



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Síndrome de burnout y mobbing en funcionarios del distrito La Esperanza

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORAS:**

Benites Aguirre, Diana Cecilia Milagros

Obeso Mercado, Pierina Liseth

**ASESORES:**

Mg. Henry Santa Cruz Espinosa

Mg. Kris Azucena Luna Castillo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**Trujillo – Perú**

**2019**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Diana Cecilia Milagro Bentes Aguirre, identificado con DNI N° 70152674, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Síndrome de Burnout y mobbing en funcionarios del distrito La Esperanza";, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Diana Bentes*  
 FIRMA

DNI: 70152674

FECHA: Trujillo 30 de Julio del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Obeso Mercado Pierina Liseth, identificado con DNI N° 76399381, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Síndrome de burnout y mobbing en funcionarios del distrito La Esperanza"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 76399381

FECHA: Trujillo ..30 de Julio... del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## PÁGINA DE JURADOS



---

Mg. Henry Santa Cruz Espinoza

Presidente



---

Dra. Patricia Tirado Bocanegra

Secretaria



---

Dr. José Ventura León

Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios, por brindarme el soporte físico y emocional propicio para alcanzar todos mis objetivos propuestos en mi vida, hasta el día de hoy. A mis adorados padres, Santiago E.G. B.A. y Marlene Judith A.G, que desde siempre me brindan afecto y contención en toda circunstancia, incentivándome día a día a progresar. A mi hermano Sebastián, quién me inspira para ser la mejor versión de mí, aún más de los que soy. A mis docentes que me formaron durante todo el camino de mi carrera, inculcando en mí, pasión por mi carrera profesional y profesionalismo de manera espontánea.

Benites Aguirre, Diana Cecilia Milagros.

## **DEDICATORIA**

La vida está llena de oportunidades, de lucha constante, de retos y uno de ellos, es la universidad. Tras estar en ella me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base que logró enriquecer tanto a mi vida personal como profesional. Sin duda, dedico este logro principalmente a Dios, quién es mi fuente de inspiración en el día a día y mi fortaleza, aún en momentos de debilidad. A mis padres Alberto y Margot, por ser mis pilares fundamentales, por inculcarme valores, el amor sincero, el sacrificio y la confianza puesta en mi persona. Hermanas mías, Ruth y Belén, esto es para ustedes, mis compañeras de toda la vida. Y a todas las personas que me acompañaron en este largo, pero hermoso camino en pro de mi formación.

Obeso Mercado, Pierina Liseth.

## **AGRADECIMIENTO**

Con total gratitud a Dios, quién con su bendición llena siempre mi vida dándome las fuerzas para continuar y poder llegar a esta etapa en mi camino profesional.

A mi hermosa familia por ser mi mayor motivación en la realización de este valioso logro para mí.

A mis asesores, por todos sus conocimientos esenciales para el desarrollo de mi formación como tesista de la carrera de Psicología.

A todas las personas que formaron parte de esta investigación tanto en el plano organizacional como profesional.

Benites Aguirre, Diana Cecilia Milagros.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y me brindó la fortaleza para continuar en este proceso y obtener uno de los anhelos más deseados.

Agradecer a mi familia por ser los impulsores y pilares fundamentales en la realización de este logro.

Asimismo, a mis asesores, por todos sus conocimientos esenciales para el desarrollo de mi formación.

También a todas las personas involucradas en la participación con nuestra investigación, tanto organizacional como profesionalmente.

Obeso Mercado, Pierina Liseth.



## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Nosotras, Benites Aguirre, Diana Cecilia Milagros, identificada con el DNI 70152674 y Obeso Mercado, Pierina Liseth, identificada con el DNI 76399381, en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología:

Declaramos bajo juramento que toda la documentación, datos e información que acompaña a la tesis Síndrome de burnout y Mobbing en funcionarios del distrito La Esperanza, son veraces y auténticos.

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

Trujillo, febrero del 2019

---

Benites Aguirre, Diana Cecilia Milagros

DNI 70152674

---

Obeso Mercado, Pierina Liseth

DNI 76399381

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, ante ustedes presentamos la Tesis titulada: “Síndrome de burnout y mobbing en funcionarios del distrito La Esperanza”, con el objetivo de determinar la relación de las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Mobbing en funcionarios del Distrito de La Esperanza, a fin de cumplir con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Psicología. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las autoras

## ÌNDICE

PÁGINA DE JURADOS.....	iv
DEDICATORIA .....	v
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	ix
PRESENTACIÓN.....	x
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Realidad Problemática.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Trabajos previos.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas con el tema .....</b>	<b>6</b>
1.3.1 Conceptualización del Síndrome de burnout.....	7
1.3.2. Conceptualización del Mobbing.....	9
<b>1.4. Formulación del problema .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5. Justificación del estudio .....</b>	<b>12</b>
1.6. Hipótesis.....	13
1.6.1 Hipótesis General .....	13
<b>1.6.2 Hipótesis Específicas .....</b>	<b>13</b>
<b>1.7. OBJETIVOS.....</b>	<b>14</b>
1.7.1. General .....	14
1.7.2. Específicos .....	14
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>15</b>
2.1. Diseño de Investigación .....	15
2.2. Variables, Operacionalización.....	16
2.3. Población y muestra .....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	18
2.4. Métodos de análisis de datos .....	20
2.5. Aspectos éticos .....	21
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
<b>IV. DISCUSIÒN.....</b>	<b>28</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>44</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b><u>Tabla 1</u></b>	
<i>Operacionalización de la variable Síndrome de burnout.....</i>	16
<b><u>Tabla 2</u></b>	
<i>Operacionalización de la variable Mobbing.....</i>	17
<b><u>Tabla 3</u></b>	
<i>Relación entre las variables de Mobbing y Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza.....</i>	22
<b><u>Tabla 4</u></b>	
<i>Relación entre Entorpecimiento del progreso y las dimensiones del Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza.....</i>	23
<b><u>Tabla 5</u></b>	
<i>Relación entre Incomunicación y las dimensiones del Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza.....</i>	24
<b><u>Tabla 6</u></b>	
<i>Relación entre Intimidación encubierta y las dimensiones del Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza.....</i>	25
<b><u>Tabla 7</u></b>	
<i>Relación entre Intimidación manifiesta y las dimensiones del Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza.....</i>	26
<b><u>Tabla 8</u></b>	
<i>Relación entre Desprestigio personal y las dimensiones del Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza.....</i>	27
<b><u>Tabla 9</u></b>	
<i>Relación entre Desprestigio laboral y las dimensiones del Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza.....</i>	28
<b><u>Tabla 10</u></b>	
<i>Media, desviación estándar del Mobbing y el del Síndrome de burnout de los funcionarios del Distrito de la Esperanza.....</i>	49
<b><u>Tabla 11</u></b>	
<i>Índices de consistencia interna del Cuestionario de acoso en el trabajo .....</i>	50
<b><u>Tabla 12</u></b>	
<i>Índices de consistencia interna del Inventario de Maslach Burnout, General Survey .....</i>	51

## RESUMEN

El presente estudio es descriptivo correlacional, conformado por una muestra de 264 funcionarios municipales entre varones y mujeres de edades entre 23 a 60 años de edad, a quienes se le aplicó el inventario denominado Maslach Burnout Inventory – versión General Survey y el Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo LIPT-60. Los resultados arrojan una relación directa, con un efecto grande ( $r_s=.610^{**}$ ) entre el Síndrome de burnout y el Mobbing en los funcionarios, Se obtuvo relaciones directas de efecto grande de las dimensiones; desprestigio personal ( $r_s=.663$ ), desprestigio laboral ( $r_s=.609^{**}$ ); intimidación manifiesta( $r_s=.625$ ), encubierta ( $r_s=.592^{**}$ ), entorpecimiento del progreso ( $r_s=.651^{**}$ )e incomunicación ( $r_s=.623^{**}$ ) con el cinismo, por otro lado de efecto mediano en desprestigio personal ( $r_s=.353^{**}$ ), desprestigio laboral ( $r_s=.370^{**}$ ), intimidación manifiesta ( $r_s=.324^{**}$ ), entorpecimiento del progreso ( $r_s=.359^{**}$ ) e incomunicación ( $r_s=.380^{**}$ ) con el agotamiento emocional, otras relaciones de efecto pequeño entre intimidación encubierta ( $r_s=.279^{**}$ )y agotamiento emocional, lo mismo ocurrió con desprestigio laboral entre eficacia profesional ( $r_s=.134^*$ ), sin embargo no hubo relación entre; desprestigio personal, intimidación encubierta, intimidación manifiesta, entorpecimiento del progreso e incomunicación, con la eficacia profesional.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, Mobbing y funcionarios.

## ABSTRACT

The present study is descriptive correlational, consisting of a sample of 264 municipal officials between men and women between the ages of 23 to 60 years, who were given the inventory called Maslach Inventory - General Survey version and the Strategies Questionnaire. Harassment in the Work LIPT-60. The results show a direct relationship, with a large effect ( $r = .610^{**}$ ) between the burnout syndrome and the mobbing in the civil servants. Direct relationships of large effect of the dimensions were obtained; personal loss of prestige ( $r = .663$ ), loss of prestige ( $r = .609^{**}$ ); intimidation manifested ( $r = .625$ ), covert, ( $r = .592^{**}$ ), dullness of progress ( $r = .651^{**}$ ) and incommunicado ( $r = .623^{**}$ ) with cynicism, on the other hand effect medium in personal loss of prestige ( $r = .353^{**}$ ), loss of prestige ( $r = .370^{**}$ ), overt intimidation ( $r = .324^{**}$ ), dulling of progress ( $r = .359^{**}$ ) and lack of communication ( $r = .380^{**}$ ) with emotional exhaustion, other relationships of small effect between covert intimidation ( $r = .279^{**}$ ) and emotional exhaustion, the same occurred with job loss of professional effectiveness ( $r = .134^{*}$ ), however not There was a relationship between personal loss of prestige, covert intimidation, overt intimidation, dulling progress and lack of communication, and professional efficiency.

**Key words:** Burnout syndrome, Mobbing and officials

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

La Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2016) refiere que uno de cada cinco millones de colaboradores, ejercen su labor mayor a las ocho horas programadas, trabajando más de 48 horas semanales, llegando así a exceder el tiempo asignado dentro de la jornada laboral, representando en gran medida, un riesgo psicosocial, que con el tiempo afecta de manera significativa en la salubridad de los trabajadores, repercutiendo en sus labores diarias de su trabajo. Porret (2007) refiere que el recurso primordial dentro de la organización es el ser humano, ya que depende de ello que la organización sobresalga de manera exitosa y con eficacia. Sin embargo, muchas veces, no se logra generar una correcta administración de los recursos organizacionales así como sus condiciones de trabajo, para salvaguardar el bienestar integral de cada colaborador, es por ello que muchas de estas organizaciones fracasan.

