



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Hostigamiento Psicológico Laboral y la Productividad
del Personal de Enfermería del Hospital
Nacional Dos de Mayo 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en gestión de los servicios de salud**

AUTORA:

Br. Miriam Silvia Rojas Castillo

ASESORA:

Dra. Jessica Paola Palacios Garay

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de servicios de la salud

PERÚ – 2017

Página de Jurado

Dr. Carlos Sotelo Estancio
Presidente

Dra. Tamara Tatiana Pando Ezcurra
Secretario

Dra. Jessica Palacios Garay
Vocal

Dedicatoria

A mi padre Marino Rojas Córdova, que desde el cielo guía mis pasos, por su infinito e invaluable amor.

A mis hijos Aracely y Armando, por ser la razón de mi vida.

Agradecimiento

A mi madre y mis hermanas, por sus ejemplos de perseverancia y constancia que las caracterizan, por su apoyo incondicional, y su motivación constante para seguir adelante en la realización profesional.

Declaración de autoría

Yo, Miriam Silvia Rojas Castillo, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Hostigamiento psicológico laboral y la productividad del personal de enfermería del hospital nacional Dos de Mayo, 2017”, presentado en 116 folios para la obtención del grado académico profesional de Magíster en Docencia Universitaria es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de junio de 2017

.....
Firma

ESCUELA DE POSGRADO | LIMA

T. +51(1)2024342 Anx. 2053

Campus Lima Norte: Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en gestión de los servicios de la salud, presento el trabajo de investigación titulado: “Hostigamiento psicológico laboral y la productividad de las enfermeras del Hospital Dos de Mayo, 2017”. En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre relación que existe hostigamiento psicológico laboral y la productividad del personal de enfermería del Hospital Dos de Mayo, 2017, con una población finita de enfermeras del hospital Dos de Mayo, con dos instrumentos de medición de las variables hostigamiento psicológico laboral y productividad validado por expertos en el tema de gestión de los servicios de salud.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, luego en la quinta sección exponer las conclusiones, seguidamente en la sexta sección se dan las recomendaciones pertinentes y en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1. Antecedentes	13
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3. Justificación	39
1.4. Problema	40
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	42
II. Marco Metodológico	43
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipos de estudio	47
2.5. Diseño	48
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos	54
2.9. Aspectos éticos	55
III. Resultados	56
IV. Discusión	69
V. Conclusiones	72
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias bibliográficas	77
Anexos	82

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable hostigamiento psicológico	45
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable productividad	46
Tabla 3	Población de la investigación	49
Tabla 4	Muestra de la investigación	50
Tabla 5	Técnicas de los instrumentos hostigamiento psicológico y productividad	51
Tabla 6	Validez de contenido del instrumento de hostigamiento psicológico por juicio de expertos	52
Tabla 7	Estadístico de fiabilidad del instrumento de hostigamiento psicológico	53
Tabla 8	Escalas y baremos de la variable hostigamiento psicológico	53
Tabla 9	Validez de contenido del instrumento de productividad por juicio de expertos	53
Tabla 10	Estadístico de fiabilidad del instrumento productividad	54
Tabla 11	Escalas y baremos de la variable productividad	57
Tabla 12	Niveles de la variable hostigamiento psicológico	58
Tabla 13	Niveles de la dimensión humillación y rechazo personal	59
Tabla 14	Niveles de la dimensión desprestigio profesional	60
Tabla 15	Niveles de la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad	61
Tabla 16	Niveles de la dimensión degradación profesional	62
Tabla 17	Niveles de la dimensión ninguneo-aislamiento profesional	63
Tabla 18	Niveles de la variable productividad	64
Tabla 19	Niveles de la dimensión factores higiénicos	65
Tabla 20	Niveles de la dimensión factores motivacionales	66
Tabla 21	Correlación entre hostigamiento psicológico y la productividad	66
Tabla 22	Correlación entre el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos	67
Tabla 23	Correlación entre el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales	68

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	48
Figura 2	Niveles de la variable hostigamiento psicológico	57
Figura 3	Niveles de la dimensión humillación y rechazo personal	58
Figura 4	Niveles de la dimensión desprestigio profesional	59
Figura 5	Niveles de la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad	60
Figura 6	Niveles de la dimensión degradación profesional	61
Figura 7	Niveles de la dimensión ninguneo-aislamiento profesional	62
Figura 8	Niveles de la variable productividad	63
Figura 9	Niveles de la dimensión factores higiénicos	64
Figura 10	Niveles de la dimensión factores motivacionales	65

Resumen

A continuación se presenta una síntesis de la investigación “Hostigamiento psicológico laboral y la productividad de las enfermeras del Hospital Dos de Mayo, 2017”.

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre Hostigamiento psicológico laboral y la productividad de las enfermeras del Hospital Dos de Mayo, 2017. La investigación es de tipo básica, el alcance fue descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La población fue 122, el muestreo fue probabilístico y la muestra fue de 93 enfermeras del Hospital Dos de Mayo, 2017. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable Hostigamiento psicológico laboral y la productividad; se realizó la confiabilidad de Alpha de Cronbach está dado por la medida de consistencia interna. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23).

Como el enfoque es cuantitativo se elaboró la Base de datos para ambas variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS 23 y el Excel 2010, luego de realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de correlación de Rho de Spearman = - 0.459** lo que se interpreta al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como alta relación negativa entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Palabras claves: hostigamiento psicológico, productividad.

Abstract

The following is a summary of the research "Psychological harassment at work and productivity of nurses at Dos de Mayo Hospital, 2017".

The objective of the research was to determine the relationship between psychological harassment at work and the productivity of nurses at Dos de Mayo hospital, 2017. The research is of a basic type, the scope was descriptive correlational and the design used is non-experimental, of cross-section. The population was 122, the sampling was probabilistic and the sample was of 93 nurses of the hospital Dos de Mayo, 2017. To collect the data, the instruments of the variable Psychological harassment at work and productivity were used; Was performed Cronbach's Alpha reliability is given by the measure of internal consistency. Data processing was performed using SPSS software (version 23).

As the approach is quantitative, the database for both variables was elaborated with the data obtained through the application of the measurement instruments and then processed through the descriptive and inferential analysis using the SPSS 23 program and the Excel 2010, after the Descriptive analysis and correlation through the Spearman Rho coefficient, with a Spearman Rho correlation result = - 0.459 ** which is interpreted to 99.99% ** that the correlation is significant at the 0.01 level, interpreted as High negative relation between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$); So the null hypothesis is rejected.

Keywords: psychological harassment, productivity.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Fleischhacker (2014) en su investigación titulada *Inteligencia emocional y productividad laboral*, tuvo como objetivo precisar la influencia que posee la inteligencia emocional en la productividad profesional. La muestra estuvo conformada por 40 colaboradores del Centro de diagnósticos por imágenes, Policlínica, con edades comprendidas entre 18 y 60 años de edad, de sexo femenino y masculino. Para el estudio se utilizó el diseño descriptivo, y mediante dos escalas de Likert se reconoció el nivel de inteligencia emocional y el nivel de productividad. Se comprobó que el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores es normal y esto fortalece su desempeño dentro de la empresa. Se concluyó que los colaboradores de la clínica son productivos, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional. Se recomienda poner en práctica talleres de inteligencia emocional para aumentar la inteligencia emocional y también el nivel de productividad que se tiene hasta el momento.

Quiroa (2014) en su investigación titulada *Toma de decisiones y productividad laboral*, tuvo como objetivo establecer la influencia que tiene la toma de decisiones con la productividad que hoy en día se tiene dentro de las organizaciones. La investigación fue descriptiva, con una muestra de 50 sujetos. Se concluyó: la toma de decisiones es importante para que pueda haber una buena productividad laboral. Es necesario tener una lluvia de ideas para poder tomar la mejor solución a los problemas se den dentro de la organización. Con la escala de Likert, los colaboradores dieron como resultado que las decisiones tomadas siempre van a afectar de una manera positiva o negativa y de esta manera será el desarrollo que tendrán dentro de la organización. Son los gerentes los que tienen que dar respuesta a las problemáticas, para que de esta manera también pueda haber una mejor relación entre los colaboradores y gerentes por lo se creó un taller para dar tips de como ellos pueden darle la mejor solución a los problemas y que exista un mejor ambiente laboral. La productividad laboral es una fuente importante dentro de la institución y no se debe olvidar que

hay que mantener motivados a los colaboradores para que ellos se sientan satisfechos con el trabajo que realizan.

Ortiga (2013) en su tesis titulada *La dirección de operaciones en un hospital de alta tecnología. Medidas para incrementar la productividad y la eficiencia*, tuvo como propósito examinar, estudiar y descifrar los resultados de un conjunto de intervenciones utilizadas en el sector de gestión de pacientes de hospitalización de afecciones agudas con la finalidad de aumentar la producción y la eficiencia de la labor asistencial. El estudio fue observacional longitudinal de los que ingresaban en el hospital en el lapso de dos períodos: pre-intervención y post-intervención. Para el análisis, la muestra fueron todos los ingresos usuales del hospital, sean planificados o derivados del servicio de urgencias. Se concluyó: La gestión de camas centralizada genera una diligencia de pacientes con soluciones generales, ya que el nosocomio es un complejo estructurado de departamentos que están relacionados internamente y cuya función depende constantemente del buen funcionamiento entre unos y otros. El ente encargado de la Recepción o preparación quirúrgica permite disminuir la estadía pre-quirúrgica ya que facilita el ingreso el mismo día de la operación, sin solicitar una cama de hospitalización. El ente encargado de la Recepción Quirúrgica aumenta la cabida del hospital. Los entes de Corta Estancia para los pacientes proyectados son coste-efectivos. Las Unidades de Corta Estancia facilitan la gestión de la gran necesidad de camas programadas para los pacientes. Las unidades de recepción quirúrgica y de corta estancia conceden planificar la cantidad de camas a utilizar. La organización ante la demanda conceden disminuir las cancelaciones de último momento, mejorar la productividad del bloque quirúrgico y así la gestión de la LEQ se optimiza. La estandarización de las fases de ingreso y alta en la hospitalización tienen que incluir al personal implicado en ellos en su totalidad. La intervención del personal sanitario en el itinerario de pacientes, con el apoyo de un sistema de gran información, promueve la rapidez, la confianza y la calidad en la gestión hospitalaria.

Cardoso (2012) en su investigación titulada *Estudio comparativo sobre el hostigamiento psicológico o mobbing en personal de enfermería de Brasil y España*, tuvo como objetivo analizar y comprender el conocimiento de

hostigamiento psicológico que se da en los trabajadores de enfermería en dos ámbitos geográficos diferentes. Para esto, se creó un estudio descriptivo transversal y se escogieron dos hospitales de rasgos parecidos, el Hospital Universitario Son Dureta (actualmente Hospital Universitario Son Espases) en la ciudad de Palma de Mallorca (España) y el Hospital do IPSEMG (Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais) en Belo Horizonte (Brasil). Se indagaron mediante una encuesta de manera voluntaria a 285 profesionales de enfermería en España y 274 en Brasil. Para esto, se usó una carga evaluativa conformada por un grupo de preguntas relacionados con las variables de estudio: variables Sociodemográficas y Laborales; Hostigamiento Psicológico en el Trabajo (HPT-R); Estilos Atributivos; Estrategias de Afrontamiento y Cuestionario de Síntomas de Estrés. Se concluyó: La predominancia del hostigamiento psicológico en enfermería se percibe con facilidad, aunque cambia mucho según el principio de medición utilizada y el contexto socio-cultural el cual se efectuó el estudio, manifestando la obligación de ser críticos cuando se necesite comparar diferentes estudios. La naturaleza del hostigamiento psicológico en el área de enfermería es totalmente intraprofesional, lo que manifiesta el escaso sentimiento de grupo como la fragilidad de las interacciones interpersonales en este sector. El alto porcentaje de testimonios ubicados en este sector laboral menciona que el hostigamiento psicológico es una conducta muy amplia y muy poco intrínseca. Los comportamientos agresivos más comunes realizadas en la enfermería son de un medio de problemas de comunicación y relaciones interpersonales, lo que conlleva a grandes síntomas de estrés. La percepción de comportamientos hostiles que manifiestan los entrevistados se dio inversamente proporcional al intervalo de tiempo establecido. De tal forma, la percepción de hostigamiento en estos dos últimos años resultó poco deshonrosa que la percibida en los seis últimos meses. El sexo femenino resalto como el más propenso a padecer comportamientos de hostigamiento psicológico en el hospital que el sexo masculino. La percepción de hostigamiento se vio relacionada de manera directa con el sentimiento de ofensa y desprecio personal y con las ganas de abandonar la carrera, e inversamente relacionado con el nivel en el que los expertos eran incluidos en la toma de decisiones y búsqueda de soluciones ante la degradación laboral. Las tácticas de afrontamiento frente hostigamiento psicológico en el sector laboral se dieron más

positivas en Brasil, lo opuesto que en España, donde se vio un predominio de tácticas de afrontamiento de tipo negativas/evitativas.

Gonzales (2012) realizó la tesis *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, variables psicosociales y repercusiones forenses*. El objetivo principal del presente estudio es lograr un mejor saber sobre el acoso psicológico en el ámbito laboral dentro de las personas activa de nuestro país - España, particularmente respecto a aquellas cualidades que puedan ser de gran utilidad a la hora de la exploración de una probable víctima de acoso desde el ámbito forense/pericial. Participaron un total de 2861 individuos que pertenecen a la población laboral de española clasificados a partir de la aplicación conocida en ciencias sociales como “bola de nieve” y en la que participaron veinte alumnos de la Facultad de Psicología. De naturaleza transversal, empleándose para ello un diseño de tipo prospectivo Las conclusiones fueron: A nivel descriptivo de la muestra y en relación a los datos obtenidos sobre la percepción de acoso psicológico en el lugar de trabajo durante los últimos seis meses, cabe señalar que del total de 2861 sujetos que componen la muestra definitiva, 2462 consideran no haber sufrido situaciones de acoso psicológico en su lugar de trabajo (86%), mientras que 234 sujetos, el 8.2%, señalan haber sufrido acoso psicológico en el trabajo de manera ocasional (a veces o mensualmente). Por otra parte, un total de 165 sujetos de la muestra utilizada manifiestan haber sufrido durante los últimos seis meses situaciones de acoso psicológico en el trabajo con una frecuencia semanal o a diario (5.8%), es decir, describen casos de acoso psicológico laboral propiamente mencionadas si consideramos los criterios operativos de frecuencia y duración del concepto Mobbing establecidos a nivel teórico. En resumen, 399 personas consideran haber sufrido momentos de acoso psicológico en su puesto laboral en los últimos seis meses, es decir, un 14% del total de los sujetos participantes en el presente estudio.

