



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE HUMANIDADES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Mobbing y Desgaste Ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo.

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

##### **AUTORES:**

Br. Burgos Cometivos, Giannella Alexandra (Orcid: 0000-0001-6172-991X)

Br. Valverde Acuña, Lizbeth Andrea (Orcid: 0000-0002-4594-7455)

##### **ASESORES:**

Dra. Aguilar Armas Haydee Mercedes (Orcid: 0000-0001-9368-6184)

##### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**Trujillo – Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme la vida y la oportunidad de poder culminar esta última etapa de mi vida universitaria, dándome la fortaleza para afrontar todos los desafíos que se presentaron en el camino.

Con todo el amor del mundo, a mis padres Félix y Alejandrina, que a pesar de la distancia siempre me impulsaron a seguir adelante, brindándome su cariño, motivación y sobre todo; por inculcarme valores que me conllevaron a convertirme en la persona que soy.

Y por último a mi querida tía quien desde muy niña me enseñó que las cosas que se hacen con el corazón siempre obtienen buenos resultados.

Burgos Cometivos, Giannella Alexandra  
Valverde Acuña, Lizbeth Andrea

## **AGRADECIMIENTO**


A Dios por guiarnos en este largo camino, permitiéndonos culminar esta etapa universitaria. Así mismo; a mis compañeros, amigos que me brindaron su apoyo diariamente para finalizar mi investigación.

A mis docentes quienes me motivaban día a día, brindándome información y consejos de mucha utilidad para nuestro desarrollo profesional y personal.

Así mismo a todas las personas que intervinieron y fueron parte de mi desenvolvimiento académico y profesional, compartiendo conocimientos, anécdotas y muchas desveladas, gracias.


Burgos Cometivos, Giannella Alexandra  
Valverde Acuña, Lizbeth Andrea

**PÁGINA DEL JURADO**




---

Dra. Aguilar Armas Haydee Mercedes  
Presidente del jurado



---

Mg. Calderón Valderrama Candy  
Secretario de mesa del Jurado



---

Mg. Cárdenas Vasquez Vanessa  
Vocal de mesa del Jurado

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Nosotras, Burgos Cometivos, Giannella Alexandra con D.N.I. N° 75748925 y Valverde Acuña, Lizbeth Andrea con D.N.I. N° 48377855, a disposición de lograr cumplir con el reglamento de grados y títulos que expone la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, para obtener el grado académico de licenciados en psicología.

Declaramos bajo juramento que la tesis “Mobbing y Desgaste Ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo”, concibe un desarrollo veras, así como auténtico, donde se consideró todos los lineamientos éticos contemplados.

Por ende, asumimos toda responsabilidad que corresponda ante cualquier falseamiento e inadecuada praxis, que disponga las normas académicas y legales de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 30 septiembre, 2019

Burgos Cometivos, Giannella Alexandra

D.N.I. N° 75748925

Valverde Acuña, Lizbeth Andrea

D.N.I. N° 48377855

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado calificador.

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, presento ante ustedes mi tesis titulada: Mobbing y Desgaste Ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo, elaborada con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Psicología.

Con la convicción que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Burgos Cometivos, Giannella Alexandra

D.N.I. N° 75748925

Valverde Acuña, Lizbeth Andrea

D.N.I. N° 48377855

## ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| Dedicatoria.....  | ii  |
| Agradecimiento .....  | iii |
| Página del jurado .....   | iv  |
| Declaratoria de autenticidad .....  | v   |
| Presentación .....  | vi  |
| Resumen .....   | ix  |
| Abstract.....   | x   |
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 11  |
| II. MÉTODO .....  | 20  |
| 2.1. Tipo y Diseño de investigación .....   | 20  |
| 2.2. Operacionalización de variables .....  | 20  |
| 2.3. Población, muestra y muestreo.....   | 21  |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..... | 22  |
| 2.5. Procedimiento .....  | 24  |
| 2.6. Método de análisis de datos.....   | 25  |
| 2.7. Aspectos éticos .....  | 25  |
| III. RESULTADOS .....   | 26  |
| IV. DISCUSIÓN.....  | 32  |
| V. CONCLUSIONES.....  | 36  |
| VI. RECOMENDACIONES .....   | 37  |
| REFERENCIAS .....   | 38  |
| ANEXOS .....  | 43  |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable acoso en el trabajo.....  | 20 |
| Tabla 2. Población de colaboradores .....  | 22 |
| Tabla 3. Estadísticos descriptivos de las variables acoso laboral y desgaste ocupacional según muestra total .....     | 26 |
| Tabla 4. Estadísticos descriptivos de las variables acoso laboral y desgaste ocupacional según muestra femenina .....  | 27 |
| Tabla 5. Estadísticos descriptivos de las variables acoso laboral y desgaste ocupacional según muestra masculina ..... | 28 |
| Tabla 6. Correlación entre las variables de estudio según la muestra total .....                                       | 29 |
| Tabla 7. Correlación entre las variables de estudio según la muestra femenina .....                                    | 30 |
| Tabla 8. Correlación entre las variables de estudio según la muestra masculina .....                                   | 31 |



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Mobbing y desgaste ocupacional en 213 trabajadores públicos de Trujillo. Se aplicó el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (Leymann, 1996), y Escala de desgaste ocupacional (Uribe, 2010), se obtiene una correlación directa de efecto grande en mujeres ( $>.50$ ) y de efecto mediano en hombres ( $>.30$ ), de forma específica, el desprestigio laboral presentan con una relación directa de efecto pequeño ( $>.10$ ) a mediano ( $>.30$ ) en hombres, y de efecto mediano ( $>.30$ ) para la mujer, en el entorpecimiento del progreso se evidencia una correlación directa de efecto pequeño ( $>.10$ ) a mediano ( $>.30$ ) para la muestra masculina y femenina, asimismo en bloqueo de la comunicación, para la muestra de hombres se observa una relación pequeña ( $>.10$ ), a excepción de despersonalización de efecto inferior al pequeño ( $<.10$ ), y en las mujeres son de efecto mediano ( $>.30$ ) con exclusión en insatisfacción de logro que el efecto es pequeño ( $>.10$ ), también en intimidación encubierta se reporta una relación directa de efecto pequeño ( $>.10$ ) a mediano ( $>.30$ ) tanto para la población femenina y masculina, a continuación en intimidación manifiesta se reporta una relación directa de efecto pequeño ( $>.10$ ), a excepción de agotamiento cuyo efecto es inferior al pequeño ( $<.10$ ) en mujeres, y en los hombre solo para psicósomática alcanza un efecto pequeño ( $>.10$ ), por ultimo para desprestigio personal se evidencia relaciones directas de efecto mediano ( $>.30$ ), con un aporte a nivel metodológico, práctico, teórico y social.

Palabras clave: Mobbing, desgaste ocupacional, colaboradores.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between mobility and occupational wear in 213 public workers in Trujillo. The Occupational Harassment Strategies Questionnaire (Leymann, 1996) was applied, and the Occupational Attrition Scale (Uribe, 2010), it is a direct correlation of great effect in women ( $> .50$ ) and medium effect in men ( $> .30$ ), in a specific way, the loss of prestige in the workplace with a direct relationship of small effect ( $> .10$ ) to medium ( $> .30$ ) in men, and of medium effect ( $> .30$ ) for women, in the dulling of progress, a direct correlation of small effect ( $> .10$ ) is found for a medium ( $> .30$ ) for the male and female sample, also in the blocking of communication, for the sample of men a relationship is observed small ( $> .10$ ), an exception of depersonalization of effect inferior to small ( $< .10$ ), and in women are of medium effect ( $> .30$ ) with exclusion in achievement dissatisfaction that the effect is small ( $> .10$ ), also in Covert intimidation a direct relation of small effect ( $> .10$ ) is reported to medium ( $> .30$ ) both for the female and male population, then, in the intimidation, communication is reported a direct relationship of small effect ( $> .10$ ), an exception of exhaustion whose effect is less than small ( $< .10$ ) in women, and in men only for psychosomatics achieves a small effect ( $> .10$ ), lastly for personal loss of prestige there is evidence of direct relationships of medium effect ( $> .30$ ), with a contribution at the methodological, practical, theoretical level and social.

Keywords: Mobbing, occupational wear, collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

Las labores pueden contar con elementos discordantes, por un lado, conducen al colaborador al logro de sus objetivos individuales en el plano laboral, no obstante, a su vez es capaz de generar daño en su salud física así como emocional; puesto que es alto el tiempo y frecuencia que pasa en el centro de labores, pudiendo convertirse en un entorno de riesgo para la salud, entre una de las dinámicas sociales que generan este deterioro está el acoso laboral, denominado como Mobbing, que ha adquirido relevancia como un problema de inseguridad psicosocial emergente, el cual tiene como finalidad aburrir o atacar a alguien en el trabajo, de tal manera, que el colaborador al estar expuesto en un tiempo prolongado al acoso, es susceptible a sufrir inestabilidad laboral y de salud (Cabarcos, Rodríguez & Piñero, 2012)

Algunos de los referentes de esta realidad problemática a nivel internacional, hay un incremento del 33% en Europa desde el año 2005 al 2015 los comportamientos sociales hostiles como, violencia física, amenazas, acoso sexual, laboral y maltrato verbal, entre los colaboradores de entidades tanto públicas como privadas (De Miguel y Prieto, 2016), asimismo la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), señala que toda persona se halla expuesta a vivenciar o ejercer actos violentos y acoso en el centro de labores, asimismo concluye que la violencia estila manifestarse de modo horizontal o vertical, además la procedencia puede ser de fuentes endógenas o exógenas, en el contexto público o privado, en la economía formal o informal; asimismo, en lo que respecta a cifras sobre una encuesta relacionada al acoso sexual desarrollada en el año 2016 por el Congreso de Sindicatos Británicos, el 54% señalaron que han sido acosados sexualmente por compañeros de labores, y el 3% indicaron que los acosadores han sido subalternos, en tanto, el 17% declaró que los acosadores han sido sus jefes directos o superiores.

