



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Acoso laboral y síndrome de burnout en trabajadoras
universitarias de Lima Metropolitana, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Gonzales Lujan, Jhadira Alexa Claudia (orcid.org/0000-0003-4011-8989)

Solari Castillo, Esther Margot (orcid.org/0000-0002-4351-2327)

ASESORA:

Dra. María del Pilar Mori Sánchez (orcid.org/0000-0003-0191-4608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Violencia

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Me gustaría dedicar esta investigación a todos los estudiantes, que sea un impulso para que no dejen de investigar, de indagar nuevos acontecimientos.

Agradecimiento

Ustedes son el motor que motiva a cumplir cada una de mis metas, estando en los momentos lindos, pero también en los más complicados. Esta meta alcanzada se lo dedico a ustedes. A su vez, quiero agradecer a la docente por brindarnos sus ideas tan rigurosas y precisas, por todos sus conocimientos transmitidos que vamos a llegar en toda nuestra carrera profesional.

Índice de Contenidos

Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre acoso laboral y síndrome de burnout	19
Tabla 2. Niveles del acoso laboral	20
Tabla 3. Niveles del síndrome de burnout	21
Tabla 4. Relación entre acoso laboral y el cansancio emocional	22
Tabla 5. Relación entre acoso laboral y la despersonalización	23
Tabla 6. Relación entre acoso laboral y la realización personal	24

Resumen

El presente estudio tuvo la finalidad de establecer la relación entre el acoso laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras universitarias, cuenta con el diseño correlacional no experimental, enfoque cuantitativo y corte transversal. Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico con la estrategia de bola de nieve, la muestra estuvo conformada por 384 mujeres con el rango de edad de 18 a 25 años. Las participantes fueron evaluadas a través del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo (LIPT-60). Los resultados indicaron un rho Spearman de = 0.549 o que señala que existe una correlación moderada positiva entre el acoso laboral y el síndrome de burnout, por consiguiente, se concluye que mientras el acoso laboral aumenta también aumenta el síndrome de burnout.

Palabras claves: acoso, síndrome de burnout, organizaciones, mujer.

Abstract

The purpose of this study was to establish the relationship between workplace bullying and burnout syndrome in university workers, it has a non-experimental correlational design, a quantitative approach, and a cross-sectional approach. The participants were selected by means of a non-probabilistic test with the snowball strategy, the sample consisted of 384 women with the age range of 18 to 25 years. The participants were evaluated through the Maslach Burnout Inventory (MBI) Questionnaire and the Workplace Harassment Strategies Questionnaire (LIPT-60). The results indicated a Spearman rho of = 0.549 or that indicates that there is a moderately positive demonstration between workplace bullying and burnout syndrome, so it is concluded that while workplace bullying increases, burnout syndrome also increases.

Keywords: harassment, burnout syndrome, organizations, women.

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout ha sido reconocido como un trastorno mental y forma parte de las clasificaciones internacionales de enfermedades que entraron en vigor a comienzos de enero del presente año. Por otro lado, se reconoció el acoso laboral como la agresión directa a los derechos fundamentales de las trabajadoras. De igual manera, evidencio que el 73% en mujeres más que en los hombres manifiestan que son acosadas en sus centros laborales siendo vulnerables, por acercamientos que no son apropiados, invasión de su espacio personal como también besos y abrazos (Antón, 2021). Así pues, hablando en un plano latinoamericano se obtuvo que el 2% de profesionales no estuvo afectado por el síndrome, 41% presentó grave y 57% se observó afectación moderada habiendo declarado una notable prevalencia de Burnout del 98% (Quiroz et al., 2021).

A nivel mundial el síndrome de burnout ha traído como consecuencia cifras elevadas de acuerdo con las demandas de trabajo siendo así 347000 trabajadores lo cuales partieron por causa de la cardiopatía isquémica, por otro lado, y 398000 por accidentes cardiovasculares, las causas fueron el excesivo trabajo de más de 55 horas a la semana y el constante estrés por las intimidaciones, agresiones y amenazas hacia el individuo. De estos problemas, predomino el 72% de fallecidos de sexo femenino que oscilaba entre 50 a 79 años, también hubo una gran cifra entre los 45 a 74 años (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021).

Alrededor de los últimos años la tasa porcentual del acoso laboral, a nivel mundial han ido en aumento, es por ello por lo que en varios países se alcanzó un 9% de influencia, lo que indica que 12 millones de trabajadoras habían sufrido agresiones, recibiendo mortales daños, esta cifra es alarmante ya que se compara con datos de epidemias en las que van en aumento. Y los porcentajes suben de manera que Holanda y Reino Unido tenían 14% de agresiones dentro de su país; Finlandia con el 15%, Suecia 12%, Dinamarca 8%, Luxemburgo 7%, Bélgica 11%, Francia e Irlanda 10% y Alemania con 7% (De Miguel y Prieto, 2016).

En Latinoamérica se evidencio que el 70% en mujeres más que en los hombres manifiestan que son acosadas en sus centros laborales siendo vulnerables, donde están siendo expuestas a diversas situaciones como son acercamientos que no son apropiados, invasión de su espacio personal como también acercamientos físicos que no son permitidos como son los besos y abrazos. (Antón, 2021). Por otro lado, el síndrome de burnout dio como certeza que el 60.9% de mujeres de Latinoamérica muestran un alto porcentaje de agotamiento emocional y un promedio de 40% ocasionado por el acoso laboral (Arango et al., 2010).

Un reporte en Lima Metropolitana evidencio que el síndrome de burnout presentó el 28.57% de prevalencia, 98.09% corresponde a niveles de despersonalización, 90.4% agotamiento emocional y el 35.2% pertenece a realización personal, en el cual se obtuvo que la presencia en mujeres es menor con un porcentaje de 47% que en hombre. De esta manera se observó que casi un tercio de los pobladores presentaron el síndrome y con características de despersonalización como agotamiento emocional en altos niveles (Díaz y Evaristo, 2020). Así mismo en las trabajadoras del Perú se ha podido observar que el 34% confirmaron haber tenido situaciones denominadas como acoso laboral. Mientras que el 4% de las personas que completaron la encuesta reconocen aquellas situaciones como hostigamiento sexual laboral (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE], 2021).

El burnout origina inquietantes consecuencias negativas en la salud ya sea física y mental, es por ello por lo que Marengo et al. (2017) refiere que al respecto se han impuesto diversos síntomas para sustentar la idea de las consecuencias del burnout, sin referirse directamente a la enfermedad mental. Por otro lado, si no lleva un tratamiento adecuado este puede desarrollarse hacia cuadros de depresión y ansiedad que en el peor de los casos puede conllevar a la muerte; así mismo si hablamos del acoso laboral, podemos decir que también tiene consecuencias negativas en la persona, generadas por el daño moral y psicológico que vive en el centro de trabajo. En otra perspectiva se puede observar la renuncia de la trabajadora como también se puede ver como se despide sin justa causa o con

justa causa en muchos casos alegando incumplimiento de labores (López y González, 2022).

En razón a lo presentado en líneas arriba se formuló la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre el acoso laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022?

El estudio se justificó a raíz de la escasa falta de investigaciones que abordan la relación entre ambas variables y la población en mención los resultados obtenidos podrán ser usados como antecedentes para futuras investigaciones de estudiantes como profesionales vinculados a la salud pública, asimismo el estudio servirá como datos base para la generación de intervenciones que busquen mejorar la calidad de vida de los trabajadores dejando así una perspectiva más al tema tratado.

Debido a ello se planteó el objetivo general de la investigación el cual buscó determinar la relación que existe entre acoso laboral y síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022. Asimismo, se propuso los siguientes objetivos descriptivos: Describir los niveles del acoso laboral en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana y describir los niveles del síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima metropolitana. De esta manera se presentó los objetivos específicos: identificar la relación que existe entre acoso laboral y el cansancio emocional en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana; identificar la relación que existe entre acoso laboral y la despersonalización en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana y, por último; identificar la relación que existe entre acoso laboral y la realización personal en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana.

Por consiguiente, se tuvo hipótesis general: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y acoso laboral en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022. Asimismo, las siguientes hipótesis: existe relación significativa entre el cansancio emocional y el acoso laboral en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana; existe relación significativa entre la despersonalización y el acoso laboral en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana y para finalizar

existe relación significativa entre la realización personal y el acoso laboral en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

Para el estudio se revisó investigaciones que forman parte de los antecedentes;

Ahumada et al. (2021) realizó la descripción del acoso laboral y su asociación con la salud mental en población pagada que se determina según el género, se utilizó una investigación transversal correlacional el cual contó con una muestra de trabajadoras universitarias de Chile que se les evaluó con el Cuestionario NAQ-R y nos dio como resultados que el 17,8% de las trabajadoras sufre de acoso en el trabajo, el 24% tiene afectaciones en la salud mental por la misma y como consecuencia el 28.8% tiene síntomas depresivos lo cuales consumen psicotrópicos y experimentan estrés psicológico.