Gutiérrez (2010) realizó la tesis titulada *El acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral, en una organización educativa y otra de salud*. Tesis para optar el grado de Doctor en Administración; el objetivo tuvo la finalidad de encontrar la relación del acoso psicológico en el centro laboral con los procesos organizacionales en las dos instituciones. La población fue de 421

trabajadores, el muestreo fue no probabilístico de sujetos voluntarios, el enfoque fue cuantitativo, alcance exploratorio, descriptivo y correlacional, se usaron dos instrumentos el Lipt60 de Leymann y de clima organizacional. La conclusión fue que existió un mayor acoso en las instituciones públicas a diferencia de las privadas. El gran acoso se dio en los varones que en mujeres, indicando que el acoso en el trabajo no está precedido por el género ya que está dado tanto para varones como para mujeres. La estrategia más utilizada en las instituciones públicas es el daño a las cosas privadas de la persona; y en la educativa se limitó la comunicación. Sobre la percepción que presentan los colaboradores es que si hay acoso psicológico y este influye en el clima organizacional.

Antecedentes nacionales

Alva y Morales (2014) realizó la tesis titulada *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014*. El objetivo fue establecer la interrelación entre el grado de satisfacción en el trabajo y el grado de productividad de los participantes de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Se uso el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra fue la población muestral formado por 80 individuos de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Las variables a estudiar fueron, la satisfacción laboral que es el producto de factores internos como los externos y el rendimiento que se traduce en la eficiencia incluida con el desempeño de la muestra de manera favorable. Entre los resultados más importantes se toma en cuenta que existe un nivel medio de satisfacción del personal y un grado de productividad representada en el desempeño laboral que es regular. Se observó que los colaboradores de la empresa trabajan los días declarados feriados compensándolos con un día libre de descanso sin pago alguno lo cual produce una falta de motivación ya que el trabajador prefiere que se le remunere. Además le corresponde a la gerencia, estudiar y calificar constantemente. Se sugiere dar medidas de satisfacción en el centro de trabajo periódicamente para siempre tener la información actualizada de la misma y se plantea a la comunicación asertiva como un plan para mejorar la satisfacción de los trabajadores.

Ccollana (2014) en su investigación titulada *Rotación de personal, absentismo laboral y productividad*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. Metodología: Se usó un diseño correlacional – cuantitativo, empleando un cuestionario estructurado. Resultados: La correlación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad si es significativa. De la misma manera el movimiento del personal en el 2010 fue moderada, el absentismo laboral en el año 2010 fue de manera normal. Al final se dio a conocer que la productividad dio algunos aumentos en los meses del año 2010. Conclusión: la relación entre la rotación de personal y el absentismo con la productividad en la empresa Ángeles Eventos en el 2010 si es significativa. Ya que al examinar mediante la estadística las variables se vio unas cuantas variaciones; sin embargo, estas no afectan de forma directa con la productividad.

Tito (2012) en su tesis denominada *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*, tuvo como objetivo verificar que una gestión organizacional de los individuos, justificada en el reconocimiento y apreciación personal de sus competencias laborales – formada por los dominios conceptuales, procedimentales y actitudinales-, sí deja elevar sus niveles de productividad en su centro laboral. Para esto se trabajó con una muestra de 96 empresas, considerando a sus directivos y/o administradores. A este conjunto de empresarios, considerados bajo criterios aleatorios y polietápicos, -cuidando siempre que sus ideas representen por inferencia al universo de los fabricantes de Lima Metropolitana- se adaptaron una variedad de técnicas científicas de trabajo de campo –observación, encuestas en tres diferentes circunstancias y entrevistas en profundidad-, para verificar las hipótesis dadas en esta investigación y dar una técnica de implantación del modelo en este ámbito. Los resultados son por muy satisfactorios, ya que se prueban las hipótesis desde el punto de vista cuantitativo, y reconocen y se pulen los hallazgos desde el punto de vista cualitativo se. Con estos elementos se manifiesta una mejor distribución de planta en el desarrollo productivo, se produce los puntos de competencias transversales para este ámbito y los perfiles para cada tipo de este enfoque.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Bases teóricas de la variable hostigamiento psicológico

Definición de hostigamiento psicológico

Lahera y Góngora (2002), Piñuel (2001) y Rodríguez-López (2004) citados en González (2012), definieron el hostigamiento psicológico en el trabajo hace imcapie a aquellas circunstancias en las que un individuo o grupo de individuos ejerce un conjunto de comportamientos determinados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y prolongada en el tiempo, sobre un individuo en su centro laboral expresándose en forma de conflictos interpersonales y cuyo fin es eliminarla de la organización. (González, 2012).

Fornes, et al. (2007), afirmó que se alude los comportamientos no respetuosos en una empresa que atenta contra la integridad física, psicológica y/o sexual. A pesar de lo parecido entre estos conceptos, se considera que los términos hostigamiento o acoso se describen con mayor precisión, que bullying o mobbing.

Moena (2010), definió el Mobbing viene del término inglés mob que se puede traducir a acoso u hostigamiento. Utilizado en el sector laboral, explica las situaciones en que un individuo se coloca como el blanco de un grupo con el cual guardan relación en lo laboral, y es víctima de comportamientos hostiles, que dañan psicológica o socialmente a la persona.

Rojo y Cervera (2005) citados en Orozco (2014), definieron el acoso laboral como una situación en la que un individuo realiza una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y continua, durante un tiempo muy largo sobre otro individuo o individuos en el centro de trabajo con el fin de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, eliminar su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente ese individuo o individuos, acaben saliendo del lugar de trabajo.

Baron y Neuman (1996) citados en González (2012), realizaron una distinción entre la violencia y la agresión en el lugar de trabajo:

Empleando el concepto de “agresión en el trabajo” como un término general para abarcar todas las formas de conducta mediante las cuales los individuos intentan infligir daño a los demás o a sus organizaciones, y el de “violencia en el trabajo” para hacer referencia a los asaltos físicos y directos (es decir, entienden la violencia como un ejemplo de agresión). Otra distinción importante realizada en los estudios sobre esta materia, y que resulta esencial para el entendimiento de la dinámica subyacente a la violencia en el contexto laboral, es la distinción entre la violencia que procede de empleados dentro de la propia organización y aquella que proviene de fuera de la organización (p. ej., ladrones, y clientes). (p. 50).

Rogers y Chapell (2004) citados en González (2012), manifestaron que “se puede hacer referencia a la primera como violencia motivada por la organización y a la segunda como violencia ocupacional” (p. 50).

Dimensiones del hostigamiento psicológico

Dimensión 1: Humillación y rechazo personal

Fornes, et al. (2007), afirmó que “incluye humillación, rechazo personal con las amenazas de agresión y las agresiones físicas leves” (p. 272).

Dimensión 2: Desprestigio profesional

Fornes, et al. (2007), señaló que evaluar los comentarios malintencionados y los rumores groseros a escondidas de la persona (...) estima los comportamientos de agresión a través de gritos, insultos y amenazas.

Dimensión 3: Rechazo profesional y violación de la intimidad

Fornes, et al. (2007), sostuvo que valorar los ataques a la vida persona que intervienen el criticar constantemente la vida personal del individuo, hacerla parecer tonta y sugerir que el individuo está perturbado psicológicamente.

Dimensión 4: Degradación profesional

Fornes, et al. (2007), definió que a través de medidas organizacionales, interfiriendo el cuestionamiento a las decisiones que toma el individuo, la realización de juicios injustos sobre sus labores y la asignación de labores degradantes.

Dimensión 5: Ninguneo-aislamiento profesional

Fornes, et al. (2007), indicó que mide el aislamiento social que se manifiesta al no hablar a la persona o tratarla como si no estuviera presente.

Formas de expresión del acoso psicológico en el trabajo

Guevara (2003) y Pérez-Bilba, et al. (2001) citados en González (2002), indicaron de las definiciones anteriormente expuestas respecto al acoso laboral se concluye la existencia de dos partes claramente diferenciadas entre las que hay una lucha entre las que se pueden diferenciar, a los acosadores con conductas y actitudes hostiles, activas, dominadoras, avasalladoras y vejatorias y, por otra, a la persona acosada, con actitudes y conductas normalmente de tipo reactivo o inhibitorio.

Piñuel (2001) citado en González (2002), las clasificó los actos de hostigamiento suelen producirse de forma activa o por encargo, que consiste en gritos, insultos, represiones, intromisiones y obstaculizaciones de las labores, humillaciones en público/privado y acusaciones falsas; sin embargo, también se da el hostigamiento por omisión o de manera pasiva, que se da en forma restringida el uso de equipos, prohibiciones y/o obstaculizaciones en el acceso a la información usada para lo laboral, eliminar el apoyo necesario para el empleado, eliminando la formación necesaria para el empleado o incluso la negación de la comunicación hacia él.

Según González (2002), existen cinco grandes grupos de conductas de acoso laboral: (a) acortar su comunicación, el acosador manifiesta su autoridad e impone lo que debe o no decirse, a la víctima se le quita el derecho a comunicarse; (b) impedir su contacto social, no se da la palabra a la víctima, procurando además que ninguno lo haga, se eliminan las fuentes de información

y se la aísla físicamente de los demás; (c) denigrar su persona, usando bromas y burlas sobre la víctima, su familia, sus antecedentes o su ambiente; d) desacreditar su capacidad profesional, asignando funciones por debajo de su capacidad, o por encima de la misma, dejar a la víctima sin ocupación alguna y realizar críticas desmesuradas a sus errores; y e) comprometer su salud, ya sea física o mental.

Características de las víctimas

Para González (2002), una importante características de las víctimas acosadas es que en su gran mayoría no conocen, que están padeciendo de un acoso laboral sistemático.

Por lo general, Piñuel (2003) citado en González (2012), indicó que se consideró a las víctimas de acoso laboral como individuos débiles o inseguros, aunque no siempre es verdad la primera impresión ya que las víctimas a diferencia de los agresores pretenden creer, no están afectadas de psicopatología o trastorno mental, ni son para nada débiles o vulnerables; por el contrario, el acoso constantemente comienza cuando una víctima reacciona ante el autoritarismo de un superior jerárquico, ya que los individuos acosados, fácilmente no entienden la situación que están pasando y sólo sienten maldad; ya que, además, cuando solicitan ayuda a los superiores, a sus amigos o familiares, son percibidos habitualmente como enfermos o paranoicos.

Características de la persona hostigadora

Zapf y Einarsen (2003), sugirieron algunas cualidades que podrían describir el perfil de los acosadores, como: 1) los procesos autorreguladores para cuidar la autoestima; 2) la escasez de competencias sociales y 3) las conductas no positivas como respuesta de una política inescrupulosa de los funcionarios.

Proteger la propia autoestima está considerada como una gran motivación esencial entre los individuos por lo que es seguro que influya y manipule nuestra conducta. Cuando las personas se sienten respetadas y valoradas se genera un pacto entre la evaluación externa e interna, por lo que la relación con los demás es correcta, caso opuesto, es posible que se manifiesten conflictos,

especialmente cuando la perspectiva positiva que tenemos de nosotros mismos es discutida o no aceptada por los demás. Einarsen y Hauge (2006).

En cuanto a la falta de competencias sociales, Matthiesen y Einarsen (2007), plantearon que podrían estar conectadas con la escasez de autocontrol emocional y la escasez de empatía, ambas pueden estar en la base de los comportamientos no positivos. Además, la persona acosadora puede tener una personalidad propensa a la violencia, arrogante y ególatra proporcionada de una autoestima inestable y nada segura.

De acuerdo con Ovejero (2006), el individuo acosador sufre de problemas psicopatológicos especiales (narcisismo extremo, envidia profunda, inmadurez emocional, grandes complejos de inferioridad y el requerimiento de superarse sobre el resto y de probar constantemente una gran superioridad que no posee y unos valores de los que le falta) y encuentra en el mobbing un terreno favorable para dar rienda suelta una serie de conductas visiblemente patológicas de cara a ocultar sus faltas psicológicas, afectivas y emocionales. Además, un profundo complejo de inferioridad y de sentimientos no adecuados que no soportan la presencia de otros compañeros o inclusive subordinados más sobresalientes, mejor considerados por los demás.

Por otro lado, el individuo que acosa estaría con metas micropolíticas. Estos comportamientos, comunes en periodos de crisis económica, son usadas en contra del empleado con el fin de lograr objetivos empresariales en beneficio propio o de la organización, lo que puede ser tomado de una manera más "racional" de hostigamiento ya que la intención última en este desarrollo es la defensa de intereses personales, no la ruina del otro. Zapf y Einarsen (2003).

Cardoso (2012), señaló que otras investigaciones señalan que el hostigamiento psicológico en el trabajo parte sobre todo de individuos que han sido víctimas de ello. Por tal motivo, el hostigamiento psicológico es un comportamiento aprendido y los individuos que creen haber sido hostigados posteriormente hostigan a los demás.

Fases del acoso laboral

El acoso laboral es un proceso que se da de forma continua en una organización, esta inicia con una etapa donde existen comportamientos de hostigamiento sutiles y puedan pasar por alto el grupo de trabajo, mientras esto continua van interviniendo a los superiores y colaboradores. Según Leymann (1996), se han sistematizado cuatro grandes etapas que marcan la evolución del acoso laboral:

Fase de conflicto.

Leymann (1996) citado en Orozco (2014), estableció:

En esta fase afecta al lugar de trabajo, ya que en el ambiente laboral se producen conflictos interpersonales. La mayoría de veces todos los conflictos o problemas se resuelven de manera adecuada; sin embargo, un conflicto interpersonal pueden ir avanzando hacia uno de mayor magnitud, por lo tanto se dice que es aquí cuando puede iniciar el acoso laboral. (p. 18).

Leymann (1990) citado en Ospina (2013), estableció:

El proceso suele comenzar por un desacuerdo o por una percepción de amenaza. El conflicto puede ser real o imaginario, pequeño o de grandes dimensiones, lo que importa es que al no resolverse a tiempo, en la mayoría de los casos por no interesarle al acosador. (p 10).

Fase de estigmatización.

Leymann (1996) citado en Orozco (2014), indicó:

En esta fase inician conductas de hostigamiento hacia la víctima de acoso laboral, de forma constante y permanente, tomando en cuenta que puede ser una vez por semana con una duración de más de seis meses. La víctima no sabe lo que ocurre, se niega a la realidad. En otros casos se culpabiliza ante el conflicto o se intenta revelar ante la situación. Por lo anterior mencionado esta fase suele alargar el acoso provocando el aislamiento de la víctima, la disminución de autoestima y la aparición de síntomas de ansiedad y depresión. (p. 18).

