



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA

Asociación entre Mobbing y síndrome de Burnout en el personal de salud, Hospital  
Leoncio Prado Huamachuco – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Médico Cirujano

AUTOR:

Castro Negreiros, Sting Blackley (ORCID: 0000-0003-0274-9958)

ASESOR:

Dr. Alfaro Angulo, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-6105-4649)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Mental

TRUJILLO - PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

**A mis padres Olmedo y Margarita:**

Con todo mi amor, que con paciencia y dedicación me educaron y apoyaron en toda mi formación profesional, por su esfuerzo y sacrificio han logrado ser de mí, una persona con sueños y metas que poco a poco voy realizando.

La ejecución de este trabajo de investigación ha sido posible gracias a ellos.

**Sting Blackley Castro Negreiros**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios**

Gracias por ser la luz que ilumina mi camino y guía mi destino, por darme el valor para seguir adelante ante las adversidades que se presentan y por colmarme de bendiciones en el transcurso de mi vida.

### **A mis asesores**

Por ser profesionales de gran conocimiento, y haberme ayudado en la elaboración de esta investigación; por sus enseñanzas e ideas compartidas.

**Sting Blackley Castro Negreiros**

## PÁGINA DEL JURADO

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

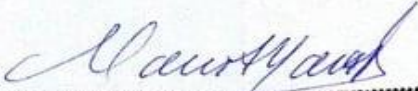
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
 (a) Sting Blackley Castro Negroeros  
 cuyo título es: "Asociación entre mobbing y Síndrome de  
Burnout en el personal de salud, Hospital de occi  
Prdo Huamachuco - 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 2.5.7 (número)  
Bueno (letras).

Trujillo (o Filial) 05 de Octubre del 2019

  
 .....  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 SECRETARIO

  
 .....  
 VOCAL **Dr. Marco Antonio Alfaro Angulo**  
 MÉDICO CIRUJANO  
 C.M.P. 15434 R.N.P. 11111

 DIRECCION DE INVESTIGACION	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 VICERECTORADO DE INVESTIGACION TRUJILLO	 vicerrectorado de Investigación
Elaboró	Aprobó			Aprobó	

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Sting Blackley Castro Negreiros con DNI N° 70232855 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Medicina, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Trujillo, 05 de octubre del 2019



Sting Blackley Castro Negreiros

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	10
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	10
2.2 Operacionalización de variables .....	10
2.3 Población, muestra y muestreo .....	11
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	11
2.5 Procedimiento .....	11
2.6 Método de análisis de datos .....	12
2.7 Aspectos éticos .....	12
III. RESULTADOS .....	13
IV. DISCUSIÓN .....	14
V. CONCLUSIONES.....	16
VI. RECOMENDACIONES .....	17
REFERENCIAS .....	18
ANEXOS.....	24

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar si el Mobbing tiene asociación con el síndrome Burnout en el personal de salud del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco durante el año 2019. Se realizó un estudio descriptivo correlacional, obteniendo datos mediante una encuesta, contándose con 96 trabajadores asistenciales. Los resultados demostraron que el 60.4% de trabajadores asistenciales presentaban un nivel medio de Mobbing, el 31.3% un nivel alto y el 8.3% un nivel bajo. El 59.4% de trabajadores asistenciales presentaban un nivel medio de síndrome de Burnout, el 29.2% un nivel alto y el 11.5% un nivel bajo. Se concluyó que el Mobbing tiene una asociación de nivel medio con el síndrome de Burnout en el personal de salud del hospital Leoncio Prado de Huamachuco durante el año 2019.

**Palabras claves:** Mobbing, agotamiento psicológico, personal de salud.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine if the Mobbing is associated with the Burnout syndrome in the health personnel of the Leoncio Prado Hospital in Huamachuco during the year 2019. A descriptive correlational study was carried out, obtaining data through a survey, with 96 care workers. The results showed that 60.4% of assistance workers had a medium level of Mobbing, 31.3% a high level and 8.3% a low level. 59.4% of care workers had a medium level of Burnout syndrome, 29.2% a high level and 11.5% a low level. It was concluded that Mobbing has a mid-level association with Burnout syndrome in the health staff of the Leoncio Prado hospital in Huamachuco during the year 2019.

**Keywords:** Mobbing, Burnout psychological, health personnel.



## **I. INTRODUCCIÓN**

El Mobbing actualmente más que un insignificante conflicto entre personas, es considerado un conjunto complejo de eventos que no sólo afecta la salud física de la persona violentada, sino también la mental, debido a que es permitido por miedo, vergüenza y a la falta de conocimiento de reglas que protegen al trabajador, considerándose una violación de los derechos de los trabajadores. (1)

El origen del síndrome de Burnout es ocupacional, pero es un problema multifactorial incluyendo aspectos individuales, sociales y organizacionales. Teniendo en cuenta que el sistema hospitalario por su constante innovación es muy complejo, ya que está predispuesto a frecuentes cambios organizacionales y tecnológicos, estimulando al personal de salud en un estado continuo de adaptación, originando estrés e induciendo al desarrollo del síndrome de Burnout. (2)

La realidad que vivimos hoy en día, la creciente cantidad de casos de Mobbing y síndrome de Burnout y por la concientización que se ha creado últimamente, es que poco a poco nos hemos convertido en una sociedad más reflexiva, surge la necesidad que los profesionales del área de salud y otros, tomemos las riendas de la prevención de estos y cualquier otro tipo de acoso que puede estar afectando el día a día de las personas. Esto se consigue por medio de la educación y empoderamiento de los mismos, una población educada hace personas preparadas para afrontar de una mejor manera los incidentes y conflictos. (3)

Si bien existe amplia literatura respecto al Mobbing y Burnout, es innegable que al día de hoy la falta de consenso sobre sus definiciones es el máximo obstáculo para su estudio tanto a nivel teórico como empírico. A fin de mantener el espíritu humanista en la atención a la salud es necesario implementar a nivel institucional e individual estrategias de prevención e intervención. (4)

Un estudio realizado en España, analizó el predominio del Mobbing en empleados de salud, sus elementos de riesgo y consecuencias. Encontrándose un porcentaje

mayor de Mobbing, entre el 17 y el 20%. Como elementos de riesgo: años de vida menor a 30, el escaso tiempo de experiencia laboral, y trabajar en UCI o en unidad de medicina interna sobre todo en turno nocturno. Y ocasionando como efectos negativos, problemas psicológicos como desánimo e ideación suicida en el 9% de las víctimas. Por consiguiente, esta posición evidencia que el sufrir de Mobbing, predispone a desordenes físicos como psicológicos en el personal de salud, afectando su actividad laboral. (5)