De Arruda et al. (2020) hizo una revisión sistemática de la existencia de relación entre el síndrome de burnout con los valores humanos, examinando las estrategias para enfrentar la enfermedad, cuyo diseño es la revisión sistemática el cual tiene como muestra de profesiones y enfermería, medicina, psicología, trabajo social como educación de Asia, Europa, Oriente Medio y Sudamérica. Usando los instrumentos cuestionario de valores e Inventario de Maslach Burnout. Es por ello, que se llegó a concluir que los resultados son que si presenta significancia en el síndrome y dimensiones con respecto a los valores.

Sieglin (2019) analizó la participación democrática de la pérdida de espacios que va a la vez con desigualdades crecientes en la repartición de recursos organizacionales, el cual se basó en un estudio cuantitativo correlacional, los resultados son parte de un registro formada entre 2011 y 2010 donde 733 investigadores a nivel nacionales, quienes laboran en universidades del estado y en la UNAM. Utilizó el instrumento de la Adaptación del fox y stallworth bullying checklist el cual dio como resultado que el 31% va dirigido a situaciones interpersonales en donde genera el 31,7% de las personas presentan momentos de coraje en donde se observa que presentan una violencia crónica, acoso en

relación a su autorrealización en el ámbito académico como también el 11,6% en la marginación laboral.

Rodríguez et al. (2018) Estimó el burnout dentro de las diferentes especialidades de la residencia médica, tuvo como muestras estudiantes de diversas especialidades en medicina, utilizó el diseño de revisión sistemática con metaanálisis encontrando 3.575 estudios en las bases de datos en donde utilizó el MBI, en donde los residentes y practicantes de la carrera de medicina reportaron el 50% de prevalencia superior del síndrome. De esta manera, se evidencio que el área de enfermería cuenta con una prevalencia de 51,98%

Moreno et al. (2016) realizó un trabajo que plantea la incidencia de la violencia psicológica y el acoso psicológico en área laboral, se efectuó un diseño exploratorio - comparativo correlacional de los cuales fueron evaluados trabajadores y estudiantes de once países iberoamericanos donde fueron evaluados con el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) dando así un resultado de 444 sujetos que participaron los cuales se observó una elevada intensidad en violencia psicológica dentro del ambiente laboral, con un resultado de 60.9% en el sexo femenino, 44.6% del sexo masculino; lo que se evidencia es que en dichos países más del 70% de los trabajadores a los cuales estudiaron han sido víctimas de alguna u otra forma de violencia psicológica dentro del trabajo.

López et al. (2016) identificó la percepción del acoso en los agrupaciones de trabajo de las organizaciones de diversas zonas y los diferentes estilos de liderazgo sumamente predominantes, se llevó a cabo una investigación mixta de tipo cuantitativo y cualitativo no experimental, bajo un diseño descriptivo de tipo correlacional del cual conto con una población de estudiantes y trabajadores colombianos en donde se les evaluó con el Cuestionario de Percepción del acoso laboral el cual fueron suministrado a 112 trabajadores de empresas privadas, para medir los niveles tácticos en cuanto al acoso laboral, donde se dio como resultado frecuencias expresadas en calificación del 1 al 5 y muestran concentración en los puntajes, se encontró que el 56% de los colaboradores presentan estilos de liderazgos predominantes como las percepciones de comportamientos de los acosadores los cuales muestran acoso laboral.

A nivel nacional, Mena et al. (2022) determinó la frecuencia del Síndrome de Burnout y su relación con factores sociodemográficos, con un diseño transversal cuya muestra fue de 86 docentes en donde el 54,4% son de sexo femenino con la edad promedio de 44 años. Usó el Inventario de Burnout de Maslach, donde tuvo como resultado que el 92,4% presentaron tendencia de desarrollar el síndrome y el 5,8% desarrollaron el síndrome.

Lauracio (2020) Identificó la aparición de los niveles de desempeño laboral y el síndrome de Burnout, así como la relación entre ambos. Así mismo, cuenta con diseño correlacional descriptivo en colaboradores de salud del centro de Vallecito en Puno. Realizaron la recolección de datos a través de los instrumentos el cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral y el MBI. Para finalizar, se obtuvo como resultados que el burnout tiene el 7.09 del 1 al 10 en su escala, 35.71 de 0 a 40 en su escala y no presenta correlación entre las variables.

Córdova et al. (2019) determinó la relación entre el maltrato de los médicos y el acoso en asistentes internos de Medicina, llevo a cabo una investigación transversal, el cual tuvo como muestra a los internos de medicina de hospitales peruanos, se les realizó la evaluación con el Cuestionario de Percepción del acoso del acoso sexual y el Test NAQ-R el cual dio como resultado que a pesar de que el grupo de 3% que realizaron su internado en el hospital se sintió acosa de manera sexual en el cual las causas del acoso en el 16% está dirigido a la carga excesiva de trabajo, el 8% en el trabajo que le derivan realizar trabajos que están por debajo de su competencia como también la presión por no poder reclamar dichas cosas en que presenta su derecho.

Yslado et al. (2019) Determinó las conexiones funcionales del burnout con la satisfacción laboral de los trabajadores profesionales del área de salud de dos hospitales del Perú con un diseño correlacional cuya muestra 620 profesionales del área de salud del solo dos hospitales conformado por el MINSA .Es por ello, que se utilizó los siguientes instrumentos por la Escala de Satisfacción laboral y el Inventario de Maslach, en el cual se alcanzaron los respectivos resultados que el 33.3% obtiene el síndrome siendo la dimensión de despersonalización como el puntaje más alta con 37% y en el aspecto de satisfacción laboral el factor más

significativo es el beneficio económico en el cual si existe relación entre ambas variables estudiadas.

A continuación, se presenta el marco conceptual de las variables en estudio: El síndrome de burnout es la consecuencia que los individuos no logran poder acoplarse a las distintas situaciones que les causa estrés por ello esta manifestación se presenta de manera prolongada en donde la persona deja de lado sus necesidades generando la fatiga, agotamiento tanto físico como emocional. Este síndrome afecta cada vez más áreas del colaborador que limita su desempeño dificultando el ritmo de adaptarse y muchos de ellos no pueden con el cambio viéndose obligados a renunciar (Bianciotti, 2018).

Las dimensiones con las que se evaluó el burnout es el agotamiento emocional que es el punto principal por el cual se genera el síndrome, son sentimientos exhaustos que sobrepasan los recursos que se tiene en el aspecto emocional. Sin embargo, se identificó que estos influyen de manera negativa de manera emocional como en los afectos manifestándose en el odio como la irritabilidad (Olivares, 2017). Siendo la acumulación de las diversas cargas dentro de la organización, una de las consecuencias de la disminución de energía, la falta de acomodación de acuerdo con sus propios recursos en donde genera un estrés acompañado de culpabilidad como una falta de orientación en el ámbito profesional (Sánchez et al., 2019).

La segunda dimensión, despersonalización el cual es un conjunto de diversas actitudes que se muestran de formas negativas, impersonales y cínicas el cual genera en la persona sentimientos excesivos apartados de otras personas, dejando de lado el poder relacionarse con sus compañeros de trabajo y este es un factor importante para definir al burnout mas no del estrés laboral (Olivares, 2017). Es por ello, que se ve involucrado las alteraciones que van directamente con la personalidad en donde se tiene como factor importante que los mecanismos que son el principio de las actividades del ser humano presentes en distintos instantes los cuales son el social, personal. conductual, estructural y dentro de los afectos (Abínzano, 2018).

La tercera dimensión, la realización personal es el decrecimiento de los sentimientos de competencia del colaborador como también el éxito que este puede tener en su centro laboral, es por ello por lo que como consecuencia se encuentra en una guerra constante de autoevaluarse de manera negativa cuando se trata de ellos en un trabajo en equipo (Olivares, 2017). Es por ello por lo que está involucrado las diversas alteraciones que van directamente con la personalidad en donde entran como factor importante que son los mecanismos que son el principio de las diversas actividades del humano que están presentes distintos instantes como son el social, personal. conductual, estructural y dentro de los afectos (Abínzano, 2018).

El modelo que explica el síndrome de burnout es secuencial el cual se conoce también con el modelo Procesual de Leiter, nace del modelo secuencial de Maslach y Leiter indicando que el surgimiento del síndrome se da mediante una causa en el momento que comienza una inestabilidad entre los medios personales con las solicitudes de la organización. En consecuencia, desata el cansancio emocional en el colaborador, para posteriormente percibir la despersonalización como método de afrontar la situación. Es por ello, que culmina este proceso con una disminución en la realización personal, teniendo como efecto incompetencia el poder enfrentar diversas situaciones estresantes en su centro de trabajo, dicho en otras palabras, que las tácticas no son continuas con el desempeño demandante en la organización (López, 2017).