Leymann (1990) citado en Ospina (2013), estableció en la segunda fase que el acosado queda etiquetado de manera negativa y tal etiqueta se vuelve en su principal característica. El resto de los compañeros comienzan a separarse, quizá por miedo a juntarse con alguien estigmatizado, tal vez por solidaridad con el acosador. Para que alguien se desestabilice es suficiente con poner de manifiesto sus fallas, darle objetivos imposibles de desarrollar o dejarle tareas inútiles. El miedo conlleva a la víctima a manifestarse patológicamente, y esto es lo que el agresor usara de argumento para justificar su agresión. De esta manera hace ver al resto que algo le ocurre a la víctima, que está emocionalmente desestabilizada.

Fase de intervención de la organización.

Leymann (1996) citado en Orozco (2014), indicó en esta etapa el acoso laboral puede llegar afectar de manera negativa en el desempeño del trabajador, hasta el funcionamiento de la organización. Se interviene por parte de la dirección encargada con el propósito de solucionar el problema. Por otro lado, en este punto del proceso, el conflicto suele verse afectado a colaboradores externos, pero este considera a la víctima como la responsable de los incidentes producidos para encontrar una solución para el acosador.

Jonnes (1984) citado en Ospina (2013), indicó que si se ha estigmatizado y aislado al empleado, los jefes desean encontrar explicaciones de lo ocurrido en las características de la víctima y empiezan a plantearse qué hacer con un trabajador conflictivo ¿qué tareas asignarle? ¿En qué lugar ubicarlo?

Fase de expulsión o marginación.

Leymann (1996) citado en Orozco (2014), indicó:

Esta fase del proceso puede prolongarse por un sentimiento de culpabilidad y al mismo tiempo un deterioro de la salud de la persona acosada. La resolución del conflicto puede darse con la expulsión de la víctima de su puesto de trabajo o de la organización.

Puede realizarse de maneras diferentes, aislando definitivamente a la víctima, cambiándola repetitivamente de su puesto de trabajo,

despidiéndola con indemnización o dándole una baja indefinida. (p. 19).

Consecuencias del hostigamiento psicológico

El daño psicológico en el centro laboral produce un gran problema no para el individuo que lo sufre o a sus familiares, como para la organización y, en especial, para los que utilizan el sistema sanitario; pues genera alteraciones psicoconductuales con un efecto no positivo que va directamente sobre la calidad de la asistencia, creando en ocasiones negligencias y fallas con consecuencias regularmente inmediatas para los enfermos. Castellón (2011).

Los momentos de hostilidad interpersonal sostenidas podrían predominar de manera negativa sobre la seguridad individual y en la mejoría de los afectados, generándose en graves resultados para la salud física y mental de los individuos, tales como: síntomas psicósomáticos, estrés postraumático y tentativas de suicidio. Además, las secuelas psicológicas generadas por la situación del daño psicológico conllevan a la inhabilitación profesional del individuo debido a su dificultad para reintegrarse al entorno laboral. García, Llor, León y Ruiz (2006).

El profesional afectado siempre es desconfiado, inseguro e impotente, sin credibilidad en sí mismo, llevando en cuestión su capacidad para realizar las tareas. El sentimiento de incompetencia y la disminución de su autoestima son progresivos y suelen estar asociados por síntomas de ansiedad y depresión, lo que reduce la capacidad de tomar decisiones acertadas y/o efectivas, de la misma manera que corta su capacidad en la elección de tácticas de afrontamiento adecuadas (Quine, 1999). La posición del agredido aumenta mucho más si la situación de problema se agregan los conflictos inherentes a la enfermería como la imprecisión del rol, la múltiple jerarquía a que rendir cuentas o, entre otros factores, la polivalencia de sus roles, donde nunca se considera su formación o experiencia anterior. Pérez, Alameda y Albéniz (2002).

De acuerdo con Cardoso (2012), son muchos los estudios que avisan sobre la falta de profesionales de enfermería en el mercado laboral, lo que suscita gran preocupación ya que el abandono de la profesión es a causa de las

experiencias negativas u hostigamiento a lo que son sometidas. Asimismo, los agredidos de hostigamiento psicológico suelen manifestar elevados niveles de burnout, además de insomnio, ansiedad, irritabilidad y depresión. Como síntomas de ansiedad y depresión, también se vieron elevadas bajas por enfermedad, baja satisfacción laboral y absentismo, como resultado de ello.

Bases teóricas de la variable productividad

Definición de productividad

Fuentes (2012) afirmó que la productividad es, una disposición de la mente, que trata de mejorar constantemente todo lo que existe. Se apoya en la creencia de lo que si se puede realizar mejores cosas hoy que ayer y mejor mañana que hoy, es una suma de esfuerzos sin fin para preparar actividades económicas a condiciones variables y utilizar teorías nuevas y técnicas; es una convicción firme en el desarrollo humano.

La organización para la cooperación económica europea (1950), dio una definición más formal de la productividad .el cociente que resulta de separar la producción por uno de los factores de la producción. La productividad comprende la mejora del desarrollo productivo, la productividad crece al existir una disminución de los insumos en tanto las salidas permanecen constantes, es una medida relativa que mide la cualidad de un factor productivo para elaborar ciertos bienes en una unidad de tiempo.

Fuentes (2012) señaló que la capacidad de producción se percibe a partir de utilizar cada uno de los factores de producción o a través del acoplamiento de varios factores, lo que resulta un índice llamado productividad. Define productividad como el crecimiento o disminución de los rendimientos, por la variación de cualquiera de los factores que participan en la producción. El crecimiento de la productividad proviene del uso eficaz de los recursos, por cual las empresas acuden a muchas vías para conseguirlo, entre éstas; estimular la creatividad e innovación, aumentar la participación y motivación del trabajador, formar e instruir al elemento humano en el empleo de la tecnología para favorecer

el trabajo, hacer menos esfuerzo y producir más para reformar los métodos de trabajo y hacerlos más competentes.

Koontz y Weihrich (2004), argumentaron que la productividad es la relación insumos productos en cierto tiempo con especial atención a la calidad.

Productividad la definen como la interacción entre la cantidad de recursos usados y la cantidad de bienes y servicios producidos. En la producción, la productividad sirve para calificar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Productividad en función a los empleados es sinónimo de rendimiento, en una visión sistemática, decir que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos en un intervalo de tiempo determinado se consigue la mayor cantidad de productos. La productividad en las máquinas y equipos está establecida como parte de sus cualidades técnicas, pero no con el recurso humano o los que laboran, hay que tomar en cuenta que afectan en ella.

Chiavenato (2002), señaló que la productividad es la eficiencia del personal que labora en las organizaciones, la cual es indispensable para la organización, trabajando el personal con gran labor y satisfacción laboral.

Stoner (1994), explicó la productividad es la forma cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para lograr objetivos comunes, sujeto a las normas básicas establecidas con anticipación.

Dimensiones de la productividad

Dimensión 1: Factores higiénicos

Herzberg (1959), lo definió como condiciones que envuelven a la persona al trabajar; abarca las condiciones ambientales y físicas de su centro laboral, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de inspección recibida, el clima de las alianzas entre las directivas y los trabajadores, la reglamentación interna, las situaciones favorables existentes, entre otras. Le toca

a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas emplean tradicionalmente consiguiendo la motivación de sus trabajadores. Sin embargo, los factores higiénicos tienen la condición muy limitada para afectar el comportamiento y al satisfacción de sus empleados. La palabra higiene toma con exactitud un carácter prudente profiláctico, y demuestra que ellas evitan fuentes de insatisfacción en el ambiente o potenciales amenazas a su equilibrio. Si los factores son óptimos, se evita la insatisfacción, su influencia en el comportamiento no alcanza la satisfacción de manera duradera y sustancial, al ser precarios, se producen una insatisfacción y esto lleva a los denominados factores de insatisfacción.

Los factores de insatisfacción para Fuentes (2012), son “condiciones de trabajo y comodidad, Políticas de la organización y la administración. Relaciones con el supervisor. Competencia técnica del superior. Salarios. Estabilidad en el cargo. Relaciones con los colegas” (p. 43).

Dimensión 2: Factores motivacionales.

Herzberg (1959), señaló que esto se ve con la capacidad del cargo, las tareas y los deberes asociados con el cargo en sí, dan un efecto de complacencia duradera y un incremento de la productividad hasta niveles de perfección, claro está muy por encima de los niveles normales. La palabra motivación contiene sentimientos de crecimiento, realización y reconocimiento profesional, evidentes en la ejecución de actividades y tareas que constituyen un gran desafío y tienen bastante significado para el trabajo. Si los factores motivacionales son los adecuados, estos llevan a la satisfacción, de un modo sustancial, al ser precarios, producen la pérdida de satisfacción. Tales razones, se denominan factores de satisfacción.

Fuentes (2012), incluyó la delegación de la responsabilidad. Libertad de disponer cómo desarrollar el trabajo. Ascensos. Beneficiarse plenamente de las habilidades personales. La evaluación y formulación de objetivos relacionada con éstos. Sintetización del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña) incremento o enriquecimiento del cargo (horizontal o vertical).

Teorías motivacionales

Existen teorías motivacionales las cuales tienen la idea que, dado los estímulos adecuados y las oportunidades, las personas que trabajan realizan un trabajo eficiente y de manera positiva.

Existen estímulos o fuerzas motivacionales. Chiavenato las agrupó en cinco diferentes áreas, y aborda cada una de ellas por secuencia, cuando se empieza a satisfacer una, la preferencia de la siguiente aumenta, una vez satisfecha la necesidad, ya no es un estímulo.

Necesidades fisiológicas.

Según Maslow (1991), corresponde al último nivel de las necesidades humanas. Son las necesidades innatas, como la necesidad de alimentación (hambre y sed), sueño y reposo, abrigo, o el deseo sexual. Son también llamadas necesidades básicas o biológicas, tienen una satisfacción reiterada y cíclica para garantizar la existencia del individuo.

Necesidades de seguridad.

Para Maslow (1991), es el segundo nivel de las necesidades humanas, la persona se proteja de todo peligro imaginario o real, abstracto o físico. Se busca la protección ante cualquier amenaza o la privación, el alejamiento ante el peligro, la búsqueda de un mundo predecible y ordenado, son manifestaciones de estas necesidades. Nacen en el comportamiento humano si las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. También aquellas que están íntimamente ligadas con la supervivencia de los individuos.

Necesidades sociales.

Para Maslow (1991), se relacionan con la vida del individuo en sociedad, junto a otros individuos. Son las necesidades de participación, asociación, aceptación por parte de los colegas, afecto, amor y amistad. Se originan en el comportamiento si las necesidades elementales (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. Si las necesidades sociales no se encuentran suficientemente satisfechas, el individuo se torna, antagónica, hostil y reacio con las personas de su entorno. La frustración de estas necesidades nos lleva a la desadaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir

afecto es un motivador sustancial del comportamiento humano al aplicar la administración participativa.

Necesidad de autoestima.

Para Maslow (1991), se relacionan con la forma de evaluar y ver a la persona, es decir, con la autoestima y la autoevaluación. Se añade la seguridad en sí mismo, la confianza en sí mismo, reconocimiento social y la necesidad de aprobación, de prestigio, estatus, consideración y reputación. La satisfacción de estas necesidades lleva a sentimientos de seguridad en sí mismo, fuerza, valor, poder, prestigio, capacidad y utilidad. La frustración puede ocasionar sentimiento de debilidad, inferioridad, dependencia y desamparo, las cuales pueden producir el desánimo o realizar actividades compensatorias.

Necesidad de autorrealización.

Para Maslow (1991), son las necesidades humanas más altas, se encuentran en la cúspide de la jerarquía. Estas necesidades hacen desarrollar de las personas su propio potencial y realizarse como seres humanos durante toda la vida. Esta preferencia se manifiesta con el impulso de superarse cada vez más y llegar a efectuar todas las potencialidades de la persona. Las necesidades de autorrealización, se vinculan con autocontrol, independencia, competencia, autonomía y realización de cada persona de acuerdo a su potencial, de talentos individuales.

Medición de la productividad.

Gaither y Frazier (2000), definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

Indicadores de productividad

Koontz y Weihrich (2004), señalaron que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

Eficiencia.

Koontz y Weihrich (2004), afirmaron que eficiencia es la vinculación con los recursos o realización de labores, como la vinculación entre el exceso de recursos efectuados y la cantidad de recursos realizados o planificados y el grado en los cuales se benefician los recursos realizados convirtiéndose en productos.

La eficiencia se relaciona con la productividad; si empleáramos sólo este indicador como medida de la productividad únicamente se vincularía la productividad al consumo de recursos, sólo se admitiría la cantidad y no la calidad de lo producido, la mayor fuerza hacia dentro de la organización busca la mayor eficiencia y lograr un clase eficientista para toda la organización que se materializaría en un estudio y dominio eficiente de lo estimado para los gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

Efectividad.

Koontz y Weihrich (2004), sostuvieron que la efectividad se refiere a la vinculación entre los resultados conseguidos y los resultados planteados, nos lleva al grado del desempeño de los propósitos planeados. Se toma en cuenta la cantidad como único principio, se relaciona con estilos efectivistas, aquellos donde lo trascendente es lo obtenido, sin importa a qué costo. La efectividad relacionada con la productividad es a través de lograr la mejor y mayor cantidad de productos.

Eficacia.

Koontz y Weihrich (2004), afirmaron con respecto a la eficacia reconoce el impacto de lo que se hace, del servicio o producto que se presta. No será suficiente realizar el 100% de su eficiencia en el rendimiento o utilidad fijada, ya sea en calidad y cantidad, es indispensable que el mismo sea el apropiado; dado a que será realmente el adecuado en impresionar o complacer al cliente en el mercado. En la búsqueda de estos tres indicadores se tiene que ninguno de ellos

puede considerarse de forma independiente, pues cada uno proporciona una medida parcial de sus resultados. Es por tal razón que deben considerarse como indicadores que permiten medir de forma integral la productividad.

Factores que afectan la productividad

Fietman (1994), señaló los factores de mayor trascendencia que afectan a la empresa en la productividad se hallan por:

Recursos Humanos. Es el factor categórico de la productividad, debido a su dominio y éste maneja a los otros factores.

Maquinaria y Equipo. Es esencial considerar la condición de la maquinaria, la calidad y el correcto empleo del equipo.

Organización del Trabajo. Es un factor donde participan la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se establecen de acuerdo al equipo de trabajo y la maquinaria.

Factores para mejorar la productividad

Bain (2003), señaló que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

Factores internos.

Bain (2003), explicó que algunos factores internos pueden cambiarse más fácilmente que otros ya que son susceptibles, por tanto se les clasifica en dos grupos, blandos y duros. Los factores duros comprenden a los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos comprenden a la fuerza de trabajo, procedimiento de organización y los sistemas, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Factores duros.