En Latinoamérica, las denuncias por trabajadores del sexo femenino acosadas en su centro de labores han aumentado en un 24% del año 2013 al 2014, en tanto, a nivel nacional las cifras reportadas correspondientes a víctimas mujeres de acoso laboral, al referir que el 30% fueron acosadas, y el 19% ha sido víctima de acoso sexual (prevencionar.com, 27 de enero, 2016).

En el Perú, se observa lineamientos orientados a promover la salud dentro del trabajo, producto del hallarse expuestos a malos tratos, al evidenciar un menor rendimiento del desempeño de los colaboradores y de la empresa que es la responsable de definir los resultados del trabajo, que generaría un impacto en el crecimiento económico del país (Castañeda, Colunga, Preciado, Aldrete y Aranda, 2014).

De otro lado, el desgaste ocupacional es un elemento que afecta en distintas áreas de las labores y cuando es prolongado conlleva al colaborador a una fase de estrés crónico, el cual puede desencadenar en síndrome de burnout o el síndrome del colaborador quemado, dicho estrés tiende a ser originado por escenarios de acoso laboral dirigido al colaborador, tal es el caso, de contextos de hostigamiento, desvalorización, aislamiento, entre otros (Maslach y Jackson, 1986), particularidades que definen el mobbing anteriormente descrito como una problemática psicosocial de violencia dentro de entornos laborales.

Lo antes mencionado es avalado por la Organización Internacional del Trabajo, misma que lo sitúa al acoso laboral como el factor esencial que da pie al desgaste ocupacional, como una particularidad que genera otros problemas en la organización, como la rotación, además ausentismo, la desmotivación, el bajo desempeño, la pérdida de la eficacia, de tal manera que conlleva a un desgaste ocupacional notable, que a largo plazo tiene implicaciones en la capacidad de adaptación funcional al medio laboral, que estancaría el desarrollo profesional del colaborador (Arciniega, 2015)

De esta manera, se destaca la relación entre el mobbing y el desgaste ocupacional, como lo ratifica Lara y Pando (2014) al indagar en docentes de universidades nacionales de Ecuador, reportan que al menos el 87.2%, de los cuales el 98.9% manifiestan haber sufrido estrés a raíz de esta situación, lo cual caracteriza a una manifestación del desgaste ocupacional, por su parte Llanos y Guzmán (2016) en un estudio sobre el Mobbing y las consecuencias en la salud mental de trabajadores del sector salud, en las revisiones sistemáticas se hallaron que en los países de España, México y Brasil con porcentajes entre el 45.5% y 54.5% el Mobbing tiene como principal consecuencia un desgaste ocupacional notable, que tiene implicaciones en la salud psicológica al aumentar los niveles de ansiedad, estrés, depresión, entre otras.

Por último, el estudio pretende reportar la relación entre Mobbing y desgaste ocupacional, que servirá como marco referencial a posteriores estudios, frente a la realidad problemática señalada, al tener evidencia científica de las implicancias de ambas variables de exposición continua siendo éstas importantes para impulsar el crecimiento de la organización de servicios públicos, por lo expuesto es viable y relevante la realización del proyecto de investigación.

En relación a trabajos previos, Domínguez, Padilla, Domínguez y Domínguez (2012) determinaron la relación entre el síndrome de Burnout, Mobbing, personalidad, autoconcepto y adaptación de conducta, en 200 colaboradores del área de salud de la Ciudad de Ceuta, España, las evidencias reportadas señalan un nivel moderado a alto de síndrome de burnout, además de acoso laboral, asimismo el tipo de personalidad junto a la adaptación al desempeño profesional tienden a considerarse más esenciales a comparación de las habilidades de socialización e inteligencia emocional, considerándose como un problema en especial en profesiones en donde las labores se ejercen en equipo, lo cual condiciona su conducta y autoconcepto como trabajador.

Altamirano y Velarde (2017) desarrollaron un estudio para evidenciar la relación entre Mobbing y el síndrome de Burnout, en una muestra de 147 colaboradores peruanos, los resultados evidencian relación directa de efecto grande entre Mobbing con agotamiento emocional e indiferencia, y relación inversa de efecto medio con eficacia profesional. Asimismo, se aprecia que la dimensión solución de problemas se relaciona directamente de efecto pequeño con eficacia profesional e indirectamente de efecto pequeño con indiferencia; la dimensión evitación se relaciona directamente de efecto medio con agotamiento emocional y evitación, e indirectamente de efecto pequeño con eficacia profesional. No obstante, la dimensión búsqueda de apoyo presenta un efecto de relación nulo al asociarlo con el síndrome de burnout.

Entre las definiciones base en la teoría, Leymann (1996) conceptualiza al acoso laboral como el repertorio de conductas tanto explícitas como implícitas, de caracterización hostil, que se genera de forma intencionada, con la finalidad de generar un daño sobre la víctima, que sucede dentro de un entorno laboral.

También denominado en el contexto español latino como acoso laboral, ocurre dentro del contexto socio laboral, entre colaboradores de diversas jerarquías organizacionales, que tiene consecuencias individuales, organizacionales y hasta judiciales, cuando su manifestación es de forma reiterativa (González, Tejero y Delgado, 2011).

Asimismo, se define como la acción de violencia, física, psicológica, social o verbal, que genera un deterioro significativo en el desempeño y la salud ocupacional del colaborador (González y Graña, 2010).

De esta manera, es un factor de riesgo psicosocial, que afecta al colaborador, además tiene implicaciones directas con la productividad y estabilidad de la organización, debido que los trabajadores son los encargados de estas funciones esenciales para la participación y continuidad dentro del mercado de productos o servicios (Einarsen y Hauge, 2006).

Para la valoración y la comprensión del Mobbing como problemática que afecta a la salud ocupacional González y Rodríguez (2005) refieren las siguientes dimensiones, Desprestigio laboral, Entorpecimiento del progreso, Bloqueo de la comunicación, Intimidación encubierta, Intimidación manifiesta, y Desprestigio personal.

Chappell y Di Martino (1998) son los autores del modelo interactivo de violencia laboral, el cual explicaría el proceso del mobbing, que distingue una dinámica correspondiente a una interacción disfuncional entre los miembros del sistema organizacional, donde no existen roles claros en las diversas jerarquías de la empresa, con lineamientos de valores institucionales pertinentes, lo cual conlleva al uso del poder y la posición organizacional para infligir un tipo de daño hacia otro colaborador, que en su puesto de trabajo, por lo general inferior, cree que no tiene la posibilidad de poner oposición ante la violencia.

Esta interacción conlleva que la agresión se refuerce y se condicione dentro del entorno organizacional cuando las víctimas no optan por otros medios funcionales para afrontar y generar una solución al mobbing, ubicando al agresor como un miembro que los demás temen, odian o evitan, por sus comportamientos violentos, y a las víctimas como subordinados continuos al agresor, que por lo general ocupa un puesto de mayor rango, esta situación conlleva a un deterioro en el desempeño, producción y servicio de

la organización, que requiere de una intervención oportuna, debido a la evidencia de las consecuencias, hasta la extinción organizacional (Chappell y Di Martino, 1998)

De igual manera, Ausfelder (2002) expande esta teorización, al referir que este modelo corresponde al desarrollo de relaciones interpersonales dentro de un entorno laboral, la cual puede analizarse desde las perspectivas de su funcionalidad, que permiten una integración del talento humano y el desarrollo organizacional, o también puede distinguirse desde su disfuncionalidad, cuando las interacciones no promueven la unidad de los colaboradores, orientándose a la desintegración de grupos de trabajo, departamentos o áreas, que finalmente conlleva a una disminución en el desempeño, insatisfacción con el entorno de trabajo y finalmente el ausentismo del recurso humano.

En tal sentido, el modelo interactivo de violencia laboral, fundamenta que el Mobbing responde al conjunto de interacciones disfuncionales, que conllevan a la separación y desintegración del talento humano dentro de la organización, debido a conductas u omisión de las mismas que afecta a la estabilidad psicoemocional de los colaboradores, pudiendo llegar hasta el abandono del puesto de trabajo (Ausfelder, 2002).

Uribe (2010) define al desgaste ocupacional, como un agotamiento emocional, que no sólo mantiene implicaciones psicológicas, además presenta consecuencias en el desempeño físico y en las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral, y hacia los clientes externos, que afecta la imagen institucional y como profesional dentro de un entorno de competencia organizacional.

De forma más reciente, Baka (2015) el desgaste emocional corresponde a un estado psicoemocional desfavorable para el desempeño organizacional, ya que obstaculiza el cumplimiento de las funciones y roles normativos de los colaboradores que presentan este cuadro de deterioro fisiológico y psíquico.

En tal sentido, el desgaste ocupacional, refleja un estado de ánimo lábil, caracterizado por un conjunto de emociones negativas, como el miedo, la culpa, la tristeza entre otros, asimismo puede significar un estado emocional irritable, caracterizado por la ira, la hostilidad, y la impulsividad, ambas manifestaciones se suelen presentar en las relaciones laborales y con el consumidor del producto o servicio (Bernal y Ramírez, 2011).

Uribe (2010) refiere que para su comprensión se estructura a partir de las siguientes dimensiones, agotamiento que es el cansancio a nivel emocional, que ocasiona un desgaste de energía, y manifestaciones de fatiga, asimismo la despersonalización que hace referencia a la caracterización socio afectiva disfuncional, donde muestra cinismo y conductas que no son propias de la personalidad del individuo, continuando por la insatisfacción de logro: son las auto respuestas de índole negativo, que descalifica las capacidades individuales, generando insatisfacción con el contexto, y por último a la psicósomática que son manifestaciones a nivel físico, que responden al desgaste ocupacional, que es la somatización de la emoción, como dolores físicos (Uribe, 2010).