Para entender la variable del acoso laboral se tomó la definición propuesta por Matamala y Barrera (2019) los cuales refieren que es la violencia que se genera en el aspecto laboral, las mujeres presentan vulnerabilidad el cual son manifestadas mediante discriminaciones, desigualdad dentro de su conformación laboral, en donde predomina actitudes machistas, se presenta comportamientos de maltratos, menosprecios, humillaciones convirtiéndose en hostigamientos de manera frecuentes perjudicando su desempeño en el trabajo.

El acoso laboral se definió como una variación psicológica en un grupo determinado que comparten ideales y se acentúan en un mismo medio pero que a su vez origine un estado de agotamiento emocional y distintos tipos de estrés que afectan de manera negativa distintos aspectos como el entorno laboral y personal, es por ello que se relaciona directamente con el acoso laboral (OMS, 2022).

Entre las dimensiones Ortiz et al. (2014) dio a conocer la primera dimensión denominada desprestigio laboral que es también llamado el descrédito que se le da al colaborador dentro de la organización tanto de su vida privada como en el ámbito personal, está conformada por la alteración de la comunicación basadas en calumnias, lleno de rumores, burlas como críticas de ofensas en su personalidad, en forma de cómo ve la vida y sus pensamientos siendo estas maneras de restricción como de molestia en comparación a los otros compañeros. De esta manera, se mencionó que la consecuencia del desprestigio laboral es la desviación que se tiene de la comunicación, en donde destacan los rumores, las calumnias, invisibilidad de los logros y las minimizaciones. Por lo cual, a través de la distorsión de la comunicación, calumnias y rumores tratando de minimizar sus logros realizados en la empresa. (González y Rodríguez, 2005).

La segunda dimensión corresponde a el bloqueo en las actividades laborales, ya que degradan al empleado con tareas o actividades inapropiadas en el contenido o en la forma, además se produce un descrédito en la persona ya que hay una distorsión en cuanto la comunicación ya sea con rumores o calumnias que produce un desagrado con los demás trabajadores, minimizando los logros de dicho empleado (Ortiz et al. ,2014). El entorpecimiento del progreso es el bloqueo de forma sistemática de la vida laboral la cual se manifiesta degradando al trabajador con actividades o tareas inapropiadas o válidas de acuerdo con sus competencias (González y Rodríguez, 2005).

La tercera dimensión está conformada por la incomunicación la cual se da por un bloqueo minucioso de las diversas actividades dentro de la organización, humillando a los colaboradores mediante actividades inadecuadas para sus habilidades como sus competencias. En el cual se llegó a la conclusión que como

Como consecuencia del acoso se tiene el aislamiento de la comunicación extraorganizacional como intraorganizacional (Ortiz et al., 2014). La incomunicación es la alteración que presenta individuo ante situaciones verbales como no verbales siendo de manera incoherentes que son debilidades en donde el acoso es una de las principales causas de un bloqueo intraorganizacional como e extraorganización en el aspecto de la comunicación (González y Rodríguez, 2005).

La cuarta dimensión se definió como intimidación encubierta que se entiende como amenazas y daños que no se ven, en otras palabras, que no deja huella o se realizan de forma oculta, generalmente su principal objetivo es manipular a la persona afectada, sin que se pueda precisar un responsable específico (Ortiz et al., 2014). Es por ello, que está constituido por amenazas y daños encubiertos los cuales se conocen por realizarlo de manera limpia es decir que no se sabe quién fue o no deja huella alguna, es por ello que no se puede encontrar al responsable específico (González y Rodríguez, 2005).

La quinta dimensión es la intimidación manifiesta que consiste en restricciones, amenazas física o miradas de amenaza que obligan a la otra persona a sumergirse en la manipulación, siendo de forma directa inclusive en público, tales como gritos, ridiculizaciones y humillaciones (Ortiz et al., 2014). Siendo las amenazas y restricciones que se le impone al trabajador de forma no disimulada dando así trato verbales amenazantes, gritos o humillaciones (González y Rodríguez, 2005).

La sexta dimensión es llamó el desprestigio personal el cual hace referencia al descrédito de la vida del individuo ya sea personal o privada, inventando rumores, enfermedades o algún murmullo de inclusión no laboral, todo ello ocasiona que a la víctima se le asignen tareas de poca importancia o inútiles por así decir las, las cuales son inferiores a sus competencias profesionales (Ortiz et al., 2014). Sin embargo, hace relato a un desprestigio a la vida del individuo, ya que mediante burlas o críticas denigran su forma de pensar, vivir y ser (González y Rodríguez, 2005).

El modelo para entender el acoso laboral es presentado por Leymann (1996), en el cual indica que el fenómeno conocido como acoso laboral se le puede denominar el terror psicológico en donde si es detectado a tiempo se puede prevenir. Por el cual la victimización se desarrolló mediante cuatro fases: fase inicial en donde el percance activa el proceso de conflicto, fase dos es aquí donde se da el acoso desarrollando acciones que tienen toda la intención de causar daño, como son las manipulaciones afectando la reputación y el desempeño de la víctima, fase tres es la parte legal acompañado del aspecto psicológico es aquí donde la administración del personal tiene que intervenir y estos generalmente comprometen diversos perjuicios sobre la víctima, la última fase es donde la víctima ya no puede soportar más y renuncia a su trabajo, acude a terapias psicológicas con consecuencias sociales como psicosomáticas.

De esta manera el modelo indica que si el acoso sigue persistiendo debe ser una vez a la semana como mínimo y como máximo durar seis meses para que de esta manera se pueda concretar la conducta, intensidad y duración con la finalidad de poder diagnosticar el mobbing.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

El trabajo realizado fue de tipo investigación básica, se tuvo como orientación el poder adquirir nuevos conocimientos de una manera sistemática, cuyo objetivo principal fue poder aumentar los diversos conocimientos de la realidad determinada. (Alvarez, 2020), así mismo es de nivel correlacional, la cual busca entender y evaluar la relación entre variables.

3.1.2. Diseño de investigación:

El estudio presentado se basó en un diseño no experimental ya que no se manipularon las variables y transversal puesto que se mide una sola vez y con la información obtenida pasa por un análisis el cual mide las características en momentos específicos prácticamente hace referencia a la medición de las dos variables (Alvarez, 2020).

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Acoso laboral

Definición conceptual: Según Matamala y Barrera (2019) es la violencia que se genera en el aspecto laboral las mujeres presentan incomodidad mediante discriminaciones, desigualdad laboral, maltratos, menosprecios, humillaciones convirtiéndose en hostigamientos de manera frecuente perjudicando su desempeño en el trabajo.

Definición operacional: Para medir la variable se utilizó el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo más conocido como LIPT-60 consta de 6 dimensiones en las cuales son desprestigio laboral, bloqueo de la comunicación o incomunicación, intimidación manifiesta, desprestigio personal, entorpecimiento del progreso e intimidación encubierta, dicho instrumento está constituido por 60 ítems.

Indicadores: el entorpecimiento del progreso, incomunicación o bloqueo de la comunicación, la intimidación encubierta y por último el desprestigio personal.

Escala de medición: Ordinal.

Variable II: Síndrome de burnout

Definición conceptual: Siendo la acumulación de las diversas cargas dentro de la organización, una de las consecuencias de la disminución de energía, la falta de acomodación de acuerdo con sus propios recursos en donde genera un estrés acompañado de culpabilidad como una falta de orientación en el ámbito profesional (Sánchez et al., 2019).

Definición operacional: Para cuantificar la variable se empleó el instrumento adaptado del MBI que cuenta tiene 3 dimensiones organizadas por la despersonalización, realización personal y cansancio emocional, este instrumento cuenta con 22 ítems.

Indicadores: El instrumento presenta las siguientes dimensiones que se refiere al cansancio emocional, la despersonalización, por último, la realización personal.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por trabajadoras universitarias que residen en Lima Metropolitana, esta población se centra en mujeres con el rango de edad entre 18 a 25 años. Es por ello, que El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022) mencionó que el mercado laboral en lima metropolitana está conformado por 2 millones 95 mil mujeres.

Criterios de inclusión:

- Trabajadoras universitarias que tengan entre 18 a 25 años
- Trabajadoras universitarias que sean de universidades públicas y privadas
- Trabajadoras universitarias que vivan en Lima Metropolitana
- Trabajadoras universitarias que acepten participar voluntariamente de la investigación

Criterios de exclusión:

- Trabajadoras universitarias que no participen en la investigación
- Trabajadoras universitarias que no se encuentren presentes en el momento de la encuesta.

3.3.2. Muestra

La muestra es un fragmento de la población, el cual puede ser explicado como un subgrupo, el cual se debe tener en cuenta que para obtener dicha muestra primero se tiene que precisar cuáles son las características de la población Toledo (2016). La presente investigación se efectuó en una población finita, por tal, se tomó en cuenta la fórmula estadística para la obtención de la muestra significativa, procedimiento que podrá apreciarlo en el anexo (Ver anexo 9). Finalmente, la muestra estuvo conformada por 384 trabajadoras universitarias.