Se publicó en Italia un estudio sobre el Mobbing, encontrándose un porcentaje alto de intimidación de los trabajadores más antiguos sobre los jóvenes y menos antiguos, por consiguiente causando problemas de estrés postraumático entre el 26% y el 54%, la mitad de las víctimas pretendieron dejar de laborar. Marcaron la presencia de una estrecha relación de la inadecuada relación interpersonal, edades y el abuso realizado entre mismo personal y del gestor hacia los empleados. (6)

En México, también se valoró el Mobbing, en un centro de salud donde los trabajadores se desenvuelven en un estado con jerarquía rígida, conflictiva y se ejercían actos abusivos. Se menciona como factores exponentes la edad entre 23 y 56 años de vida, la situación conyugal, desarrollo laboral de 3 años y la pobre facultad para solucionar dificultades. Además, se relaciona la depresión con el Mobbing, causando estados elevados de estrés, que posteriormente afecta a los pacientes que se atienden. (7)

En Brasil, en el año 2014 se evidenció que el trabajador de salud con más posibilidad de Mobbing se situó en personas con edades por debajo de treinta y por encima de los cuarenta y cinco años, incluyendo el sexo femenino y la inexperiencia profesional. Los resultados de esta afección incluyen una variedad de trastornos psicológicos y somáticos, citándose al estado de desánimo, desgaste ocupacional, alteraciones de sueño; digestivas, cardíacas y vasculares; distinguiendo que el Mobbing está en incremento en las áreas de salud. (8)

Con respecto al contexto nacional en una investigación del 2015, se buscó conocer los tipos de violencia laboral más frecuente en las enfermeras de un hospital de

Chimbote, se evidenció dentro de las formas de violencia psicológica, física y sexual, el tipo psicológico como la que mayor prevalece con el 88.9%; así mismo se registró un alto riesgo de Mobbing en las enfermeras que presentan turnos en las áreas de consultorios externos y en las que tenían menos de 10 años de experiencia. (9)

En un estudio se buscó determinar la asociación entre Mobbing y el síndrome de Burnout, su organización y sus causas. Se realizó un estudio descriptivo correlacional en 24 trabajadores, evaluando sucesos de la problemática en cuanto a su organización. Obteniendo como resultados que estos fenómenos organizacionales comparten indicios de estrés, despersonalización, desmotivación y factores causales. Concluyendo que el Mobbing y síndrome de Burnout presentan una asociación positiva. (10)

También se buscó determinar la relación entre el nivel de agotamiento profesional y el estar expuesto a acoso psicológico en los gerentes de las diversas áreas de los hospitales del Ministerio de Salud. En los resultados se encontraron asociaciones favorables en cada una de las sub-dimensiones del Mobbing y las dimensiones del agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de Burnout y asociación negativa con la dimensión realización personal. (11)

Al investigarse la exposición de enfermeras al Mobbing, sus efectos sobre la satisfacción laboral y abandono de trabajo; en un estudio descriptivo realizado en un hospital universitario en 446 enfermeras. Se encontró que el 31.8% de las enfermeras fueron expuestas a Mobbing. La satisfacción laboral de las enfermeras que han sido víctimas de Mobbing fue baja y su tendencia a dejar de trabajar fue alta. El 61,9% de las enfermeras refirieron que el Mobbing afectó de forma negativa su salud; concluyendo que el Mobbing afecta negativamente la salud de las enfermeras, no sólo reduciendo su satisfacción en el trabajo, sino que también aumenta su tendencia a dejar sus puestos de trabajo. (12)

Al evaluarse la violencia y Mobbing en personal de salud mediante un estudio transversal realizado a nivel nacional. La población de estudio fue de 12,944 trabajadores de salud. Los resultados establecieron que el Mobbing fue

estadísticamente significativo entre las ocupaciones según la frecuencia del Mobbing. Se observó que 3.6% de los médicos y dentistas, 2.4% de los profesionales de enfermería y obstetricia, además del 1.9% de químicos farmacéuticos que habían experimentado Mobbing, con diferencias estadísticas; también las mujeres y menores de 30 años presentaron mayor frecuencia de acoso laboral o Mobbing. (13)

Al determinar la exposición de los profesionales de la salud al Mobbing, en un estudio correlacional aplicado a 479 participantes, se encontró que la tasa de exposición al Mobbing al menos una vez en el último año fue entre el 66,4% y 71.8%. Las enfermeras en comparación con los médicos fueron más expuestas al Mobbing y se incrementaba el Mobbing si la persona tenía una experiencia profesional menor a 10 años. (14)

En otra investigación se determinó la percepción de Mobbing y los factores asociados en los grupos ocupacionales en las áreas de atención pre hospitalaria. Fue una investigación de tipo correlacional aplicado a 434 trabajadores de salud. Hallaron que el 17,6% de los técnicos y 13,5% de los profesionales perciben Mobbing, enfatizando que un bajo porcentaje de estos eventos son registrados. No hubo diferencias significativas entre las categorías de empleo y de las regiones estudiadas. (15)

En el Perú, se realizó un estudio con el fin de determinar la asociación entre el Mobbing y síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Hipólito Unanue mediante una investigación transversal en una muestra de 67 internos. Para conocer el nivel de Síndrome de Burnout y para determinar la asociación entre ambas variables. Los resultados arrojaron que el 43.3% de los internos presentaron Mobbing y el 25% padecen de síndrome de agotamiento profesional y además que de aquellos que sufren de Mobbing tienen 6.1 veces más de probabilidad de presentar síndrome de Burnout. Por lo que concluyó que si existe asociación entre mencionadas variables. (16)

También se realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre Mobbing y Síndrome de Burnout y como las estrategias para afrontarlo intervienen

en dicha asociación. La investigación fue transversal, con una población de 147 trabajadores. Demostraron que el pasar por una experiencia de Mobbing sí influye de manera importante en el desarrollo de los síntomas de Burnout, afectando principalmente en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Y respecto a las medidas de afrontamiento, la dimensión búsqueda de ayuda no presentó relación con Síndrome de Burnout, a diferencia de la dimensión solución de problemas y evitación que sí presentaron dicha relación. (17)