Bain (2003), mencionó como factores duros:

Producto. La productividad de este factor representa el grado en el cual el producto cumple las exigencias del cliente; y puede mejorarse mediante una mayor perfección del diseño y de las determinaciones.

Planta y equipo. La productividad de este factor puede mejorarse al prestar atención a la antigüedad, la modernización, la utilización, la inversión, el costo, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, control de la producción y la planificación, entre otros.

Tecnología. La innovación tecnológica está formado por una fuente muy importante de crecimiento de la productividad, el cual puede obtener un máximo volumen de bienes y servicios, una gran mejora de la calidad, la inclusión de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una automatización mayor y la mejor tecnológica de la información.

Materiales y energía. En este rubro, hasta un mínimo esfuerzo por disminuir el consumo de materiales y energía puede generar considerables resultados. Es más se pone en énfasis los materiales indirectos y las materias primas.

Factores blandos.

Bain (2003), explicó:

Persona. Es posible perfeccionar la productividad de este factor para generar la cooperación y participación del personal, mediante la motivación, de la formación de un grupo de valores favorables al crecimiento de la productividad, de un correcto programa de sueldos y salarios, de una buena educación y formación, y de programas de seguridad.

Organización y sistemas. Para elevar su productividad debe volverse más tolerante, capaz de predecir los cambios del mercado y de responder a ellos, estar atentos de las modernas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como tener una buena comunicación en todos los niveles.

Métodos de trabajo. Se debe hacer un análisis sistemático de los métodos modernos, eliminar el trabajo innecesario y realizar el trabajo necesario con más efectividad, mediante un estudio del trabajo y de la formación profesional.

Estilos de dirección. Es el encargado de usar eficazmente todos los recursos sujetos al control de la empresa, ya que interviene en el diseño organizativo, las políticas de personal, los detalles del puesto de trabajo, la planificación y control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, las fuentes de capital, los costos de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros. (p. 36).

Factores externos.

Bain (2003), determinó que la productividad proporcionaría los ingresos reales, la competitividad, la inflación y el bienestar de la población, motivo por el cual las entidades encargadas se empeñan en encontrar las razones verdaderas de aumento o disminución de la productividad.

Dentro de estos factores, se tienen los siguientes.

Bain (2003), estableció:

Adaptaciones estructurales. Las transformaciones estructurales de la sociedad afectan constantemente en la productividad nacional y de la empresa sin relacionarse con la dirección tomada por las compañías. Aunque a largo plazo las variaciones en la productividad conllevan a cambiar a esta estructura.

Cambios económicos. El cambio de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el giro del sector manufacturero a las industrias de servicio; y los cambios en la composición del capital, el golpe estructural de las actividades de estudio, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

Modificaciones demográficas y sociales. Dentro de estos puntos sobresalen las tasas de natalidad y las de mortalidad, pues a largo plazo conllevan a repercutir en el mercado laboral, la incorporación de las mujeres al trabajo duro y los ingresos que reciben, la edad de jubilación, los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales. Esta comprendido por la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y mejoramiento profesional; el planeta y el grado de degradación que posee, la contaminación de la tierra, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios.

Administración pública e infraestructura. Formado por leyes, estatutos o procedimientos institucionales que se realizan y que perjudican directamente a la productividad.

Factor humano elemento clave en la productividad

Quiroa (2014), manifestó para conseguir una buena productividad, no se debe desatender el factor humano, y la salud del participante ya que se pone en duda la iniciativa y la imaginación de los individuos para tomar las mejores medidas.

El acuerdo ha de permitir la cooperación y el dialogo de los colaboradores, la entidad debe dar vías de participación, a fin de obtener una mayor intervención hacia cada uno de los que ejercen, en los logros de la empresa, una gran responsabilidad y por consiguiente, una gran satisfacción a los individuos como personas sociales que son, requieren interactuar con los demás y percibir la pertenencia por ello en cierto grupo, una adecuada correlación laboral social es un factor clave para la buena productividad laboral.

Si una organización quiere que los trabajadores desempeñen un trabajo con elevados niveles de calidad y aumente considerablemente la productividad, es importante que aprendan a administrar los recursos que se tienen, para lograr esto se necesita que cada uno de los colaboradores tengan una inteligencia

emocional apropiada, ya que de ella influye grandemente en la establecida de la empresa, entre las que se incluyen las de seguridad y salud laboral, se debe motivar al personal para enseñarles cómo se realizan las cosas de una forma óptima, de no ser así difícilmente se puede aumentar la productividad del personal, si no están complacidas adecuadamente las necesidades intrínsecas personales se debe recurrir a los colaboradores más cercanos para programar todo tipo de capacidades, y así el desarrollo será mucho más adecuado para las promociones y elementos de motivación en el aspecto económico. Quiroa (2014, p. 28).

Beneficios de la productividad.

Bain (2003) citado en Fuentes (2012), explicó:

Que la relevancia radica en que es una herramienta comparativa para los directores y gerentes de las empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; ya que busca comparar la producción de los recursos consumidos con los distintos niveles del sistema económico (organización, sector o país).

También se acepta que los cambios de la productividad tienen una mayor intervención en muchos fenómenos sociales y económicos, como el crecimiento económico de forma rápida, el crecimiento de los niveles de vida, las mejorías de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e inclusive el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

El único trayecto para que un negocio pueda prosperar y elevar su rentabilidad o sus utilidades es dejar crecer su productividad. La herramienta principal que origina una gran productividad es el uso de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios. (p. 31).

Marco conceptual

Degradación profesional

A través de medidas organizacionales, incluyendo el cuestionamiento a las decisiones que toma la persona, la realización de juicios injustos u ofensivos sobre su trabajo y la asignación de tareas degradantes. Fornes, et al. (2007, p. 272).

Efectividad

Es la vinculación entre los resultados obtenidos y los resultados sugeridos, pues deja medir el grado de cumplimiento de los objetivos programados. Se toma en cuenta la cantidad como el único criterio, disminuye en estilos efectivistas, aquellos donde lo principal es el resultado, no interesa a qué costo. La efectividad se relaciona con la productividad a través de impactar en el resultado de mayores y mejores productos. Koontz y Weihrich (2004).

Factores higiénicos

Circunstancias que rodean a la persona al trabajar; abarcan las condiciones físicas y ambientales del centro laboral, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los trabajadores, los estatutos internos, las oportunidades existentes, entre otras. Herzberg (1959).

Factores motivacionales

Se relacionan con el contenido del cargo, los deberes y las tareas relacionadas con el cargo, ya que generan un efecto de complacencia prolongada y un crecimiento de la productividad hasta niveles de excelencia, es otras palabras, muy por sobre los niveles normales. La palabra motivación contiene sentimientos de crecimiento, realización y reconocimiento profesional, evidenciados en la realización de tareas y actividades que forman un gran desafío y poseen mucho significado con el área laboral. Herzberg (1959).

Ninguneo-aislamiento profesional

Fornes, et al. (2007) indicó que “mide el aislamiento social que representa no hablar a la persona o tratarla como si no existiese” (p. 272).

Productividad

Chiavenato (2002) citado en Araujo y Leal (2007), afirmó que la productividad es “como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo como una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236).

Rechazo profesional y violación de la intimidad

Según Fornes, et al. (2007) “valora los ataques a la vida privada que incluyen el criticar permanentemente la vida privada de la persona, hacerla parecer estúpida e insinuar que la persona está perturbada psicológicamente” (p. 272).

1.3 Justificación

Justificación teórica

El variable hostigamiento psicológico en Fornés, Martínez y García (2008), quienes midieron el hostigamiento psicológico en el trabajo y dimensionaron en cinco principales factores: Humillación y rechazo personal, desprestigio profesional, rechazo profesional y violación de la intimidad, degradación profesional y ninguneo-aislamiento profesional.

Por otro lado la variable productividad presenta su base teórica en Herzberg (1959) citado en Fuentes (2012), basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, enfoque orientado hacia el exterior. La motivación de las personas depende de dos factores.

Justificación metodológica

En la presente investigación posibilita la ampliación del conocimiento de las variables hostigamiento psicológico y productividad; además las conclusiones que resulten permitirán tomar decisiones que favorezcan la productividad de las enfermeras del Hospital Dos de Mayo.

Justificación social

La presente investigación tiene relevancia académica porque permite que los resultados permitan diagnosticar el nivel de hostigamiento psicológico que presentan las enfermeras y a establecer la relación con la productividad y de este modo se puede tomar decisiones para que las enfermeras reduzcan sus niveles de hostigamiento psicológico y se pueda ver reflejado en la productividad.

1.4 Problema

A nivel internacional, en España Martín y Pérez (1998), informaron que algunas circunstancias de hostigamiento psicológico en el centro laboral que “se muestran en forma de conflictos interpersonales y se hace relevante la importancia de sus consecuencias y en la obligación de reconocerlo a tiempo y de darle respuesta en sus fases más iniciales” Por lo que Martín y Pérez (1998), agregaron que se ha verificado que existen en las empresas trabajadores sujetos a un hostigamiento psicológico el cual se presentan síntomas psicósomáticos y reacciones anormales hacia el centro laboral y el propio trabajo como el medio laboral. Muchas de estas expresiones se adaptan a la definición de mobbing, término utilizado en la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que un individuo o un grupo de individuos realizan una violencia psicológica extrema.

A nivel nacional los trabajadores de muchas instituciones públicas y privadas han informado que sienten hostigamiento psicológico porque perciben un aglomerado de problemas que parten inicialmente de las relaciones que se entablan entre los empleados de una entidad de trabajo. Este concepto hace hincapié a circunstancias de hostigamiento psicológico que se genera entre los miembros de una entidad laboral, aunque suele ser un problema propio de las organizaciones sociales.

En el hospital Dos de Mayo se han observado manifestaciones de hostigamiento, tales como: humillación y rechazo personal, en donde se puede llegar a ridiculizar públicamente a los compañeros de trabajo, expresiones verbales de desprecio, gritos y/o amenazas. Se han podido evidenciar manifestaciones maliciosas de forma maliciosa de la vida privada, diciendo

mentiras, colegas que no se saludan, e incluso evitan sentarse al lado de otro colega. Por otro lado se evidencian acusaciones, expresiones de dudas sobre su responsabilidad en el trabajo, críticas entre otros. También se evidencia rechazo profesional y falsas acusaciones. Todos estos rasgos de hostigamiento psicológico afectan la productividad laboral.

Por lo antes expuesto se expresan los siguientes problemas de investigación:

Problema general

¿Cuál es la relación entre el hostigamiento psicológico y la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

1.6 Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre el hostigamiento psicológico y la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Definición conceptual

Variable 1: Hostigamiento psicológico

Lahera y Góngora (2002), Piñuel (2001) y Rodríguez-López (2004) citados en González (2012), definieron:

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace incapie a aquellas circunstancias en las que un individuo o grupo de individuos ejerce un conjunto de comportamientos determinados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y prolongada en el tiempo, sobre un individuo en su centro laboral expresándose en forma de conflictos interpersonales y cuyo fin es eliminarla de la organización. (p. 13).

Variable 2: Productividad

Fuentes (2012), afirmó que la productividad es, una disposición de la mente, que trata de mejorar continuamente todo lo que existe. Se apoya en la convicción de que se pueden realizar cosas mejor hoy que ayer y mejor mañana que hoy, es una suma de esfuerzos sin fin para preparar actividades económicas a condiciones variables y utilizar teorías nuevas y técnicas; es una convicción firme en el desarrollo humano.

Definición operacional de las variables

Variable 1: Hostigamiento psicológico

Actividades que se realizan para la medición de la variable Hostigamiento psicológico, con dimensiones como: Dishonra y desprecio personal, desprestigio profesional, degradación profesional y violación de la intimidad, rechazo profesional y ninguneo-aislamiento profesional; con un instrumento de escala ordinal.

Variable 2: Productividad

Actividades que se realizan para la medición de la variable Productividad con dimensiones como: Factores higiénicos y factores motivacionales con un instrumento de escala ordinal.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable hostigamiento psicológico

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Humillación y rechazo personal	Humillar a la persona, ridiculizándola públicamente	1-7		Alto (55-75) Medio (35-54) Bajo (15-34)
	Hablando de forma maliciosa de su vida privada Haciéndole el vacío	8-10 11-15	Menos de una vez al mes = 1	
Desprestigio profesional	Acusaciones	16-17	Más de una vez al mes=2	Alto (26-35)
	Expresiones de dudas sobre su responsabilidad o capacidad	18-22	Al menos una vez a la semana=3	Medio (17-25) Bajo (7-16)
Rechazo profesional y violación de la intimidad	Rastrea rechazo	23-27	Varias veces a la semana =4 Una o más veces al día=5	Alto (26-35) Medio (17-25)
	Falsas acusaciones	28-29		Bajo (7-16)
Degradación profesional	Trato inferior a su grado de capacitación	30-31	5	Alto (16-20) Medio (10-15)
	Asignación de tareas desagradables	32-33		Bajo (4-9)
Ninguneo-aislamiento profesional	Ninguna asignación de tareas	34-35		Alto (19-25) Medio (12-18)
	Negándole información necesaria	36-38		Bajo (5-11)
Total de variable		1-38		Alto (140-190) Medio (89-139) Bajo (38-88)

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable productividad

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Factores higiénicos	Condiciones de trabajo	1-2	Escasamente (1)	Excelente (30–39) Regular (21-29) Bajo (13–20)
	Relaciones con el superior	3		
	Relaciones con los colegas	4-7	A veces (2)	
	Estabilidad en el cargo	8-13		
	Responsabilidad	14-15		
Factores motivacionales	Utilización plena de las habilidades personales	17-21	Generalmente (3)	Excelente (28–36) Regular (20-27) Bajo (12–19)
	Ampliación o enriquecimiento del cargo	22-25		
Total de variable		1-25		Excelente (59-75) Regular (42-58) Bajo (25-41)

2.3. Metodología**Paradigma de la investigación: Positivista**

La presente investigación fue basada en la teoría positivista. En este paradigma, Kerlinger (1985) manifestó que:

Solo cuando el conocimiento se suele obtener de acuerdo a las condiciones del método científico se pueda considerar como tal, y sus leyes pueden usarse en la descripción y pronóstico de los fenómenos. La investigación llega a crear conocimientos y eventualmente su predicción. (p. 18).

Asimismo, sustenta lo dicho, Kerlinger (2002) la investigación es “un proceso controlado, amoral, sistemático, público, crítico y empírico de los fenómenos naturales y suele guiarse por la teoría y por la hipótesis sobre las presuntas relaciones entre esos fenómenos” (p. 34).