3.3.3. Muestreo

En la presente investigación para la muestra de trabajadoras universitarias se utilizó el muestreo no probabilístico, el cual nos permite ver las unidades de estudio el cual seleccionan al momento de la recolección de datos, lo cual se realizó mediante la estrategia de muestreo bola de nieve. Además, Hernández y Carpio (2019) indica que se emplean en grupo que presentan dificultad acceso en cual se busca hallar a un individuo, que éste sea referido por otros y así sucesivamente se forma una cadena, hasta completar la muestra exacta.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

En esta investigación se utilizó la encuesta, puesto que permite recopilar información a través de opiniones, comentarios y vivencias narradas (Arias,2021).

Para medir el acoso laboral se empleó el Cuestionario LIPT 60 (Heinz Leymann 1984), y el síndrome de burnout se midió a través del instrumento Inventory Burnout Maslach MBI (Maslach y Jackson,1981).

El Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (Leymann Inventory of Psychological Terrorization - LIPT-60) fue creado por Heinz Leymann, lo publicó en 1989 en sueco, el cual se basó en 5 dimensiones y la prueba era dicotómica, el objetivo principal del instrumento era llegar a la finalidad de valoración de estrategias del acoso psicológico en el trabajo. Seguidamente en 1999 en España se modificó el LIPT a el LIPT-45 que constaba con 60 preguntas conservando las 45 de Leymann. No obstante, en el 2005 González y Rodríguez realizaron el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo, el cual se denominó el LIPT-60 modificado, contando con 6 subescalas y 60 preguntas numeradas del 0 al 4 donde 0 es la puntuación más baja y 4 la más alta. Posterior a ello Andaviza, J. (2019) realizó una prueba en Perú.

Para comprobar las propiedades psicométricas del instrumento original se realizó un análisis factorial para determinar la estructura de la prueba y comprobar las dimensiones de acoso psicológico señaladas. Se obtuvieron un total de 14 factores, los 6 primeros encajan con las medidas establecidas del acoso psicológico dentro del espacio laboral. Los siguientes factores tienen ítems escasos, siendo así que muestra un porcentaje de la varianza total muy pequeña. Por otro lado, los 6 primeros con el 57,72 % de la varianza, mientras que los 14 totales desarrollan el 75,92% (Leymann, 1990).

Por otro lado, en Perú se trabajó las Propiedades Psicométricas del inventario de acoso laboral en el distrito de Chancay perteneciente a la ciudad de Lima donde

se administra de forma individual y colectiva entre las edades de 18 a 65 años de ambos sexos, con un sistema de calificación ordinal y un aproximado de 409 participantes, el cual permitió corroborar la pertenencia del modelo teórico el cual explica el acoso laboral en trabajadoras, que mide las 6 dimensiones que la conforman; bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta, entorpecimiento del progreso y desprestigio laboral; basadas en la teoría de Leymann, es por ello que se examinó la validez de contenido conformada por 10 jurados expertos los cuales evaluaron el instrumento mediante la V de Aiken $p > 0.961$. La confiabilidad por consistencia interna fue obtenida mediante el coeficiente de Omega de Mc Donald obteniendo un valor de 0.963.

Por otro lado, debido a que el instrumento cuenta con propiedades psicométricas en el distrito de Chancay, pero no pertenecientes a los distritos que conforman Lima Metropolitana, se realizó la prueba piloto con 15 trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana en el cual se obtuvo el alfa de Cronbach 0.993 de los 61 ítems obteniendo una fiabilidad positiva del test.

El Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) fue desarrollado por Cristina Maslach en Estados Unidos (1977) en el cual estaba dirigido a todos los trabajadores, seguidamente Jackson complementa la investigación y juntas obtuvieron el cuestionario en (1981), de esta manera su población fue de profesiones asistenciales, el estudio comenzó desde 1986 al 1997 en donde su primera adaptación fue en muestra española. De esta manera su objetivo es identificar las estrategias que funcionan más adecuadas al sujeto para poder evitar y superar las causas estresores que conducen al agotamiento. Va dirigido a trabajadores de 17 años en adelante. Finalmente, se realizó un estudio psicométrico de confiabilidad y validez en una muestra peruana en docentes Universitarios (Yslado et al., 2021).

Con respecto a las Propiedades psicométricas de la prueba original la validez de contenido tuvo una puntuación significativa de 0.95 en su nivel de confianza. Seguidamente, se utilizó para evaluar la consistencia interna a través del Alfa de cronbach siendo los resultados 0.83 3n la frecuencia y 0.84 en la intensidad (Maslach y Jackson, 1981)

Por otro lado, en una muestra peruana se realizó las Propiedades psicométricas del Cuestionario Maslach Burnout Inventory en el rango de edad de 20 a 70 años los cuales participaron de manera voluntaria para el estudio, está conformado por un sistema de calificación ordinal, en donde se realizó una validez de contenido obteniendo un puntaje de 0,91 siendo aceptable. Seguidamente, se obtuvo una validez de constructo mediante un análisis factorial exploratorio; (NFI=0,80, RMSEA=0,06, TLI=0,90 Y CFI=0,91). Asimismo, se realizó la validez del descarte a través de los ítems siendo el resultado que se obtuvo $r=0,20$ como superiores al mínimo aceptable. Finalmente, se obtuvo la confiabilidad a través el alfa de Cronbach $\alpha=0,92$ en la consistencia interna y en omega $\omega=0,92$ (Yslado et al., 2021).

Se realizaron las propiedades psicométricas del piloto ya que los estudios encontrados corresponden a la ciudad de Huaraz, un estudio dirigido a docentes universitarios. Es por ello, que se realizó la prueba piloto en 15 trabajadoras universitarias y se obtuvo el alfa de Cronbach 0.835 de los 22 ítems obteniendo que su fiabilidad como test es bueno.

3.5. Procedimientos

Luego de la selección de los instrumentos que mide las variables de estudio se procedió a pedir la autorización para poder aplicarlo y se realizó la recolección de datos (ver anexo 9), se presentó un formato de consentimiento informado en donde cada participante de manera voluntaria aceptó participar en la investigación. El formulario se socializó en redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp, de esta manera se formó la cadena consiguiendo completar la muestra requerida. Finalmente, se realizó la base de datos de las respuestas obtenidas por la encuesta ejecutada por el formulario de Google.

3.6. Método de análisis de datos

Esta investigación al tener los datos del LIPT-60 y el Inventory Burnout Maslach (MBI), se procedió hacer la tabulación de datos para procesar los resultados de los instrumentos aplicados con el Microsoft Excel (año) y SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (versión 25.0)). Se hizo el análisis de los datos de la variable de la prueba de normalidad, correspondió emplear Kolmogórov-Smirnov. Donde se obtuvo que los datos corresponden a una distribución no normal, utilizando el estadígrafo no paramétrico Spearman (ver anexo 14)

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se consideraron los componentes éticos de la investigación que comprenden los cuatro pilares fundamentales los cuales son la beneficencia, no beneficencia, autonomía y justicia. Es por ello que como pilar principal tenemos la justicia la cual será cuidar la integridad del candidato como los datos que brindara, ya que se tomarán en cuenta para esta investigación, no obstante, la no beneficencia hacia los participantes como a la autoría y la cultura para poder seguir sobrellevando la investigación con fines académicos; la beneficencia el cual está para ayudar a cada población o participantes con dicha investigación y por último la autonomía que nos da referencia al respeto y ética profesional a la hora de realizar el estudio. No obstante se le brindara a cada participante la información antes de la prueba la cual consta de un consentimiento informado donde se respeta su privacidad e integridad de cada individuo que decida participar. Por consiguiente, resaltamos el hecho de que su participación es totalmente voluntaria y se toma en cuenta el anonimato de cada participante. De igual manera se otorga la credibilidad a cada autor o autora que se citaron en el presente trabajo de investigación así mismo los resultados obtenidos son utilizados para un fin académico el cual nos brinde datos exactos que nos permita así brindar un aporte a la comunidad científica (Hirsch, 2016).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre acoso laboral y síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana.

		Acoso laboral	Síndrome de burnout
Acoso laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,549
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,549	1,000
	Síndrome de burnout		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 1 se observa que existe correlación significativa entre el acoso laboral y el síndrome de burnout con un valor de Sig. bilateral de .000 que se encuentra debajo del 0.00 requerido, por lo cual se acepta la hipótesis alterna (Ha), a un nivel de confianza de 99%. Con respecto al Rho de Spearman ($\rho=0,549$) se obtuvo una correlación moderada positiva, por tal existe suficiente evidencia para determinar la correlación entre acoso laboral y síndrome de burnout.