Se orientó a investigar la relación entre el Mobbing y el desempeño al laborar, en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca, por lo que realizó un estudio descriptivo correlacional en una muestra de 61 profesionales. Los resultados demostraron relación entre ambas variables, además que la forma más común de Mobbing es de manera horizontal, seguido del ascendente y que el nivel de productividad laboral es medio y el nivel motivación hacia el trabajo, bajo. (18)

Se determinó la relación que existe entre Mobbing y la productividad en el mismo, mediante un estudio correlacional a 93 enfermeras del Hospital Dos de Mayo. Los resultados evidenciaron que el 32.3% de los evaluados presentan un bajo nivel de hostigamiento psicológico, 41.9% se encuentran en nivel medio y el 25.8% presentan alto nivel. Con respecto a la variable Productividad un 67.7% tiene un bajo nivel y el 19.4% se encuentran en un alto nivel de productividad. Además, se demostró que sí existe relación entre ambas variables. (19)

De la misma manera, se determinó los factores que se asocian a la violencia en el trabajo en los internos de la carrera de medicina de una universidad del Perú. El estudio fue transversal realizado a 116 internos, encontrándose que el 82.8% de los internos habrían sufrido de violencia laboral durante su tiempo de internado y el 17.2% no reportaron ninguna forma de violencia. Además, dentro de los tipos de violencia psicológica, la manera que predominó fue la violencia verbal con 97.9%, seguida del Mobbing con el 59.4% de porcentaje y por último el acoso sexual con 21.9%. (20)

Se realizó una investigación para determinar la prevalencia del síndrome de Burnout, estudio descriptivo en 57 trabajadores asistenciales, teniendo en cuenta la edad, ocupación, sexo, estado económico, estado civil, grado de instrucción académica y tiempo de trabajo. Los resultados indicaron afectación en el 10,5 % de profesionales, predominando el sexo femenino con un 83,3 % y en las auxiliares de enfermería, en igual proporción. Concluyendo que existen trastornos psicolaborales que pueden generar efectos negativos en los trabajadores asistenciales. (21)

Otra investigación tuvo como fin estimar la prevalencia del síndrome de Burnout en sus 3 extensiones: debilidad emocional, despersonalización y realización de persona del grupo de enfermería. Se aplicó un estudio descriptivo, de corte transversal en 120 enfermeros. Entre los resultados el 79,2% eran asistenciales y el 13,3% administrativos, refiriendo que la prevalencia de debilidad emocional fue la más alta, la despersonalización fue media y en realización de persona muy baja. Concluyendo que de acuerdo a la exposición y el tipo de cargo laboral influye para desarrollar niveles importantes de síndrome de Burnout del personal de enfermería. (22)

La definición establecida por la Organización Internacional del Trabajo acerca del Mobbing, señala que es una manera de acoso psicológico, caracterizada por acto de hostigar mediante de acciones de venganza, crueldad o malicia con el fin de desestabilizar o humillar a una persona o un conjunto de trabajadores. (23)

Desde el punto de vista organizacional, se describió cuatro fases que caracterizan el desarrollo de Mobbing. La primera etapa se trata sobre la aparición de un incidente crítico; esto se refiere a que la persona no encuentra el apoyo esperado por parte de la organización, sin poder explicar el porqué de la situación, pero no hacen nada al respecto, sino más bien empiezan a pensar que ellos son los culpables, ocasionándoles trastornos del sueño y síntomas de ansiedad. La segunda etapa hace referencia a la persecución sistemática, es decir al acoso incisivo y constante hacia la víctima, con el fin de demostrarle a la persona abusada que cualquier cosa que haga por defenderse será en vano y que por el contrario incrementará la violencia. La tercera fase es la intervención de los superiores, es decir a causa del incremento del hostigamiento la víctima puede acudir a los jefes para que estos los ayuden a

enfrentar el problema. Y como cuarta etapa, tenemos el abandono laboral, consecuencia del deterioro de la salud que sufren debido al acoso. (24)

Existe tres tipos de Mobbing considerando la direccionalidad, el acoso ascendente ocurre si un directivo es hostilizado por alguno o varios de sus subordinados, debido al rechazo de los empleados de someterse al directivo de nivel superior. El acoso descendente donde el subordinado es agredido psicológicamente por uno o varios trabajadores que tienen cargos superiores en la organización. Adicionalmente incluye que el superior se sienta amenazado por sus subordinados y los maltrate para destacar. El Mobbing horizontal sucede cuando el trabajador es acosado por uno o varios compañeros que tienen la misma jerarquía. Hay situaciones donde el grupo establecido discrimina a un individuo que no quiere someterse a las normas establecidas por la mayoría o resultado de una enemistad personal. Este acoso también surge por razones el tipo racial, religión, sexo, apariencia, entre otros. (25)

Hay una serie de situaciones que se relacionan con el desarrollo de Mobbing en los profesionales de salud, como el exigir que desempeñen diversas tareas, sobrecarga laboral, órdenes contradictorias, el sistema organizacional de la institución y las relaciones interpersonales. (26)

Los efectos sobre la calidad de salud de las víctimas, quienes sufren estos trastornos son fáciles de predecir; ya que muestran un patrón de desestabilización emocional continuo, por lo que la víctima va perdiendo protagonismo en el desarrollo laboral en el que hasta ahora no presentaba inconveniente alguno para desenvolverse. Se pretende que se confunda, que incurra en equivocaciones, que se sienta inestable y estática ante las decisiones para ejecutar su trabajo. Para ello se utiliza toda variedad de malicias, incluidas las trampas y los intentos deliberados, con la finalidad de que cometa errores y desestabilizar para hacer sentir inservible a la víctima. (27)

Entre las herramientas de evaluación hacia el Mobbing, podemos encontrar una escala de tipo cuestionario diseñada por Cisneros y que sirve para determinar comportamientos desarrollados frente a distintas situaciones donde interviene el Mobbing, esto incluye conductas concernientes con la desvalorización y/o

disminución en la comunicación ante otros sujetos; conductas que buscan mantener aislados a las víctimas para que de tal manera se evite el contacto social, esto se puede presentar de manera física o emocional; también se despliegan conductas de humillación a la víctima tomándola como objeto de críticas, burlas y ridiculizaciones; asimismo, se demuestran ataques de forma directa a la calidad, desarrollo personal y profesional del individuo, y por último hay atentados contra la integridad del sujeto, designándole actividades demasiado peligrosas sin tener en cuenta las medidas de seguridad que serían adecuadas para el desarrollo del trabajo. (28)