Según Moreno (2011) los riesgos psicosociales tienden a generar consecuencias psicosomáticas en los colaboradores, tales como la ansiedad y la depresión y que éstas, a su vez, pueden llegar a convertirse en una enfermedad grave para la salud. Dentro del entorno laboral, las condiciones laborales en las cuales el personal se somete, son en gran medida, expuestos a ciertas patologías mencionadas, lo cual, trae como consecuencia cierto distanciamiento en las relaciones interpersonales y en su entorno laboral. Individualmente, el agotamiento (denominación usada por Maslach), de acuerdo con el Síndrome de burnout, se relaciona con problemas como la disminución de la autoestima, depresión, fatiga, ansiedad y por tanto el deterioro de la salud física. En una perspectiva organizacional, esta comprendida por la tensión laboral y la disminución, tanto del trabajo como del compromiso. Ante esto, las gerencias en organizaciones jerarquizadas, necesitan tener una comprensión clara y precisa del proceso de agotamiento del trabajo y desarrollo de sus diversas etapas (Naveed y Saeed, 2012), ante esto ya resulta un dilema unipersonal en temas de salud.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) considera al estrés laboral como una afectación de manera negativa para la salud psicológica y fisiológica en el colaborador, así como también en la práctica del ejercicio óptimo para la entidad donde labora. Se sigue manteniendo esta idea a pesar del tiempo ya que Maslach (1976, citado en Olivares, 2016), define al Síndrome de burnout como un síndrome característico de un problema social emergente causante de un estado de estrés desarrollado, afectando a profesionales que se encuentran en su entorno laboral interactuando con otros, en ediciones más recientes, reafirma que al existir mayores investigaciones, dieron paso a etiquetar el fenómeno indeterminadamente, considerando que su teoría va acompañada de aspectos, ya sean físicos, conductuales y alteraciones en lo que respecta las relaciones interpersonales para el caso del movimiento dentro de la organización en interacción entre sus miembros.

Sumado a estos aspectos, este síndrome es asociado tanto a elementos personales como organizacionales, llegando a originarse mucha tensión en el contexto laboral, pésimo clima laboral e insatisfacción laboral. El Síndrome de burnout trae consecuencias negativas psicolaborales para la organización y en el estado de salud de las personas, ya que según Mansilla (2011), los síntomas de personas con este síndrome, consecuentemente, reflejan aspectos negativos que afectan el contexto laboral, en la que existen dificultades en la comunicación actuando con indiferencia y/o frialdad. Por tanto, la satisfacción laboral ya no es la misma, surgiendo desesperación, mucha desmotivación y desmoralización, llegando incluso a la dimisión laboral. Es por ello que se considera un riesgo laboral de carácter psicosocial, el estrés laboral que posteriormente se convierte en el Síndrome de burnout, pues es causa del deterioro de las condiciones de trabajo, que ocasiona accidentabilidad y absentismo laboral (Gil Monte, 2000) siendo preocupante para el futuro de la vida en sociedad.

En un estudio internacional realizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (EUROFOUND, 2015) respecto a el Síndrome de burnout en procesos laborales, abarcó 28 estados de EE. UU, y países como Albania, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Montenegro, Servia, Turquía, así como Suiza y Noruega; se detalló, a modo de conclusiones, que cerca de dos tercios de los trabajadores refieren estar bastante de acuerdo por el hecho de que a



pesar del estrés vivenciado se les motiva a trabajar con un 39%, y un 24% están completamente de acuerdo en esta decisión. Asimismo, concluyen que los trabajadores de más de 50 años tienen pocas perspectivas de ascender profesionalmente, obtener garantías y formaciones profesionales. De igual manera, en una entrevista con 44000 colaboradores en 35 países, los resultados facilitaron la información necesaria para corroborar cuestiones acerca de riesgos psicosociales y físicos, como en ámbito de salud y bienestar considerando la temática del estrés. En general, las desigualdades y diferencias estructurales en lo que atañe al género, la situación en el empleo y la ocupación siguen siendo significativas.

A nivel nacional, en un estudio de la Sociedad de Nuremberg para la Investigación del Consumidor en el Perú, se realizó una encuesta urbano rural, a 2.200 personas de 17 departamentos, 19 provincias y 80 distritos, su informe arrojó que el 65%, tiene al menos uno de los siguientes síntomas de estrés como: dolores de cabeza o migrañas, dolor o ardor estomacal, sensación de desgano o cansancio sin razón, dificultad para dormir o despertar sin razón, irritabilidad sin motivo, nerviosismo, angustia, mareos o náuseas y finalmente temblor en las manos. Por otra parte, el 21% se encuentra dentro de un nivel de estrés por tener más de 3 síntomas progresivos; en ellas, los casos se dan en gran proporción en mujeres 59% o niveles socioeconómicos en pobreza extrema, en un 43%, por las sobredemandas profesionales y el hacimiento familiar en el caso de baja economía, o por zona geográfica en lugares interiores un 72%; en Lima sólo un 36%, personas de 40 años a más presentan un 53%, entre los 18 a 35 con un 60% (Amaya, 2017).

Otro de los factores que actúa como riesgo psicosocial es el acoso laboral, en un estudio internacional realizado por EUROFOUND (2015), en la sexta encuesta europea, acerca de las condiciones de trabajo, se observaron que los motivos de preocupación en cuanto a Mobbing; casi uno de cada seis trabajadores con un 16%, fue objeto de conductas que delimitaron su asistencia en el trabajo como la violencia, acoso y atención sexual no deseada. Además, en relación de discriminación de género, más de la mitad obtienen un cargo por personas de su mismo sexo, un 58% de los hombres y 54% de las mujeres, mientras que solo el 21% señala que es llevado a cabo por mujeres y hombres.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012) en el que se realizó la séptima Encuesta Nacional de Condiciones laborales, en cuanto a acoso laboral, realizada en la capital de España, las agresiones verbales, chismes o aislamiento social, son las más frecuentes con un 7,3%, seguido de amenazas de violencia física con un 3,8% y de violencia física cometida por personas que no laboran en su mismo trabajo un 2,4%.

En estudios nacionales Zumaeta (2015) señala que en el Perú los colaboradores, a pesar de estar respaldados en su desarrollo laboral, siguen manifestando situaciones de acoso, ya sea por el miedo que muchas veces atterra a éstas personas, el silencio, el temor a perder el empleo o a ser sancionados de alguna área de trabajo, en las evidencias se encontraron que, el 50% afirma haber hecho frente ante su jefe para solucionar estos problemas; un 8% dice haber denunciado ante las autoridades, mientras que un 30% mantiene la premisa de no haber hecho nada, asimismo en los estudios de EUROFOUND (2015) confirma que existen todavía en estos últimos diez años, algunos avances en aspectos de la calidad del empleo y que estos son totalmente limitados, por tanto internacional como nacionalmente, todavía se requiere analizar los desencadenantes del acoso laboral.

Lahera y Góngora (2006, citado en Meliá, Nogareda, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia, 2006) respecto a riesgos psicosociales, consideran que las condiciones internas del centro laboral, o todo aquello que involucre directamente a la organización, como su contenido, resultados en las tareas, los mismos colaboradores, pueden afectar en su salud, el desarrollo laboral y la reputación social bajo propias expectativas. Los autores confirman la importancia de la pretensión de investigar en el ámbito de administración pública, teniendo como motivo de urgencia, conocer las condiciones internas en la manifestación de acoso y estrés en la ejecución de su trabajo con la comunidad y como estos se relacionan.

Considerando que existen estudios en los que el agotamiento, o estrés relacionado al plano laboral, está incrementando en estos últimos años en Latinoamérica, uno de los factores son la idealización profesional y conocimientos desacertados acerca de altas perspectivas laborales dentro de sistemas burocráticos, en los que se espera alcanzar un alto cargo, más aún en la atención pública y factores en la cultura de la organización y en el contexto, (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009) aumentando las

investigaciones que aciertan a la realidad de la problemática citada. Las condiciones laborales en provincia pueden ser más complicadas que en Lima, en las ciudades más grandes de Perú, tales como: Trujillo y Arequipa, aún más, y las condiciones de trabajo en sector privado puede ser mejor que en sectores públicos; sin embargo, no existen antecedentes en medianas o pequeñas empresas en los sectores mencionados. (Fernández, 2010). Según el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA, 2015) el distrito de La Esperanza es uno de los principales y más poblado de la provincia de Trujillo, actualmente está dividido por trece sectores, los mismos que forman parte del distrito, los comensales beneficiarios del distrito de la Esperanza se atienden bajo la perspectiva del servicio público ejercido por los colaboradores que, de alguna manera, se ven sobreexpuestos al acoso o estrés provocado por el trabajo que realizan y su desempeño se enfoca en torno a ello. En esta investigación es importante analizar la relación entre acoso y estrés laboral, en los funcionarios que laboran en zonas rurales pertenecientes a este distrito, para saber que tanto puede llegar a afectar al trabajador, presumiendo que se mantengan con el tiempo idealizados de sus perspectivas de su ingreso a pesar de las condiciones laborales que gocen y estar en contacto directo con la comunidad que es propia al distrito.

Los resultados de alguna manera ayudarán al contrastarse con la teoría, permitiéndonos estudiar las variables descritas que comprobarán si se dan estas conjeturas que obstaculizan la salubridad tanto personal como laboralmente en ambientes rurales, además que se carece de estudios en la línea de acoso y estrés en el trabajo a nivel nacional y distrital.

## **1.2. Trabajos previos**

En cuanto a investigaciones internacionales, Letelier, Navarrete y Farfán (2014) cuentan con una investigación realizada en una organización de México, el cual tuvieron como objetivo determinar los factores que permitieron evidenciar si existen síndromes organizacionales. Así mismo, tener elementos para intervenir ante el perfil conductual de los supuestos afectados. Este estudio se desarrolló con 26 trabajadores hombres, de 21 a 50 años de edad, con un promedio de 33 años, con un tiempo de duración laboral desde el mes completo hasta los 23 años, en una empresa cervecera

de Toluca. Los resultados obtenidos, indican que existe una correlación positiva entre el Mobbing y el Síndrome de burnout, por antigüedad, e índices de incremento de ambas variables, juventud, desmotivación y baja experiencia laboral.