Sandín (1995) autor del modelo procesual del estrés distingue a este síndrome psicológico, como el resultado de un conjunto de factores sociales, que intervienen directa e indirectamente en la homeostasis del individuo, conllevando a su desequilibrio del sujeto, a pesar que este modelo considere al medio externo, también tiene en cuenta los factores individuales, en cuanto al procesamiento de información, correspondiente a los procesos cognitivos que realiza el sujeto sobre su medio, que conlleva a detonar el estrés o a una regulación psicoemocional favorable, para su manejo y posterior adaptación, luego de un aprendizaje de la situación de presión.

En tal sentido, el modelo procesual del estrés, considera a los factores externos, como sociales, familiares, educativos, laborales u otros, como los detonantes del estrés, que finalmente el individuo a partir de la caracterización de su realidad conlleva a la disfuncionalidad o a la regulación psico comportamental, en tal sentido el estrés sería un proceso donde los agentes externos influyen en el sujeto, de forma paulatina hasta generar un punto de quiebre que ocasiona el estrés, en este lineamiento su reestructuración a la funcionalidad también corresponde a un proceso de factores sociales e individuales (Sandín, 1995).

Asimismo, Uribe (2010) manifiesta que el desgaste ocupacional se explica mediante el modelo procesual del estrés, el cual relaciona directamente el estrés psicosocial, con las manifestaciones de salud física y psicológica, de esta manera la presión del medio ambiente, sea por la carencia de recursos o la presencia de estímulos adversos, que no provienen del ser humano, sino de aspectos externos, conlleva al desarrollo de un desgaste



inicialmente emocional, que deteriora el estado de ánimo, que además tiene consecuencias a nivel físico, en la capacidad de motivación y cumplimiento de actividades acorde a su estadio de desarrollo madurativo.

Entonces, los estímulos aversivos que provienen del sistema laboral, ya sea por la interacción disfuncional con otros colaboradores, o a raíz de la ausencia de las funciones organizacionales, conllevaría a la probabilidad de desarrollar un desgaste emocional, que altera el correcto desempeño de los colaboradores y la competitividad del ente organizacional dentro del mercado de servicios y productos (Uribe, 2010).

Juárez, Alvarado, Camacho y Plascencia (2014) refieren que el burnout es un síndrome de agotamiento dentro del entorno ocupacional, que refleja un desgaste emocional y la despersonalización de la conducta, así como del afecto, de esta manera se observa que el desgaste ocupacional hace referencia justamente al síndrome de burnout, como el desgaste que ocurre en entornos laborales, en tal sentido tanto el desgaste ocupacional como el síndrome de burnout tienen las mismas implicaciones, a nivel teórico y práctico (Maslach y Jackson, 1986).

Otros términos también asociados lo señala Juárez, Alvarado, Camacho y Plascencia, (2014) denominando desgaste profesional, agotamiento laboral, cansancio emocional en el trabajo, que justamente hacen referencia al desgaste ocupacional. De esta manera, caracteriza el síndrome que tiene como detonante el estrés laboral, que es la presión continua que recibe el colaborador dentro de su entorno de trabajo, en el proceso de cumplimiento de las funciones organizacionales, teniendo como particularidad la interacción socio afectiva que caracteriza su trabajo, constituyendo entre las principales profesiones, salud, orientadas al servicio sea público o privado, a la educación y la atención al cliente (Mendoza y Aguilar, 2012).

Además, Rionda y Hernández (2012) mencionan entre otras denominaciones del desgaste ocupacional, como ya se ha referido, hace referencia al burnout, además también se lo señala como síndrome de estar quemado, desgaste psíquico, cansancio psicoemocional y despersonalización laboral, constituyendo relevante hacer la diferencia con otras variables, como la depresión y ansiedad dentro del contexto laboral. Para López y Pérez (2013), las principales diferencias es que la depresión reúne un conjunto de

sintomatologías que afecta al estado de ánimo, que no sólo genera consecuencias en el entorno laboral, engloba el ámbito familiar, social e individual, mientras que el desgaste ocupacional, corresponde a un síndrome manifiesto con mayor frecuencia dentro del entorno laboral, que responde a detonantes ocupacionales, que no se logra autorregular y gestionar a nivel emocional, conllevando a la despersonalización del individuo y a un agotamiento emocional, que refleja hostilidad, ira, desacato a las normativas, entre otras particularidades, que no están acorde a las estipulaciones de la organización para el puesto de trabajo.

Por todo lo anteriormente expuesto, nos conlleva a plantearnos la plantear la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre Mobbing y desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo?

Asimismo, la realización del estudio se justificó en base a sus implicaciones de su desarrollo, descritas en los siguientes enunciados:

Por su relevancia social: la investigación permitirá desarrollar actividades psicológicas orientadas a la realidad problemática observada, de tal manera que es relevante para el grupo social seleccionado como población de estudio, teniendo como principal beneficio resultados veraces sobre el Mobbing y el agotamiento laboral para generar posteriormente actividades para la salud ocupacional, lo cual se relaciona al siguiente apartado, en la práctica profesional.

Por su aporte práctico: los hallazgos obtenidos contribuyeron a contar con base empírica-teórica sobre la relación entre el Mobbing y el desgaste ocupacional, para una práctica profesional oportuna a favor de la salud psicológica, teniendo en cuenta la línea de desarrollo organizacional.

Mientras que a nivel metodológico: contribuyó con un antecedente, como marco referencial para posteriores investigaciones en el mobbing y el desgaste ocupacional, y a nivel teórico: permitió la revisión actualizada del marco teórico relacionado a las variables mobbing y el desgaste ocupacional.

Por ello se planteó como hipótesis general, Existe relación entre Mobbing y desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo, mientras que las específicas se describen:

- Existe relación entre el desprestigio laboral del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo
- Existe relación entre el entorpecimiento del progreso del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo
- Existe relación entre el bloqueo de la comunicación del mobbing y las dimensiones del desgaste trabajadores públicos de Trujillo
- Existe relación entre la intimidación encubierta del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo
- Existe relación entre la intimidación manifiesta del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo
- Existe relación entre el desprestigio personal del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo

De igual manera, se planteó como objetivo general determinar la relación entre Mobbing y desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo, entre tanto los específicos describen:

- Establecer la relación entre el desprestigio laboral del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo
- Establecer la relación entre el entorpecimiento del progreso del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo
- Establecer la relación entre el bloqueo de la comunicación del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores de públicos de Trujillo
- Establecer la relación entre la intimidación encubierta del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo
- Establecer la relación entre la intimidación manifiesta del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo
- Establecer la relación entre el desprestigio personal del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

El tipo de investigación es tecnológica, según Sánchez y Reyes (2015) se orienta al descubrimiento de nueva información a partir de la investigación científica, a favor de una ciencia.

Mientras que el diseño es Correlacional simple, según Ato, López y Benavente (2013) se orienta a la relación de dos variables, a nivel general y mediante sus dimensiones, para establecer el tipo de correlación, para su posterior análisis y utilidad según los objetivos de la investigación.

### 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

#### *Operacionalización de la variable acoso en el trabajo*

| Variable      | Definición conceptual   | Definición operacional   | Indicadores  | Escala medición  |
|---------------|---|--|--|--|
| Acoso Laboral | Leymann (1996), menciona el acoso en el centro de labores como un conjunto de actitudes hostiles, frecuentes y repetidas realizadas por un integrante o un grupo de personas hacia otra persona en su centro de labores | Se asume la definición de medida en la función a los factores y puntuacion es directas obtenidas los cuestionarios | Desprestigio laboral: desacreditación del trabajo, que minimiza al colaborador (González y Rodríguez, 2005). (Ítems: 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50,54, 55, 56, 57, 58, 59, 60) | Intervalo<br><br>“permite establecer comparaciones precisas entre los valores asignados a varios individuos en un mismo atributo medido, y, entre los valores atribuidos a un mismo individuo en la medición |
|               |   |  | Entorpecimiento del progreso: Obstaculización en la realización de actividades (González y Rodríguez, 2005). (Ítems: 14, 27, 32, 33,34, 35,37).                            |  |
|               |   |  | Bloqueo de la comunicación: No permite el intercambio de comunicación organizacional (González y Rodríguez, 2005). (Ítems: 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53)              |  |
|               |   |  | Intimidación encubierta: Son las amenazas y daños encubiertos, sin responsables. (González y Rodríguez, 2005) (Ítems: 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48)                            |  |
|               |   |  | Intimidación manifiesta: amenazas, así como daños explícitos al colaborador (González y Rodríguez, 2005). (Ítems: 1, 2, 4, 8, 19, 29)                                      |  |
|               |   |  | Desprestigio personal: desvalorización de la vida personal (González y Rodríguez, 2005). (Ítems: 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31)  |  |

|                      |  |   |   |
|----------------------|--|---|---|
| Desgaste ocupacional | Según Uribe (2010) lo define como el agotamiento emocional y los sentimientos de minusvalía, con malestares de carácter negativo en el ambiente y en el propio profesional | <p>Agotamiento: desgaste de energía, cansancio y fatiga, (Uribe, 2010). Indicadores son: 2,4,5,6,14,19,20,26, 27.</p> <p>Despersonalización: sentimientos y actitudes negativas, de cinismo en el cliente (Uribe, 2010). Los ítems son: 3,7,9,16,18,21,22,23,29</p> <p>Insatisfacción de Logro: respuestas negativas, esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización y fosilización (Uribe, 2010). Los ítems son: 1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30.</p> <p>Psicosomática: malestares físicos y somáticos que terminan con una enfermedad (Uribe, 2010). Los ítems son: 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 ,47 ,48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.</p> | de diferentes atributos” (Alarcón, 2013, p. 266). |
|----------------------|--|---|---|

### 2.3. Población, muestra y muestreo

Se consideró como población accesible (Ventura-León, 2017) a 213 colaboradores, de ambos géneros, 107 mujeres, 106 hombres, de 30 a 63 años de edad, que pertenecen a las áreas administrativas de Universidad Nacional De Trujillo- organización de servicios públicos del distrito de Trujillo

Tabla 2

### *Población de colaboradores*

| Modulo              | Frecuencia | Porcentaje | Género   |           |
|---------------------|------------|------------|----------|-----------|
|                     |            |            | Femenino | Masculino |
| A                   | 22         | 10         | 13       | 9         |
| B                   | 20         | 9          | 10       | 10        |
| C                   | 25         | 12         | 15       | 10        |
| D                   | 27         | 13         | 13       | 14        |
| E                   | 33         | 15         | 9        | 24        |
| F                   | 30         | 14         | 19       | 11        |
| Gerencia            | 26         | 12         | 17       | 9         |
| Atención al cliente | 30         | 14         | 11       | 19        |
| Total               | 213        | 100%       | 107      | 106       |

Debido al tamaño de población, se utilizó una muestra censal, que permite la generalización de resultados, y un mayor impacto psicosocial para Universidad Nacional De Trujillo -organización de servicios públicos del distrito de Trujillo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), sin requerir la utilización de un muestreo (Otzen y Manterola, 2017).