Tabla 2

Niveles del acoso laboral en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana

	(f)	(%)
Moderada probabilidad	88	22,9
Alta probabilidad	296	77,1
Total	384	100,0

En la tabla 2, se observa que el 77% de los participantes (296 trabajadoras universitarias) presentan alta probabilidad de acoso laboral, asimismo un 22.9% (88 trabajadoras universitarias) presentan moderada probabilidad de acoso laboral.

Tabla 3

Niveles del síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana

	(f)	(%)
Válidos		
Bajo	19	4,9
Medio	188	49,0
Alto	177	46,1
Total	384	100,0

En la tabla 3, se observa los niveles de Síndrome de Burnout, se identifica que un 49% de participantes (188 trabajadoras universitarias) las cuales presentan un nivel medio, asimismo un 46% de participantes (177 trabajadoras universitarias) los cuales se ubican en un nivel alto, por último, el 4.9% de participantes el cual es equivalente a (19 trabajadoras universitarias) que se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 4

Relación entre acoso laboral y el cansancio emocional en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana.

			Acoso Laboral	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Acoso laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,539
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	,539	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se muestra que existe correlación significativa entre el cansancio emocional y el acoso laboral con un valor de Sig. Bilateral de .000, que se encuentra debajo del 0,001 requerido. Por el cual se acepta la hipótesis alterna (Ha), a un nivel de confianza de 99%. De esta manera el Rho de Spearman (rho=0.539) indica que hay una correlación positiva moderada de la dimensión de cansancio emocional con el acoso laboral.

Tabla 5

Relación entre acoso laboral y la despersonalización en trabajadoras universitarias en Lima Metropolitana

		Acoso laboral	Despersonalización
Acoso laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,531
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,531	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

En la tabla 5, se muestra que existe correlación significativa entre la despersonalización y el acoso laboral con un valor de Sig. Bilateral de .000, que se encuentra debajo del 0,001 requerido, por el cual se acepta la hipótesis alterna (Ha), a un nivel de confianza de 99%. Con respecto al Rho de Spearman (rho=0,531), se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión de despersonalización y el acoso laboral.

Tabla 6

Relación entre acoso laboral y la realización personal en trabajadoras universitarias en Lima Metropolitana

		Acoso laboral	Realización personal
Acoso laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,555
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,555	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6, se evidencia que existe correlación significativa entre la realización personal y el acoso laboral con un valor de Sig. Bilateral de .000, que se encuentra debajo del 0,001 requerido, por el cual se acepta la hipótesis alterna (Ha), a un nivel de confianza de 99%. Con respecto al Rho de Spearman (rho=0,555) se obtuvo que hay una correlación positiva moderada entre la dimensión de la realización personal con el acoso laboral.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general, se identificó que existe relación significativa directa moderada entre acoso laboral y el síndrome de burnout, estos resultados coinciden con Yslado et al. (2019) quienes evidenciaron la importancia de la satisfacción laboral vinculada al burnout ya que los trabajadores perciben un entorno de trabajo hostil y no estarán conformes con su labor y ambiente de trabajo, pues el acoso laboral es una actitud ofensiva dentro del ambiente laboral, e incide en la personalidad del trabajador y su labor puesto evidencia un clima hostigante que no es idóneo, repercutiendo en su salud mental (Leymann, 1996), aquí el síndrome de burnout se encuentra dentro de un factor psicosocial de la cual guarda relación con el medio ambiente, donde los estímulos interceden en el organismo, concibiendo una respuesta funcional o psíquica donde sea positiva o negativa a partir de una situación, además de presentar sentimientos que se puede controlar si no se tiene el soporte emocional, los factores del estrés laboral son respuestas inmediatas a ciertos estímulos que causan los estresores, las autoras sostienen que este tipo de estrés es un síndrome tridimensional que trasciende (Sánchez et al. 2019).

Estos hallazgos permiten comprender el alto porcentaje de mujeres de Latinoamérica que muestran agotamiento emocional ocasionado por el acoso laboral. Para los trabajadores es importante cómo se relacionan y cómo pueden desempeñarse dentro de su ámbito laboral, así también que no se vean expuestos al hostigamiento dentro de su centro, al no presentar un ambiente fraternal que tienen los trabajadores que llevan a cabo un trabajo en equipo para lograr objetivos, dentro de su centro de trabajo, estas personas tienen aspiraciones de crecer y tomar nuevos retos con más exigencias (Arango et al. 2019).

En cuanto al primer objetivo específico se identificó que los trabajadores presentan alta probabilidad de acoso laboral, estos resultados resultan ser similares a lo hallado por Ahumada et al. (2021) que evidenciaron la presencia de consecuencias en la salud mental a causa del acoso laboral. Algunos autores señalan que este fenómeno conocido como acoso laboral se le puede denominar

el terror psicológico si es detectado a tiempo se puede prevenir (Leymann, 1996). Sumado a ello la (OMS, 2022) expresó que el acoso laboral origina un estado de agotamiento emocional, tanto en el aspecto laboral y personal.

El acoso laboral podría considerarse como la agresión directa a los derechos fundamentales de las trabajadoras, esta condición se refleja más en mujeres, puesto se evidenció que se presenta en mayores porcentajes en mujeres siendo vulnerables, por acercamientos que no son apropiados, invasión de su espacio personal, esto confirma lo antes mencionado ya que al percibir violencia que se genera en el aspecto laboral, las mujeres presentan vulnerabilidad el cual son manifestadas mediante discriminaciones, desigualdad dentro de su conformación laboral, en donde predomina actitudes machistas, se presenta comportamientos de maltratos, menosprecios, humillaciones convirtiéndose en hostigamientos constantes, afectando su desempeño en el trabajo (Antón, 2021), por tanto las mujeres tienden a estar más expuestas en su ambiente de trabajo a acoso laboral donde esté es un factor que puede desencadenar situaciones como estados de agotamiento tanto físico como mental que va acumulando gradualmente y el cual repercute en la personalidad, donde la persona sentirá enfado y hostigamiento hacia su trabajo.

En relación con el segundo objetivo específico, se identificaron los niveles de Síndrome de Burnout, los resultados hallados resultan ser similares a lo investigado quien también estimó la prevalencia de síndrome de burnout, explicando que el síndrome se da mediante una causa en el momento que comienza una inestabilidad entre los medios personales con las solicitudes de la organización (Rodríguez et al. 2018). En consecuencia, desata el cansancio emocional en el colaborador, para posteriormente percibir la despersonalización como método de afrontar la situación (López, 2017).

Por tanto, esto explica la prevalencia en porcentajes del síndrome de burnout como una respuesta inmediata de los trabajadores hacia ciertos estímulos que causan los estresores en el ambiente laboral, trasciende causando un malestar emocional y físico repercuten en su bienestar y afectan a la persona causando en

ella un cúmulo de emociones negativas, por tanto se evidencia constantemente porcentajes que incrementan en la actualidad en el ámbito organizacional (MTPE, 2021).

En relación con el tercer objetivo específico, se encuentra que existe una relación significativa directa moderada entre acoso laboral y cansancio emocional, estos resultados encuentran similitud con los hallados por Ahumada et al. (2021) quienes identificaron también que los colaboradores que padecen de acoso laboral se ven afectados emocionalmente y presentan burnout u afectan en su salud mental. El acoso laboral se refleja en un trato hostil en el entorno laboral mediante acciones que causan conflictos profesionales y personales (González y Rodríguez, 2005). Así también el cansancio emocional tiende a presentarse por el cúmulo de carga laboral se siente debilitado tanto física y mentalmente, mostrado desánimo y desmotivación en sus actividades laborales, mientras la persona percibe tanto en lo personal y profesional un ambiente de trabajo hostigante afectará su soporte en la salud mental repercutiendo en relaciones laborales satisfactorias tanto en lo físico, social asimismo percibe de las posibilidades que el ambiente le otorga para alcanzar su bienestar (Olivares, 2017).

Las trabajadoras universitarias refieren contar con exceso laboral que desencadena el Síndrome de burnout, así también se ven expuestas ante conductas que generan temor, además su entorno laboral afecta en su desempeño, bienestar y crecimiento ya que se sienten vulnerables y expuestas al hostigamiento laboral, por ende, no se sienten satisfechos en su entorno laboral, puesto se ven expuestos a la carga que implica asumir conflictos, responsabilidades o estímulos adversos de tipo emocional o cognitivo. Las demandas de trabajo y exceso de horarios laborales han causado malestar en los trabajadores que han estado propensos a amenazas, agresiones dentro del ámbito laboral (OMS, 2021).