Marín y Piñeros (2017) quienes desarrollaron un estudio sobre el Mobbing en tres organizaciones de Colombia, el cual tuvo como objetivo determinar y corroborar condiciones que ocasionan el acoso psicológico dentro del campo laboral y que perjudican la salud. Se empleó en 121 empleados, 32 jefes, de 45. El tipo de diseño que utilizaron fue: aplicada, mixta y correlacional. La Bateria de Instrumentos para la evaluación que utilizaron fue el FRP1, se obtuvo que, 73% de los jefes presentan afectación por APT, con niveles de riesgo alto y medio para liderazgo, relaciones sociales y control sobre el trabajo, además el reporte de quejas de maltrato verbal y agresivo. Llegando a concluir que existe relación directa del Mobbing con la aparición de sintomatologías de estrés.

Por otro lado, se encuentra Marsollier (2013) en su estudio realizado en Mendoza, Argentina, en colaboradores dedicados a la administración Pública, el cual tuvo como objetivo general analizar el efecto de la despersonalización asociado al desgaste laboral. Estuvo conformado por 100 participantes y otro segundo grupo dirigido al personal de apoyo académico y administrativo con 46 colaboradores, de la Universidad Nacional de Cuyo. El diseño metodológico es cuanti-cualitativo en ambos estudios. Se obtuvieron resultados del cuestionario Maslach Burnout Inventory en sus versiones Human Services y General Survey, indicando que se trata de una población en riesgo de padecer Síndrome de burnout. Se observa que ambos grupos, “universitarios” y “no universitarios”, presentan un perfil similar, de altos niveles de cansancio emocional y despersonalización, y niveles medios de realización personal, por lo que no es posible confirmar que hayan desarrollado el síndrome.

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema**

### **1.3.1 Conceptualización del Síndrome de burnout**

En un inicio el término de agotamiento fue acuñado por Herbert Freudenberger, psiquiatría en 1974, su intención fue describir la angustia laboral, describiendo como se puede emocionalmente graduar el comportamiento, luego de dos años, en 1976, Maslach menciona que el comportamiento de indiferencia y falta de respeto del personal hacia los clientes en las organizaciones, generaron un fenómeno social que trajo consigo una serie de problemas del personal y sus servicios que se repitieron en la mayoría de casos que necesitaron de estudios, llegando a la conclusión que el agotamiento laboral es una reacción emocional negativa al trabajo, prolongada en un contexto laboral que aparte de somatizaciones también generaron desarmonía en el contexto y en relación netamente a la organización con alto monto de estrés (Akhavan Anvari, Seyed Kalali y Gholipour, 2011).

Christina Maslach (1976, citado en Letelier, Navarrete y Farfán, 2014) señala que se trata de un estrés crónico producido por el involucramiento, al contactarse con los clientes, el cual lleva a la extenuación y distanciamiento emocional con los beneficiarios de su trabajo.

En cuanto a los desarrollos conceptuales referente al Síndrome de burnout, se dieron las primeras investigaciones científicas sobre la definición exacta de este término acuñados por Freudenberger y Maslach, en el que el término entiende de signos como, cansancio emocional crónico, fatiga, apatía por la actividad laboral, baja realización personal y deshumanización en la atención a los usuarios. Desde entonces, se usa otras terminologías como: “estar quemado” incluso con el uso de metáforas tales como un “fuego que sofoca”, o “una batería que se acaba” para representar estados pérdida de energía. (Martínez y Salanova, 2003).

Entre las dimensiones a considerar, se encuentran:

#### **1.3.1.1 Agotamiento Emocional**

El agotamiento emocional es descrito como que hay ausencia o falta de energía y/o debilidad, así como la extenuación de recursos emocionales, con o sin sentimientos de frustración y tensión, de tal forma que no se tiene motivación para trabajar (Cordes y Dougherty, 1993); además, según Maslach y Leiter (1997) la clase

de personas que se encuentran en este estado, se encuentran socavadas e incapaces de recuperarse, sintiéndose sin descanso absoluto. Este cuadro es la primera reacción común de los estresores del trabajo.

#### **1.3.1.2. Despersonalización**

Implica el desarrollo de actitudes negativas sin sensibilidad a la atención al público y a las relaciones interpersonales en el trabajo, ello ocasiona dilemas, aislamientos, ocurriendo la manera de basarse en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, en el intento de evitar acercamientos que sea indecorosos socialmente (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

#### **1.3.1.3. Realización Personal**

Manera de desenvolverse en servicio o ayuda que realiza ante las demás personas. Existe ausencia o dificultades de baja autoestima, o insuficiencia de la propia valía en el trabajo (Bakker, Demfrouiti y Schaufeli, 2002).

#### **1.3.1.4. Teorías explicativas del Síndrome de Burnout**

El modelo de mediación de Maslach (2009), indica que existen seis fuentes de ajuste o desajuste en la persona y el trabajo, causales del incesante Síndrome de burnout. Entre los ajustes que considera el autor, es la vida laboral, aquí se ejerce la carga laboral, el control, la recompensa, la comunidad, la equidad y los valores. Por otro lado, los desajustes son parte ya de este síndrome como, el agotamiento, el cinismo y la baja eficacia, mientras que los resultantes de ello son la salubridad, ausentismo, calidad de trabajo, la satisfacción del usuario y la efectividad de los costos. Los (desajustes) en las seis áreas no causan el resultado (tal como desempeño deficiente), pero sí causan una experiencia propia de tal síndrome, y esto a su vez lleva tanto a consecuencias personales como organizacionales, Leiter y Maslach (2004, citado en Maslach, 2009), después de estos estudios actualizados, se da a conocer que el principal causante del fenómeno se obtiene como resultado de aspectos tanto psicológicos como psicosociales, posterior a una causa crónica de estrés. Asimismo, la autora de esta teoría señala que el problema o dificultad no se basa en el padecimiento del mencionado síndrome, sino en el resultado de las

actividades que se tienden a realizar durante el centro laboral y es allí donde se dan los limitantes para su término.

### **1.3.2. Conceptualización del Mobbing**

Leymann y Tallgren (1989, citado en González de Rivera y Rodríguez, 2005) consideraron el acoso laboral como una comunicación hostil y sin ética, ocasionada de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, colocándola en indefensión y desvalimiento. Leymann y Tallgren (1989) también describieron las características de Mobbing en un cuestionario denominado: “Leymann Inventory of Psychological Terrorization”, clasificando en cinco las estrategias de acoso, posteriormente diez años después este fue adaptado a una nueva versión en la que menciona que son de 6 sub escalas tales como:

#### **1.3.2.1. Desprestigio laboral**

Definido como una desacreditación o desprestigio laboral, que se dan por la comunicación distorsionada, con rumores, calumnias, medidas estrictas en las que el trabajador se ve descalificado con respecto a sus logros propios.

#### **1.3.2.2. Entorpecimiento del progreso**

Se refiere al bloqueo en el sistema de las actividades desarrolladas en el trabajo, siendo denigrado a realizar tareas que considera inadecuadas ya que no están acuerdo con sus competencias.

#### **1.3.2.3. Incomunicación o bloqueo de la comunicación**

Existe un aislamiento o intermediarios comunicacionales que produce incomunicación tanto dentro como fuera de la organización.

#### **1.3.2.4. Intimidación encubierta**

Se refiere a chantajes y a deterioros ocultos no precisados exactamente y con detalle los responsables.

### **1.3.2.5. Intimidación manifiesta**

Se generan amenazas o restricciones directamente a la persona, de una manera preparada, pública, a través de gritos hacerle quedar en ridículo.

### **1.3.2.6. Desprestigio personal**

Esta última subescala hace referencia al propio desprestigio de la manera de vivir y pensar en su aspecto privado, por crítica, burla.

### **1.3.2.7. Teorías sobre el Mobbing**

En cuanto a teorías relacionadas a acoso laboral “Mobbing”, Leymann (1996, citado en Gómez, 2017), refiere que el Mobbing consiste en realizar conversaciones hostiles, ofensa e intimidante por una o varias personas, estas acciones se dan repetitivamente en al menos una vez a la semana en seis meses, y que se desarrolla en un ámbito de trabajo en el que proceden a tener efectos perjudiciales de gran embarguidura considerablemente psicosomática y social, que intentan causar privar moralmente, ocasionando estrés y menoscabo, siendo indeseados por la persona que los recibe. (Rodríguez, Domínguez y Osona 2010).

Rodríguez, et al., (2010, citado en Díaz, 2017) aseguran que los criterios para que se ejecute el Mobbing, debe existir hostigamiento por lo menos, como mínimo seis meses, dándose periódicamente de manera semanal al menos, implicando que la agresión sea grave o no se debe diferenciar la esporadicidad del acto en sí, sin que se trate de un incidente de acoso único. El Mobbing es intenso, fuerte, agotador, sus efectos son desagradables y continuamente activos en el tiempo. La persona acosada laboralmente se convierte en un autómatas y en un primer momento desconoce sus causas, hasta que agrava cuando padece de somatizaciones físicas, e incapacidad de llevar su vida personal normalmente siendo un estresor social severo, y acción traumática de la vida, epidemia silenciosa que produce insatisfacción laboral, malestar psicológico, físicos, sus consecuencias son devastadoras para la organización, como en la sociedad.



En el estudio de Bermúdez y Cervantes (2009, citado en Uribe, 2011), acerca del significado psicológico de la personalidad del acosador y víctima, así como el proceso de acoso en la víctima, afirman que en sectores públicos como privados se dan de igual medida; éstas se encuentran vinculadas al abuso de poder prepotente, grosero, egoísta, déspota y soberbio; en el caso de la víctima las características que motivan al acosador a centrarse son una serie de atributos que generan ciertas competitividades entre ellos.

El acoso laboral en la que se sustenta su origen en la vida de las organizaciones tanto públicas y privadas, según el autor se dividen en cuatro fases. La primera (de conflicto) se trata de problemas puntuales, que se pueden solucionar con el diálogo, pero que sin embargo tienden a empeorar aún más; si es así pasa a una segunda fase llamada Mobbing o estigmatización, en ella el hostigamiento hacía la víctima tiene un sistema y se da en un período largo de tiempo, convirtiéndose en acoso psicológico. La tercera fase ya se trata más de la intervención en la organización, en la que se reconoce la situación problemática y es así que el conflicto puede ser resuelto de una manera analítica y pertinente tomando las medidas necesarias, en esta fase si no se toma una acción que resuelva la sanción acorde a la perspectiva de las personas involucradas, se desencadenaría la última cuarta fase en la que se excluye la vida personal de la vida laboral, en el que se baja el estado anímico, existen largas temporadas de baja médica. En la administración pública podría elegir un cambio de destino rigurosamente Leymann (1996, citado en Gómez, 2017).