En cuanto a los criterios, se incluyó a los colaboradores de 30 a 63 años de edad que se encuentren laborando en áreas administrativas en el año 2019, un periodo mínimo de 6 meses, asimismo que participen de forma voluntaria y con disposición, mientras que se excluyó a los sujetos que evidencien algún tipo de alteración mental y para ello se utilizó una ficha de tamizaje, también personas que realicen doble marcación en alguno de los ítems, que no terminen de responder todos los reactivos.

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

En cuanto a la técnica utilizada, fue la encuesta, que corresponde a la aplicación de un instrumento a un grupo seleccionado, para cumplir con los fines que establece el investigador, el cual explica y facilita este proceso (Ballesteros, 2013). Posterior a ello se utilizó dos instrumentos:

### *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo*

Creado inicialmente por Heinz Leymann en los años 80 (Leymann, 1996), su adaptación al contexto español corresponde a Gonzáles y Rodríguez (2005), quienes establecieron 60 ítems, distribuidos en 6 factores, que tiene como objetivo evaluar las principales estrategias de acoso dentro del trabajo, su aplicación es para ambos géneros, desde los 18 a 60 años de edad, de manera individual o colectiva, de 30 minutos en su aplicación.

Para la validez, evidencia una fuente basada en el contenido, por dominio, para asegurar la comprensión de los ítems al contexto español-latino, mediante el criterio de lingüistas que aseguran su ajuste lingüístico, posteriormente se evidencia la validez basada en la estructura interna, mediante el AFE, donde se observa previamente en el test de esfericidad de Bartlett la presencia de significancia estadística  $p < .01$ , que da lugar al reporte de una solución factorial de 6 variables no observada, con 60 ítems, que presentan una varianza acumulada del 57.72%, con saturaciones que se ubican por encima del .40; la confiabilidad por alfa, que alcanza valores desde .83 a .94 (Gonzáles y Rodríguez, 2005).

Asimismo, las evidencias de validez utilizadas para el contexto local, corresponden al estudio de Carbajal (2018), que reporta una evidencia de validez basada en la estructura interna, por AFC, con índices de ajuste, RMR próximos a .080, asimismo GFI, AGFI y PNFI  $> .90$ , con cargas factoriales estandarizadas sobre .30, mientras que la confiabilidad por consistencia interna del coeficiente omega reporta valores en de .80 a .91.

### *Escala de desgaste ocupacional*

En sus siglas EDO, fue elaborada por Uribe (2010), mediante 70 ítems, distribuidos en un conjunto de 5 factores, individual y colectiva, ambos géneros, de 18 a más años de edad, con un tiempo de respuesta de 30 minutos aproximadamente, de escala Likert, con 6 alternativas.

En cuanto a la validez, reporta una evidencia basada en el contenido mediante el criterio de jueces, que evalúa claridad, coherencia y relevancia, con un reporte mediante la V de Aiken sobre el .80, asimismo mediante la estructura interna, se observa la realización del

AFE, donde el índice preliminar de adecuación muestral Kaiser-Mayer-Olkin alcanza un valor sobre el .70, para dar lugar a una solución factorial de 4 variables no observadas con 70 ítems, con una varianza de 50%, asimismo saturaciones mayores a .30 (Uribe, 2010). Mientras que la confiabilidad por alfa, reporta valores por encima de .65 para el total de la prueba y los factores que la componen (Uribe, 2010).

Asimismo, el estudio considerado como referencial para el contexto local, es de Chávez (2016) que reporta las propiedades psicométricas de la escala de desgaste ocupacional EDO, para colaboradores de Trujillo, mediante la evidencia de validez basada en la estructura interna, utilizó el AFC, el cual reportó índices de ajuste FIT mayor a .80, con la presencia de correlaciones estadísticamente significativas entre los ítems  $p < .01$ , con cargas factoriales estandarizadas que oscilan de .11 a .79, mientras que la fiabilidad por, reporta un coeficiente alfa de .60 a .92, por último se observa la elaboración de normas T lineales específicas según género.

## 2.5. Procedimiento

Se elaboró el proyecto de investigación, para su posterior aprobación, prosiguiendo, en cumplimiento del código de ética del psicólogo peruano, inicialmente se realizó las coordinaciones con la empresa seleccionada como población accesible, para que la Universidad César Vallejo extienda una carta de presentación a nombre de la investigadora, posterior a ello se coordinó los horarios para la recolección de datos de tal manera que no interfiera con las funciones que ejercen los colaboradores, a quienes previamente se les explicó la finalidad de la investigación, los beneficios para la organización, el manejo de la confidencialidad en cuanto a las pruebas aplicadas, la participación libre y la unificación de los resultados, sin que ello conlleve a una evaluación individual que pueda afectar su puesto laboral, posterior a ello se realizó el análisis de resultados, en IBM SPSS Statistics 24, asimismo, la discusión, conclusiones y recomendaciones, exponiendo los hallazgos tanto en la Universidad César Vallejo, como dentro de la organización, para su utilidad e impacto.

## 2.6. Método de análisis de datos



Luego del vaciado de datos, acorde a los criterios de exclusión, en una hoja de cálculo del software Excel 2016, se exportó la base de datos al IBM SPSS Statistics 24, en el análisis descriptivo, se obtuvo el mínimo, el máximo, la media, además la desviación estándar, los valores de asimetría, para distinguir la presencia de no normalidad univariada acorde a valores de asimetría  $<2$  (Lloret, Ferreres, Hernández y Tomás, 2014), según los valores de asimetría se utilizó el coeficiente Rho de Spearman ( $>2$ ) (Díaz, García, León, Ruiz y Torres, 2014), reportando la correlación que se interpretó en criterio del tamaño de efecto, para un criterio pequeño de .11 a .30, moderado de .31 a .50, y grande de .51 a 1 (Cohen, 1988), asimismo la significancia estadística (Manterola y Pineda, 2008). Adicionalmente se reportó la fiabilidad en el software R project 3.5.0 para asegurar la confiabilidad de los resultados, mediante el coeficiente omega por factores de cada instrumento (Ventura-León y Caycho, 2017).

## 2.7. Aspectos éticos

Se tuvo en contemplación los aspectos éticos, el consentimiento informado (Anexo 01), como normativa para el uso de la información recopilada, se aplicó ambos instrumentos (Anexo 02 y 03) resolviendo las dudas que puedan existir, además de respetar la decisión de retirarse en cualquier momento, a pesar de haber aceptado participar en el estudio (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017). En tal sentido, la investigación Mobbing y desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo, cumple con las disposiciones del código de ética del psicólogo peruano, en el artículo 25 referido al uso del documento denominado consentimiento informado, que permite contar con el permiso de la población para el uso de los datos recolectados bajo lineamientos profesionales-deontológicos, asimismo el artículo 51, que refiere la utilización de procedimientos actuales para reportar información cuantitativa, correspondiente al análisis estadístico, y por último el artículo 64, referente a la confidencialidad y secreto profesional (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017).

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

En la tabla 3, se aprecia que en la variable acoso laboral el promedio alcanzado es de 5.83 con una desviación estándar de 6.55, ubicándose por debajo del promedio esperado (MT=120), asimismo, en cada una de las dimensiones las puntuaciones promedio alcanzada se ubican muy por debajo del promedio teórico, siendo la dimensión entorpecimiento de progreso la que alcanzó una puntuación más baja, y desprestigio laboral la que alcanzó una puntuación más alta en comparación de las demás dimensiones ; de manera similar la puntuación promedio alcanzada es de 110.77 con una desviación estándar de 34.37 ubicándose por debajo del promedio esperado (MT=235), asimismo, en las dimensiones se aprecia que las puntuaciones promedio alcanzadas también se ubican por debajo del promedio teórico, siendo la dimensión agotamiento la que alcanzó la puntuación más baja y psicomática la más alta en comparación de las demás dimensiones que componen desgaste ocupacional.

