigación titulada: "Mobbing y Burnout Laboral en trabajadores administrativos de un hospital de la ciudad de Huancavelica - 2023".

Huancayo, 25. Octubre del 2023


Sello y Firma del Experto
Fredy F. Rodríguez Canales
PSICOLOGO
CP# 321*

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Jorge Luis Artica Cárdenas

Formación académica: Maestría en Psicología Clínica y de la Salud

Áreas de experiencia laboral: Clínica, Social y Forense

Tiempo: 11 años **Cargo actual:** Psicólogo

Institución: Programa Nacional Aurora - MIMP

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado **Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo**; que forma parte de la investigación titulada: **Mobbing y Burnout Laboral en Trabajadores Administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica - 2023**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).		X	
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).		X	
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		X	
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		X	


 MIMP - AURORA
 CENTRO DE EMERGENCIAS Y ATENCIÓN
 Lic. Jorge Luis Artica Cárdenas
 Psicólogo
 Mg. en Psicología Clínica y
 de la Salud

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Jorge Luis Artica Cárdenas

Formación académica: Maestría en Psicología Clínica y de la Salud

Áreas de experiencia laboral: Clínica, Social y Forense

Tiempo: 11 años **Cargo actual:** Psicólogo

Institución: Programa Nacional Aurora - MIMP

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado **Inventario de Burnout de Maslach (MBI)**; que forma parte de la investigación titulada: **Mobbing y Burnout Laboral en Trabajadores Administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica - 2023**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X

MIMP - AURORA
CENTRO DE EMERGENCIAS HUANCAMELCA

Lic. Jorge Luis Artica Cárdenas
PSICOLOGO
C.P.S.P. 18186

Mg. en Psicología Clínica
y de la Salud.

Constancia

Juicio de experto

Yo, **Jorge Luis Artica Cárdenas**, con Documento Nacional de Identidad No. **42209552** certifico que realicé el juicio de experto a los instrumentos presentados por los bachilleres: **Sarita Aquino Reyes y Lorena R. Huayllani Paitan**, en la investigación titulada: "**Mobbing y Burnout Laboral en Trabajadores Administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica – 2023**".

Huancayo, 25 de octubre del 2023

MIMIP - ALFREDA
CENTRO DE EMERGENCIAS - HUANCAYO

Lic. Jorge Luis Artica Cárdenas
PSICOLOGO
C.P.F. 18198

Sello y Firma del Experto

*Mg. en Psicología Clínica
y de la Salud.*

Anexo N° 10 Consentimiento informado



Anexo N° 10 Consentimiento informado
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se llevará a cabo conducido por los investigadores responsables: "Aquino Reyes Sarita y Huayllani Paitan Lorena Rosalis"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, diciembre del 2023

Apellidos y Nombres:

[Redacted]

DNI:

[Redacted]

FIRMA:

[Handwritten Signature]

Responsable de Investigación
 Bach. Sarita Aquino Reyes.
 DNI: 41747915
 Cel: 994530522
 Correo: sarita.aquino@upla.edu.pe
 Firma:

[Handwritten Signature]

Responsable de Investigación
 Bach. Huayllani Paitan Lorena Rosalis
 DNI: 76534528
 Cel: 928464657
 Correo: htpaitan@upla.edu.pe
 Firma:

[Handwritten Signature]

Asesor (a) de Investigación
 Dra. Gianina Copello Cristobal
 DNI: 41430115
 Cel: 920791720
 Correo: g.copello@upla.edu.pe
 Firma:

[Handwritten Signature]
 Copello Cristobal
 27/11/2023

Asesor (a) de Investigación
 Mg. Madeleine Paredes Gutara
 DNI: 0954285
 Cel: 944967352
 Correo: mparedes@upla.edu.pe
 Firma:

[Handwritten Signature]
 Paredes Gutara
 27/11/2023



Anexo N° 10 Consentimiento informado

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se llevará a cabo conducido por los investigadores responsables: "Aquino Reyes Sarita y Huayllani Paitan Lorena Rosalis"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica,..!... diciembre del 2023

Apellidos y Nombres:

[Redacted]

DNI: [Redacted] FIRMA: 

Responsable de Investigación
Bach. Sarita Aquino Reyes.
DNI: 41747915
Cel: 994530522
Correo: sarita.aquino.reyes@gmail.com
Firma:



Responsable de Investigación
Bach. Huayllani Paitan Lorena Rosalis
DNI: 76534528
Cel: 928464657
Correo: lorensalis@gmail.com
Firma:



Asesor (a) de Investigación
Dra. Gianina Copleo Cristobal
DNI: 41430115
Cel: 920791720
Correo: g.copleo@upla.edu.pe
Firma:


C.P. N. 20098

Asesor (a) de Investigación
Mg. Madeleine Paredes Gutarra
DNI: 0954285
Cel: 944967352
Correo: d.mparedes@upla.edu.pe
Firma:


C.P. N. 1288



Anexo N° 10 Consentimiento informado

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se llevará a cabo conducido por los investigadores responsables: "Aquino Reyes Sarita y Huayllani Paitan Lorena Rosalis"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, 01 de diciembre del 2023

Apellidos y Nombres:

[Redacted]

DNI: [Redacted] FIRMA: 

Responsable de Investigación
Bach. Sarita Aquino Reyes.
DNI: 41747915
Cel: 994530522
Correo: sarita.aquino.reyes@gmail.com
Firma:



Responsable de Investigación
Bach. Huayllani Paitan Lorena Rosalis
DNI: 76534528
Cel: 928464657
Correo: lorenaRosalis@gmail.com
Firma:



Asesor (a) de Investigación
Dra. Gianina Copleo Cristóbal
DNI: 41430115
Cel: 920791720
Correo: d.g.copleo@upla.edu.pe
Firma:


Dra. Gianina Copleo Cristóbal
0717 2099

Asesor (a) de Investigación
Mg. Madeleine Paredes Guterra
DNI: 0954285
Cel: 944967352
Correo: d.mparedes@upla.edu.pe
Firma:


Mg. Madeleine Paredes Guterra
0717 2099



Anexo N° 10 Consentimiento informado

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se llevará a cabo conducido por los investigadores responsables: "Aquino Reyes Sarita y Huayllani Paitan Lorena Rosalis"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, ... diciembre del 2023

Apellidos y Nombres:

[Redacted]

DNI: [Redacted] FIRMA: 

Responsable de Investigación
Bach. Sarita Aquino Reyes.
DNI: 41747915
Cel: 994530522
Correo: sarita.aquino.reyes@gmail.com
Firma:



Responsable de Investigación
Bach. Huayllani Paitan Lorena Rosalis
DNI: 76534528
Cel: 928464657
Correo: lorenaosalis@gmail.com
Firma:



Asesor (a) de Investigación
Dra. Gianina Copleo Cristobal
DNI: 41430115
Cel: 920791720
Correo: g.copleo@upla.edu.pe
Firma:


Dra. Gianina Copleo Cristobal
C.P. 7 2024

Asesor (a) de Investigación
Mg. Madeleine Paredes Guterra
DNI: 0954285
Cel: 944967352
Correo: d.mparedes@upla.edu.pe
Firma:


Mg. Madeleine Paredes Guterra
C.P. 7 2024



Anexo N° 11 Declaración de Confidencialidad

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Sarita Aquino Reyes identificado (a) con DNI N° 41747915, estudiante egresada de la escuela profesional de psicología, venimos implementando el informe de tesis titulado: Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023, en ese contexto declaramos bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancavelica, octubre del 2023.



Apellidos y nombres: Aquino Reyes, Sarita
Responsable de Investigación

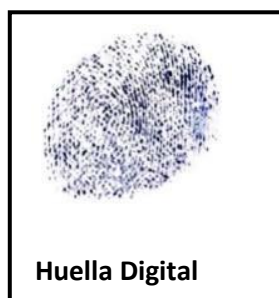


Anexo N° 11 Declaración de Confidencialidad
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Huayllani Paitan Lorena Rosalis (a) con DNI N° 76534528, estudiante egresada de la escuela profesional de psicología, venimos implementando el informe de tesis titulado: Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023, en ese contexto declaramos bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancavelica, octubre del 2023.



Apellidos y nombres: Huayllani Paitan Lorena Rosalis

Responsable de Investigación

**Anexo N° 12 Compromiso de Autora****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES****FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD****DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN****COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha nosotros Aquino Reyes Sarita y Huayllani Paitan Lorena Rosalis, siendo bachilleres de la Facultad Ciencias de la Salud de la carrera profesional Psicología de la Universidad Peruana los Andes nos COMPROMETEMOS a asumir las consecuencias administrativas y /o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “Mobbing y Burnout laboral en trabajadores administrativos de un Hospital de la ciudad de Huancavelica, 2023”, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, autoplagio, etc. Y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y respetando las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancavelica, octubre del 2023

(PARTICIPANTE)

N° DNI: 41747915

(PARTICIPANTE)

N° DNI: 76534528

Anexo N° 13 Fotos de la aplicación de los instrumentos