En la tipología del acoso laboral, según Abajo (2006), se distinguen diferentes manifestaciones, el Mobbing horizontal, presente en colaboradores de la misma área de su jerarquía. Para Leyman (1996 citado en Gómez, 2017), las causas de este tipo de acoso se dan por agrupaciones que fuerzan se acaten normas estipuladas por mayoría, en contra hacia la víctima por presentar alguna diferencia, el siguiente es el Mobbing vertical, en el que el poderío se da al exhibir acoso a uno o varios trabajadores que se encuentren en un área inferior u otras, dentro de su misma jerarquía. El Mobbing ascendente, se da por una persona que ocupa un cierto grado superior, siendo acosados por uno o varios de sus subordinados, en el Mobbing descendente ocurre todo lo contrario. Finalmente, el Mobbing mixto, en esta ocurre

con los dos fenómenos mencionados en la que no se establece o se da una jerarquía desorganizada. En el ámbito de las administraciones públicas los conflictos son consecuentes dentro de las jerarquías mencionadas según Ramió (1996, citado en Gómez, 2017), se dan por conflictos entre puestos de naturaleza política y/o profesional, así como los funcionarios que pertenecen a un equipo general o especial, otros son los funcionarios profesionales de la administración como los que no.

Las características típicas de las organizaciones que evidencian acoso laboral contienen una jerarquía, altamente rígida y/o desorganización, estas tienen mayores probabilidades de que se emplee el Mobbing, sectores proclives a ello son la administración pública, sanidad, educación y, aún más, en organizaciones ideológicas en los que se susciten partidos políticos en donde no es común las dimensiones o suspensiones laborales en funcionarios públicos, por prestigio, o capacidades, incompatibilidad en las jefaturas de profesiones con las que no, en las relaciones interpersonales o cuando se da una reestructuración del personal (Díaz, 2017).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el Síndrome de burnout y el mobbing en funcionarios del Distrito de la Esperanza?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Esta investigación tuvo como propósito revelar la relación entre las variables: Síndrome de burnout y Mobbing, con sus subescalas derivadas, como consecuencia podrá servir de referente o insumo a la mejora continua de investigaciones futuras, permitiendo así aportar nuevos conocimientos.

Valor teórico, puesto que se trata de fundamentar nuestra investigación de acuerdo a antecedentes a nivel distrital, ya que se carece de investigaciones, relacionadas al estrés y el acoso en el trabajo, replanteando éstas o más variables relacionadas dentro de la carrera profesional de psicología, considerando también aproximaciones y evidencias encontradas en otros antecedentes y teorías.

Por último, será útil para las autoridades capacitadoras, así como facilitadores del campo organizacional, para realizar un bosquejo que permita hacer planes de trabajo en ambientes que resulten propensas.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

- **H1:** Existe relación entre el Síndrome de burnout y el Mobbing en funcionarios del Distrito de la Esperanza.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

- Existe relación entre el entorpecimiento del progreso y el agotamiento emocional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre el entorpecimiento del progreso y el cinismo en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre el entorpecimiento del progreso y la eficacia profesional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre la incomunicación o bloqueo de la comunicación y el agotamiento emocional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre la incomunicación o bloqueo de la comunicación y el cinismo en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre la incomunicación o bloqueo de la comunicación y la eficacia profesional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre la intimidación encubierta y el agotamiento emocional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre la intimidación encubierta y el cinismo en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre la intimidación encubierta y la eficacia profesional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre la intimidación manifiesta y el agotamiento emocional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre la intimidación manifiesta y el cinismo en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.

- Existe relación entre la intimidación manifiesta y la eficacia profesional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre el desprestigio personal y el agotamiento emocional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre el desprestigio personal y el cinismo en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre el desprestigio personal y la eficacia profesional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre el desprestigio laboral y el agotamiento emocional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre el desprestigio laboral y cinismo en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Existe relación entre el desprestigio laboral y la eficacia profesional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.

## **1.7. OBJETIVOS**

### **1.7.1. General**

- Determinar la relación de las dimensiones del Síndrome de burnout y el Mobbing en funcionarios del Distrito de La Esperanza.

### **1.7.2. Específicos**

- Identificar la relación entre el entorpecimiento del progreso y el agotamiento emocional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre el entorpecimiento del progreso y el cinismo en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre el entorpecimiento del progreso y la eficacia profesional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre la incomunicación o bloqueo de la comunicación y el agotamiento emocional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre la incomunicación o bloqueo de la comunicación y el cinismo en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre la incomunicación o bloqueo de la comunicación y la eficacia profesional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.

- Identificar la relación entre la intimidación encubierta y el agotamiento emocional en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre la intimidación encubierta y el cinismo en los funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre la intimidación encubierta y la eficacia profesional en funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre la intimidación manifiesta y el agotamiento emocional en funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre la intimidación manifiesta y el cinismo en funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre la intimidación manifiesta y la eficacia profesional en funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre el desprestigio personal y el agotamiento emocional en funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre el desprestigio personal y el cinismo en funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre el desprestigio personal y la eficacia profesional en funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre el desprestigio laboral y el agotamiento emocional en funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre el desprestigio laboral y el cinismo en funcionarios del Distrito de La Esperanza.
- Identificar la relación entre el desprestigio laboral y la eficacia profesional en funcionarios del Distrito de La Esperanza.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de Investigación**

El presente estudio pertenece a un tipo de diseño descriptivo correlacional simple, la cual trata explorar la relación funcional entre dos o más variables, sin utilizar ningún control manipulable que sobrepasen este diseño de estudio (Ato, López y Benavente, 2013).

## 2.2. Variables, Operacionalización

**Tabla 1**

*1.1. Operacionalización de la variable Síndrome de burnout*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Subescalas /Indicadores	Escalas de medición
Síndrome de Burnout	Maslach señala que “es un estrés crónico producido por el contacto con los clientes, el cual lleva a extenuación y distanciamiento emocional con los beneficiarios de su trabajo”, Maslach (1976, citado de Letelier, Navarrete y Farfán, 2014).	El Síndrome de burnout, se medirá a través del inventario denominado Maslach Burnout Inventory - General Survey de la adaptación y validez de García (2018).	Agotamiento emocional o cansancio emocional: Fatiga y cansancio. Ítems: 1,2,3,6,8,13,14,16 Cinismo o despersonalización : Indiferencia y el distanciamiento frente al trabajo. Ítems: 5,10,11,15 Eficacia Profesional o realización personal: autoeficacia y realización personal en torno a los objetivos del trabajo. Ítems: 4,7,9,12	Pertenece a una escala ordinal, estrictamente de tipo likert, en la que a los datos se le atribuye una escala numérica (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

**Tabla 2**

*1.2. Operacionalización de la variable Mobbing*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Subescalas /Indicadores</b>	<b>Escalas de medición</b>
Acoso Psicológico Laboral (Mobbing)	Se considera al acoso laboral como una comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento. (González y Rodríguez, 2005).	Se atribuye la definición planteada por el autor y adaptación del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 de (Del Castillo, 2016).	Desprestigio laboral: ítems: 5,10,17-18-28-49-50-54-55-56-57-58-59-60 Entorpecimiento del progreso: ítems: 14-27-32-33-34-35-37 Incomunicación o bloqueo de la comunicación: ítems: 3-11-12-13-15-16-51-52-53 Intimidación encubierta: ítems: 7-9-43-44-46-47-48 Intimidación manifiesta: ítems: 1-2-4-8-19-29 Desprestigio personal: ítems: 6-20-21-24-25-30-31 Indicadores globales 22, 23, 26, 36, 38, 39, 40, 41, 42 y 45.	Pertenece a una escala de intervalo según, (De la Garza, Morales y González, 2013) cuando tiene de cinco ítems a más, y da opción a clasificar las respuestas cualitativamente en caso contrario sería ordinal.

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población es accesible, ejecutada por sujetos delimitados a los criterios de inclusión y exclusión, así como por pertenecer a una parte menor a su totalidad (Ventura, 2017), esta consta de 403 (M. Jacob, comunicación personal, 23 de Mayo de 2018) colaboradores que laboran en la administración pública del municipio.

### **2.3.2. Muestra**

La muestra es de 264 colaboradores de ambos sexos, que hayan laborado como mínimo un año en el municipio. El muestreo es de tipo no probabilística por conveniencia, siendo usada por el fácil acceso de manera operativa ante los ajustes que conlleva el estudio para el evaluador (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **2.3.3. Criterios de inclusión y exclusión**

#### **1.3.3.1. Inclusión**

- Adultos que laboren en la municipalidad de la Esperanza con seis meses como mínimo de permanencia.
- Adultos de edades entre 30 a 60 años, que sean de ambos sexos.

#### **1.3.3.2. Exclusión**

- Inasistencia el día de la administración de la prueba, así como salida por vacaciones.
- Resistencia a completar las preguntas o existan ítems incompletos o con más de una respuesta.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica a utilizada fue la encuesta, según Mercado (2012) en un medio para recolectar información que consta en la administración de preguntas a una o un grupo de personas, previamente seleccionadas, de manera conducida o estructurada por un cuestionario.

Respecto a los instrumentos a usados, el primero es el inventario de Maslach Burnout Inventory – General Survey, MBI (GS) original, los datos de este



instrumento, son que a partir de la definición utilizada acerca del Síndrome de burnout es que es un estrés laboral crónico, sin que esencialmente llegue a ser una crisis de las relaciones sociales de trabajo (Maslach y Leiter, 1997). Este instrumento consta con 3 subescalas, denominadas agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Su aplicabilidad es para adultos, el tiempo de desarrollo es con 10 minutos de aproximado y su administración puede ser individual o grupal. Por otro lado, su forma de interpretación se determinará a través de sus baremos correspondientes, efectuando el puntaje directo, respectivamente el nivel por subescala y de acuerdo a ello su interpretación, determinando a partir de esto si el sujeto evaluado tiene o no síndrome de Burnout.

Consecuentemente, se manejó la adaptación de la investigación realizado en la provincia de Trujillo “Propiedades Psicométricas en una muestra de conductores” de García (2018), los resultados indicaron índices que alcanzaron valores de .88 y .82 respectivamente, mientras que el índice relativo de ajuste obtuvo un valor de .79., y en la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Omega, se obtuvieron valores calificados cualitativamente como aceptables, siendo de .73 para la dimensión de agotamiento emocional, .80 para la dimensión de cinismo, y de .70 para eficacia profesional. Los datos de validez, son cargas factoriales ubicadas en un rango de .43 a .78., así como un chi cuadrado con un valor de 261.29, grados de libertad con un valor de 101 con error cuadrático medio de .06.

Respecto acoso laboral el cuestionario de LIPT-60 original fue modificado por Leyman, que contuvieron de 45 a 60 preguntas, con una escala de tipo Likert, sus dimensiones otorgan tanto la frecuencia e intensidad percibida de acoso padecidas, valorando en 6 dimensiones de acoso, en subescalas que aparte contienen otros diez ítems que no se categorizan dentro de estas, sino que son parte de la interpretación de indicadores globales.