Enfoque de la investigación: Cuantitativo

El presente estudio fue basado al enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestó que “utiliza la recolección de datos para probar

hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Método de investigación

El método empleado en este estudio fue hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo cuando se recogieron y procesaron los datos de la investigación.

“El método hipotético deductivo parte de una hipótesis plausible como consecuencias de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales” Sánchez y Reyes (2015, p. 59).

2.4 Tipo de estudio

La presente investigación fue de tipo sustantiva, y de naturaleza descriptiva y correlacional ya que en primera instancia se detalló y caracterizó la dinámica de cada una de las variables de estudio. Consecuentemente, se midió el grado de relación entre las variables.

La presente investigación fue sustantiva, pues según Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que es “aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica” (p. 45).

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” Hernández, et al. (2010, p. 80).

Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” Hernández, et al. (2010, p. 81).

2.5 Diseño

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal, ya que no se manipulo ni se sometió a prueba las variables de estudio.

Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2014, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” Hernández, et al. (2014, p. 151). El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

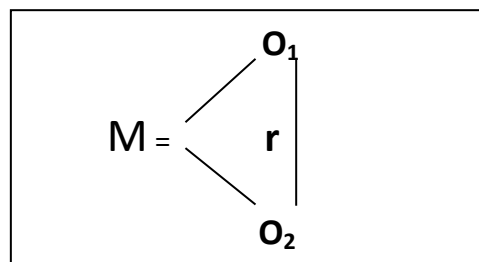


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

M = 93 Enfermeras del Hospital Dos de Mayo

O₁= Observación de hostigamiento psicológico

O₂= Observación de productividad

r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

2.6 Población y muestra

Población

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” Hernández, et al. (2014, p. 174). La población estuvo conformada por:

Tabla 3.

Población de la investigación

Área	Población
Cirugía	31
	30
	31
	30
Total	122

Muestra

La muestra es el grupo representativo de la población, “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” Hernández, *et al.* (2014, p. 173).

Para hallar dicha muestra se siguió el siguiente procedimiento:

Calcular el tamaño de muestra con la fórmula de Arkin y Colton:

$$n = z^2 \cdot p \cdot (1-p) / E^2$$

Z= Nivel de confianza, usualmente se utilizó al 95% y tiene un valor de 1.96.

E= Error de estimación. Es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra con relación a la población. Se aplica en decimales, verbi Grace 5 % de error es igual 0.05.

n= Tamaño de muestra

p= Proporción de la variable de estudio.

$$n = (1.96)^2 \cdot 0.5 / (0.05)^2 = 3.8416 \cdot 0.25 / 0.0025 = 09604 / 0.0025$$

$$n = 384.16 \text{ (tamaño de la muestra)}$$

Como se puede apreciar en la fórmula anterior, el tamaño de la muestra es indiferente al tamaño de la población, pero se considera al total de la población el tamaño de la muestra se ajustaría, así:

$$n' = n \text{ ajustado}$$

Calculando:

$$n = n' * (N / (N + n'))$$

Donde N= Tamaño total de la población a investigar.

$$n = n' * (N / (N + n'))$$

$$n = 384 * (122 / (122 + 384))$$

$$n = 92.58$$

La muestra estuvo formada por 93

Tabla 4.

Muestra de la investigación

Área	Población	Muestra
Cirugía	31 x 0.76	24
	30 x 0.76	23
	31 x 0.76	24
	30 x 0.76	22
Total	122	93

Muestreo

El muestreo será probabilístico y según Kish (1995), Kalton y Heeringa (2003), “Las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas, quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error de nuestras predicciones. Se dice incluso que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al máximo este error, al que se le llama error estándar” Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 177).

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

Se incluirán a los de sexo femenino y masculino

Criterios de exclusión:

Se excluyeron a quienes no asistieron a la aplicación de los instrumentos.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta que consistió en recolectar la información de la muestra de esta investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos son “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformizar el proceso de recopilación de datos” Bernal (2010, p. 250).

Tabla 5.

Técnicas de los instrumentos hostigamiento psicológico y productividad

Técnica	Instrumento	Instrumento de registro
Encuesta	Cuestionario	Hojas, Lápices Plumones
Encuesta	Cuestionario	

Instrumento para medir la variable hostigamiento psicológico

Ficha Técnica

Nombre	:	Inventario de hostigamiento psicológico
Autor	:	Fornés, Martínez y García
Año	:	2008
Administración	:	Individual o Colectivo
Duración	:	Sin tiempo limitado aproximadamente 30 minutos

Contenido: La prueba está conformada por un total de 38 ítems, los cuales se presentan en una escala de 1 al 5 de la siguiente manera:

Menos de una vez al mes	= 1
Más de una vez al mes	=2
Al menos una vez a la semana	=3
Varias veces a la semana	= 4
Una o más veces al día	= 5

Esta prueba espera el visto bueno de los tres expertos.

Esta prueba fue realizada considerando los procedimientos técnicos para asegurar su validez y confiabilidad. En un inicio fue sujeta al proceso de validación por criterio de jueces y por último se realizaron los análisis correspondientes para precisar la validez de constructo y confiabilidad respectiva.

Validez:

El presente trabajo utilizó la técnica de validación conocida como el juicio de expertos, mediante 3 profesionales expertos en el área de educación y docencia universitaria con el grado académico de magister y doctores. El proceso de validación dio como resultado, los siguientes calificativos:

Tabla 6.

Validez de contenido del instrumento de hostigamiento psicológico por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	Aplicable
1	Mg. Augusto Fernández Lara	Aplicable
2	Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Aplicable
3	Dr. Abel Rodríguez Taboada	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos está determinado por la medida de consistencia interna, la confiabilidad de los instrumentos que se aplicó a la variable competencias fue calculado con el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach, para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS.

Se realizó una prueba piloto con 30 enfermeros, con la finalidad de evaluar el comportamiento del instrumento en el instante de la recolección de datos para la consistencia del contenido. Además se usó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para calcular la consistencia interna del cuestionario.

Tabla 7.

Estadístico de fiabilidad del instrumento de la variable hostigamiento psicológico

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.966	38

Tabla 8.

Escalas y baremos de la variable hostigamiento psicológico

General	Cuantitativo					Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	
140 - 190	55-75	22-30	26-35	16-25	19-25	Alto
89-139	35-54	14-21	17-25	10-15	12-18	Medio
38 -88	15-34	7-16	7-13	4-9	5-11	Bajo

Instrumento para medir la variable productividad

Ficha Técnica

Nombre	:	productividad
Autor	:	Fuentes
Año	:	2012
Administración:		Colectiva e Individual
Duración	:	30 minutos aproximadamente
Objetivo	:	Conocer los niveles de productividad
Contenido	:	25 items y mide los factores higiénicos y motivacionales

Validez:

El presente trabajo utilizo la técnica de validación conocida como el juicio de expertos, mediante 3 profesionales expertos en el área de educación y docencia universitaria con el grado académico de magister y doctores . El proceso de validación dio como resultado, los siguientes calificativos:

Tabla 9.

Validez de contenido del instrumento de productividad por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	Aplicable
1	Mg. Augusto Fernández Lara	Aplicable
2	Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Aplicable
3	Dr. Abel Rodríguez Taboada	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos está determinado por la medida de consistencia interna, La confiabilidad del inventario que se aplicó a la variable y fue calculado con el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach, para ello se utilizará el paquete estadístico SPSS 23.

Se realizó una prueba piloto con 30 enfermeros, con la finalidad de evaluar el comportamiento del instrumento en el instante de la recolección de datos para la consistencia del contenido. Además se usó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para calcular la consistencia interna del cuestionario.

Tabla 10.

Estadístico de fiabilidad del instrumento de productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	25

Tabla 11.

Escalas y baremos de la variable productividad

General	Cuantitativo		Cualitativo
	Dim 1	Dim 2	
59 - 75	30 - 39	28 - 36	Alto
42 - 58	21 - 29	20 - 27	Medio
25 - 41	13 - 20	12 - 19	Bajo

2.8 Métodos de análisis de datos

Como el enfoque es cuantitativo se creó la base de datos para las dos variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS 23 y el Excel 2010.

Una vez recepcionados los datos obtenidos por los instrumentos, se llevó al análisis estadístico respectivo, la cual se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (StatisticalPackageforthe Social Sciences) Versión 23.

Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y figuras de acuerdo a las variables y dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis se aplicará el coeficiente Rho de Spearman, ya que la finalidad fue determinar la relación entre ambas variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

Estadística descriptiva: porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias.

Estadística inferencial: Rho de Spearman para medir el grado de relación de las variables:

$$r_s = \frac{1 - 6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre rangos (X menos Y)

n = número de datos

2.9 Aspectos éticos

Se considerarán los aspectos éticos ya que fundamentalmente se trabajaron con enfermeras, para lo cual se tiene los documentos de autorización, los cuales los entrevistados declaren su conocen del proyecto (los objetivos de este, el uso que se hará de los datos que proporcione, la forma en la que se esparcirá los resultados y las características importantes para que el entrevistado tome una decisión informada al aceptar o no a participar en esta investigación) y declaren por escrito su aprobación de participar.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 12.

Niveles de la variable hostigamiento psicológico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	30	32,3
	Medio	39	41,9
	Alto	24	25,8
	Total	93	100,0

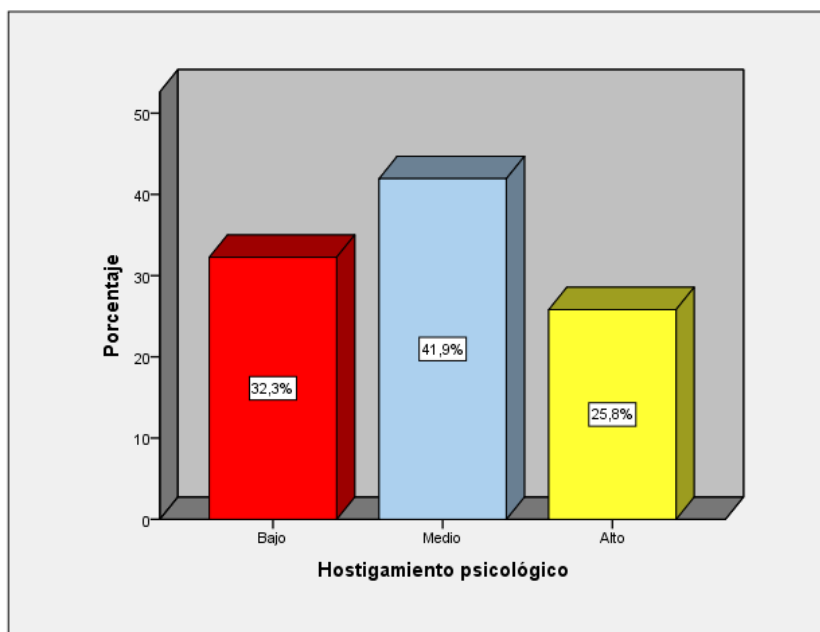


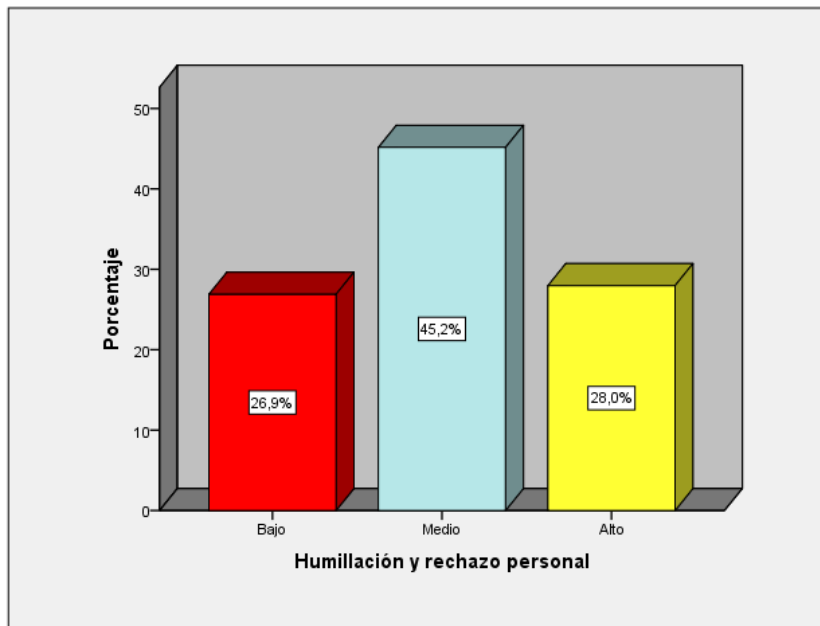
Figura 2. Niveles de la variable hostigamiento psicológico

En la tabla 12 y figura 2, se observa que los encuestados, el 32.3% presentan un nivel bajo, el 41.9% presentan nivel medio y el 25.8% presenta un nivel alto con respecto a la variable hostigamiento psicológico.

Tabla 13.

Niveles de la dimensión humillación y rechazo personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	26,9
	Medio	42	45,2
	Alto	26	28,0
	Total	93	100,0

*Figura 3. Niveles de la dimensión humillación y rechazo personal*

En la tabla 13 y figura 3, se observa que los encuestados, el 26.9% presentan un nivel bajo, el 45.2% presentan nivel medio y el 28% presenta un nivel alto con respecto a humillación y rechazo personal.

Tabla 14.

Niveles de la dimensión desprestigio profesional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	25,8
	Medio	37	39,8
	Alto	32	34,4
	Total	93	100,0

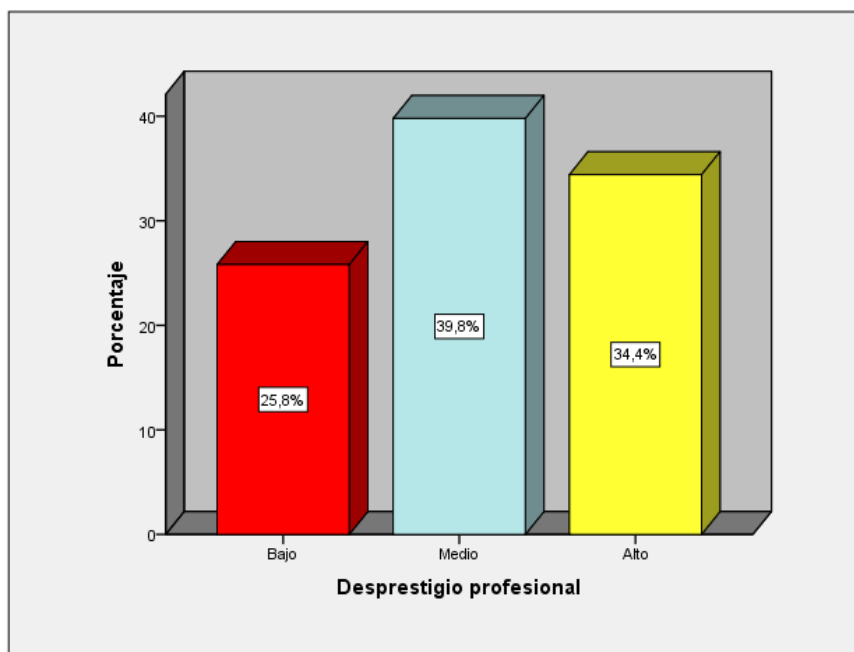


Figura 4. Niveles de la dimensión desprestigio profesional

En la tabla 14 y figura 4, se observa que los encuestados, el 25.8% presentan un nivel bajo, el 39.8% presentan nivel medio y el 34.4% presenta un nivel alto con respecto al desprestigio profesional.