Como cuarto objetivo específico, se determinó que existe relación significativa directa moderada entre acoso laboral y despersonalización, el resultado hallado muestra similitud con lo planteado por Arruda et al. (2020) quienes hallaron la existencia de relación entre el burnout y valores en trabajadores donde

evidenciaron que los valores son esenciales para evitar la despersonalización que afecta a la personalidad del individuo así como también su salud mental, mediante el constante exceso de tareas que generan burnout puesto se da a causa de factores dentro del ámbito laboral, que vulnera la estabilidad emocional al sentir humillaciones dentro de su entorno. Por ello el acoso laboral es un conjunto de comportamientos negativos que suceden en el trabajo, causa que la persona no interactúe y se limite a participar en equipo (Ortiz et al. 2014); a ello se suma la sensación de incompetencia, problemas con su autoestima, se muestra negativo, pesimista y distante e insuficiente, llegando a pensar que lo que ha hecho no es suficiente llegando a pensar que lo que ha hecho no ha valido la pena su labor ya no es útil para su crecimiento profesional que afectan directamente a su personalidad apartándose y no se interrelaciona laboralmente (Abíznano, 2018).

La despersonalización a causa del acoso repercute cognitiva y conductualmente haciendo que el trabajador sienta presión por el trabajo que realiza, de esa manera se muestra porcentajes que aumentan actualmente en cuanto a la despersonalización. Los trabajadores universitarios identifican hostigamiento laboral y presentan sentimientos y actitudes negativas hacia las personas que conforman su espacio laboral, además de enojo, disgusto, frustración, ansiedad y nerviosismo producto de una situación desagradable a la que se enfrenta lo que genera su estabilidad emocional (MTPE, 2021).

En cuanto al quinto objetivo, se evidencia que existe relación significativa directa moderada entre acoso laboral y realización personal, el resultado de este estudio coincide con la investigación elaborada por Ahumada et al. (2021) quienes hallaron que trabajadoras universitarias evidencian afectación en su salud mental como consecuencia de sentimientos y actitudes negativas lo cual genera inestabilidad tanto de manera personal y social, el acoso laboral se da mediante acciones que vulneran la estabilidad de una persona en el entorno de trabajo, causando temor psicológico y presión dentro del trabajo (Ortiz et al. 2014). En consecuencia la persona no percibe su realización personal en el entorno ya que resulta desmotivador llevar a cabo sus labores, asimismo se sienten descontento

de lo que ha logrado y no es suficiente para su crecimiento profesional (Olivares, 2017).

En relación a lo mencionado anteriormente explica que la presencia de acoso laboral afecta directamente a las trabajadoras universitarias ya que evidencian sentimientos de bajo logro a nivel personal y profesional evadiendo la comunicación con su entorno, esto causa ausentismo y abandono del trabajo, puesto no evidencian metas profesionales y personales, además no buscan su crecimiento y motivación. En Lima se ha resaltado en porcentajes considerables que trabajadoras del sexo femenino manifiestan no contar con realización personal (MTPE, 2021).

VI. CONCLUSIONES

Primera En la presente investigación se determinó que existe relación significativa entre el acoso laboral y el síndrome de burnout, siendo esta una correlación moderada positiva, demostrando que por una carga de trabajo excesiva se tiene como respuesta estímulos estresantes que inhiben la capacidad de las personas en el espacio laboral.

Segunda En esta investigación se identificó que la mayor parte de los participantes (77%) presenta niveles altos de acoso laboral por tal se asume que los participantes presentan intimidaciones, desprestigios o mala comunicación dentro del espacio laboral además de amenazas y percepción de manipulación lo que conlleva un bajo rendimiento laboral.

Tercera. En la investigación se identificó que el 46% de los participantes tienen un nivel medio alto ya que hay una mayoría del 49% de los participantes que son afectados por el síndrome de burnout. Resalta principalmente en un conjunto de diversas actitudes que se muestran de forma negativa el cual genera inestabilidad en las actitudes mostradas ante el medio.

Cuarta. En este presente estudio se determinó que hay relación significativa y directa entre acoso laboral y el cansancio emocional, por lo que si en el centro laboral existe un acoso laboral por conductas hostigantes este aumenta la carga emocional tanto mental como física desmotivando en sus actividades laborales.

Quinta. Como se ha podido observar en la investigación se determinó que hay una relación directa y significativa entre acoso laboral y la despersonalización es por ello que la existencia del acoso laboral donde las colaboradoras identifican situaciones de hostigamiento en su centro de trabajo está reflejan como respuesta actitudes negativas, alteraciones en su estado emocional.

Sexta. Finalmente, se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre acoso laboral y la realización personal, en donde hay acciones hostigadoras e intimidación a la hora de hacer sus actividades laborales estas acciones injustificables disminuyen en las colaboradoras el poder alcanzar sus objetivos personales como sus a

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. A los empleadores, realizar programas interventivos en donde el objetivo sea el adecuado manejo del control de estrés y comunicación asertiva ya que este es el resultado de las experiencias del acoso laboral y síndrome de burnout en el ámbito laboral.
- Segunda. A los empleadores, realizar programas preventivos para que fortalezcan la comunicación ya que este es uno de los principales factores que nos facilitan la exposición de la problemática y así disminuir los niveles de acoso laboral, abordando los temas de derechos fundamentales y la comunicación asertiva.
- Tercera. A las trabajadoras, se recomienda actuar a tiempo cuando sienta uno de los síntomas con el objetivo de disminuir los niveles de síndrome de burnout, abordando talleres de renovación de espacio, regulación de sueño, dietas balanceadas, etc.
- Cuarta. A las organizaciones laborales dosificar la carga laboral, para que de esta manera se pueda evitar la carga excesiva dentro de los centros de trabajo, en donde se realice un plan de las funciones como de las actividades que van a realizar cada uno de los trabajadores.
- Quinta. A los profesionales de la seguridad laboral, trabajar en las estrategias de afrontamiento de estrés laboral y la interacción entre los compañeros.
- Sexta. A los profesionales del área organizacional, trabajar en programas de buenas prácticas en el trabajo como son el respeto, humanización para que de esta manera puedan cumplir sus objetivos tanto de manera personal como dentro de la empresa.

REFERENCIAS

- Abínzano, R. (2018). *La despersonalización en psicoanálisis*. *Affectio Societatis*. 16(31), 233-254. <https://doi.org/10.17533/udea.affs.v16n31a10>
- Ahumada, M. Ansoleaga, E., y Castillo, A. (2021). *Workplace bullying and mental health in Chilean workers: the role of gender*. *Artigo*. 37(2) <https://doi.org/10.1590/0102-311X00037220>
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. [Nota académica, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Andaviza, J. (2019). *Propiedades Psicométricas del inventario de acoso laboral (Lipt-60) en trabajadores de la Municipalidad de Chancay*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36702>
- Antón, M. (01 de marzo de 2021). Violencia y acoso laboral: el impactante dato que da cuenta de la situación en América Latina. Iprofesional. <https://www.iprofesional.com/management/333341-violencia-laboral-impactante-dato-sobre-acoso-en-latinoamerica>
- Arango, A., Castaño, J., Henao, C., Jiménez, D., López, F., y Páez, M. (2010). Burnout syndrome of the medicine faculty in the University of Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina*. 10(2). 110-126. <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273819503002.pdf>
- Bianciotti, F. (2018). The Unidimensional Burnout Syndrome and its manifestations in practicing students of the Degree in Psychology of the University of de Santiago del Estero - Dar 2018. *Redie*. 13(24). 11-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7907311>

- Córdova, A., Zárate, J., y Mejía, C. (2019). Mistreatment associated with workplace harassment of medical interns in Peruvian hospitals. *Educación Médica Superior*. 29(4), 357-373. <http://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1720/903>
- De Arruda, A., Marqués, H., y Alvaro, J. (2021). *Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: una revisión sistemática*. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. 29(4), 357-373. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552020000400357&script=sci_arttext&tlng=pt
- De Miguel, V., y Prieto, J. (2016). Workplace harassment as a determining factor in business productivity: The Spanish case. *Redalyc*, 1(38), 25-44. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Díaz, M., y Evaristo, T. (2020). Burnout syndrome and associated factors among dentists working in hospitals of the Ministry of Health in the Lima Metropolitan Area, Perú. *Revista de la Facultad de Medicina*. 70(1), 1-11. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/86761/78297>
- González, J., y Rodríguez, M. (2005). Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo - El LIPT-60. Editorial EOS. <http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/manual-lipt60.pdf>
- Hernández, C., y Carpio, N. (2019). Introduction to the types of sampling. *ALERTA*, 2(1), 75-79. <https://alerta.salud.gob.sv/introduccion-a-los-tipos-de-muestreo/>
- Hirsch, A. (2016). Comportamiento responsable en la investigación y conductas no éticas en universidades de México y España. *Revista de la Educación Superior*, 45 (179). <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.005>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2022, 15 de marzo). Población ocupada de Lima Metropolitana alcanzó los 4 millones 878 mil personas en el trimestre diciembre 2021- enero - febrero 2022. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-ocupada-de-lima-metropolitana-alcanzo-los-4-millones-876-mil-personas-en-el-trimestre-diciembre-2021-enero-febrero-2022-13491/>
- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Burnout syndrome and job performance in health personnel. *Revista Innova Educación*. 2(4). 534-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- López, V., y González, D. (2022). Review of Instruments in Spanish to Measure Workplace Harassment. *Anuario de Psicología Jurídica*, 32(1), 11-21. <https://doi.org/10.5093/apj2021a16>
- Lucero, M., Lucero, J., y Huilca, J. (2021). Burnout y depresión en médicos de medicina interna y unidad de cuidados intensivos en Riobamba. *Revista Cubana de Reumatología*, 24(1), 1-10. <http://www.revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/944>
- López, V. (2017). El síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. *Escola Internacional de Doutoramento*. http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1
- López, A., López, G., y López, M. (2016). Estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral (Mobbing). *Revistas Científicas de América Latina*. 21(1), 31-37. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r38424.pdf>