En la adaptación de (González y Rodríguez, 2005), respecto a la confiabilidad se ha empleado el método de correlación de las dos mitades, obteniéndose menor índice de confiabilidad .83, mientras que como mayor un .90; y el alfa de Cronbach se obtuvo, como menor índice de confiabilidad .83, mientras que como mayor un .94.

En cuanto a su validez se empleó la adaptación del Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo LIPT – 60, en la investigación de Del Castillo (2016), en la que se empleó la consistencia interna por medio del coeficiente Alpha de Cronbach, medidos en escala tipo Likert, obteniendo como resultado altamente correlaciones entre .84 y .94, en trabajadores del municipio de Huaraz, su validez se fundamenta del promedio de residuos estandarizados que resultó mediante el método de máxima verosimilitud, con un ( $d < .05$ ) en la diagonal y fuera de la diagonal, evidenciando un ajuste aceptable.

#### **2.4. Métodos de análisis de datos**

Posterior a la administración de las pruebas utilizadas, se codificó de manera manual, asignándole un número a cada prueba correcta que cumplieran los criterios de inclusión, en caso opuesto fueron siendo descartados, posteriormente a ello se usó el programa Microsoft Excel versión 2010, trasladando los datos recopilados de las pruebas virtualmente, creando una base de datos en una hoja de cálculo que pasó a exportarse al programa estadístico SPSS versión 24, realizando el análisis primero para determinar las medidas de tendencia central, media y mediana, la normalidad de la variable a través de la asimetría (Hair, et al, 1999) los autores afirman que la eficacia para obtener los índices de asimetría los valores deben ser próximos a cero, siendo de sesgo positivo, permitiendo realizar la interpretación correlativa, así como también se tuvo en cuenta la Rho de Spearman, analizado por el tamaño de efecto de Cohen para detectar la ocurrencia de los fenómenos poblacionales por el análisis de las muestras y de esta manera la contratación de las hipótesis propuestas, especificando que el valor referencial se considera; de acuerdo a tamaño del efecto pequeño desde .10, mediano .30 y grande a partir de .50 (Cohen, 1988). Finalmente se consideró la consistencia interna por medio del coeficiente Omega por medio del programa Amos versión 22, respaldado por lo estipulado por (Oyanedel, 2017).

Para el presente estudio, mediante el coeficiente de Omega, respectivamente sus dimensiones solo puntuaron como aceptables, es decir mayores a .65, desprestigio laboral .92, entorpecimiento del progreso .87, incomunicación .88, intimidación encubierta 84 e intimidación manifiesta un 76, finalmente desprestigio personal con un 81; para el caso de la otra prueba las dimensiones alcanzaron algunas

aproximaciones solo en el caso de agotamiento emocional, pero que de las cuales, en la adaptación de García, antes mencionada, todos sus valores son aceptables, con un puntaje en sus dimensiones, de un .73 en agotamiento emocional, .80 en cinismo y en eficacia un .70 (García, 2018).

## **2.5. Aspectos éticos**

En primera instancia se solicitó la carta de presentación por la Universidad César Vallejo, la cual preserva la tesis de los investigadores y reafirma el cumplimiento, la transparencia de los resultados y el reporte de una copia de la investigación a cada institución al culminar el estudio, luego se regularizó con la institución que forma parte de la muestra, explicando los objetivos, procedimientos y la contribución de la investigación, así como el establecimiento de los horarios para aplicar el instrumento, luego se explicó a la muestra tanto de la prueba piloto como la de investigación, del mismo modo el propósito de la investigación y la contribución que realiza. En tanto el código de ética del profesional en psicología, respecto a sus directrices, señala en el capítulo X, del artículo 57, que el profesional debe expresar la finalidad y los resultados a priori claramente, amparando cualquier situación que ponga en peligro la estabilidad emocional del evaluador (Colegio de Psicólogos del Perú (2017), asintiendo la practicidad de las directivas concertadas, se explicó verbalmente la finalidad de la investigación, empezando por la aplicación a la muestra piloto inicialmente y luego a la muestra formal, para ambos casos se empleó primero el consentimiento informado (Anexo 01), y después el inventario Maslach Burnout GS (Anexo 02) y el LIPT 60 (Anexo 3).

## **III. RESULTADOS**

En la tabla 3 se aprecia la relación directa de efecto grande (Cohen, 1988) entre el Síndrome de burnout y Mobbing, asimismo se observa que es altamente significativa (610\*\*). Ello expresa que, a mayor presencia de Síndrome de burnout, mayor será el Mobbing en los funcionarios.

Tabla 3

*Relación entre las variables de Síndrome de burnout y Mobbing en funcionarios del Distrito de la Esperanza*

Variables		Rho de Spearman	IC 95%	
			LI	LS
Síndrome de burnout	Mobbing	,610**	0,5282	0,6806

Nota: Rho: Coeficiente de correlación, \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01, IC: Intervalo de confianza, LI: Límite Inferior, LS: Límite Superior.

En la tabla 4, se observa que el entorpecimiento del progreso con agotamiento emocional corresponde a una relación de efecto mediano y cinismo a un efecto grande (Cohen, 1988), ambos son altamente significativos ( $p < .0,01$ ), excepto en eficacia profesional que no presenta relación.

Tabla 4

*Relación entre Entorpecimiento del progreso y las dimensiones del Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza*

DIMENSIONES		Rho de Spearman	IC 95%	
Mobbing	Síndrome de Burnout		LI	LS
	Agotamiento emocional	,359**	0,2491	0,4598
Entorpecimiento del progreso	Cinismo	,651**	0,5271	0,7155
	Eficacia profesional	0,052	-0,0692	0,1717

Nota: Rho: Coeficiente de correlación, \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01, IC: Intervalo de confianza, LI: Límite Inferior, LS: Límite Superior.

En la tabla 5, se muestra que la incomunicación con agotamiento emocional comprende a un tamaño de efecto mediano y cinismo a un efecto grande, (Cohen, 1988), ambos son altamente significativos ( $p < 0,01$ ), excepto en eficacia profesional que no existe relación.

Tabla 5

*Relación entre Incomunicación y las dimensiones del Síndrome de Burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza*

DIMENSIONES		Rho de Spearman	IC 95%	
Mobbing	Síndrome de Burnout		LI	LS
Incomunicación o bloqueo de la comunicación	Agotamiento emocional	,380**	0,2718	0,4788
	Cinismo	,623**	0,5432	0,6917
	Eficacia profesional	0,093	-0,0280	0,2114

Nota: Rho: Coeficiente de correlación, \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01, IC: Intervalo de confianza, LI: Límite Inferior, LS: Límite Superior.

En la tabla 6, se evidencia que la intimidación encubierta con agotamiento emocional comprende a un tamaño de efecto pequeño y cinismo a un efecto grande, (Cohen, 1988), ambos son altamente significativos ( $p < .0,01$ ), excepto en eficacia profesional que no se da la relación.

Tabla 6

*Relación entre Intimidación encubierta y las dimensiones del Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza*

DIMENSIONES		Rho de Spearman	IC 95%	
Mobbing	Síndrome de burnout		LI	LS
Intimidación encubierta	Agotamiento emocional	,279**	0,1638	0,3867
	Cinismo	,592**	0,5076	0,6652
	Eficacia profesional	0,023	-0,0980	0,1433

Nota: Rho: Coeficiente de correlación, \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01, IC: Intervalo de confianza, LI: Límite Inferior, LS: Límite Superior.

En la tabla 7, se evidencia que la intimidación manifiesta con agotamiento emocional comprende a un tamaño de efecto mediano y cinismo a un efecto grande, (Cohen, 1988), ambos son altamente significativos ( $p < .0,01$ ), excepto en eficacia profesional que no hay relación.

Tabla 7

*Relación entre Intimidación manifiesta y las dimensiones del Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza*

DIMENSIONES		Rho de Spearman	IC 95%	
Mobbing	Síndrome de burnout		LI	LS
Intimidación manifiesta	Agotamiento emocional	,324**	0,2116	0,4280
	Cinismo	,625**	0,5455	0,6934
	Eficacia profesional	0,085	-0,0361	0,2036

Nota: Rho: Coeficiente de correlación, \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01, IC: Intervalo de confianza, LI: Límite Inferior, LS: Límite Superior.

En la tabla 8, se evidencia que es desprestigio personal con agotamiento emocional comprende a un tamaño de efecto mediano y cinismo a un efecto grande, (Cohen, 1988), ambos son altamente significativos ( $p < .0,01$ ), excepto en eficacia profesional que no se da tal relación.

Tabla 8

*Relación entre Desprestigio personal y las dimensiones del Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza*



<b>DIMENSIONES</b>		<b>Rho de Spearman</b>	<b>IC 95%</b>	
<b>Mobbing</b>	<b>Síndrome de burnout</b>		<b>LI</b>	<b>LS</b>
Desprestigio personal	Agotamiento emocional	,353**	0,2426	0,4544
	Cinismo	,663**	0,5895	0,7257
	Eficacia profesional	0,029	-0,0920	0,1492

Nota: Rho: Coeficiente de correlación, \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01, IC: Intervalo de confianza, LI: Límite Inferior, LS: Límite Superior.

En la tabla 9, se evidencia que en desprestigio laboral con agotamiento emocional comprende a un tamaño de efecto mediano y cinismo a un efecto grande, (Cohen, 1988), ambos son altamente significativos ( $p < 0,01$ ), excepto en eficacia profesional que es de efecto pequeño (Cohen, 1988) significativo.

Tabla 9

*Relación entre Desprestigio laboral y las dimensiones del Síndrome de burnout en funcionarios del Distrito de la Esperanza*

<b>DIMENSIONES</b>		<b>Rho de Spearman</b>	<b>IC 95%</b>	
<b>Mobbing</b>	<b>Síndrome de burnout</b>		<b>LI</b>	<b>LS</b>
Desprestigio laboral	Agotamiento emocional	,370**	0,2610	0,4698
	Cinismo	,609**	0,5271	0,6798
	Eficacia profesional	,134*	0,0135	0,25069

Nota: Rho: Coeficiente de correlación, \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01, IC: Intervalo de confianza, LI: Límite Inferior, LS: Límite Superior, \* La correlación es significativa en el nivel 0,05.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el Mobbing y el Síndrome de burnout en 264 colaboradores de una municipalidad de La Esperanza de la provincia de Trujillo. Se planteó hipótesis de existencia de relación entre ambos factores generales así como en las subdimensiones de ambas variables mencionadas, los resultados denotaron que, en primer lugar, la hipótesis

general es aprobada bajo la evidencia estadística de relación en un tamaño de efecto grande, implicando la coexistencia e interdependencia entre ambos factores generales. Dicho hallazgo se ve sustentado por la teorización de Maslach, manifestando que parte de los riesgos psicosociales son el acoso laboral, hostigamiento, estrés laboral y hasta el mismo padecimiento del Síndrome de burnout propiamente, siendo entre ellos factores interrelacionados miembros de una orden superior (Maslach, 1976, citado en Letelier., et al, 2014). Del mismo modo (González, Giacgero, y Delgado, 2012) asumen que estas falencias o condiciones desfavorables pueden tener repercusiones somáticas en común. El resultado concuerda con los estudios de Llanos y Guzmán (2016); (Kowal y Gurba, 2016) y (Ladwig y Sollner, 2016) quienes informan que el Síndrome de burnout y Mobbing, no solo son factores de una dimensiones superior sino que existe una causalidad, en esta investigación, siendo el Síndrome de burnout, el predisponente a desarrollarse en la misma intensidad e incluso e intensificar el Mobbing.