Tabla 3

*Estadísticos descriptivos de las variables acoso laboral y desgaste ocupacional según muestra total (n=213)*

| Variable                    | Nº Ítems  | MT         | Mínimo    | Máximo     | Media         | DE           | g1          |
|-----------------------------|-----------|------------|-----------|------------|---------------|--------------|-------------|
| <b>Acoso Laboral</b>        | <b>60</b> | <b>120</b> | <b>0</b>  | <b>32</b>  | <b>5.83</b>   | <b>6.55</b>  | <b>1.94</b> |
| Desprestigio laboral        | 16        | 32         | 0         | 11         | 1.77          | 2.02         | 1.65        |
| Entorpecimiento de progreso | 9         | 18         | 0         | 9          | .53           | 1.27         | 3.51        |
| Bloqueo de la comunicación  | 11        | 22         | 0         | 6          | .75           | 1.27         | 1.98        |
| Intimidación encubierta     | 9         | 18         | 0         | 7          | .57           | 1.19         | 2.53        |
| Intimidación manifiesta     | 8         | 16         | 0         | 6          | 1.61          | 1.51         | .97         |
| Desprestigio personal       | 8         | 16         | 0         | 6          | .62           | 1.06         | 2.02        |
| <b>Desgaste ocupacional</b> | <b>67</b> | <b>235</b> | <b>73</b> | <b>248</b> | <b>110.77</b> | <b>34.37</b> | <b>1.31</b> |
| Agotamiento                 | 9         | 31.5       | 9         | 40         | 18.94         | 8.55         | .63         |
| Despersonalización          | 9         | 31.5       | 9         | 41         | 20.46         | 7.36         | .64         |
| Insatisfacción de logro     | 12        | 42         | 12        | 51         | 21.66         | 11.62        | 1.16        |
| Psicosomática               | 37        | 130        | 38        | 137        | 49.71         | 11.79        | 3.85        |

*Nota:* MT=Promedio teórico; DE=Desviación estándar; g1=asimetría

En la tabla 4, se presenta los estadísticos descriptivos de las variables estudiadas según la muestra femenina, de lo cual se aprecia que en ambas variables y en cada una de las dimensiones las puntuaciones alcanzadas se ubican por debajo del promedio esperado (g1 de .88 a 4.87).

Tabla 4

*Estadísticos descriptivos de las variables acoso laboral y desgaste ocupacional según muestra femenina (n=107)*

| Variable                    | Nº Ítems  | MT         | Mínimo    | Máximo     | Media         | DE           | g1          |
|-----------------------------|-----------|------------|-----------|------------|---------------|--------------|-------------|
| <b>Acoso Laboral</b>        | <b>60</b> | <b>120</b> | <b>0</b>  | <b>30</b>  | <b>6.13</b>   | <b>6.61</b>  | <b>1.96</b> |
| Desprestigio laboral        | 16        | 32         | 0         | 11         | 1.67          | 2.01         | 1.85        |
| Entorpecimiento de progreso | 9         | 18         | 0         | 5          | .43           | .97          | 2.74        |
| Bloqueo de la comunicación  | 11        | 22         | 0         | 6          | .84           | 1.33         | 2.03        |
| Intimidación encubierta     | 9         | 18         | 0         | 7          | .60           | 1.29         | 2.54        |
| Intimidación manifiesta     | 8         | 16         | 0         | 6          | 1.96          | 1.50         | .88         |
| Desprestigio personal       | 8         | 16         | 0         | 6          | .63           | 1.12         | 2.18        |
| <b>Desgaste ocupacional</b> | <b>67</b> | <b>235</b> | <b>77</b> | <b>248</b> | <b>103.25</b> | <b>28.95</b> | <b>2.48</b> |
| Agotamiento                 | 9         | 31.5       | 9         | 36         | 16.58         | 6.84         | 1.09        |
| Despersonalización          | 9         | 31.5       | 10        | 41         | 18.44         | 6.44         | 1.27        |
| Insatisfacción de logro     | 12        | 42         | 12        | 48         | 18.02         | 8.31         | 2.05        |
| Psicosomática               | 37        | 130        | 41        | 137        | 50.21         | 11.93        | 4.87        |

*Nota:* MT=Promedio teórico; DE=Desviación estándar; g1=asimetría

En la tabla 5, se observa que las puntuaciones alcanzadas en la muestra masculina, donde se aprecia que de manera similar que, en la muestra femenina, las puntuaciones promedio obtenidas se ubican por debajo del promedio teórico, no obstante, con puntuaciones ligeramente inferiores a las mujeres.

Tabla 5

*Estadísticos descriptivos de las variables acoso laboral y desgaste ocupacional según muestra masculina (n=106)*

| Variable                    | Nº Ítems  | MT         | Mínimo    | Máximo     | Media         | DE           | g1          |
|-----------------------------|-----------|------------|-----------|------------|---------------|--------------|-------------|
| <b>Acoso Laboral</b>        | <b>60</b> | <b>120</b> | <b>0</b>  | <b>32</b>  | <b>5.53</b>   | <b>6.50</b>  | <b>1.96</b> |
| Desprestigio laboral        | 16        | 32         | 0         | 9          | 1.86          | 2.03         | 1.49        |
| Entorpecimiento de progreso | 9         | 18         | 0         | 9          | .62           | 1.51         | 3.40        |
| Bloqueo de la comunicación  | 11        | 22         | 0         | 5          | .65           | 1.20         | 1.91        |
| Intimidación encubierta     | 9         | 18         | 0         | 5          | .54           | 1.07         | 2.44        |
| Intimidación manifiesta     | 8         | 16         | 0         | 6          | 1.25          | 1.43         | 1.20        |
| Desprestigio personal       | 8         | 16         | 0         | 4          | .60           | 1.00         | 1.79        |
| <b>Desgaste ocupacional</b> | <b>67</b> | <b>235</b> | <b>73</b> | <b>227</b> | <b>118.35</b> | <b>37.73</b> | <b>.63</b>  |
| Agotamiento                 | 9         | 31.5       | 9         | 40         | 21.32         | 9.44         | .18         |
| Despersonalización          | 9         | 31.5       | 9         | 37         | 22.49         | 7.69         | .15         |
| Insatisfacción de logro     | 12        | 42         | 12        | 51         | 25.34         | 13.24        | .56         |
| Psicosomática               | 37        | 130        | 38        | 116        | 49.20         | 11.68        | 2.83        |

*Nota:* MT=Promedio teórico; DE=Desviación estándar; g1=asimetría

### 3.2. Análisis correlacional

En la tabla 6, se aprecia que acoso laboral se correlaciona directamente de efecto pequeño a medio con desgaste ocupacional y cada una de sus dimensiones; asimismo, se aprecia que las dimensiones desprestigio laboral, entorpecimiento de progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta y desprestigio personal se relaciona directamente de efecto pequeño a medio con desgaste ocupacional y cada una de sus dimensiones, en tanto, intimidación manifiesta solo se relaciona con la dimensión psicossomática.

Tabla 6

*Correlación entre las variables de estudio según la muestra total (n=213)*

| Variable                    |                         | rho    | IC 95% |      |
|-----------------------------|-------------------------|--------|--------|------|
|                             |                         |        | LI     | LS   |
| Acoso Laboral               | Desgaste ocupacional    | ,417** | .297   | .531 |
|                             | Agotamiento             | ,296** | .172   | .418 |
|                             | Despersonalización      | ,301** | .177   | .427 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,317** | .194   | .435 |
|                             | Psicosomática           | ,448** | .328   | .562 |
| Desprestigio laboral        | Desgaste ocupacional    | ,475** | .355   | .577 |
|                             | Agotamiento             | ,404** | .274   | .507 |
|                             | Despersonalización      | ,383** | .247   | .501 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,424** | .303   | .523 |
|                             | Psicosomática           | ,407** | .284   | .514 |
| Entorpecimiento de progreso | Desgaste ocupacional    | ,254** | .123   | .383 |
|                             | Agotamiento             | ,241** | .101   | .373 |
|                             | Despersonalización      | .133   | .003   | .262 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,220** | .091   | .346 |
|                             | Psicosomática           | ,252** | .123   | .383 |
| Bloqueo de la comunicación  | Desgaste ocupacional    | ,265** | .131   | .395 |
|                             | Agotamiento             | ,189** | .053   | .322 |
|                             | Despersonalización      | ,158*  | .027   | .285 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,153*  | .024   | .287 |
|                             | Psicosomática           | ,327** | .206   | .447 |
| Intimidación encubierta     | Desgaste ocupacional    | ,340** | .219   | .443 |
|                             | Agotamiento             | ,244** | .103   | .375 |
|                             | Despersonalización      | ,222** | .097   | .341 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,273** | .152   | .384 |
|                             | Psicosomática           | ,383** | .274   | .496 |
| Intimidación manifiesta     | Desgaste ocupacional    | .078   | -.056  | .230 |
|                             | Agotamiento             | -.033  | -.174  | .104 |
|                             | Despersonalización      | -.034  | -.166  | .105 |
|                             | Insatisfacción de logro | .016   | -.122  | .157 |
|                             | Psicosomática           | ,176** | .046   | .320 |
| Desprestigio personal       | Desgaste ocupacional    | ,434** | .316   | .545 |
|                             | Agotamiento             | ,364** | .234   | .483 |
|                             | Despersonalización      | ,350** | .234   | .466 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,345** | .221   | .461 |
|                             | Psicosomática           | ,365** | .233   | .478 |

*Nota:* rho=coeficiente de correlación de Spearman; IC=intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

En la tabla 7, se observa la relación de las variables según la muestra femenina, donde en acoso laboral y desprestigio personal se relaciona directamente de efecto medio, desprestigio laboral con desgaste ocupacional se relaciona directamente de efecto grande ,y cada una de sus dimensiones; entorpecimiento de progreso, bloqueo de la comunicación e intimidación encubierta se relaciona directamente de efecto pequeño y medio con desgaste ocupacional y sus dimensiones; y finalmente, intimidación manifiesta se relaciona directamente de efecto pequeño con desgaste ocupacional y sus dimensiones a excepción de agotamiento.