Tabla 15.

Niveles de la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	11,8
	Medio	56	60,2
	Alto	26	28,0
	Total	93	100,0

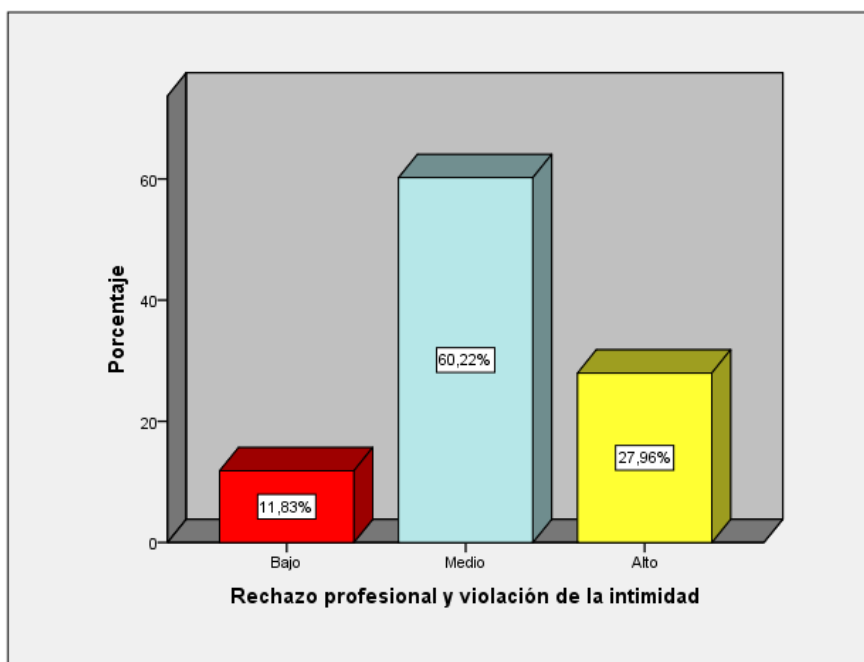


Figura 5. Niveles de la dimensión autoconcepto emocional rechazo profesional y violación de la intimidad

En la tabla 15 y figura 5, se observa que los encuestados, el 11.8% presentan un nivel bajo, el 60.2% presentan nivel medio y el 28% presenta un nivel alto con respecto al rechazo profesional y violación de la intimidad.

Tabla 16.

Niveles de la dimensión degradación profesional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	35	37,6
	Medio	37	39,8
	Alto	21	22,6
	Total	93	100,0

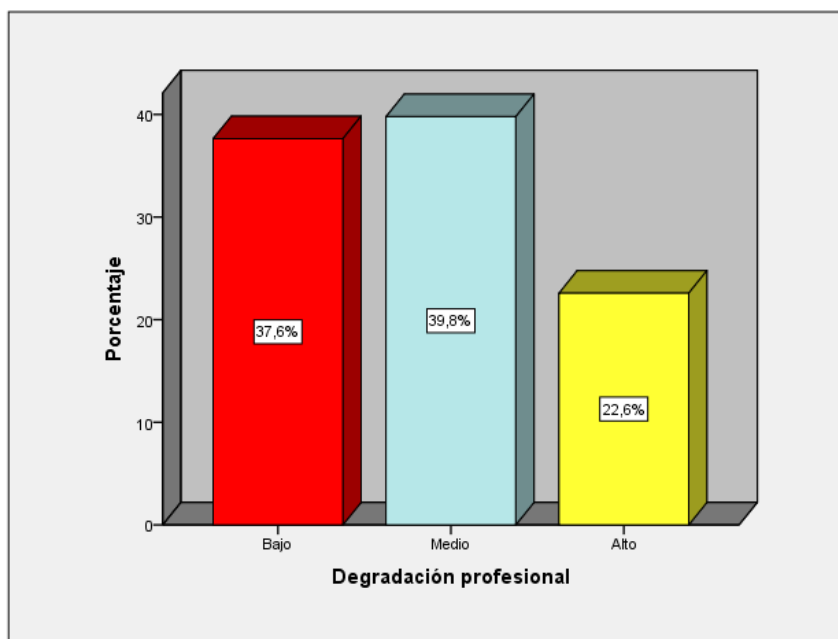


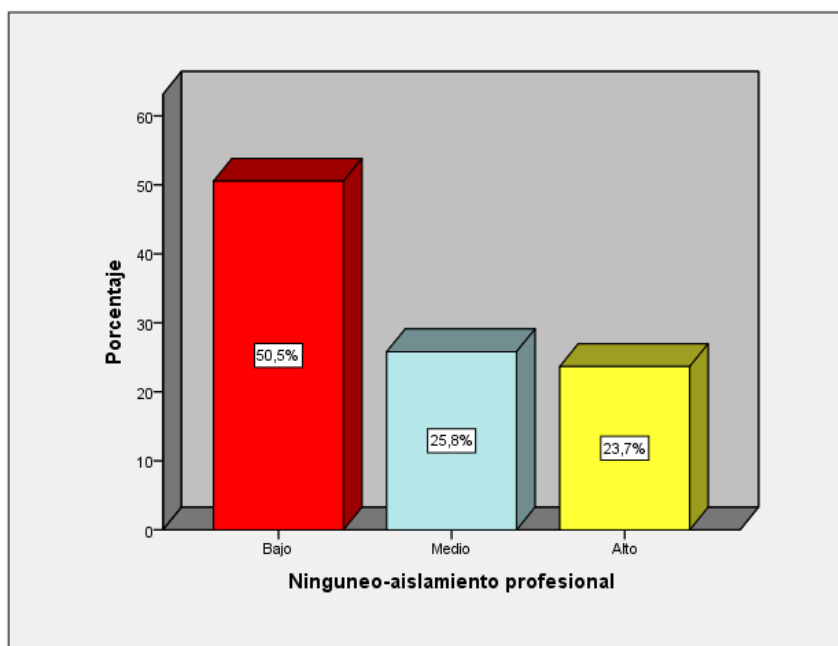
Figura 6. Niveles de la dimensión degradación profesional

En la tabla 16 y figura 6, se observa que los encuestados, el 37.6% presentan un nivel bajo, el 39.8% presentan nivel medio y el 22.6% presenta un nivel alto con respecto a la degradación profesional.

Tabla 17.

Niveles de la dimensión ninguneo-aislamiento profesional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	47	50,5
	Medio	24	25,8
	Alto	22	23,7
	Total	93	100,0

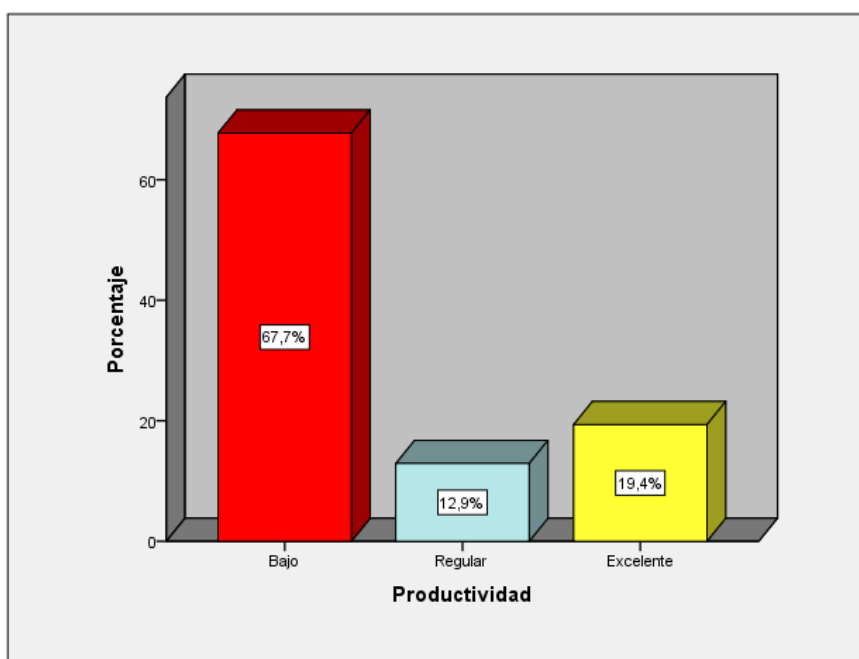
*Figura 7. Niveles de la dimensión ninguneo-aislamiento profesional*

En la tabla 17 y figura 7, se observa que los encuestados, el 50.5% presentan un nivel bajo, el 25.8% presentan nivel medio y el 23.7% presenta un nivel alto con respecto ninguneo-aislamiento profesional.

Tabla 18.

Niveles de la variable productividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	63	67,7
	Regular	12	12,9
	Excelente	18	19,4
	Total	93	100,0

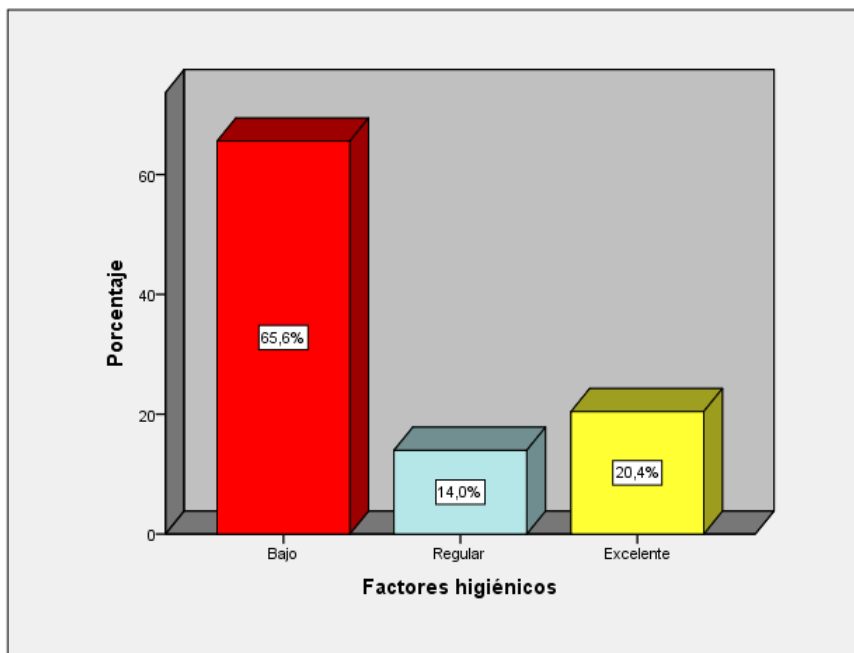
*Figura 8. Niveles de la variable productividad*

En la tabla 18 y figura 8, se observa que los encuestados, el 67.7% presentan un nivel bajo, el 12.9% presentan nivel regular y el 19.4% presenta un nivel excelente con respecto a la productividad.

Tabla 19.

Niveles de la dimensión factores higiénicos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	61	65,6
	Regular	13	14,0
	Excelente	19	20,4
	Total	93	100,0

*Figura 9. Niveles de la dimensión factores higiénicos*

En la tabla 19 y figura 9, se observa que los encuestados, el 65.6% presentan un nivel bajo, el 14% presentan nivel regular y el 20.4% presenta un nivel excelente con respecto a los factores higiénicos de la productividad.

Tabla 20.

Niveles de la dimensión factores motivacionales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	63	67,7
	Regular	11	11,8
	Excelente	19	20,4
	Total	93	100,0

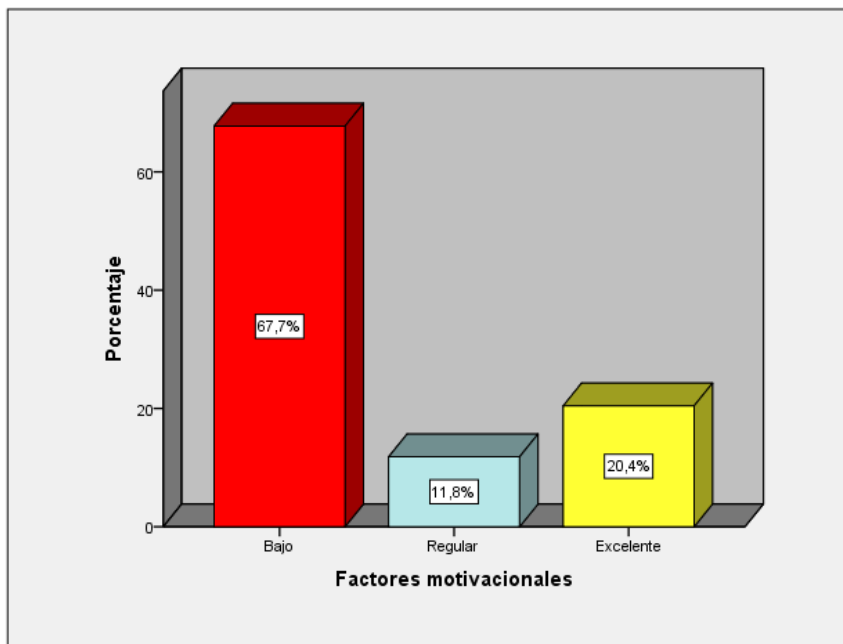


Figura 10. Niveles de la dimensión factores motivacionales

En la tabla 20 y figura 10, se observa que los encuestados, el 67.7% presentan un nivel bajo, el 11.8% presentan nivel regular y el 20.4% presenta un nivel excelente con respecto a los factores motivacionales de la productividad

3.2 Contrastación de hipótesis

En la contrastación de las hipótesis, se usó la correlación de Rho de Spearman y esta prueba estadística es adecuada para ver las relaciones entre variables cualitativas.

Prueba de hipótesis general

Formulación de las hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21.

Correlación entre hostigamiento psicológico y la productividad

		Hostigamiento psicológico		Productividad
Rho de Spearman	Hostigamiento psicológico	Coeficiente de correlación	1,000	-,459**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Productividad	Coeficiente de correlación	-,459**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.459** lo que se interpreta al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como alta relación negativa entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 22.