- Leymann, H. (1992). *Mobbing und psychoterror am arbeitsplatz*. Taylor and Francis.
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=6L0HYxz1CdUC&oi=fnd&pg=PA103&dq=Leymann+H+\(1992\)+Mobbing+und+psychoterror+am+arbeitsplatz.+Sichere+Arbeit,+5:+22-28.&ots=9ZCUpvwKPW&sig=JvnAoKDQWrr_2EOnBD8VT-ExLQE#v=onepage&q=Leymann%20H%20\(1992\)%20Mobbing%20und%20psychoterror%20am%20arbeitsplatz.%20Sichere%20Arbeit%2C%205%3A%2022-28.&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=6L0HYxz1CdUC&oi=fnd&pg=PA103&dq=Leymann+H+(1992)+Mobbing+und+psychoterror+am+arbeitsplatz.+Sichere+Arbeit,+5:+22-28.&ots=9ZCUpvwKPW&sig=JvnAoKDQWrr_2EOnBD8VT-ExLQE#v=onepage&q=Leymann%20H%20(1992)%20Mobbing%20und%20psychoterror%20am%20arbeitsplatz.%20Sichere%20Arbeit%2C%205%3A%2022-28.&f=false)
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*. 2. 99-113
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>
- Matamala, J., y Barrera, A. (2019). Acoso laboral en trabajadoras chilenas que atienden víctimas de violencia: desafío investigativo. *Fides et Ratio - Revista de difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*. 17(17), 131-163. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100008
- Marengo, A. Suarez, Y., y Palacio, J. (2017). Burnout académico y síntomas relacionados con problemas de salud mental en universitarios colombianos. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. 11(2), 45-55.
<https://doi.org/10.21500/19002386.2926>
- Mane, P., Paucarima, D. y Vaca, G. (2021). Síndrome de Burnout en docentes de la facultad de ciencias médicas UNIANDÉS. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. 41 (1). 13-17.
https://www.revistaavft.com/images/revistas/2022/avft_1_2022/3_sindrome_burnout_docentes_facultad_ciencias_medicas_uniandes.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. [MTPE]. (2021, noviembre 25). El 34% de mujeres en el Perú ha sufrido alguna forma de acoso sexual laboral. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/ministerio->

[de-trabajo-el-34-de-mujeres-en-el-peru-ha-sufrido-alguna-forma-de-acoso-sexual-laboral-mtpe-noticia/?ref=ges](https://www.redalyc.org/pdf/292/29248180004.pdf)

Moreno, M., Aranda, C., Salazar, J., y Torres, M. (2016). Prevalence of psychological violence and workplace harassment in workers in Ibero-America. *Revistas Científicas de América Latina*. 21(1), 39-45. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248180004.pdf>

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Cristina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*. 19(58), 59-63. <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”*. <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2021). *Las largas jornadas de trabajo pueden aumentar las muertes por enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares, según la OIT y la OMS*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_792231/lang--es/index.htm

Ortiz, S. Jaimes, A; Tafoya, S. Mujica, M. Olmedo, V., y Carrasco, J. (2014). Experiencias de maltrato y hostigamiento en médicos residentes. *Redalyc*. 82(3), 290-301. <https://www.redalyc.org/pdf/662/66231295008.pdf>

Quiroz, G., Vergara, M., Yáñez, M., Pelayo, P., Moreno R., y Mejía, M. (2021). Prevalencia de síndrome de Burnout en profesionales de la salud ante la pandemia de COVID-19. *RevSalJal*. 4(17), 20-32. <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2021/sje211h.pdf>

Rodríguez, H., Cobucci, R., Oliveira, A., Cabral, J. V., Medeiros, L., Gurgel, K., Souza, T., y Gonçalves, A. (2018). Burnout syndrome among medical residents: A systematic review and meta-analysis. *Plos one*. 13(11), 1-17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0206840>

Sánchez, F., Algarín, E., Seller, E. y Sánchez, J. (2019). Prevalence and risk factors associated with burnout syndrome among social work professionals in municipal social services in Spain. *Global Social Work*. 9(17), 89-109. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v9i17.8284>

Sieglin, V. (2019). Desempoderamiento de las comunidades académicas, acoso laboral y problemas de salud en las élites académicas de universidades estatales. *CLACS*, 4(19), 91-134. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1gm01g2.7>

Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, E., Pinto, I., y Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Scielo*. 19(4), 41-19. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2019000400006

Yslado, R., Ramírez, E. y García, M. (2021). Propiedades Psicométricas del cuestionario burnout para profesores universitarios en una muestra peruana. *Arch Med (Manizales)*. 21(2), 425-435. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1291777>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia interna.

Acoso laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022.

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN DE MUESTRA
Descriptiva	¿Qué relación existe entre el acoso laboral y síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022?	<p>Describir los niveles síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Describir los niveles del acoso laboral en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022.</p>	Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y acoso laboral en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022.	<p>Síndrome de Burnout:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Agotamiento o cansancio emocional ● Despersonalización ● Realización personal 	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional simple.</p> <p>Nivel: Correlacional</p>	Trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana

General

Determinar la relación que existe entre acoso laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022.

Específico

Identificar la relación que existe entre acoso laboral y el cansancio emocional en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022.

Existe significativa entre agotamiento emocional y acoso laboral en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022

Identificar la relación que existe entre acoso laboral y la despersonalización en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022.

Existe significativa entre despersonalización y acoso laboral en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022

Identificar la relación que existe entre acoso laboral y la realización personal en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022.

Existe significativa entre realización personal y acoso laboral en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022

Anexo 2: Tabla de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES / ITEMS	NIVEL DE MEDICIÓN / ESCALA
Acoso laboral	El acoso laboral es la violencia que se genera en el aspecto laboral las mujeres presentan incomodidad mediante discriminaciones, desigualdad laboral, maltratos, menosprecios, humillaciones convirtiéndose en hostigamientos de manera frecuente perjudicando su desempeño en el trabajo. Matamala y Barrera (2019)	El acoso laboral medido a través del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo más conocido como LIPT-60. González y Rodríguez (2005)	<ol style="list-style-type: none"> Desprestigio laboral. Entorpecimiento del progreso. Incomunicación o bloqueo de la comunicación. Intimidación encubierta. Intimidación manifiesta Desprestigio personal. 	<ol style="list-style-type: none"> ítems: 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60. ítems: 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37. ítems: 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53. ítems: 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48. ítems: 1, 2, 4, 8, 19, 29. ítems: 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31. 	Ordinal
Síndrome de Burnout	Yslado et al, (2021) define que es el estrés laboral el cual padecen los profesionales los cuales presentan una relación interpersonal constante, intensa y directa en relación con los beneficiarios de su propia organización. Es el cual, tiene como consecuencia dificultades en la atención.	El síndrome de burnout medido a través del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)	<ol style="list-style-type: none"> Cansancio emocional Despersonalización Realización personal 	<ol style="list-style-type: none"> ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 Ítems: 5, 10, 11, 15 y 22 Ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 	Ordinal

Anexo 4: Ficha técnica del Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo (LIPT – 60)

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo (LIPT – 60)
Autores	Heinz Leymann
Año de publicación original	1989
Objetivo del instrumento	La finalidad del cuestionario es la valoración de las estrategias de acoso psicológico en el trabajo..
Estudio propiedades psicométricas en Lima	Andaviza, J. 2019.
Forma de aplicación	Individual y colectiva
Población objetivo	18 a 65 años de ambos sexos
Sistema de calificación	Ordinal

Anexo 4: Ficha técnica del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

Nombre del Instrumento	Instrumento MBI
Autores	Maslach y Jackson
Año de publicación original	1981
Objetivo del instrumento	Identificar las estrategias que funcionan más adecuadas al sujeto para poder evitar y superar las causas estresores que conducen al agotamiento
Propiedades Psicométricas en Perú	Yslado et al .2021
Forma de aplicación	Individual y colectiva
Población objetivo	Trabajadores de 17 años en adelante
Sistema de calificación	Ordinal

Anexo 5: Formato del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60)

INVENTARIO DE ACOSO LABORAL LIPT-60 (LEYMANN-1999)

0= Nada en absoluto	1= Un poco	2= Moderado	3=Mucho	4=Extremadamente
---------------------	------------	-------------	---------	------------------

Edad:

Sexo:

Fecha:

N°	Ítem	0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.					
2	Le interrumpen cuando habla.					
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.					
4	Le gritan o le regañan en voz alta.					
5	Critican su trabajo.					
6	Critican su vida privada.					
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.					
8	Se le amenaza verbalmente.					
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.					
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.					
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.					
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.					
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.					