En cuanto a las hipótesis específicas, se acepta la relación entre el entorpecimiento del progreso y el agotamiento emocional, se reporta una relación de tamaño mediano, determinando que al efectuarse ambos fenómenos mencionados se producirá moderadamente la presencia de estos, este hallazgo se ve sustentado por el estudio de Marín y Piñeros (2016), en tres empresas de Colombia, obteniendo como resultado la relación directa del Mobbing con la aparición de sintomatologías de estrés. Al respecto Maslach (2009) manifiesta que agotarse emocionalmente a causa de un desajuste en el proceso de trabajo dificulta el correcto funcionamiento de la víctima llegando a extremos de generar estados de depresión y angustia. Esto último se sustenta desde el estudio de González y Delgado, (2008) quienes determinaron que las víctimas de Mobbing laboral suelen padecer trastornos psicológicos, por el mismo hecho de estar sometidas a este tipo de sabotajes en el proceso laboral.

La hipótesis sobre la relación entre el entorpecimiento del progreso y el cinismo, se acepta viéndose sustentado bajo el paradigma de Colunga y Mendoza, (2011) y Ramió (1996, citado en Gómez, 2017) quienes manifiestan que parte de las estrategias de protección de la víctima es minimizar importancia al trabajo, demostrando un cinismo en el trabajo podrá ser una herramienta que merme el

hostigamiento a entorpecer el proceso laboral. Entre algunos estudios Gil Monte, (2002) pone en evidencia que el cinismo es una estrategia no productiva ante las exigencias del trabajo.

La siguiente hipótesis específica trata sobre relación entre entorpecimiento del progreso y la eficacia profesional, indicando que no hay una relación, rechazándose la hipótesis del objetivo planteado, este dato es contrario a la evidencia de Maslach (2009), el cual refiere que el hostigamiento dentro del centro de trabajo entre colaboradores, que genere un disminución en la capacidad de desempeño, funcional organizacional y su progreso profesional; si bien es cierto, se esperaría una relación directa, más no que no exista relación, pero en organizaciones públicas en cuanto a desempeño en últimas instancias se da una rotación de personal (Leymann, 1996, citado en Gómez, 2017), acto que no afecta en su eficacia profesional.

Se acepta la hipótesis que presume la relación entre la incomunicación o bloqueo de la comunicación y el agotamiento emocional, reflejando puntajes que tienen un efecto mediano, esto se fundamenta con la teoría de Maslach, en la que el hostigamiento entre funcionarios generaría un deterioro en la capacidad de desempeño profesional (Maslach, 2009), y que conflictos laborales entre colaboradores excluye la vida personal de la laboral, entre el trato de los colaboradores Leymann (1996, citado en Gómez, 2017), los autores afirman que puede agravarse o mantenerse si se sabe que es acosada, por tanto se acepta la hipótesis. Por otra parte, estudios mencionan al factor comunicación como factor protector del Síndrome de burnout, mientras más habilidades y facilidades de comunicación en la organización haya más se podrán prevenir el factor cinismo y agotamiento emocional (Leal, Díaz, Tirado, Rodríguez y Vander, 2015)

De la misma manera se acepta la existencia de relación entre la incomunicación o bloqueo de la comunicación y el cinismo, en este caso la relación es directamente proporcional y de un efecto grande. (Leal, et al., 2015) en su estudio, explican que la relación entre estas se puede deber al factor de protección personal, a fin de no sentirse amenazado el colaborador prefiere restarle importancia no solo a los miembros de la organización sino también al trabajo mismo. Marín y Piñeros (2016) por otro lado, manifiestan que el evitar el contacto con el trabajo podría

producir tener pocas relaciones sociales separando lo laboral y lo personal entre los demás colaboradores del trabajo (Leymann, 1996, citado en Gómez, 2017).

Por el contrario, se rechaza la hipótesis de la relación entre la incomunicación o bloqueo de la comunicación y la eficacia profesional, no existe relación de una con la otra. Los resultados son disonantes bajo la evidencia que refiere que a mayor flujo de comunicación mayor será la eficacia profesional (Leal, et al., 2015), caso contrario se evidencia una relación inversa cuando el factor es incomunicación; esta en situaciones conflictivas de acoso en las organizaciones públicas pasan por una primera fase de conflicto en la comunicación por problemas puntuales que se agravan, pasando a una segunda fase de Mobbing que cada vez se intensifica el hostigamiento, al no imperar esta acción solo puede darse una rotación (Leymann, 1996, citado en Gómez, 2017), pero esto no es tan común.

La hipótesis específica de relación se acepta, entre la intimidación encubierta y el agotamiento emocional logró un tamaño pequeño. El resultado guarda relación con lo propuesto por Guillen, (2019) quien en su estudio manifiesta que todo tipo de intimidación o acoso pueden influenciar en el deterioro del estado emocional del colaborador generando sentimientos de desestima, perturbación de la tranquilidad, miedo. Desde otros aspectos, la intimidación se vuelve foco de atención para el tratamiento del estrés laboral, así Díaz, (2017), proponen solucionar desde un aspecto administrativo la intimidación antes de proceder a un tratamiento terapéutico para superar las dolencias emocionales.

Del mismo modo, se acepta la hipótesis acerca de la relación entre la intimidación encubierta y el cinismo, donde el tamaño de efecto es grande. Desde el punto de vista de Galián, (2015) la intimidación encubierta podría calzar en una agresión no física, sino teniendo graves daños en la salud psicológica, sin embargo parte del afrontamiento le genera menos recursos y es menos dañina para la salud el cinismo antes que el agotamiento emocional, por ende si hay presencia de agresiones verbales, no física o encubierta, se espera un mayor índice de cinismo.

Se rechaza la hipótesis de relación entre la intimidación encubierta y la eficacia profesional, al no relacionarse, los autores concuerdan en sus principios estipulados, los cuales al ser partícipes en organizaciones que contienen ideologías

políticas u no gubernamentales, en la que no hay ausencia de suspensiones en funcionarios públicos, pero se mantienen por prestigio, o capacidades, (Díaz, 2017), características sociodemográficas del entorno y de los clientes. Moreno (2004, citado en Uribe, 2011). Todo lo antes mencionado aumenta las probabilidades de que se emplee la presencia de Mobbing. Un modelo explicativo podría ser que en presencia de violencia o intimidación, el personal o colaboradores exhaustos emocionalmente desarrollen conductas de ausentismo o desinterés laboral con el fin de que el agobio emocional no afecte a su eficacia profesional (Galián, 2015), por ello no se estima una relación indirecta entre ambas variables si no es que tiene variables mediadoras (agotamiento y cinismo) para que mantenga sentido la ausencia de relación estadística.

Se acepta la hipótesis de relación entre la intimidación manifiesta y el agotamiento emocional, resaltando puntajes que tienen un tamaño de efecto mediano. (Galián, 2015) evidencia la relación entre ambas variables siendo el agotamiento emocional una consecuencia irrefutable de cualquier tipo de intimidación, que sea constante. Es por ello que Marín y Piñeros (2017) reportan los efectos negativos que trae consigo la intimidación sobre la salud psicológica del colaborador.

Del mismo modo, la hipótesis de la relación es aceptada, entre la intimidación manifiesta y el cinismo ha logrado un tamaño de efecto grande. Debido a que el tipo de intimidación es directiva, las ofensas no están cubiertas en ningún halo de sutileza, por lo que de encontrarse índices altos en este factor y concordar con el cinismo puede explicar que ambas forman parte de la cultura organizacional, ya que con el tiempo suelen normalizar estos comportamientos con un nivel de violencia tolerable pero punzante para generar también conductas de cinismo (Waschler, 2015).

Por otro lado, se rechaza la relación entre la intimidación manifiesta y la eficacia profesional por no tener relación. Diversos estudios han demostrado la relación existente entre las variables, contrario a estos resultados, Llanos y Guzmán, (2016) determinaron que no solo la intimidación en general produce malestar laboral sino que tiene efectos duraderos en el bienestar psicológico. Waschler, (2015) hace mención de la intención de este comportamiento, el cual es humillar y castigar, del mismo modo, concuerdan (Molero, Pérez y Linares, 2016) en que se trata de un factor muy peligroso en la cultura organizacional, ya que no solo la víctima es la

afectada sino que los observadores son testigos de ello por lo que los niveles de estrés aumentan y el satisfacción laboral se ve mermada.

Se halló relación entre el desprestigio personal y el agotamiento emocional con un tamaño de efecto mediano, implicando ser aceptada la relación, así como la aprobación de su hipótesis. Hay concordancia con los estudios previos en que evidencian que el desprestigio genera frustración, baja autoestima, depresión, fatiga mental, ansiedad, apatía, lo que finalmente podría resumir en el agotamiento emocional (Llanos y Guzmán, 2016).

Asimismo, se acepta la hipótesis de la relación entre el desprestigio personal y el cinismo, siendo de tamaño de efecto grande. La literatura evidencia la relación entre ambas variables, como causa consecuencia, debido a que el maltrato al que se expone el colaborador hace que pierda interés en el ambiente laboral, desconectando sus necesidades con las de la empresa, para solo cumplir mínimamente con las exigencias empresariales y en el tiempo desconectarse completamente (Molero, Pérez y Linares, 2016).

No se logró determinar la relación entre el desprestigio personal y la eficacia profesional, por tanto se rechaza la hipótesis entre estas, debido a que los resultados son disonantes a los precedentes, ya que uno de los factores primordiales para la conducta laboral contraproducente es el desprestigio laboral y personal, ya que se produce sistemáticamente, primero los efectos personales y luego en el ámbito laboral poniendo en una encrucijada al colaborador (Rosario, Rovira, Rodríguez y Zapata, 2013).