Correlación entre el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos

			Hostigamiento psicológico	Factores higiénicos
Rho de Spearman	Hostigamiento psicológico	Coefficiente de correlación	1,000	-,469**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Factores higiénicos	Coefficiente de correlación	-,469**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 22, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.469** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, interpretándose como alta relación negativa entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Segunda hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 23.

Correlación entre el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales

			Hostigamiento psicológico	Factores motivacionales
Rho de Spearman	Hostigamiento psicológico	Coefficiente de correlación	1,000	-,395**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Factores motivacionales	Coefficiente de correlación	-,395**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.395** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como alta relación negativa entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

En la presente tesis se investigó la relación entre las variables hostigamiento psicológico y la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017, coincidiendo con la investigación de Fleischhacker (2014) que concluyó que los colaboradores de la clínica son productivos, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional. Coincidiendo además, Cardoso (2012) indico que la naturaleza del hostigamiento psicológico en el área de enfermería es totalmente intraprofesional, lo que manifiesta el escaso sentimiento de grupo como la fragilidad de las interacciones interpersonales en este sector. El alto porcentaje de testimonios encontrados en este sector laboral indica que el hostigamiento psicológico es un comportamiento muy amplio y muy poco intrínseco. Los comportamientos agresivos más comunes realizados a la enfermería pertenecen a un medio de problemas de comunicación y relaciones interpersonales, lo que conlleva a importantes síntomas de estrés. La percepción de hostigamiento se vio directamente relacionada con el sentimiento de ofensa y desprecio personal y con las ganas de abandonar la carrera, e inversamente relacionado con el nivel en el que los expertos eran incluidos en la toma de decisiones y búsqueda de soluciones ante la degradación laboral. Las tácticas de afrontamiento frente hostigamiento psicológico en el trabajo se dieron más positivas en Brasil, lo opuesto que en España, donde se vio un predominio de tácticas de afrontamiento de tipo negativas/evitativas. Por otro lado, Gonzales (2012) encontró que 234 sujetos, el 8.2%, señalan haber sufrido acoso psicológico en el trabajo de manera ocasional (a veces o mensualmente). Por otra parte, un total de 165 sujetos de la muestra utilizada manifiestan haber sufrido durante los últimos seis meses situaciones de acoso psicológico en el trabajo con una frecuencia semanal o a diario (5.8%), es decir, describen situaciones de acoso psicológico laboral propiamente dichas si atendemos a los criterios operativos de frecuencia y duración del concepto Mobbing establecidos a nivel teórico. En resumen, 399

personas consideran haber sufrido situaciones de acoso psicológico en su puesto de trabajo en el último medio año, es decir, un 14% del total de los sujetos. Finalmente, Gutiérrez (2010) la conclusión fue que existió un mayor acoso en las instituciones públicas a diferencia de las privadas. El mayor acoso se dio en hombres que en las mujeres, indicando que el acoso laboral no está predeterminado por el género sino que está dado tanto para hombres como para mujeres. La estrategia más utilizada en las instituciones públicas es el daño a las cosas personales y a su persona; y en la educativa fue limitar la comunicación. Sobre la percepción que presentan los colaboradores es que si hay acoso psicológico y este repercute en el clima organizacional.

En relación a la primera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre hostigamiento psicológico y los factores higiénicos de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017, coincidiendo, además, Quiroa (2014) teniendo como conclusión la productividad laboral es una fuente importante dentro de la institución y no se debe olvidar que hay que mantener motivados a los colaboradores para que ellos se sientan satisfechos con el trabajo que realizan. Coincidiendo con la definición de Herzberg (1959) definió: Condiciones que envuelven a la persona al trabajar; abarca las condiciones ambientales y físicas de su centro laboral, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de inspección recibida, el clima de las alianzas entre las directivas y los trabajadores, la reglamentación interna, las situaciones favorables existentes, entre otras. Le toca a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas emplean tradicionalmente consiguiendo la motivación de sus trabajadores. Sin embargo, los factores higiénicos tienen la condición muy limitada para afectar el comportamiento y al satisfacción de sus empleados.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre hostigamiento psicológico y los factores motivacionales de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017, coincidiendo con la investigación de Ortega (2013) quien concluyó La gestión de

camas centralizada genera una diligencia de pacientes con soluciones generales, ya que el nosocomio es un complejo estructurado de departamentos que están relacionados internamente y cuya función depende constantemente del buen funcionamiento entre unos y otros. El ente encargado de la Recepción o preparación quirúrgica permite disminuir la estadía pre-quirúrgica ya que facilita el ingreso el mismo día de la operación, sin solicitar una cama de hospitalización. La Unidad de Recepción Quirúrgica incrementa la capacidad del hospital. Coincidiendo con la definición de Herzberg (1959) definió: Se relaciona con la capacidad del cargo, las tareas y los deberes asociados con el cargo en sí, dan un efecto de complacencia duradera y un incremento de la productividad hasta niveles de perfección, claro está muy por encima de los niveles normales. La palabra motivación contiene sentimientos de crecimiento, realización y reconocimiento profesional, evidentes en la ejecución de actividades y tareas que constituyen un gran desafío y tienen bastante significado para el trabajo. Si los factores motivacionales son los adecuados, estos llevan a la satisfacción, de un modo sustancial, al ser precarios, producen la pérdida de satisfacción. Tales razones, se denominan factores de satisfacción.

V. Conclusiones

Primera:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $- ,459$.

Segunda:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $- ,469$.

Tercera:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $- ,395$.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda al Director del Hospital Dos de Mayo programar evaluación psicológica para detectar los enfermeros que ejercen hostigamiento psicológico a los compañeros y constar con los servicios de psicólogo para el tratamiento de los casos detectados en la evaluación psicológica, puesto que está relacionada con la productividad de los enfermeros.

Segunda

Se recomienda al Director del Hospital Dos de Mayo mejorar los niveles de los factores higiénicos y de este modo mejorar las condiciones de trabajo, los enfermeros mejoren los niveles de relaciones con sus superiores, colegas y responsabilidad en el trabajo, alcanzando reducir los niveles de hostigamiento psicológico.

Tercera

Se recomienda al Director del Hospital Dos de Mayo mejorar los niveles de los factores motivacionales para que los enfermeros utilicen plenamente las habilidades personales, la ampliación o enriquecimientos de los cargos.

VII. Referencias Bibliográficas

- Alva, J. y Morales, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATI_SFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Araujo, M. y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación públicas. *Revista de Universidad Rafael Belloso Chacín*, 4(1), pp. 132-147. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/cicag/historico/pdf-volumen4-1/7-inteligenciaemocional-y-desempeno-laboral.pdf>
- Bain, R. (2003). *La productividad*. 2ª edición. Colombia: McGraw Hill.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Para educación, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ª edición. México: Pearson Educación.
- Cardoso, M. (2012). *Estudio comparativo sobre el hostigamiento psicológico o mobbing en personal de enfermería de Brasil y España*. (Tesis doctoral). España: Universitat de les Illes Balears.
- Carrasco, (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. 2º edición. Lima, Perú: San Marcos.
- Castellón, A. (2011). Occupational violence in nursing: Explanations and coping strategies. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 19(1), 156-163.
- Ccollana, J. (2014). *Rotación de personal, absentismo laboral y productividad*. Lima, Perú: USMP.
- Einarsen, S. y Hauge, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: Una revisión bibliográfica. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-273.

- Fornés, J., Martínez, M. y García, G. (2008). *Análisis factorial del cuestionario de hostigamiento psicológico en el trabajo en profesionales de enfermería*. Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-277.pdf
- Fleischhacker, I. (2014). *Inteligencia emocional y productividad laboral*. (Tesis de licenciatura). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gaither, N. y Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. México: International Thomson Editores.
- García, M., Llor, B., León, A. y Ruiz, J. (2006). Bienestar psicológico y mobbing en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 381-395.
- González, D. (2012). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, variables psicosociales y repercusiones forenses*. (Tesis doctoral). Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/15361/1/T30111.pdf>
- Gutiérrez (2010). *El acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral, en una organización educativa y otra de salud*. (Tesis doctoral). México: Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id...assetKey...>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª edición. México: MCGRAW-HILL

- Koontz, H, y Wehrich, H. (1998). *Administración*. 11ª edición. México: McGraw-Hill.
- Martin, F. y Pérez, J. (1998). *El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing*. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. 5ª edición. España: Díaz de Santos, S.A. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S. A.
- Matthiesen, S. y Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence and Victims*, 22(6), 735-752.
- Moena, F. (2010). *Acoso moral en el trabajo, basado en un estudio exploratorio en personal de ventas de grandes tiendas de la ciudad de Valdivia (Mobbing)*. (Tesis de licenciatura). Chile: Universidad Austral de Chile. Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2010/fem693a/doc/fem693a.pdf>
- Orozco, E. (2014). *Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Orozco-Evelyn.pdf>
- Ortiga, B. (2013). *La dirección de operaciones en un hospital de alta tecnología. Medidas para incrementar la productividad y la eficiencia*. (Tesis doctoral). España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Ospina, R. (2013). *El acoso laboral afecta la productividad y el crecimiento de las empresas*. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10868/1/Ensayo%20de%20grado%20Especializacion%20Alta%20Gerencia%20Robinson%20Ospina%20Cardona%20FS48UMNG.pdf>

- Ovejero, A. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 101-121.
- Pérez, C., Alameda, A. y Albéniz, C. (2002). La formación práctica en enfermería en la escuela universitaria de enfermería de la Comunidad de Madrid. Opinión de los alumnos y de los profesionales asistenciales. Un estudio cualitativo con grupos de discusión. *Revista Española de Salud Pública*, 76(5), 517-530.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: Staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318(7178), 228-232.
- Quiroa, C. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral*. (Tesis de licenciatura). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Pearson, Prentice Hall.
- Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. (Tesis doctoral). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp(2).pdf)
- Zapf, D. y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. En: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotion Abuse in the Workplace* (pp. 165-184). London: Taylor & Francis

Anexos

Anexos A: Matriz de Consistencia

Título: Hostigamiento psicológico laboral y la productividad del personal de enfermería del hospital nacional dos de mayo 2017						
Autor: Miriam Rojas Castillo						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre el hostigamiento psicológico y la productividad del personal de enfermería del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017?</p> <p>Problemas secundarios: ¿Cuál es la relación entre el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos de la productividad del personal de enfermería del hospital nacional dos de mayo 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales de la productividad del personal de enfermería del hospital nacional dos de mayo 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el hostigamiento psicológico y la productividad del personal de enfermería del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos de la productividad del personal de enfermería del hospital nacional dos de mayo 2017</p> <p>Determinar la relación entre el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales de la productividad del personal de enfermería del hospital nacional dos de mayo 2017?</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y la productividad del personal de enfermería del hospital nacional dos de mayo 2017</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos de la productividad del personal de enfermería del hospital nacional dos de mayo 2017</p> <p>Existe relación significativa entre la el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales de la productividad del personal de enfermería del hospital nacional dos de mayo 2017?</p>	Variable 1: Hostigamiento psicológico			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel/rango
			Humillación y rechazo personal	Humillar a la persona, ridiculizándola públicamente Hablando de forma maliciosa de su vida privada Haciéndole el vacío	1-7 8-10 11-15	Alto (55-75) Medio (35-54) Bajo (15-34)
			Desprestigio profesional	Acusaciones Expresiones de dudas sobre su responsabilidad o capacidad	16-17 18-22	Alto (26-35) Medio (17-25) Bajo (7-16)
			Rechazo profesional y violación de la intimidad	Rastrea rechazo Falsas acusaciones	23-27 28-29	Alto (26-35) Medio (17-25) Bajo (7-16)
			Degradación profesional	Trato inferior a su grado de capacitación Asignación de tareas desagradables	30-31 32-33	Alto (16-20) Medio (10-15) Bajo (4-9)
			Ninguneo-aislamiento profesional	Ninguna asignación de tareas Negándole información necesaria	34-35 36-38	Alto (19-25) Medio (12-18) Bajo (5-11)

				Variable 2: Productividad			
				Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel/rango
				Factores higiénicos	Condiciones de trabajo	1-2	Excelente (30-39) Regular (21-29) Bajo (13-20)
					Relaciones con el superior	3 4-7	
				Factores motivacionales	Relaciones con los colegas	8-13 14-15	Excelente (28-36) Regular (20-27) Bajo (12-19)
					Estabilidad en el cargo		
					Responsabilidad	17-21 22-25	
					Utilización plena de las habilidades personales Ampliación o enriquecimiento del cargo		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
TIPO: Sustantiva. Descriptiva. Correlacional. DISEÑO: No experimental. Corte trasversal o transaccional. MÉTODO: Hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo.	POBLACIÓN: La población estuvo conformada por 122 Muestra La muestra fue de 93 Muestreo Probabilístico.	Variable 1: Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Autores: Fornés, Martínez y García Año: 2008 Ámbito de Aplicación: Forma de Administración: Individual o colectiva. Variable 2: Productividad Técnicas: Encuesta Instrumentos: : Autor: Fuentes Año: 2012 Ámbito de Aplicación: Hospital Dos de Mayo Forma de Administración: Individual o colectiva.	DESCRIPTIVA: -Tablas de frecuencia -Porcentajes -Tablas de contingencia INFERENCIAL: DE PRUEBA Una vez determinada la prueba estadística se realizará la prueba de hipótesis.