Otra herramienta es el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), donde se asumen que las circunstancias de trabajo predisponen el desarrollo de un trastorno mental cuyo inicio problemático vienen a ser factores que están asociados a al riesgo psicosocial relacionado a eventos nuevos en la organización, que a la larga pueden ser causa de alteraciones psicológicas en los empleados y posteriormente convertirse en cuadros de patología mental. Es así que este test establece un diagnóstico donde se plantea la ausencia o presencia del acoso psicológico en el campo laboral, brindando de esa manera la facilidad de identificar a tiempo los trastornos mentales. (29)

En cuanto a la otra variable de estudio, el Síndrome de Burnout, a pesar de ser reconocido por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo en el trabajo para la calidad de vida de la persona que lo padece, no se encuentra descrito en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, ni en la Clasificación internacional de enfermedades, tampoco fue incluido en la versión actualizada del Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología. Por lo que la acepción más aprobada es la dada por Christina Maslach, quien lo describe como la manera inapropiada de hacer frente al estrés de larga data, que abarca 3 dimensiones como el cansancio emocional, la disminución del desempeño personal en el trabajo y la despersonalización. (30)

Dentro de los componentes que predisponen al desarrollo de desgaste ocupacional en el personal de salud, se encuentran aspectos como los años de vida, el sexo, estado civil, el tener o no hijos, la experiencia laboral en el puesto de labores, el ambiente



físico del centro de trabajo, jornadas agotadoras y falta de descansos, carga horaria, turno laboral, cambios organizacionales, interrelación entre los compañeros y los jefes, violencia laboral y falta o poco apoyo social. Por lo que el síndrome de Burnout y sus dimensiones puede ser evaluado por una gran cantidad de instrumentos, siendo el más conocido el cuestionario de valoración de Maslach Burnout Inventory, el cual fue hecho para el personal de salud, pero debido a su trascendencia también se usa en otras profesiones como la docencia, pero con su respectiva adaptación. (31)

Y con respecto a las consecuencias de Burnout profesional, tenemos una gran cantidad de efectos, los cuales han sido clasificados en 5 categorías: la primera se refiere a lo afectivo (deprimido, triste), la segunda a lo cognitivo (desesperanza, impotencia), la tercera a síntomas físicos, la cuarta a comportamentales (absentismo, tabaquismo) y la quinta a lo motivacional (falta de entusiasmo). (32)

Por lo que al formularnos el problema: ¿Está el Mobbing asociado al síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco durante año 2019?

La importancia de la presente investigación, se establece en que el Mobbing y síndrome de Burnout, representan en el campo de la salud ocupacional un problema que no son abordados en su verdadera dimensión, especialmente en los servicios de salud, por tanto, es importante abordar sus factores que contribuyen a su ocurrencia y a quienes afectan con mayor frecuencia. Los resultados de esta investigación representaran una evidencia científica respecto a si los distintos conjuntos ocupacionales que trabajan en el área asistencial son colaboradores para relacionar las variables que presentamos, y de tal manera se implementen medidas que optimen el ambiente laboral y la salud del recurso humano del Hospital Leoncio Prado.

Esta investigación busca determinar la asociación entre el Mobbing y el síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco durante el año 2019, y los objetivos específicos, determinar la presencia de Mobbing en el personal de salud y determinar la presencia del síndrome de Burnout.

La hipótesis planteada: El Mobbing está asociado al síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco.

## II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación  
No experimental, correlacional.

2.2 Operacionalización de variables  
Mobbing y síndrome de Burnout.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Mobbing	“Es el acto de hostigar y/o acosar a los trabajadores de una organización, ya sea de manera física, sexual o psicológica, con la finalidad de dificultar su desarrollo laboral”. (33)	“Se determinó el nivel de Mobbing aplicando la Escala de Cisneros”	Mobbing <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alto</li> <li>➤ Medio</li> <li>➤ Bajo</li> </ul>	Cualitativo Ordinal
Síndrome de Burnout	“Patología caracterizado por una respuesta de larga data frente al estrés en el ámbito laboral, caracterizado por comportamientos disfuncionales expresando niveles altos de presión y tensión laboral”. (34)	“Se determinó el nivel de síndrome de Burnout aplicando el test de Maslach Burnout Inventory”	Síndrome de Burnout <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alto</li> <li>➤ Medio</li> <li>➤ Bajo</li> </ul>	Cualitativo Ordinal

### 2.3 Población, muestra y muestreo

La población se conformó por 96 trabajadores asistenciales que trabajan en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco.

La muestra fue censal.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

- Trabajador asistencial con vínculo laboral mayor a medio año.
- Trabajador que tenga el deseo de ser participante en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Trabajador que se encuentre en tratamiento psiquiátrico.
- Trabajador que tenga licencia laboral.

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

La técnica consistió en la aplicación de dos encuestas.

El Instrumento tuvo tres componentes, el primero comprende la ficha para caracterizar al grupo de estudio, el segundo; el test de Cisneros y como tercer componente se utilizó el Maslach Burnout Inventory. (Anexo 1 y 2).

Validación y confiabilidad del instrumento: El Test de la escala Cisneros para el Mobbing que consta de 43 ítems con una escala de 0 a 6 puntos, tiene una alta fiabilidad de la escala ( $\alpha=.96$ ), según el alfa de cronbach. (35)

Con respecto a la validez del Test de Maslach, se tuvo en cuenta un coeficiente de validez de  $r= 0.9$ , considerándose como válido y confirmando la confiabilidad del test mediante el alfa de cronbach. (36)

### 2.5 Procedimiento

Con la aprobación previa del proyecto de tesis en la Dirección de Escuela de Medicina, se emitió la solicitud de permiso para la realización de proyecto de tesis a la dirección del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, con el propósito de adquirir la autorización para la ejecución de la investigación.

Una vez aprobada la solicitud, se procedió a la aplicación de las encuestas durante 20 minutos por persona, expresándoles de manera clara y puntual el propósito de la investigación, solicitando previamente el consentimiento informado (Anexo 3).

Recogida la información se procesó los datos en tablas para su consiguiente análisis estadístico.

## 2.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se usó el coeficiente de correlación de rangos Tau-b de Kendall,  $p < 0.05$ .

## 2.7 Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta los criterios de la Declaración de Helsinki (37) en el cual se considera el principio número 24, se mantendrá la confidencialidad sobre la información recabada y obtener la aprobación de la Escuela de Medicina de la Universidad César Vallejo y el Hospital Leoncio Prado, así como el principio número 25 sobre el consentimiento informado.