Tabla 7

*Correlación entre las variables de estudio según la muestra femenina (n=107)*

| Variable                    | Rho                     | IC 95% |       |      |
|-----------------------------|-------------------------|--------|-------|------|
|                             |                         | LI     | LS    |      |
| Acoso Laboral               | Desgaste ocupacional    | ,534** | .376  | .649 |
|                             | Agotamiento             | ,351** | .164  | .504 |
|                             | Despersonalización      | ,409** | .234  | .565 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,428** | .259  | .570 |
|                             | Psicosomática           | ,495** | .341  | .629 |
| Desprestigio laboral        | Desgaste ocupacional    | ,523** | .358  | .654 |
|                             | Agotamiento             | ,394** | .220  | .538 |
|                             | Despersonalización      | ,371** | .181  | .541 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,462** | .298  | .621 |
|                             | Psicosomática           | ,395** | .222  | .540 |
| Entorpecimiento de progreso | Desgaste ocupacional    | ,414** | .239  | .546 |
|                             | Agotamiento             | ,381** | .177  | .550 |
|                             | Despersonalización      | ,234*  | .035  | .414 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,346** | .147  | .508 |
|                             | Psicosomática           | ,365** | .212  | .505 |
| Bloqueo de la comunicación  | Desgaste ocupacional    | ,419** | .227  | .561 |
|                             | Agotamiento             | ,306** | .114  | .473 |
|                             | Despersonalización      | ,324** | .139  | .490 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,260** | .054  | .431 |
|                             | Psicosomática           | ,423** | .265  | .559 |
| Intimidación encubierta     | Desgaste ocupacional    | ,345** | .154  | .506 |
|                             | Agotamiento             | ,227*  | -.009 | .435 |
|                             | Despersonalización      | ,203*  | -.011 | .385 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,300** | .116  | .466 |
|                             | Psicosomática           | ,422** | .269  | .552 |
| Intimidación manifiesta     | Desgaste ocupacional    | .186   | -.018 | .360 |
|                             | Agotamiento             | .087   | -.134 | .280 |
|                             | Despersonalización      | .106   | -.100 | .289 |
|                             | Insatisfacción de logro | .181   | -.031 | .365 |
|                             | Psicosomática           | ,196*  | -.012 | .393 |
| Desprestigio personal       | Desgaste ocupacional    | ,582** | .446  | .694 |
|                             | Agotamiento             | ,447** | .266  | .597 |
|                             | Despersonalización      | ,476** | .320  | .603 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,454** | .281  | .600 |
|                             | Psicosomática           | ,423** | .261  | .566 |

*Nota:* rho=coeficiente de correlación de Spearman; IC=intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

En la tabla 8, se observa que acoso laboral, intimidación encubierta y desprestigio personal se relaciona directamente de efecto pequeño a medio con desgaste ocupacional y cada una de sus dimensiones; desprestigio laboral se relaciona directamente de efecto medio con desgaste ocupacional y cada una de sus dimensiones; y entorpecimiento de progreso y bloqueo de comunicación se relaciona directamente de efecto pequeño con desgaste ocupacional y sus dimensiones; finalmente, intimidación manifiesta se relaciona de efecto pequeño solo con psicossomática.

Tabla 8

*Correlación entre las variables de estudio según la muestra masculina (n=106)*

| Variable                    | rho                     | IC 95% |       |      |
|-----------------------------|-------------------------|--------|-------|------|
|                             |                         | LI     | LS    |      |
| Acoso Laboral               | Desgaste ocupacional    | ,351** | .169  | .505 |
|                             | Agotamiento             | ,297** | .110  | .454 |
|                             | Despersonalización      | ,243*  | .032  | .409 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,293** | .108  | .452 |
|                             | Psicosomática           | ,376** | .195  | .533 |
| Desprestigio laboral        | Desgaste ocupacional    | ,437** | .276  | .572 |
|                             | Agotamiento             | ,405** | .232  | .561 |
|                             | Despersonalización      | ,370** | .178  | .524 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,405** | .228  | .551 |
|                             | Psicosomática           | ,397** | .224  | .552 |
| Entorpecimiento de progreso | Desgaste ocupacional    | .149   | -.075 | .347 |
|                             | Agotamiento             | .120   | -.095 | .320 |
|                             | Despersonalización      | .132   | -.171 | .220 |
|                             | Insatisfacción de logro | .118   | -.094 | .311 |
|                             | Psicosomática           | ,198*  | -.003 | .388 |
| Bloqueo de la comunicación  | Desgaste ocupacional    | .180   | -.015 | .352 |
|                             | Agotamiento             | .157   | -.057 | .348 |
|                             | Despersonalización      | .047   | -.144 | .216 |
|                             | Insatisfacción de logro | .130   | -.068 | .314 |
|                             | Psicosomática           | ,239*  | .042  | .407 |
| Intimidación encubierta     | Desgaste ocupacional    | ,319** | .139  | .472 |
|                             | Agotamiento             | ,237*  | .037  | .416 |
|                             | Despersonalización      | ,200*  | .033  | .353 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,248*  | .075  | .411 |
|                             | Psicosomática           | ,369** | .188  | .521 |
| Intimidación manifiesta     | Desgaste ocupacional    | .060   | -.136 | .251 |
|                             | Agotamiento             | -.019  | -.210 | .179 |
|                             | Despersonalización      | -.048  | -.244 | .159 |
|                             | Insatisfacción de logro | .031   | -.171 | .225 |
|                             | Psicosomática           | .113   | -.075 | .300 |
| Desprestigio personal       | Desgaste ocupacional    | ,318** | .143  | .475 |
|                             | Agotamiento             | ,282** | .086  | .458 |
|                             | Despersonalización      | ,235*  | .059  | .397 |
|                             | Insatisfacción de logro | ,257** | .078  | .411 |
|                             | Psicosomática           | ,330** | .150  | .484 |

*Nota:* rho=coeficiente de correlación de Spearman; IC=intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

### III. DISCUSIÓN

La tesis de diseño correlacional simple (Ato, López & Benavente, 2013) tuvo como objetivo determinar la relación entre Mobbing y desgaste ocupacional en una población accesible de 213 trabajadores públicos de Trujillo, su importancia responde a la realidad internacional que evidencia un incremento del 33% desde el 2005 al 2015 en los comportamientos sociales hostiles que incluye el contexto laboral (De Miguel y Prieto, 2016), asimismo a nivel nacional el 30% de mujeres que trabajan ha sufrido algún tipo de acoso, del cual, el 19% fue de índole sexual (prevencionar.com, 27 de enero, 2016), que distingue la presencia del acoso laboral, definido por Leymann (1996) como el conjunto de actitudes hostiles, frecuentes y repetidas realizadas entre integrantes de un centro de labores; con implicaciones directas con el desgaste ocupacional (Maslach y Jackson, 1986), entendido como el agotamiento emocional, que refiere sentimientos de minusvalía y carácter negativo del colaborador (Uribe, 2010) que afecta significativamente a la salud psicológica (Llanos y Guzmán, 2016), ello se reafirma en los resultados obtenidos, donde el acoso laboral con el desgaste ocupacional presentan una relación de efecto mediano (Cohen, 1988) por lo cual se acepta la hipótesis.

Se estableció la relación entre el desprestigio laboral del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional, los hallazgos evidencian que la desacreditación del trabajo, que minimiza al colaborador (González y Rodríguez, 2005), tiene una relación directa de efecto pequeño a mediano para el hombre, y de efecto mediano para la mujer (Cohen, 1988) con el desgaste de energía, la actitud negativa, la respuesta de estancamiento, y malestares físicos (Uribe, 2010), según Chappell y Di Martino (1998) ello se debe a las implicancias que tiene el desprestigio del trabajo, sobre su desempeño tanto actitudinal como en el comportamental del colaborador, con mayores consecuencias negativas sobre las mujeres, debido a la importancia que atribuyen a su imagen laboral (prevencionar.com, 27 de enero, 2016), estos hallazgos permiten confirmar la hipótesis que refiere existe relación entre el desprestigio laboral del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional.

Resultados afines obtuvo el estudio desarrollado por Domínguez, et al. (2012) al distinguir que la violencia indirecta, caracterizada por mermar el desempeño laboral de la víctima



genera implicaciones negativas sobre el desenvolvimiento, al provocar actitudes tanto emocionales como comportamentales que afecta la adaptación organizacional, ocasionando malestares físicos como cefaleas; de tal manera que el desprestigio laboral presenta connotaciones directas con la presencia del desgaste ocupacional, aún más hacia las mujeres debido que emocionalmente se ven más afectadas que los hombres.

La relación entre el entorpecimiento del progreso del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional, evidencia una correlación directa de efecto pequeño a mediano para la muestra masculina y femenina (Cohen, 1988) de esta manera, la obstaculización en la realización de actividades (González y Rodríguez, 2005) se relaciona con el cansancio emocional, asimismo el cinismo en la interacción, con una evidencia de carentes disposiciones por la realización, y la predisposición a la somatización como respuesta disfuncional (Uribe, 2010), según Baka (2015) ello se debe por que las dificultades que los miembros del trabajo se generan de forma intencionada y hostil, genera un desgaste del colaborador sobre su trabajo, aún más sobre las mujeres que tienen un mayor desarrollo emocional, conllevando con frecuencia a la deserción laboral, por lo cual se acepta la hipótesis.

Al igual que la investigación realizada por Altamirano y Velarde (2017) que el mobbing caracterizado por entorpecer el desarrollo del colaborador, conlleva largo plazo a consecuencias tanto físicas como de índole mental, al generar un desgaste en su desempeño normativo, lo cual tiene mayores implicaciones en las mujeres, que son consideradas como una población vulnerable.