Se aceptó la hipótesis que hace hincapié a la relación entre el desprestigio laboral y el agotamiento emocional, logrando puntajes que tienen un tamaño de efecto mediano, en ello se coincide con los resultados de Marsollier (2013), centrándose en analizar el efecto de cinismo asociado al desgaste laboral, observándose que ambos grupos, “universitarios” y “no universitarios”, presentan un perfil similar, de altos niveles de agotamiento y despersonalización, que tiene que ver con la baja de rendimiento laboral, de la cual obtuvo resultados similares.

En la dimensión desprestigio laboral con cinismo se acepta la hipótesis de la relación entre estas, ya que su puntaje corresponde a un tamaño de efecto grande,

ello quiere decir que hay una relación directa, por tanto, sustentado al estudio de Manterola y Pineda (2008), en el que el funcionario público al mantener al margen el trabajo de la percepción que entiende por el funcionamiento y grado de presión, le conlleva a sentirse preocupado por tener una buena imagen de sí mismo.

En tanto en la dimensión, de desprestigio laboral y eficacia profesional se acepta la hipótesis de la relación entre ambas, ya que indican ser de efecto pequeño pero significativo, afirmando lo que señala el autor en su modelo teórico del acoso psicológico del cual considera se efectúan por el comportamiento emocional (características personales), con las exigencias extremas y la desacreditación (prototipos organizacionales) Moreno (2004, citado en Uribe, 2011).

En último lugar, las limitaciones para realizar este estudio es que se debe aumentar el número de la muestra a fin de homogenizar los resultados.

Cabe indicar que para ambas pruebas aplicadas no se colocó los puntajes generales, puesto que los reglamentos teóricos no lo permiten.

Para el caso de la adaptación del inventario de Maslach Burnout, no se encontró validez en municipalidades, ello servirá para esclarecer mejor los valores obtenidos sustentado teóricamente, teniendo en cuenta su validez de la prueba como de medida.

## **V. CONCLUSIONES**

- Se encontró una relación directa con efecto grande entre el Síndrome de burnout y Mobbing, en funcionarios del distrito La Esperanza.
- Se reveló relaciones directas de efecto grande y altamente significativas de las dimensiones; desprestigio personal, desprestigio laboral, intimidación manifiesta, encubierta, entorpecimiento del progreso e incomunicación con el cinismo.
- Se halló una relación de efecto mediano y altamente significativa en las dimensiones de desprestigio personal, desprestigio laboral, intimidación manifiesta, entorpecimiento del progreso e incomunicación con el agotamiento emocional.



- Se halló relación moderada de efecto pequeño y altamente significativo entre intimidación encubierta y agotamiento emocional.
- Se halló una relación moderada de efecto pequeño y significativo entre desprestigio laboral con eficacia profesional.
- No hay relación entre las dimensiones; desprestigio personal, intimidación manifiesta, intimidación encubierta, entorpecimiento del progreso e incomunicación, con la eficacia profesional.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- A futuras investigaciones, realizar investigaciones psicométricas acerca de la adaptación del inventario Maslach Burnout General Survey, en municipalidades de distritos en zonas rurales de una provincia, para favorecer su aplicabilidad, teniendo en cuenta su análisis estadístico.
- Se recomienda motivar al colaborador con ascensos o permisos, cuando cumpla con el eficaz trato hacia los usuarios.

- Se recomienda realizar evaluaciones bimensuales a inicio y término de su periodo laboral, de clima y cultura organizacional, con la finalidad de fortalecer la unión entre colaboradores, así como poder saber que áreas requieran de una capacitación psicológica y/o rotación de personal.
- Es recomendable para estos casos realizar una evaluación de desempeño anual de 360 grado, que permita evaluar a los jefes y/o gerencias con los demás colaboradores de otras áreas, a fin de poder aclarar los resultados de esta investigación.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Abajo, O., Francisco, J. (2006). *Mobbing. Acoso psicológico en el ámbito laboral*, Buenos Aires, Argentina: Lexis Nexis

Amaya, L (2017). *Informe especial sobre el estrés en los peruanos* [PowerPoint slides]. Recuperado de [https://www.gfk.com/fileadmin/user\\_upload/country\\_one\\_pager/PE/documents/GfK\\_Opinio\\_\\_n\\_Enero\\_2017\\_Estre\\_\\_s\\_en\\_los\\_peruanos\\_2.pdf](https://www.gfk.com/fileadmin/user_upload/country_one_pager/PE/documents/GfK_Opinio__n_Enero_2017_Estre__s_en_los_peruanos_2.pdf)

Akhavan Anvari, M. R., Seyed Kalali, N., Gholipour, A. (2011). How does personality effect on job burnout. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(2), 115-119.

- Ato, M, López, J.J., Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología, *Anales de Psicología*, 29 (3), 1038-1059.
- Bakker, A., Demfrouiti, E.Y., Schaufeli, W. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey: An internet study. *Anxiety, Stress and Coping*, 15(3), 245-260. Doi.10.1080/1061580021000020716.
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de ética profesional del Psicólogo Peruano del colegio de Psicólogos del Perú*. Consejo directivo nacional.
- Colunga, C., Ángel, M., Mendoza, P., Gómez, H. (2011). El acoso laboral y la afectación a la salud de los trabajadores. Balance de la mesa “Mobbing y salud”. *Medicina Social*, 6(4), 346-351.
- Cordes, C.Y., Dougherty, T. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621 – 657.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Second Edition. Hillsdate, NJ: LEA.
- De la Garza J., Morales B., González B. (2013). *Análisis estadístico multivariable*. México: McGraw-Hill.
- Del Castillo. A.T. (2016). *Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 en la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz. (Tesis de Pregrado)*. Universidad César Vallejo.
- Díaz, C. (2017). *Terapia de Aceptación y Compromiso (ACT) aplicada al estrés laboral en organizaciones*. Universidad de Jaén. Retrieved from [http://tauja.ujaen.es/jspui/bitstream/10953.1/5964/1/TFG\\_Carolina\\_Daz\\_Gallego..pdf](http://tauja.ujaen.es/jspui/bitstream/10953.1/5964/1/TFG_Carolina_Daz_Gallego..pdf)

- Díaz, F., Gómez, I.C. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el caribe*, 33(1), 113-131. Doi. 1014482 /psdc.33.1.8065.
- Díaz, K.M. (2017). Mobbing y habilidades sociales en los trabajadores de un Contact Center del distrito de Lima. (*Tesis de pregrado*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Fernández, M (2010). El estrés laboral en los peruanos hallazgos recientes. *Universidad de San Martín de Porres*, Lima, Perú, 19(1), 37-59.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2015, Noviembre 23). Primeros resultados: Sexta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo. *Publications office*. Disponible en Doi: 10.2806/932639 ISBN: 978-92-897-1459-4.
- Galián, I. (2015). *Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería : evaluación del riesgo laboral y análisis de las consecuencias psicológicas. TDR (Tesis Doctorales en Red)*. Universidad de Murcia. Retrieved from <http://www.tdx.cat/handle/10803/300898>
- García, D. (2018). Evidencia de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo. (*Tesis de Pregrado*), Universidad César Vallejo.
- Gil Monte, P. R. (2000). Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el Síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 101-102.
- Gil Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1), 33-40. <https://doi.org/10.1590/S0036-36342002000100005>

- Gómez, E. (2017). El acoso en la administración pública. *Revista de relaciones laborales Lan Harremanak*, 36(1), 247-263. Doi: 10.1387/lan-harremanak.17934.
- González, JL., Rodríguez, MJ. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60*. Madrid, España: Editorial EOS.
- González, D., Delgado, S. (2008). Acoso psicológico en el lugar de trabajo, burnout. *Boletín de Psicología*, 94, 47-56.
- González, D., Giacgero, S., Delgado, S. (2012). Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Ciencias Psicológicas*, 6(1), 75-87.
- Guillen, G. (2019). *Factores de riesgo ocupaciones asociados al síndrome de burnout en el personal de salud del distrito 01D02, Cuenca Sur, 2018*. Universidad del Azuay. Retrieved from <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8694/1/14353.pdf>
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., Black, W. (1999). *Análisis multivariante*. (4ta ed.). España: Prentice Hall
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C, y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MC Graw Hill.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012). Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Gobierno de España. *VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del 2011*.
- Kowal, J., Gurba, A. (2016). Mobbing and burnout in emerging knowledge economies: An exploratory study in Poland. *Proceedings of the Annual Hawaii International*

*Conference on System Sciences, 2016–March, 4123–4132.*  
<https://doi.org/10.1109/HICSS.2016.511>

- Ladwig, K.-H., & Sollner, W. (2016). Stress , Mobbing , Burnout. *Klinikarzt, 45*(1), 15.
- Leal, C., Díaz, J., Tirado, S., Rodríguez, J., Vander, C. (2015). Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. *An. Sist. Sanit. Navar., 38*(2), 213–223. Retrieved from <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v38n2/original4.pdf>
- Ledesma, R., Macbeth, G., Cortada de kohan, N. (2008). Tamaño del efecto: revisión teórica y aplicaciones con el sistema estadístico, ViSta, *Revista Latinoamericana de Psicología, 40*(3), 425-439.
- Leiter, M.P., Jackson, N.J. & Shaughnessy, K. (2008). Contrasting burnout, turnover intention, control, value congruence, and knowledge sharing between Boomers and Generation X, *Journal of Nursing Management. 16*(1), 1-1. Doi: 10.1111/j.1365-2834.2008.00884.x.
- Llanos, T., & Guzmán, J. (2016). *Factores asociados al moobbing y sus consecuencias en la salud mental del trabajador sanitario*. Universidad Privada Norbert Wiener.
- Letelier, G., Navarrete, E., Farfán, C. (2014). Síndromes organizacionales: mobbing y burnout. *Revista Iberoamericana de Ciencias. 1*(1), 29-40.
- Mansilla F. (2011). Consecuencias del estrés de rol Interpsiquis. *Revista Scielo. 57*(225), doi.10.4321/S0465-546X2011000400010.
- Marín, C., Piñeros, O. (2016). Acoso psicológico en el trabajo “mobbing” en empresas de servicios colombianas. Un factor de riesgo que se debe controlar. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 6*(3), 89–94.