### III. RESULTADOS

Tabla N° 1: Asociación de Mobbing y síndrome de Burnout en el personal de salud, Hospital Leoncio Prado Huamachuco - 2019.

Mobbing	Síndrome de Burnout			Total
	Bajo	Medio	Alto	
	N° %	N° %	N° %	
Bajo	6 (6,3%)	2 (2,1%)	0 (0,0%)	8 (8,3%)
Medio	4(4,2%)	48 (50,0%)	6 (6,3%)	58 (60,4%)
Alto	1 (1,0%)	7 (3%)	22 (22,9%)	30 (31,3%)
Total	11 (11,5%)	57 (59,4%)	28 (29,2%)	96 (100,0%)

$\tau = 0.450$ 
 $p = <0.05$

El 100% del personal, en su mayoría, el 50% presentan un nivel medio de Mobbing y a la vez presentan un nivel moderado de síndrome de Burnout; y en su minoría el 1% presentan un nivel alto de Mobbing y a la vez presentan un nivel bajo de síndrome de Burnout.

Según los resultados sobre el coeficiente de correlación de rangos Tau-b de Kendall, en la asociación de Mobbing y el síndrome de Burnout en el personal de salud, se encontró que el valor de correlación fue de 0.450, la cual indica que es una asociación Positiva de nivel moderado.

#### IV. DISCUSIÓN

La jornada que realiza el personal de salud es estresante, ya que además de las secuelas de la conducta humana en su aspecto social del síndrome de Burnout, se pasa por circunstancias de Mobbing, lo cual es un asunto que inquieta e indica relevancia de las estrategias en prevención por el aumento de enfermedades y accidentes laborales. (38)

El síndrome de Burnout presenta un estado tridimensional que expone claramente la experiencia del estrés personal dentro de un contexto que involucra el inicio potencial en uno mismo y del resto, observándose con mayor frecuencia en el personal de salud, ya que están en contacto directo con pacientes y experimentan estrés somático y mental. (39)

El Mobbing puede darse de forma directa e indirecta. El desarrollo de este fenómeno es más probable en organizaciones relativamente cerradas, cuya idiosincrasia es caracterizada por el poder y el control, cuya importancia radica sobre la productividad y la eficacia, tratándose sobre todo con pacientes. (40)

En esta investigación se determinó una asociación moderada entre el Mobbing y el síndrome de Burnout en el personal de salud, Hospital Leoncio Prado Huamachuco – 2019.

Al verificar estudios realizados, se determinó la asociación entre Mobbing y el síndrome de Burnout, su organización y sus causas. Se realizó un estudio descriptivo correlacional en 24 trabajadores, evaluando sucesos de la problemática en cuanto a su organización. Obteniendo como resultados que estos fenómenos organizacionales comparten indicios de estrés, despersonalización, desmotivación y factores causales. Concluyendo que el Mobbing y síndrome de Burnout presentan una asociación positiva. (10)

En otra investigación, se buscó establecer la relación entre el nivel de agotamiento profesional y el estar expuesto a Mobbing en los gerentes de las diversas áreas de los hospitales del Ministerio de Salud. En los resultados se encontraron asociaciones positivas entre cada subdimensión del Mobbing y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de Burnout y asociación negativa con la dimensión realización personal. (11)

También se realizó un estudio con el fin de determinar la asociación entre el Mobbing y síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Hipólito Unanue mediante una

investigación transversal en una muestra de 67 internos. Para conocer el nivel de Síndrome de Burnout y para determinar la asociación entre ambas variables. Los resultados arrojaron que el 43.3% de los internos presentaron Mobbing y el 25% padecen de síndrome de agotamiento profesional y además que de aquellos que sufren de Mobbing tienen 6.1 veces más de probabilidad de presentar síndrome de Burnout. Por lo que se concluyó que existe asociación entre mencionadas variables. (16)

Otro estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre Mobbing y Síndrome de Burnout y como las estrategias para afrontarlo intervienen en dicha asociación. La investigación fue transversal, con una población de 147 trabajadores. Demostraron que el pasar por una experiencia de Mobbing si influye de manera importante en el desarrollo de los síntomas de Burnout, afectando principalmente en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. (17)

Se orientó a investigar la relación entre el Mobbing y el desempeño al laborar, en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca, por lo que se realizó un estudio descriptivo correlacional en una muestra de 61 profesionales. Lo resultados demostraron relación entre ambas variables, además que la forma más común de Mobbing es de manera horizontal, seguido del ascendente y que el nivel de productividad laboral es medio y el nivel motivación hacia el trabajo, bajo. (18)

## **V. CONCLUSIONES**

Existe asociación moderada entre el Mobbing y el síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco en el año 2019.

Se determinó que el personal de salud presenta Mobbing en el 60,4%.

Se determinó que el personal de salud presenta síndrome de Burnout en el 59,4%.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Que futuras investigaciones tengan en cuenta trabajar con una población sectorizada respecto a la profesión del personal asistencial.

Informar y educar al personal de salud del Hospital Leoncio Prado sobre el Mobbing y el síndrome de Burnout.

Implementar medidas que mejoren el ambiente laboral y la salud de los trabajadores del Hospital Leoncio Prado.

## REFERENCIAS

1. Martens I, Ponce M, Castañeda F. Guía práctica para la prevención y sanción del hostigamiento sexual en el lugar de trabajo en el sector privado y público. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (Perú); 2017.
2. Merino M, Carrera F, Arribas N. Burnout en el personal de un hospital de crónicos. [Internet]. 2018 [citado 22 de agosto de 2019]; 10 (1): S1/11. Recuperado a partir de: [https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/asset/s/rsp/v52/es\\_0034-8910-rsp-S1518-87872018052000242.pdf](https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/asset/s/rsp/v52/es_0034-8910-rsp-S1518-87872018052000242.pdf)
3. ¿Por qué es importante conocer sobre el acoso laboral? La Republica (Perú) 29 de octubre de 2018,1. Recuperado a partir de: <https://www.larepublica.net/noticia/por-que-es-importante-conocer-sobre-el-acoso-laboral>
4. Gómez L, Damaris F, Castillo E, Síndrome de Burnout: una revisión breve. Ciencia y Humanismo en la Salud [Internet].2015 [citado 22 de agosto de 2019]; 2(3): 116-122. Recuperado a partir de: [https://www.researchgate.net/publication/304625645\\_Sindrome\\_deutr\\_Burnout\\_Una\\_revision\\_breve](https://www.researchgate.net/publication/304625645_Sindrome_deutr_Burnout_Una_revision_breve)
5. Molero M.; Pérez M. Gázquez J. Acoso laboral entre personal de enfermería. Enfermería Universitaria [Internet]. 2016[Citado 03 de marzo de 2019]; 13(2):114-123.Recuperado a partir de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706316000257>
6. Bambi S; Lumini E; Becattini G; Lucchini A; Rasero L. Violenza orizzontale e bullismo nella professione infermieristica. Giornale italiano di medicina del lavoro ed ergonomia. [Internet]. 2016[Citado 03 de marzo de 2019]; 38(1):50-70. Recuperado a partir de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27311145>
7. Cruz I. Acoso laboral en el profesional de enfermería: Revisión Sistemática Paraninfo digital [Internet]. 2015[Citado 03 de marzo de 2019]; 22(1):125. Recuperado a partir de: <http://www.index-f.com/para/n22/pdf/125.pdf>