La relación de bloqueo de la comunicación del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional para los hombres se observa una relación pequeña, a excepción de despersonalización de efecto inferior al pequeño, en comparación a la muestra femenina donde las correlaciones son de efecto mediano con exclusión en insatisfacción de logro que el efecto es pequeño (Cohen, 1988), lo cual señala que, el no permitir el intercambio de comunicación organizacional entre colaboradores (González y Rodríguez, 2005), en los hombres tiene implicancias en la pérdida de voluntad, asimismo en la conducta negativa y en la presencia de ciertos malestares físicos (Uribe, 2010), mientras que ello no conlleva a sentimientos negativos, debido que el varón con frecuencia muestra una menor

manifestación emocional que la mujer, (Cabarcos, Rodríguez & Piñero, 2012), en tanto en la mujer si evidencia una correlación para esta caracterización, atribuida a su propio desarrollo psicoemocional (Baka, 2015), de esta manera se acepta la hipótesis.

Asimismo, el estudio de Domínguez, et al. (2012) señaló que el bloqueo de la comunicación es una modalidad de mobbing realizada de forma indirecta, sin embargo, afecta en la misma medida que la agresión directa, debido a las sensaciones de insatisfacción y malestar que genera en el colaborador, con consecuencias que se evidencia a corto, mediano y largo plazo.

La relación entre intimidación encubierta del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional, es directa de pequeña a mediana tanto para la población femenina y masculina (Cohen, 1988), lo cual refiere que las amenazas y daños encubiertos (González y Rodríguez, 2005), tiene implicancias directas con la fatiga física, además con las actitudes negativas frente al otro, que afecta a la realización y genera malestares somáticos (Uribe, 2010) ello se explica a partir de las consecuencias tanto a nivel físico como mental que genera la violencia en cualquiera de sus modalidades dentro del entorno laboral (OIT, 2018), hallazgo que permite aceptar la hipótesis que existe relación.

El estudio de Domínguez, et al. (2012) también señala una relación directa entre la intimidación encubierta con el desgaste ocupacional, de tal manera, que a pesar que esta modalidad de violencia laboral sea una manifestación no visible para los demás, genera la mayor inestabilidad emocional en la víctima, en consecuencia, a las sensaciones de inseguridad y vulnerabilidad que se genera, debido a la posición de víctima, pero no visible para los otros miembros de la organización.

Asimismo la relación entre la intimidación manifiesta del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional, es directa de efecto pequeño, a excepción de agotamiento cuyo efecto es inferior al pequeño, caracterización presente en la muestra masculina, a excepción de psicósomática donde alcanza un efecto pequeño (Cohen, 1988), resultados que refieren que las amenazas, así como daños explícitos al colaborador (González y Rodríguez, 2005) tienen mayores implicancias en las mujeres, al evidenciar sentimientos negativos, que afecta al logro, y al estado de salud física, sin que ello implique generar una fatiga (Uribe, 2010) ello se atribuye a la realidad social, donde emerge una toma de conciencia sobre la violencia

hacia la mujer, que al ser manifiesta, conlleva a la disposición de generar actividades desde una perspectiva individual, para su confrontación, por lo cual se mantiene un estado energético para este fin, a diferencia del varón donde sólo tiene implicancias en la salud física, al caracterizar la violencia laboral, en mayor frecuencia, de esta índole (OIT, 2018), hallazgos que conllevan aceptar parcialmente la hipótesis existe relación entre la intimidación manifiesta del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo.

Además, Altamirano y Velarde (2017) reportar mismos hallazgos hacia la intimidación manifiesta, que es la manifestación de violencia laboral que más se reconoce, por lo cual su relación es significativa hacia el desgaste del colaborador.

Y la relación entre el desprestigio personal del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional es directa de efecto mediano (Cohen, 1988), entre la desvalorización de la vida personal (González y Rodríguez, 2005), con el desgaste de energía, además de la manifestación de actitudes negativas, que afectan la conducta orientada al logro y tienen consecuencias en el estado de bienestar físico (Uribe, 2010), ello se atribuye por que la agresión referida a la imagen personal, genera un deterioro significativo en todas las áreas del individuo, ya que afecta a su deseabilidad social (Ausfelder, 2002).

Se concluye, que el acoso laboral tiene una relación directa grande en el agotamiento emocional en la muestra de mujeres, en tanto en los hombres es mediano, en tanto el desprestigio laboral manifiesta una relación mediana hacia las dimensiones del desgaste ocupacional en mujeres, lo mismo sucede para intimidación manifiesta, en tanto el desprestigio personal afecta tanto a hombres como mujeres en un efecto mediano, estos hallazgos aportan a una práctica que se fundamenta en la ciencia, asimismo al campo teórico de ambas variables, tanto por separadas como en su relación, como antecedente metodológico, y de beneficio al campo social, de investigación.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Se determinó la relación entre Mobbing y desgaste ocupacional en una población accesible de 213 trabajadores públicos de Trujillo, reporta una relación grande para las mujeres y mediana en los hombres, que aporta a la metodología, teoría, práctica en psicología, y a largo plazo tiene implicaciones sociales.

Se estableció la relación entre el desprestigio laboral del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional, con una relación directa de efecto pequeño a mediano para el hombre, y de efecto mediano para la mujer.

Se estableció la relación entre el entorpecimiento del progreso del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional, que evidencia una correlación directa de efecto pequeño a mediano para la muestra masculina y femenina.

Se estableció la relación entre el bloqueo de la comunicación del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional, para la muestra de hombres se observa una relación pequeña, a excepción de despersonalización de efecto inferior al pequeño, y en las mujeres son de efecto mediano con exclusión en insatisfacción de logro que el efecto es pequeño.

Se estableció la relación entre intimidación encubierta del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional, que reporta una relación directa de pequeña a mediana tanto para la población femenina y masculina.

Se estableció la relación entre la intimidación manifiesta del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional, que reporta una relación directa de efecto pequeño, a excepción de agotamiento cuyo efecto es inferior al pequeño, caracterización presente en la muestra masculina, a excepción de psicósomática donde alcanza un efecto pequeño.

Se estableció la relación entre el desprestigio personal del mobbing y las dimensiones del desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo, la evidencia obtenida, manifiesta relaciones directas de efecto mediano.

## **V. RECOMENDACIONES**

Realizar actividades dentro de la línea del comportamiento organizacional en psicología, en las mujeres, sobre el acoso laboral debido a sus implicancias en el desgaste ocupacional, asimismo en desprestigio laboral, entorpecimiento de progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta y desprestigio personal, mientras que en el hombre solo en las áreas acoso laboral, desprestigio laboral, intimidación encubierta, desprestigio personal.

Replicar el estudio en otros contextos cuyo tipo también presente niveles moderados a altos sea en acoso laboral o en desgaste ocupacional, debido a la necesidad de evidencia científica, para la praxis profesional efectiva y al mismo tiempo deontológica, al basarse en la evidencia.

Correlacionar las variables del estudio, con otras también referidas al campo organizacional, como el clima laboral, la motivación laboral, el compromiso organizacional, que permitan una mayor comprensión de su dinámica dentro de las empresas.

Realizar estudios de corte cuasi-experimental que permita generar programas de intervención sobre el acoso laboral o el desgaste ocupacional, para determinar el efecto de la actividad psicológica.

Realizar estudios de línea psicométrica que permita la construcción de instrumentos con una que caracterice una menor cantidad de ítems, para generar una medición más rápida y sólida sobre el acoso laboral y el desgaste ocupacional.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. (2<sup>da</sup> ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Altamirano, A. & Velarde, B. (2017). *Influencia del Mobbing y Afrontamiento sobre los síntomas de Burnout en una muestra multi ocupacional de trabajadores*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología*, 29(3), 1038-1059.
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing. El acoso moral en el trabajo. Prevención, síntomas y soluciones*. Barcelona: Océano.
- Anaya, N. & Suárez, R. (2010). Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 21(2), 283-294.
- Arciniega, R. (2015). El acoso moral (mobbing) en las organizaciones laborales. *Psicología Iberoamericana*, 17(2), 13-23.
- Ballesteros, F. (2013). *Evaluación Psicológica*. (2da. Ed.). Madrid: Pirámide
- Baka, L. (2015). The effects of job demands on mental and physical health in the group of police officers. Testing the mediating role of job burnout. *Studia Psychologica*, 57(4), 285-299
- Bernal, G. & Ramírez, P. (2011). *Impacto del burnout en el bienestar y clima de las organizaciones: Una perspectiva de mutuo beneficio entre las personas y la organización*. (Tesis de Grado). Universidad del Rosario, Bogotá Colombia
- Castro, F. (2013). Burnout and Historical Complexity. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 13(1), 49-60.

- Carbajal, D. (2018). *Evidencias de validez del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo en el personal operario de la ciudad de Trujillo*. (Tesis para optar el grado de licenciada en psicología). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral science* (2da ed.). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de ética del psicólogo peruano*. Lima: Consejo directivo nacional. Recuperado de: [http://www.cpsp.pe/aadmin/contenidos/marcolegal/codigo\\_de\\_etica\\_del\\_cpsp.pdf](http://www.cpsp.pe/aadmin/contenidos/marcolegal/codigo_de_etica_del_cpsp.pdf)
- Cabarcos, A., Rodríguez, P. & Piñero, C. (2012). Perfil de la víctima de mobbing en Galicia. Especial atención a las diferencias de género. *Rev Gal Econ.*, 21(1), 1-19.
- Castañeda, H., Colunga, C., Preciado, M., Aldrete, M. & Aranda, C. (2014). Estrés organizacional y factores psicosociales laborales asociados a salud mental en trabajadores de atención primaria. *Waxapa*, 2(5), 80-88.
- Chappell, D. & Di Martino V. (1998). *Violence at work*. Geneva: International Labor Office.
- Chávez, C. (2016). *Propiedades Psicométricas del EDO Escala de Desgaste Ocupacional en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. (Tesis para obtener el grado de licenciada en psicología). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- De Miguel, V. & Prieto, J. (2016) El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 19(38), 25-44.
- Domínguez, J., Padilla, I., Domínguez, J. & Domínguez, M. (2012). Tipologías comportamentales en relación con el burnout, mobbing, personalidad, auto concepto y adaptación de conducta en trabajadores sanitarios. *Atención Primaria*, 45(4), 199-207.