- Martínez, I.M., Salanova, M. (2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de Educación*, 1(330), 361-371.
- Marsollier, R.G. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral, *Revista psicología*. Mendoza, Argentina, 17(7), 1-10.
- Maslach, C., Pines, A. (1976). The Burnout Syndrome in the Day Care Setting. *Child Care Quarterly*, 6(2), 100-113.
- Maslach, C., Schaufeli, B., Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach C. (2009). Comprendiendo el Burnout, *ciencia y trabajo*, Berkely: California, 11(32), 37-43.
- Maslach, C., Leiter, P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Salanova, M., Gracia, D. (2006). *Principios comunes para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa, perspectivas de intervención en Riesgos Psicosociales, evaluación de riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Mercado, S. (2012). *¿Cómo hacer la tesis?* Licenciatura, maestría, doctorado. (4ª ed). Balderos, México: Limusa. Cód.P26. 001.42M55E.
- Molero, M. M., Pérez, M. C., Linares, J. J. G. (2016). Acoso laboral entre personal de enfermería. *Enfermería Universitaria*, 13(2), 114-123. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.03.001>

- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, *medicina y seguridad del trabajo*. Departamento de Psicología Biológica y de la Salud: Universidad Autónoma de Madrid, España.57(1), 4-19.
- Naveed, S., Saeed, N. (2012). Job Burnout Process and its Implications in HRM Practices: A Case Study of Trainee Doctors in Public. *Health Organization, Asian Journal of Business Management*, 5(1), 113-123
- Olivares, V. (2016). Christina Maslach, comprendiendo el Burnout, *Research Gate*, 19(58), 59-63, Doi: 10.4067/S0718-24492017000100059
- Organización Internacional de Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. Safe day, Ginebra: Suiza, Oficina Internacional del Trabajo
- Organización Mundial de la Salud (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, *Práctica y literatura de apoyo*, 6(6), 53-56.
- Oyanedel, J. (2017). Los estudios aludidos ofrecieron la siguiente replica calculo de confiabilidad atraves del coeficiente omega Mc Donald. [Carta al editor]. *Rev Med Chile*, 145(264)-274. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872017000200019>
- Pines, A., Yafe, O. (2001). Unconscious determinants of career choice and burnout: Theoretical model and counseling strategy. *Journal of Employment Counseling*, 38(4), 170-84. Doi: 10.1002/j.2161-1920.2001.tb00499
- Porret, M, (2007). *Nuevas tendencias en recursos humanos, la era del conocimiento*. (3a ed), Madrid, España.
- Presupuesto Institucional de Apertura (2015). *Pliegue presupuestario municipalidad distrital La Esperanza*.



- Rodríguez, M., Domínguez, A. Osona, J. (2010). *Mobbing volviendo a vivir*. (1ª ed) Madrid, España: Editorial Club Universitario.
- Rosario, E., Rovira, L., Rodríguez, A., Zapata, A. (2013). La relación entre la manifestación de conductas laborales contraproducentes , estresores laborales , emociones y acoso psicológico : El efecto moderador de las emociones negativas  
1 The relationship between the presence of counterproductive work behaviors. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32, 31–52. Retrieved from <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/134>
- Schaufeli, W. B., Leiter, P. M. & Maslach, C. (2009). Burnout: thirty five years of research and practice, *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Uribe, J.F. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo mobbing*. México, DF: Manual moderno. Cód. 158.7u76
- Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.
- Waschglar, K. (2015). *Estrés laboral : hostilidad percibida en el personal sanitario y variables psicosociales relacionadas*. TDR (Tesis Doctorales en Red). Universidad de Murcia. Retrieved from <http://www.tdx.cat/handle/10803/313228>
- Zumaeta, J. (11 de Marzo, 2015). Perú: Casi un tercio de mujeres aún sufre acoso laboral, aún existe hostigamiento y discriminación de género en centros de trabajo, pese a que las mujeres ocupan cada día más puestos gerenciales. *Perú 21*. Recuperado de <https://peru21.pe/lima/peru-tercio-mujeres-sufre-acoso-laboral-171262>

## ANEXOS

### **Anexo 01:**

#### **CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Trujillo, 01 de octubre del 2018

El propósito de esta ficha de consentimiento informado, es brindar a los participantes de la investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como del rol que cumplen como participantes.

La presente investigación está conducida por Diana Cecilia Milagros Benites Aguirre y Pierina Liseth Obeso Mercado, alumnas de la Universidad César Vallejo de Trujillo. El objetivo del estudio es explicar la relación de las dimensiones del síndrome de Burnout y el Mobbing en funcionarios del Distrito de La Esperanza.

Si usted accede a participar en este estudio, la información que se recoja solo será utilizada para el propósito de la investigación. Asimismo, sus respuestas serán anónimas ya que no se le solicitará su identidad.

De presentar alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

De antemano, se agradece su participación.

---

POR LO ANTERIOR, Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Diana Cecilia Milagros Benites Aguirre y Pierina Liseth Obeso Mercado. He sido informado que el objetivo es explicar la relación de las dimensiones del síndrome de Burnout y el Mobbing en funcionarios del Distrito de La Esperanza.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial, ya que los resultados de este estudio serán parte de una tesis y a la vez servirán para ayudar a nuevas investigaciones a realizar. Asimismo, no será usada para ningún otro propósito fuera de los mencionados en este estudio sin mi consentimiento. Finalmente, he sido informado que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento durante mi participación.

---

Participante

## Anexo 02:

### MBI – GENERAL SURVEY

PUESTO QUE OCUPA:	ÁREA DE TRABAJO:	TIEMPO LABORANDO:
TIPO DE CONTRATO:	EDAD:	SEXO:

**INSTRUCCIONES:** En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número "1" (uno) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 2 al 7) que describa mejor que tan frecuente se ha sentido así. Por favor, responda con sinceridad. Al finalizar, cerciórese de que no dejó preguntas sin contestar. Si tiene alguna duda, no demore en preguntar.

1 – Nunca
2 – Algunas veces al año o menos
3 – Una vez al mes
4 – Algunas veces al mes
5 – Una vez a la semana
6 – Algunas veces a la semana

1. \_\_\_\_ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. \_\_\_\_ Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.
3. \_\_\_\_ Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él.
4. \_\_\_\_ Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.
5. \_\_\_\_ He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.
6. \_\_\_\_ Me siento acabado al final de la jornada.
7. \_\_\_\_ Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.
8. \_\_\_\_ Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de Trabajo.
9. \_\_\_\_ He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.
10. \_\_\_\_ En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.
11. \_\_\_\_ Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo.
12. \_\_\_\_ Me siento ‘quemado’, ‘hastiado’ de mi trabajo.
13. \_\_\_\_ Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten.
14. \_\_\_\_ Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.
15. \_\_\_\_ Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.
16. \_\_\_\_ En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.

**Anexo 03:**

**LIPT – 60**

A continuación, hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto  
 El uno ("1") si la ha experimentado un poco  
 El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente  
 El tres ("3") si la ha experimentado bastante y  
 El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente

<b>1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>2 Le interrumpen cuando habla</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>3 Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse o no le dejan hablar</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>4 Le gritan o le regañan en voz alta</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>5 Critican su trabajo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>6 Critican su vida privada</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

<b>7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>8 Se le amenaza verbalmente</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>9 Recibe escritos y notas amenazadoras</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

<b>11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>17 La calumnian y murmuran a sus espaldas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>20 Le tratan como si fuera enfermo mental o lo dan a entender</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>27 Le asignan un trabajo humillante</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>28 Se evalúa su trabajo de manera injusta y malintencionada</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

<b>33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>37 Le obligan a realizar tareas humillantes</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

38 Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	0	1	2	3	4
39 Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4
40 Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41 Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42 Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43 Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44 Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45 Recibe agresiones sexuales físicas directas	0	1	2	3	4
46 Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	0	1	2	3	4
47 Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	0	1	2	3	4
48 Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	0	1	2	3	4
49 Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50 Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51 Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	0	1	2	3	4
52 No le pasan las llamadas, o dicen que no esta	0	1	2	3	4
53 Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted	0	1	2	3	4
54 Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55 Ocultan sus habilidades y competencias especiales	0	1	2	3	4
56 Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57 Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58 Controlan de manera muy estricta su horario	0	1	2	3	4
59 Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen obstáculos y dificultades	0	1	2	3	4
60 Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4

### Anexo 03

Tabla 10

*Media, desviación estándar del Mobbing y el del Síndrome de Burnout de los funcionarios del Distrito de la Esperanza*

Variable/Dimensiones	Parámetros normales		Máxima Diferencias Extremas			Estadístico de Prueba (KS)	p
	M	DE	Absoluta	Positiva	Negativa		

Agotamiento emocional	23,06	6,548	0,139	0,063	-0,139	0,139	,000c
Cinismo	17,81	8,373	0,084	0,084	-0,063	0,084	,000c
Eficacia profesional	25,5	6,625	0,076	0,076	-0,064	0,076	,001c
Burnout	66,37	14,763	0,054	0,039	-0,054	0,054	,060c
Desprestigio laboral	25,9	12,026	0,082	0,082	-0,064	0,082	,000c
Entorpecimiento del progreso	10,39	7,979	0,163	0,163	-0,096	0,163	,000c
Incomunicación	15,19	9,365	0,096	0,087	-0,096	0,096	,000c
Intimidación encubierta	9,95	7,377	0,127	0,127	-0,098	0,127	,000c
Intimidación manifiesta	9,09	6,151	0,12	0,114	-0,12	0,12	,000c
Desprestigio personal	10,87	7,035	0,109	0,109	-0,093	0,109	,000c
Mobbing	96,78	54,137	0,12	0,12	-0,083	0,12	,000c

Nota: M, media; DE, desviación estándar, KS: Kolmogorov Smirnov, p: Significancia

Tabla 11

*Índices de consistencia interna del Cuestionario de acoso en el trabajo(n=264)*

Factor	Ítems	Omega $\omega$
Desprestigio laboral	It5	.92
	It10	
	It17	
	It18	
	It28	
	It49	
	It50	
	It54	
	It55	
	It56	
	It57	
	It58	
	It59	
Entorpecimiento del progreso	It60	.87
	It14	
	It27	

	It32	
	It33	
	It34	
	It35	
	It37	
	It3	
Incomunicación	It11	.88
	It12	
	It13	
	It15	
	It16	
	It51	
	It52	
	It53	
	It7	
	It9	
Intimidación encubierta	It48	.84
	It44	
	It46	
	It47	
	It48	
	It1	
Intimidación manifiesta	It2	.76
	It4	
	It8	
	It19	
	It29	
	It6	
Desprestigio personal	It20	.81
	It21	
	It24	
	It25	
	It30	
	It31	

Nota:  $\omega$ =coeficiente de consistencia interna Omega.

Tabla 12

*Índices de consistencia interna del Inventario de Síndrome de Burnout (n=264)*

Factor	Ítems	Omega $\omega$
	It1	
	It2	
	It3	
Agotamiento emocional	It6	.63
	It8	
	It13	
	It14	
	It16	
	It5	
Cinismo	It10	.26
	It11	
	It15	
Eficacia Profesional	It4	.49
	It7	



I<sub>t9</sub>  
I<sub>t12</sub>

---

Nota:  $\omega$ =coeficiente de consistencia interna Omega.