8. Dos Santos S; Garrido C; Costa I; Oliveira K; Geraldo S; Figueiredo J. Asedio moral en el Ámbito de la Enfermería. Enfermeira cogitare Curitiba [Internet].2014 [Citado 03 de marzo de 2019]; 9(22): 159-165. Recuperado a partir de:  
[http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-85362014000100024](http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-85362014000100024)
9. Ladero A. Violencia laboral en enfermeras del hospital del seguro social de Chimbote [Tesis en internet] [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2015. [Citado 03 de marzo de 2019]. Recuperado a partir de:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8623/2E%20425.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Letelier G, Navarrete E, Farfán C. Síndromes organizacionales: Mobbing y Burnout. Revista iberoamericana de ciencias [Internet]. 2014[Citado 22 de agosto de 2019] 1(1):1-12. Recuperado a partir de:  
<http://www.reibci.org/publicados/2014/mayo/4568333.pdf>
11. Karsavuran S, Kaya S. La relación entre Burnout y Mobbing entre los administradores de los hospitales [Internet]. 2015 [Citado 22 de agosto de 2019]; 24(3):337-348. Recuperado a partir:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26350707>
12. Ceyhan O, Tasci S, Sungur O. Mobbing against Nurses in Turkey: How Does it Affect Job Satisfaction. International Journal of Caring Sciences [Internet].2016 [Citado 22 de agosto de 2019]; 9(3) 810. Recuperado a partir de:  
[http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/9\\_goris\\_original\\_9\\_3.pdf](http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/9_goris_original_9_3.pdf)
13. C Pinar T, Acikel C, Pinar G, Karabulut E, Saygun M, Bariskin E, et al. Workplace Violence in the Health Sector in Turkey: A National Study. Journal of Interpersonal Violence [Internet].2015 [Citado 20 de marzo de 2019]; 32(15) 2/11. Recuperado a partir de:  
[https://www.researchgate.net/publication/279298200\\_Workplace\\_Violence\\_in\\_the\\_Health\\_Sector\\_in\\_Turkey\\_A\\_National\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/279298200_Workplace_Violence_in_the_Health_Sector_in_Turkey_A_National_Study)
14. Erdogana V, Yildirim A. Healthcare professionals' exposure to mobbing behaviors and relation of mobbing with job satisfaction and organizational commitment. Procedia Computer Science [Internet].2017 [Citado 03 marzo de 2019]; 120(1) 931/938. Recuperado a partir de:

[https://ac.els-cdn.com/S1877050917325401/1-s2.0-S1877050917325401-main.pdf?\\_tid=38968959-c64c-4aed-abf2-6c3c82fb7884&acdnat=1525402218\\_2d24fb25c426c66bfdc2c12ea0bff181](https://ac.els-cdn.com/S1877050917325401/1-s2.0-S1877050917325401-main.pdf?_tid=38968959-c64c-4aed-abf2-6c3c82fb7884&acdnat=1525402218_2d24fb25c426c66bfdc2c12ea0bff181)

15. Rodríguez V, Paravic T. Verbal abuse and mobbing in pre-hospital care services, Chile. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [Internet].2017 [Citado 03 de marzo de 2019]; 25: e2956. Recuperado a partir de:  
<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/0104-1169-rlae-25-e2956.pdf>
16. Quintana L. Asociación entre Mobbing y Síndrome de Burnout en internos de medicina interna en el Hospital Nacional Hipólito Unanue [tesis en Internet]. [Lima]: Universidad privada San Juan Bautista; 2016 [Citado 03 de marzo de 2019]. Recuperado a partir de:  
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/121508>
17. Altamirano Bringas A, Velarde Mercado B. Influencia del mobbing y afrontamiento sobre los síntomas de burnout en una muestra multi ocupacional de trabajadores. [tesis en internet]. [Perú]: Universidad San Ignacio de Loyola; 2017[Citado 03 de marzo de 2019] Recuperado a partir de:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3474/1/2017\\_Altamirano-Bringas.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3474/1/2017_Altamirano-Bringas.pdf)
18. Casahuilla W, Wendy R. Mobbing y Desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca. [tesis en internet]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2015 [Citado 22 de agosto de 2019] Recuperado a partir de:  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/949>
19. Rojas M. Hostigamiento Psicológico Laboral y la Productividad del Personal de Enfermería en el Hospital Nacional Dos de Mayo [tesis en Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2017[Citado 22 de agosto de 2019]. Recuperado a partir de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8862/Rojas\CMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Huamán M. Factores asociados a la Violencia Laboral en los Internos de Medicina de la Universidad Ricardo Palma [tesis en Internet]. [Lima]: Universidad Ricardo Palma; 2017[Citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en:  
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1146/TESIS%20GRANDA%20DE%20LA%20CRUUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21. Bedoya Marrugo E. Prevalencia del síndrome de *Burnout* en trabajadores de un hospital público colombiano. MEDISAN [Internet]. 2017 [Citado 22 de agosto de 2019]; 2017; 21(11):3172. Recuperado a partir de:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n11/san052111.pdf>
22. Muñoz S, Ordoñez J, Solarte M, Valverde Y, Villareal S. Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Risaralda [Internet]. 2018 [Citado 22 de agosto de 2019]; 23(1) 34-37. Recuperado a partir de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n1/v24n1a06.pdf>
23. Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. En OIT, editores. Conferencia Internacional del Trabajo 107.ª reunión, 2018. Oficina Internacional del Trabajo, [Internet]. Ginebra; 2018[Citado 03 marzo de 2019] p. 1(1) 978-92-2-331280-0. Recuperado a partir 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)
24. Carriel L. ¿Qué es Mobbing: Acoso Psicológico en el trabajo? Instituto de Salud Pública de Chile [Internet]. 2017 [Citado 20 de agosto de 2019]; 1(1):3-10, Recuperado a partir de:  
<https://docplayer.es/72543375-Que-es-mobbing-acoso-psicologico-en-el-trabajo-departamento-salud-ocupacional.html>
25. Alba M. Hernández C. Puga C. El acoso laboral en hospitales públicos de la ciudad de México. Universidad Nacional Autónoma de México [Internet]. 2013 [Citado 03 marzo de 2019]; 1(1):2-17, Recuperado a partir de:  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.06.pdf>
26. Vásquez J. Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales. [tesis en Internet]. [Tarapoto]: Universidad Cesar Vallejo; 2015 [Citado 20 agosto de 2019] Recuperado a partir de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez\\_jl.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf)
27. Piñuel I. Evaluación psicológica del acoso psicológico en el trabajo o Mobbing en España mediante el Cuestionario Cisneros. [tesis en Internet]. [Madrid]: Universidad Complutense de Madrid; 2015 [Citado 03 marzo de 2019] Recuperado a partir de:  
<https://eprints.ucm.es/33244/1/T36409.pdf>
28. Ferrari L, Filippi G, Córdova E. Cuestionario de evaluación de estilos, modalidades y tipos de acoso laboral (cemtal): estructura y propiedades psicométricas. Facultad