14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.					
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.					
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.					
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.					
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.					
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.					
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.					
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.					
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.					
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.					
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.					
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.					

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.					
27	Le asignan un trabajo humillante.					
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.					
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.					
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.					
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.					

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.					
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.					
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.					
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.					
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.					
40	Le amenazan con violencia física.					
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.					
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.					
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicar.					
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.					
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.					
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.					
47	Manipulan sus herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos De su ordenador).					
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.					
49	Se someten a 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.					
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.					
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.					
53	Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.					
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.					
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, curso 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.					

Anexo 6: Formato del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

(MASLACH Y JACKSON,1981)

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados

0= NUNCA

1= ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS

2= UNA VEZ AL MES O MENOS

3= ALGUNAS VECES AL MES

4= UNA VEZ A LA SEMANA

5= VARIAS VECES A LA SEMANA

6= DIARIAMENTE

			NUNCA	ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	VARIAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes.							
5	D	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.							

6	EE	Trabajar clientes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que se me presentan mis clientes.							
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrada por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender.							

16	EE	Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada para mis clientes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los compañeros.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo 7: Formato de formulario de Google del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60) y consentimiento informado.

Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60)

Estimadas participante, actualmente nos encontramos realizando una investigación sobre el tema: "Acoso laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022."; por ello quisiéramos contar con tu valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación del cuestionario que deberán ser completados con una duración aproximadamente de 3 minutos. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines de este estudio.
De aceptar participar en la investigación, debes colocar "SI ACEPTO" en este documento como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación.

Gracias por tu gentil colaboración.

*Obligatorio

¿ Acepto participar? *

URL: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSftpyOEqPmjkZCu_O3vTmoGxcepPujcQM2H9QEE6D-5E7bvw/viewform

Anexo 8: Formato de formulario de Google del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y consentimiento informado.



Maslach Burnout Inventory (MBI)

Estimadas participante, actualmente nos encontramos realizando una investigación sobre el tema: "Acoso laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022."; por ello quisiéramos contar con tu valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación del cuestionario que deberán ser completados con una duración aproximadamente de 3 minutos. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines de este estudio.
De aceptar participar en la investigación, debes colocar "SI ACEPTO" en este documento como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación.

Gracias por tu gentil colaboración.

 solari.esther21@gmail.com (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#) 

*Obligatorio

¿ Acepto participar? *

URL:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScHPaft6upKzSMudiliZeL92S58Fu2cWfMPyKaa8NCnvuy8g/viewform?usp=pp_url

Anexo 9: Consentimiento informado para la aplicación del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60).



Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60)

Estimadas participante, actualmente nos encontramos realizando una investigación sobre el tema: "Acoso laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022."; por ello quisiéramos contar con tu valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación del cuestionario que deberán ser completados con una duración aproximadamente de 3 minutos. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines de este estudio.

De aceptar participar en la investigación, debes colocar "SI ACEPTO" en este documento como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación.

Gracias por tu gentil colaboración.

***Obligatorio**

¿ Acepto participar? *

URL: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSftpyOEqPmjkZCu_O3vTmoGxcepPujcQM2H9QEE6D-5E7bvw/viewform

Anexo 10: Consentimiento informado para la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI).



The image shows a Google Forms consent form for the Maslach Burnout Inventory (MBI). At the top, there is a decorative banner with a colorful, low-poly geometric pattern. Below the banner, the title "Maslach Burnout Inventory (MBI)" is displayed in a serif font. The main text explains the research on labor harassment and burnout in university workers in Lima, Peru, and asks for their participation. It states that the questionnaire will take about 3 minutes and that the data will be confidential. It also asks the participant to mark "SI ACEPTO" as evidence of informed consent. Below the text, there is a thank-you message and a section for the user's email address, "solari.esther21@gmail.com", with a link to "Cambiar de cuenta". A red asterisk indicates that the email is mandatory. At the bottom, there is a question: "¿ Acepto participar? *".

Maslach Burnout Inventory (MBI)

Estimadas participante, actualmente nos encontramos realizando una investigación sobre el tema: "Acoso laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022."; por ello quisiéramos contar con tu valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación del cuestionario que deberán ser completados con una duración aproximadamente de 3 minutos. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines de este estudio.

De aceptar participar en la investigación, debes colocar "SI ACEPTO" en este documento como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación.

Gracias por tu gentil colaboración.

 solari.esther21@gmail.com (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#) 

*Obligatorio

¿ Acepto participar? *

URL:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScHPaft6upKzSMudiliZeL92S58Fu2cWfMPyKaa8NCnvuy8g/viewform?usp=pp_url

Anexo 11: Autorización de las propiedades psicométricas del inventario de acoso laboral (Lipt-60)



Anexo 12: Autorización del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

22/6/22, 11:12

Gmail - AUTORIZACION DEL CUESTIONARIO BURNOUT



ESTHER SOLARI <solari.esther21@gmail.com>

AUTORIZACION DEL CUESTIONARIO BURNOUT

3 mensajes

ESTHER SOLARI <solari.esther21@gmail.com>

19 de junio de 2022, 18:23

Para: Heramirez8@gmail.com

Muy buenas noches Doctor Ramirez mi nombre es Esther Margot Solari Castillo soy estudiante de la Universidad César Vallejo de la carrera de psicología , el motivo de mi mensaje es porque estoy realizando mi proyecto de investigación y me gustaría usar el Cuestionario Burnout el cual realizó sus propiedades psicométricas en muestra peruana sería de grato honor que me pueda brindar su autorización.
Quedo atenta a su respuesta, muchas gracias bendiciones

ESTHER SOLARI <solari.esther21@gmail.com>

21 de junio de 2022, 10:40

Para: heramirez8@gmail.com

Enviado desde mi iPhone

Inicio del mensaje reenviado:

De: ESTHER SOLARI <solari.esther21@gmail.com>

Fecha: 19 de junio de 2022, 18:23:07 PET

Para: Heramirez8@gmail.com

Asunto: AUTORIZACION DEL CUESTIONARIO BURNOUT

[El texto citado está oculto]

Hernan Ramirez <heramirez8@gmail.com>

21 de junio de 2022, 11:46

Para: ESTHER SOLARI <solari.esther21@gmail.com>

Estimada

Esther Margot Solari Castillo

Autorizo el uso del cuestionario Burnout en la que analizó sus propiedades psicométricas en muestra peruana, para fines de investigación científica

Atentamente

Dr. Edwin Ramírez Asís

[El texto citado está oculto]

--

Hernan Ramirez Asís
949481470

Anexo 13: Ecuación Estadística para Poblaciones poblacionales

A continuación, se describe brevemente el procedimiento seguido. En primer lugar, se colocó el valor asociado al nivel de confianza el cual fue de 95%, seguido de ello se completó el error de estimación que corresponde al 5%, finalmente se colocó el tamaño de la población el cual está estimado en 315 mil 800, es así como se llega al tamaño de la muestra que está compuesta por 384 trabajadoras universitarias.

Fórmula

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n: Tamaño de muestra

Z: Nivel de confianza deseado

p: proporción de la población con las características deseadas (éxito)

q: Proporción de la población con las características deseadas (fracaso)

e: Nivel de error dispuesto a cometer

N: Tamaño de la población

Anexo 14: Prueba piloto MBI

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
---------	--

Anexo 15: de la prueba piloto LIPT- 60

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	

Anexo 16: Prueba de normalidad

Se hizo el análisis de los datos de la variable de la prueba de normalidad, corresponde emplear Kolmogórov-Smirnov ya que la muestra es mayor a 50 encuestados. Además, se obtuvo que los datos no corresponden a una distribución normal comprobando que los niveles de significación es 0.000 en ambas variables, lo cual refiere que no se ajustan a la normalidad, siendo menor a 0.05. Por consecuente se utilizará como correlación los análisis estadísticos de Rho Spearman (ver anexo 14)

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Acoso laboral	,176	384	,000	,872	384	,000
Burnout	,190	384	,000	,866	384	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORI SANCHEZ MARIA DEL PILAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "ACOSO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORAS UNIVERSITARIAS DE LIMA METROPOLITANA, 2022.", cuyos autores son SOLARI CASTILLO ESTHER MARGOT, GONZALES LUJAN JHADIRA ALEXA CLAUDIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORI SANCHEZ MARIA DEL PILAR DNI: 10621155 ORCID: 0000-0003-0191-4608	Firmado electrónicamente por: MADELPIARMOS el 17-01-2023 08:56:11

Código documento Trilce: TRI - 0520264