- Díaz, B., López, S. & Varela, A. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227
- Díaz, I.; García, C., León, M., Ruiz, F. & Torres, F. (2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Chile: Universidad de Chile
- Einarsen, S. & Hauge, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-274.
- González, D. & Graña, J. (2010). Profiles of social skills, coping strategies and perceived social support in mobbed workers. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 10(1), 7-22.
- González, J. & Rodríguez, M. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo*. Madrid: Editorial EOS. Recuperado de: <http://gonzalezderivera.com/art/pdf/manual-lipt60.pdf>
- González, D., Tejero, R. & Delgado, S. (2011). *El mobbing desde la perspectiva de la psicología jurídica*. Bogotá: El Manual Moderno.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6<sup>ta</sup> ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Juárez, A., Alvarado, I., Camacho, A. & Plascencia, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: *Una revisión sistemática*. 37(1), 159-176.
- Lara, J. & Pando, M. (2014). El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 43-48.



- Llanos, T. & Guzmán, J. (2016). *Factores asociados al Mobbing y sus consecuencias en la salud mental del trabajador sanitario*. (Tesis de especialidad). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Lloret, S., Ferreres, A., Hernández, A. & Tomás, I. (2014). El AFE de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151-1169.
- López, F. & Pérez, G. (2013). *Síndrome de desgaste ocupacional (burnout) en personal que imparte justicia*. (Tesis para obtener el grado de licenciado en psicología). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México, México.
- Maslach, C. & Jackson, S. 1986). The Maslach Burnout Inventory. Palo Alto: TEA Ediciones.
- Mendoza, G. & Aguilar, R. (2012). Desgaste profesional y calidad de vida en trabajadores de promoción a la salud. *Rev Sal Quintana Roo*, 5(20), 3-11.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. (2<sup>da</sup> Ed.). California: Consulting Psychologists Press.
- Manterola, C. & Pineda, V. (2008). El valor de “p” y la “significación estadística”. Aspectos generales y su valor en la práctica clínica. *Revista Chilena de Cirugía*, 60(1), 86-89.
- Leymann, H. (1996). *The content and development of mobbing at work*. European: Skin
- Organización Internacional del Trabajo (2018). Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. *OIT*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_554100.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf)
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35 (1), 227 – 232.

Prevencionar.com (27 de enero, 2016) Cifras preocupantes de acoso laboral a mujeres en Latinoamérica. *Prevencionar* Recuperado de: <http://prevencionar.com.pe/2016/01/27/cifras-preocupantes-de-acoso-laboral-a-mujeres-en-latinoamerica/>

Rionda, A. & Hernández, R. (2012). Burnout en Profesores de Primaria y su desempeño laboral. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*, 2(1), 43-50.

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Sandín, B. (1995). *El estrés*. Madrid: McGraw-Hill.

Uribe, J. (2010). *EDO escala de desgaste ocupacional (burnout)*. México: Manual Moderno.

Varela, O., Puhl, S. & Izcurdia, M. (2013). Clima laboral y mobbing. *Anuario de investigaciones*, 20(1), 23-26.

Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.

Ventura-León, J. & Caycho, T. (2017). El coeficiente omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud*, 25(1), 625-627.

## **Anexos**

Anexo 01

*Ficha de Tamizaje*

## FICHA DE TAMIZAJE

*Indicaciones: Marcar con una (X) si la respuesta es afirmativa o si es negativa.*

|   |  |           |  |
|---|--|-----------|--|
| <b>Sexo</b>   | Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> | Edad      |  |
| <b>Lugar donde labora</b>   |  |           |  |
| <b>Cargo que ocupa</b>  | <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>              |           |  |
| <b>Preguntas</b>  | <b>SI</b>  | <b>NO</b> |  |
| 1. ¿Ha recibido en los últimos seis meses algún tipo de tratamiento psicológico psiquiátrico? |  |           |  |
| 2. ¿Ha consumido o consumes medicamentos para controlar tus emociones?                        |  |           |  |

Anexo 02

*Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo*

**CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE ACOSO EN EL TRABAJO  
ADAPTADO POR: CARBAJAL(2018)**

Sexo: Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_  
 Condición Laboral: Nombrado: \_\_\_\_\_ Contratado: \_\_\_\_\_ Otros: \_\_\_\_\_  
 Cuanto tiempo labora en la organización:  
 Menos de 6 meses: \_\_\_\_ Más de 6 meses: \_\_\_\_ Más de 1 año: \_\_\_\_ Más de 5 años: \_\_\_\_

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:

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....            | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 Le interrumpen cuando habla.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 Sus compañeros le ponen pegas (trabas) para expresarse o no le dejan hablar ...      | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 Le gritan o le regañan en voz alta.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 Critican su trabajo.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 Critican su vida privada.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.....               | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 Se le amenaza verbalmente.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 Recibe escritos y notas amenazadoras.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.....                      | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.....                             | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted....            | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....                                  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.....                                 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.....                 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.....                         | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.....                                       | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.....                  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o psicológico....           | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.....                | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo....           | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas....               | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.....                                 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 27 Le asignan un trabajo humillante.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 28 Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.....                           | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.....                                      | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.....                                    | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.....                            | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.....                                     | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.....                             | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.....                                     | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 37 Le obligan a realizar tareas humillantes.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 38 Le asignan tareas muy difíciles 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 computadora.....                  | 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 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 está.....   | 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 trabas.... | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 60 Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.....                                    | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

## Cuestionario



### INSTRUCCIONES

#### ADAPTADO POR: CHÁVEZ (2016)

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice la **HOJA DE RESPUESTAS (F02)**, marcando con una X el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen **seis opciones de respuesta**. En el primer tipo va en una escala de **Totalmente en Desacuerdo (TD)** a **Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

#### Ejemplo Tipo 1) 1. Considero que es importante asistir a fiestas

|    | TD |  |  |  |  | AD |
|----|----|--|--|--|--|----|
| 1. | x  |  |  |  |  |    |

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda ¿con qué frecuencia...? Ha tenido cierto padecimiento, debe contestar sin considerar los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc.

#### Ejemplo Tipo 2) ¿Con qué frecuencia...?

##### 2. Tienes sangrado por la nariz.

|    | TD |  |  |  |   | AD |
|----|----|--|--|--|---|----|
| 2. |    |  |  |  | x |    |

**LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN  
BLANCO NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS**

Sus repuestas son anónimas y confidenciales

Sólo serán utilizadas con fines estadísticos

**NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO**

**¡GRACIAS!**

**¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?**

1. Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.

16. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.

### **¿CON QUÉ FRECUENCIA...?**

31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
32. Te sientes deprimido (muy triste).
33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.



34. Tienes dolores de cabeza.
35. Sientes dificultad para deglutir.
36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
37. Te has desmayado.
38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
39. Sientes indiferencia sexual.
40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
41. Te sientes desesperado (ansioso).
42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
45. Sufres vómitos.
46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc.).
47. Tienes dolores en el abdomen.
48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cien
49. Te duele la espalda y el cuello
50. Tienes molestias al orinar.
50. Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. ej., roncar).
52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
53. Sientes un nudo en la garganta.
54. Llegas a perder la voz.
55. Dejas de dormir por varios días.
56. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
57. Sufres náuseas.

58. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. ej., manejando, conversando).

59. Te duele el pecho.

60. Tienes molestias al defecar.

61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.

62. Sufres diarrea.

63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.

64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.

Las preguntas **65, 66 y 67** son sólo para **HOMBRES**, las preguntas **68, 69 y 70** son **sólo para MUJERES**

65. Tienes problemas de eyaculación precoz.

66. Tienes problemas de erección.

67. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.

68. Tu menstruación es irregular.

69. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado).

70. Durante tu periodo menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Manifiesto que se me ha explicado que formaré parte de la investigación "Mobbing y desgaste ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo, realizado por la bachillera Burgos Cometivos, Giannella Alexandra y Valverde Acuña Lizbeth Andrea, en condición de alumna del XI ciclo de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo de Trujillo, para lo cual me administrara dos instrumentos por lo cual declaró que:

- Mi participación es voluntaria, por ende, se respetará mi decisión de participar o no de la investigación, pudiéndome retirar cuando lo considera necesario.
- Mi participación es anónima, debido que mis resultados de agruparan junto al de otros participantes.
- He tenido la oportunidad de efectuar mis preguntas y se han resuelto.
- He recibido información sobre los objetivos de la investigación

Trujillo, 21 de Mayo del 2019

  
Firma del participante

Yo Gianrella Alexandra Burgos Conetivos, identificado con DNI N° 75748925 egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Hobbing y Desgaste Ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo"; 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:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Gianrella  
FIRMA

DNI: 75748925

FECHA: 30 de setiembre del 2019.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  |  |  |  |
| Revisó  | Vicerrectorado de Investigación / DEVAC   | Responsable del R.I.   | Aprobó  |
|   |   |  | Rectorado PERU  |

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTRIBUIDA.

Yo Lizbeth Andrea Valverde Acuña....., identificado con DNI N° 48377855, 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 "Mobbing y Desgaste Ocupacional en trabajadoras públicas de Trujillo....."; 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:

.....

.....

.....

.....

.....

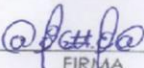
.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 48377855

FECHA: 30 de Setiembre del 2019

|  |   |  |
|--|---|--|
| <br>Revisó Vicerrectorado de Investigación / IDEVAC | <br>Registró | <br>Aprobó Rectorado PERU |
|--|---|--|

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier documento electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán consideradas como COPIAS CONTRAFECHA.