- Psicología Universidad Buenos Aires. [Internet]. 2015[Citado 03 marzo de 2019]; 22(1): 61-70. Recuperado a partir de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/3691/369147944006.pdf>
29. Díaz A, Mauro A, Toro J, Villarroel C, Campos D. Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en tres ámbitos laborales chilenos. Ciencia y trabajo [Internet]. 2015 [Citado 03 marzo de 2019]; 18(2):247-254. Recuperado a partir de:  
[https://www.researchgate.net/publication/278160280\\_Validacion\\_del\\_inventario\\_de\\_violencia\\_y\\_acoso\\_psicologico\\_en\\_el\\_trabajo\\_IVAPT-PANDO-en\\_tres\\_ambitos\\_laborales\\_chilenos](https://www.researchgate.net/publication/278160280_Validacion_del_inventario_de_violencia_y_acoso_psicologico_en_el_trabajo_IVAPT-PANDO-en_tres_ambitos_laborales_chilenos)
30. Saborio L, Hidalgo L. Síndrome de Burnout. Revisión Bibliográfica. Medicina legal de Costa Rica. [Internet]. 2015 [citado 20 de marzo de 2019]; 32(1): 1409-0015. Recuperado a partir de:  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
31. Hederich C, Caballero C. Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. Revista CES Psicología. [Internet]. 2016 [Citado 03 marzo de 2019]; 9(1):1-15. Recuperado a partir de:  
<http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/3511/2525>
32. Maicon C. El síndrome de Burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro. Wanceulen Editorial. El síndrome de Burnout [Internet]. Ebooks Wanceulen. 2015. p. 9788498238686 Recuperado a partir de:  
<https://www.casadellibro.com/ebook-el-sindrome-de-burnout-comprension-del-pasado-analisis-del-presente-y-perspectivas-de-futuro-ebook/9788498238686/2482657>
33. Conde E, Velázquez M, Méndez P. Diagnóstico de Hostigamiento sexual y Acoso sexual en la Administración Pública Federal [Internet] México: Programa de Asuntos de la Mujer y de Igualdad entre Mujeres y Hombres (2015-2018); 2019[Citado 22 de agosto de 2019]. Recuperado a partir de:  
<https://igualdaddegenero.cndh.org.mx/Content/doc/Publicaciones/Diagnostico-Hostigamiento-Acoso-Sexual-APF.pdf>
34. D Olivares V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. [Internet]. 2017 [Citado 22 de agosto de 2019]; 58(5): 59-63. Recuperado a partir de:

- <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
35. López M, Vázquez P, Montes C. Validación de la Escala CISNEROS de Medida de Mobbing. Revista Psicológica del Trabajo y de las Organizaciones [Internet]. 2009; [Citado 03 marzo de 2019] 25(3): 231-243. Recuperado a partir de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/2313/231316497004.pdf>
  36. Aranda C, Pando M, Salazar J. Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. Salud Uninorte [Internet] 2016; [Citado 03 marzo de 2019] 32(2): 218-227. Recuperado a partir de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v32n2/v32n2a05.pdf>
  37. Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [Internet]. Ginebra: Asociación médica mundial; 2013 [citado 20 de marzo de 2019]. Recuperado a partir de:  
<https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
  38. Capezzuto B, Garay M, Castrillón S. Estrés laboral: síndrome de Burnout y Mobbing en el equipo de salud [Internet]. Uruguay: Comisión sectorial de educación permanente; 2017 [Citado 22 de agosto de 2019]. 98(1):1-98. Recuperado a partir de:  
<http://udelar.edu.uy/eduper/wp-content/uploads/sites/29/2017/12/estreslaboral.pdf>
  39. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. [Internet]. 2019 [Citado 22 de agosto de 2019]; 19(1): 67-72. Recuperado a partir de:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v19n1/a11v19n1.pdf>
  40. Sepúlveda A, Mota A, Fajardo G. Acoso laboral durante la formación como especialista en un hospital de pediatría en México: un fenómeno poco percibido [Internet]. 2017 [Citado 22 de agosto de 2019]; 55 (1): S92-101. Recuperado a partir de:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/ims171<<<<<n.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

#### FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### ASOCIACIÓN ENTRE MOBBING Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD, HOSPITAL LEONCIO PRADO HUAMACHUCO - 2019

##### I.-N° DE FICHA.

SEXO: MASCULINO ( ) FEMENINO ( )

EDAD EN AÑOS.....

##### II.- GRUPO OCUPACIONAL

- MÉDICO ( )
- ENFERMERO (A) ( )
- OBSTETRA ( )
- ODONTÓLOGO(A) ( )
- PSICÓLOGO(A) ( )
- TÉCNICO DE ENFERMERÍA ( )
- OTROS:.....

##### III.- ESCALA DE CISNEROS

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

1 Jefes o supervisores

2 Compañeros de trabajo

3 Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos 2 Una vez al mes o menos

3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana

6 Todos los días



**COLOQUE EL NÚMERO SEGÚN LO INDICADO ANTERIORMENTE**

01. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	0	1	2	3	4	5	6
02. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»							
03. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme							
04. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética							
05. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada							
06. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia							
07. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido							
08. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias							
09. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno							
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada							
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito							
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad							
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente							
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo							
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga							
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos							
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo							
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes							

19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros							
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)							
21. Intentan aislarne de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos							
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo							
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»							
24. Me menosprecian personal o profesionalmente							
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.							
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal							
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios							
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio							
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme							
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme							
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí							
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada							
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo							
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.							
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación							

36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo							
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables							
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada							
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional							
40. Intentan persistentemente desmoralizarme							
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada							
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»							
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas							
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1 a 43)	SI ( )                      NO ( )						

## ANEXO N° 2

## CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

<b>I. CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY</b>  <b>PREGUNTAS</b>	Nunca	pocas veces	Una vez al mes o	una vez a la semana	varias veces a la	todos los días
1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío						
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado						
4 Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes						
5 Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales						
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes						
8 Siento que mi trabajo me está desgastando						
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo						
10 Siento que me he hecho más duro con la gente						
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo						

13	Me siento frustrado en mi trabajo						
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes						
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes						
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada						
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas						

### SÍNDROME DE BURNOUT:

1. **Cansancio emocional:** Alto: 20-54 Medio: 15-24 Bajo: 0-14
2. **Despersonalización:** Alto: 10-30 Medio: 4-9 Bajo: 0-3
3. **Realización personal:** Alto: 40-48 Medio: 34-39 Bajo: 0-33

ANEXO N° 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento se hace constar que acepto colaborar voluntariamente con el trabajo de investigación titulado: Mobbing y síndrome de Burnout en el personal de salud, hospital Leoncio Prado Huamachuco – 2019”, que ha sido explicado por el autor CASTRO NEGREIROS, STING BLACKLEY y donde se me ha asegurado que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación podrá en riesgo mi salud mental y física, así como mi bienestar. A demás de haberse aclarado que no hare ningún gasto, ni recibiré contribución económica por mi participación, es que firmo el documento como prueba de mi aceptación.

Nombre: .....

DNI: .....

Firma: .....

Trujillo, .... de ..... del 2019

AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS



GERENCIA REGIONAL  
DE SALUD  
Red de Salud Sánchez Carrión

*Juntos por la Prosperidad*

MEMORÁNDUM N° 521-2019-GRLL-GRLL-GDRS/RED SC/EESS/ RR.HH.

DE: YONNY MANUEL URETA NUÑEZ  
Director Ejecutivo de la Red de Salud de Sánchez Carrión

A: CASTRO NEGREIROS STING BLAKLEY.  
Interno De La Universidad Cesar Vallejo

Asunto: PERMISO PARA EJECUCION DE PROYECTO TESIS

Por medio del presente le saludo cordialmente y a la vez se le comunica que se ha aceptado la solicitud de permiso para la ejecución de proyecto de tesis título "ASOCIACIÓN ENTRE MOBBING Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERONAL DE SALUD LEONCIO PRADO". Teniendo en cuenta la ética de investigación.

Atentamente.

YMUN/yycc  
CC. Direccion  
Archivo  
Interesado

REGION LA LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
RED DE SALUD SANCHEZ CARRION  
DIRECTOR EJECUTIVO  
YONNY URETA NUÑEZ  
DIRECTOR EJECUTIVO

CONTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS EN EJECUCION DE TESIS

EL (la) que suscribe : IVonne Vargas Sánchez

Responsable de (área/sección/institución u otro) Dirección del Hospital  
Leorcio Prado - Muzmashuco

Deja constancia que el (la) estudiante : Stiny Castro Nigrocos

Ha recolectado datos para elaborar su tesis en : Hospital Leorcio Prado

Fecha: 22-08-19

REGIÓN LA LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
RED DE SALUD SÁNCHEZ CARRIÓN  
Mg. Ivonne Vargas Sánchez  
DIRECTORA HOSPITAL

FIRMA Y SELLO

DNI: 40051035



ANEXO N° 6

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Marco Antonio Angulo Alfaro  
 docente de la Facultad de Ciencias Médicas y  
 Escuela Profesional de Medicina de la Universidad César Vallejo Trujillo  
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Asociación entre Mobbing y Síndrome de Burnout en personal de salud, Hospital Leoncio Prado - Huamachuco 2019"  
 del (de la) estudiante Sting Blackley Castro Negreiras  
 constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.7% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Trujillo 03 de febrero del 2020

*Marco Antonio Angulo Alfaro*

Firma  
Marco Antonio Angulo Alfaro  
 Nombres y apellidos del (de la) docente  
 DNI: 18170977

  
 Elaboró [Firma]  
 Dirección de Investigación

  
 Revisó [Firma]  
 Responsable del SGC

  
[Firma]  
 Vicerectorado de Investigación

# ANEXO N° 7

## PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS EN SOFTWARE TURNITIN

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the title page of a thesis from Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela Académico Profesional de Medicina. The thesis title is "Asociación entre Mobbing y síndrome de Burnout en el personal de salud, Hospital Leoncio Prado Huamachuco - 2019". The author is Castro Negreiros, Sing Blackley, and the advisor is Dr. Marco Antonio Alfaro Angulo. The research line is "Salud Mental". The document is identified as "HUAMACHUCCO - PERÚ" and dated "2019".

The right-hand sidebar shows a "Resumen de coincidencias" (Summary of Similarities) panel with a total similarity score of 25%. Below this, a list of sources is provided with their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	6 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5	dspace.ucacue.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	www.perjudicial.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates "Página: 1 de 19", "Número de palabras: 4662", and "Text-only Report | High Resolution Activado".

AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... Castro Negreiros Sting Blackley .....  
D.N.I. : 70232855 .....  
Domicilio : Jr. Asate N° 06 .....  
Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 991913592 .....  
E-mail : blackley\_1993@hotmail.com .....

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Médicas .....  
Escuela : Medicina .....  
Carrera : Medicina .....  
Título : Médico Cirujano .....

Tesis de Post Grado

Maestría ..... Doctorado .....  
Grado : .....  
Mención : .....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... Castro Negreiros, Sting Blackley .....  
.....

Título de la tesis:

Asociación entre Mobbing y síndrome de Burnout en el personal  
de salud, Hospital Leoncio Prado Huamachuco - 2019 .....

Año de publicación : 2020 .....

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

20/01/2020.