Anexos B. Instrumentos

INSTRUMENTO DE MEDICION DE HOSTIGAMIENTO PSICOLOGICO LABORAL

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: _____

Sexo: _____

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

1	2	3	4	5
Menos de una vez al mes	Más de una vez al mes	Al menos una vez a la semana	Varias veces a la semana	Una o más veces al día

ITEM		1	2	3	4	5
Nº	Factor 1: Humillación y rechazo personal					
	Humillar a la persona, ridiculizándola públicamente					
1	Ridiculizarle públicamente					
2	Expresiones verbales de desprecio hacia usted (tonto, idiota, ...)					
3	Miradas de desprecio					
4	Imitación gestos, palabras o comportamientos en tono de burla					
5	Utilización de motes (palabras despreciativas) sobre usted					
6	Gritos y/o amonestaciones verbales					
7	Recibir amenazas verbales					
	Hablando de forma maliciosa de su vida privada					
8	Comentarios maliciosos respecto a usted o su forma de vida					
9	Difundir públicamente problemas personales					
10	Mentiras sobre su vida privada					
	Haciéndole el vacío					
11	No saludarle					
12	Los compañeros evitan sentarse a su lado					
13	Dirigirse a usted a través de intermediarios					
14	Privación de comunicación con el grupo					
15	Desatención de los jefes sobre su problema de hostigamiento					
	Factor 2: Desprestigio profesional					
	Acusaciones					
16	Acusarle de que comete errores que antes no cometía					
17	Expresiones de que está loco/a o desequilibrado/a psicológicamente					
	Expresiones de dudas sobre su responsabilidad o capacidad					
18	Expresiones de dudas sobre su responsabilidad					
19	Expresiones de que no se adapta al grupo de trabajo					
20	Expresiones negativas o de duda sobre su capacidad					
21	Críticas directas sobre la forma de realizar su trabajo					
22	Exposición a críticas por parte del grupo					
	Factor 3: Rechazo profesional y violación de la intimidad					
	Rastrea rechazo					
23	No cederle la palabra en las reuniones					
24	Rechazo de propuestas suyas, por principio					

25	Interrumpirle constantemente en sus exposiciones					
26	Evitarle cualquier actividad que tenga una posible influencia					
27	Se abre su correspondencia					
	Falsas acusaciones					
28	Considerarle responsable de errores cometidos por los demás					
29	Manipulación de sus pertenencias o trabajos					
	Factor 4: Degradación profesional					
	Trato inferior a su grado de capacitación					
30	Asignación de tareas inferiores a su grado de cualificación profesional					
31	Asignación de trabajos innecesarios					
	Asignación de tareas desagradables					
32	No respetar su grado de formación o antigüedad en el puesto de trabajo					
33	Asignarle trabajos desagradables					
	Factor 5: Ninguneo-aislamiento profesional					
	Ninguna asignación de tareas					
34	Dejar de asignarle tareas					
35	Ignorarle en cuestiones o decisiones que atañen a su área de trabajo					
	Negándole información necesaria					
36	Discriminación respecto al resto del grupo					
37	No recibir información que otras personas del grupo de trabajo si han recibido					
38	No recibir respuesta a sus preguntas verbales o escritas					

Muchas gracias.

INSTRUMENTO DE MEDICION DE PRODUCTIVIDAD

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: _____ Sexo: _____

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

1	2	3	4
Escasamente	A veces	Generalmente	Siempre

	ITEM	E	AV	G	S
N°	Dimensión: Factores higiénicos	1	2	3	4
	Indicador: Condiciones de trabajo				
1	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.				
2	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo				
	Indicador: Relaciones con el superior				
3	Es leal con sus superiores				
	Indicador: Relaciones con los colegas				
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.				
5	Le gusta participar en actividades en grupo.				
6	Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores				
	Indicador: Competencia técnica del superior				
7	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad				
	Indicador: Estabilidad en el cargo				
8	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.				
9	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización				
10	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad				
11	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo				
12	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas				
13	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.				
	Dimensión: Factores motivacionales				
	Indicador: Responsabilidad				
14	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido				
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad				
	Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia				
	Indicador: Utilización plena de las habilidades personales				
17	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.				
18	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas				
19	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo				

20	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas				
21	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo				
	Indicador: Ampliación o enriquecimiento del cargo				
22	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación				
23	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo				
24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.				
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo				

Anexo C. Documentos de Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Humillación y rechazo personal							
1	Ridiculizarle públicamente	✓		✓		✓		
2	Expresiones verbales de desprecio hacia usted (tonto, idiota, ...)	✓		✓		✓		
3	Miradas de desprecio	✓		✓		✓		
4	Imitación gestos, palabras o comportamientos en tono de burla	✓		✓		✓		
5	Utilización de motes (palabras despreciativas) sobre usted	✓		✓		✓		
6	Gritos y/o amonestaciones verbales	✓		✓		✓		
7	Recibir amenazas verbales	✓		✓		✓		
8	Comentarios maliciosos respecto a usted o su forma de vida	✓		✓		✓		
9	Difundir públicamente problemas personales	✓		✓		✓		
10	Mentiras sobre su vida privada	✓		✓		✓		
11	No saludarle	✓		✓		✓		
12	Los compañeros evitan sentarse a su lado	✓		✓		✓		
13	Dirigirse a usted a través de intermediarios	✓		✓		✓		
14	Privación de comunicación con el grupo	✓		✓		✓		
15	Desatención de los jefes sobre su problema de hostigamiento							
	DIMENSIÓN 2: Desprestigio profesional	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Acusarle de que comete errores que antes no cometía	✓		✓		✓		
17	Expresiones de que está loco/a o desequilibrado/a psicológicamente	✓		✓		✓		
18	Expresiones de dudas sobre su responsabilidad	✓		✓		✓		
19	Expresiones de que no se adapta al grupo de trabajo	✓		✓		✓		
20	Expresiones negativas o de duda sobre su capacidad	✓		✓		✓		
21	Críticas directas sobre la forma de realizar su trabajo	✓		✓		✓		
22	Exposición a críticas por parte del grupo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Rechazo profesional y violación de la intimidad							

23	No cederle la palabra en las reuniones	✓	✓	✓	
24	Rechazo de propuestas tuyas, por principio	✓	✓	✓	
25	Interrumpirle constantemente en sus exposiciones	✓	✓	✓	
26	Evitarle cualquier actividad que tenga una posible influencia	✓	✓	✓	
27	Se abre su correspondencia	✓	✓	✓	
28	Considerarle responsable de errores cometidos por los demás	✓	✓	✓	
29	Manipulación de sus pertenencias o trabajos	✓	✓	✓	
DIMENSIÓN 4: Degradación profesional					
30	Asignación de tareas inferiores a su grado de cualificación profesional	✓	✓	✓	
31	Asignación de trabajos innecesarios	✓	✓	✓	
32	No respetar su grado de formación o antigüedad en el puesto de trabajo	✓	✓	✓	
33	Asignarle trabajos desagradables	✓	✓	✓	
DIMENSIÓN 5 Ninguneo-aislamiento profesional					
34	Dejar de asignarle tareas	✓	✓	✓	
35	Ignorarle en cuestiones o decisiones que atañen a su área de trabajo	✓	✓	✓	
36	Discriminación respecto al resto del grupo	✓	✓	✓	
37	No recibir información que otras personas del grupo de trabajo si han recibido	✓	✓	✓	
38	No recibir respuesta a sus preguntas verbales o escritas	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rodríguez Taborda, Maximo Abel DNI: 08012553

Especialidad del validador: Temático.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de Dr del 20/6

Maximo Abel Rodríguez Taborda

DR. ABEL RODRÍGUEZ TABORDA
PSICOLOGO
C. P. 11. 222

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos del juez validador Dr/ Mg: Violeta Cadenillas AlbornozDNI: 09748659.....

Especialidad del validador: Metodóloga.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Violeta Cadenillas Albornoz
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
CPPe. 1009748659

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existen suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Fernández Lara Augusto Ricardo DNI: 07675570

Especialidad del evaluador: temático

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Augusto Ricardo Fernández Lara
Mg. Adm. en Educ.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Factores higiénicos								
1	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	✓		✓		✓		
2	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
3	Es leal con sus superiores	✓		✓		✓		
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	✓		✓		✓		
5	Le gusta participar en actividades en grupo.	✓		✓		✓		
6	Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores	✓		✓		✓		
7	Indicador: Competencia técnica del superior	✓		✓		✓		
8	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.	✓		✓		✓		
9	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización	✓		✓		✓		
10	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad	✓		✓		✓		
11	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo	✓		✓		✓		
12	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas	✓		✓		✓		
13	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Factores motivacionales								
14	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido	✓		✓		✓		
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad	✓		✓		✓		
16	Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia	✓		✓		✓		
17	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	✓		✓		✓		
18	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas	✓		✓		✓		
19	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo	✓		✓		✓		
20	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas	✓		✓		✓		
21	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo	✓		✓		✓		
22	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación	✓		✓		✓		
23	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo	✓		✓		✓		

24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	✓		✓		✓
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): exista suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ernesto Lara Augusto Ricardo DNI: 07675570

Especialidad del evaluador: temático

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Augusto Ricardo Fernández Lara
Mg. Adm. en la Educ.

24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	✓		✓		✓
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos del juez validador Dr/ Mg: Violeta Cadenillas AlbornozDNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodóloga

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 CPPe. 1009748659

Firma del Experto Informante.

24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	✓		✓		✓
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rodríguez Sobocela, Maximiliano Abel DNI: 08012553

Especialidad del validador: Tóxico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de Dic del 2016

Abel Rodríguez Sobocela
 PSICÓLOGO
 C.P. 12.553

Firma del Experto Informante.

Anexo D. Confiabilidad de la variable hostigamiento laboral

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
2	2	3	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	
4	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	
5	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
6	1	1	5	1	5	3	5	1	5	1	1	5	1	4	1	2	3	5	1	1	5	1	4	1	1	2	3	5	1	1	5	1	4	1	5	1	4	1	
7	4	4	5	1	5	5	2	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
8	1	3	3	4	3	5	2	2	4	2	5	5	3	3	2	1	5	2	2	5	5	3	3	2	2	1	5	2	2	5	5	3	3	2	5	3	3	2	
9	1	3	5	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	5	3	1	5	5	5	5	1	1	5	3	3	1	5	5	5	5	1	1	5	3	1	1	5	3	
10	5	3	2	1	5	3	5	5	5	1	5	1	5	3	3	3	5	3	1	5	1	5	3	3	3	3	3	5	3	1	5	1	5	3	3	1	5	3	3
11	2	3	3	5	5	5	1	1	1	4	5	5	3	5	5	1	5	4	4	5	5	3	5	5	5	1	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	
12	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	4	2	4	4	5	4	3	1	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	1	4	5	3	5	5	3	3	2	5	3	1	5	3	3	1	5	5	5	3	1	5	3	3	3	1	5	5	5	3	1	5	3	3	1	5	3	3	
15	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
16	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
17	3	4	4	5	4	3	1	2	1	2	5	5	3	2	3	3	3	4	2	5	5	3	2	3	3	3	3	4	2	5	5	3	2	3	5	3	2	3	
18	1	3	5	1	5	5	3	3	4	5	5	1	1	4	5	1	3	5	5	5	1	1	4	5	5	1	3	5	5	5	1	1	4	5	1	1	4	5	
19	3	3	5	3	5	5	3	5	3	3	5	1	3	3	3	3	3	5	3	5	1	3	3	3	3	3	3	5	3	5	1	3	3	3	1	3	3	3	
20	3	4	5	3	5	3	3	4	5	3	5	1	3	3	3	3	3	5	3	5	1	3	3	3	3	3	3	5	3	5	1	3	3	3	1	3	3	3	
21	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
22	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
23	1	1	5	1	5	3	5	1	5	1	1	5	1	4	1	2	3	5	1	1	5	1	4	1	1	2	3	5	1	1	5	1	4	1	5	1	4	1	
24	4	4	5	1	5	5	2	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
25	1	3	3	4	3	5	2	2	4	2	5	5	3	3	2	1	5	2	2	5	5	3	3	2	2	1	5	2	2	5	5	3	3	2	5	3	3	2	
26	1	3	5	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	5	3	1	5	5	5	5	1	1	5	3	3	1	5	5	5	5	1	1	5	3	1	1	5	3	
27	5	3	2	1	5	3	5	5	5	1	5	1	5	3	3	3	5	3	1	5	1	5	3	3	3	3	5	3	1	5	1	5	3	3	1	5	3	3	
28	2	3	3	5	5	5	1	1	1	4	5	5	3	5	5	1	5	4	4	5	5	3	5	5	5	1	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	
29	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	4	2	4	4	5	4	3	1	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	38

Interpretación:

La confiabilidad del hostigamiento psicológico es de 0.966, interpretándose como alta confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	25

Interpretación:

La confiabilidad de la productividad es de 0.949, interpretándose como alta confiabilidad

Anexo F. Base de datos de la variable hostigamiento psicológico

N	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	D1	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	D2	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	D3	p30	p31	p32	p33	D4	p34	p35	p36	p37	p38	D5	V1
1	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	48	3	3	3	5	3	3	2	22	3	3	3	3	3	3	21	5	3	3	2	13	3	3	3	3	3	3	15	119
2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	40	4	3	3	2	3	3	3	21	3	3	4	3	3	2	2	20	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	107
3	5	2	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	60	4	4	2	3	5	5	5	28	3	3	4	4	2	5	5	26	3	5	5	5	18	3	3	5	4	5	20	152
4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	37	3	2	2	3	2	3	2	17	2	3	3	2	2	2	3	17	3	2	3	2	10	2	3	2	2	2	11	92
5	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	34	3	2	3	3	2	2	2	17	2	2	3	2	3	2	3	17	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	87
6	3	2	3	4	3	2	3	2	4	4	2	2	2	3	2	41	4	3	2	4	2	2	2	19	3	2	4	3	2	2	4	20	4	2	2	2	10	3	2	3	3	3	14	104
7	3	2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	2	2	2	41	3	2	2	4	3	3	2	19	2	2	3	2	2	2	2	15	4	3	3	2	12	2	2	3	2	3	12	99
8	5	5	3	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	66	4	5	5	4	5	5	5	33	5	5	4	5	5	2	4	30	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	173
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	153
10	1	5	5	1	1	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	58	4	1	1	4	5	5	5	25	5	5	4	1	1	5	1	22	4	5	5	5	19	5	5	1	1	1	13	137
11	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	23	1	3	3	2	2	1	1	13	2	2	1	3	3	2	1	14	2	2	1	1	6	2	2	1	3	1	9	65
12	1	2	1	5	5	1	1	2	5	5	1	1	1	2	1	34	5	2	2	5	1	1	1	17	2	1	5	2	2	2	5	19	5	1	1	1	8	2	1	1	2	1	7	85
13	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	58	1	4	3	4	4	4	2	22	4	4	1	4	3	2	5	23	4	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	137
14	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	3	57	4	4	4	5	4	4	4	29	3	3	4	4	4	4	4	26	5	4	4	4	17	3	3	4	4	4	18	147
15	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	44	3	2	2	3	3	2	2	17	3	2	3	2	2	3	3	18	3	3	2	2	10	3	2	3	2	3	13	102
16	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	2	5	57	3	5	5	4	3	5	5	30	2	5	3	5	5	4	4	28	4	3	5	5	17	2	5	3	5	3	18	150
17	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	40	4	2	2	3	3	2	2	18	3	3	4	2	2	2	3	19	3	3	2	2	10	3	3	2	2	2	12	99
18	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	29	2	2	3	2	2	2	2	15	2	2	2	2	3	2	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	77
19	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	70	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	4	5	5	3	3	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	179
20	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	39	3	2	3	2	3	3	2	18	3	3	3	2	3	2	2	18	2	3	3	2	10	3	3	3	2	3	14	99
21	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	1	1	36	1	2	1	3	2	3	1	13	1	1	1	2	1	2	3	11	3	2	3	1	9	1	1	3	2	3	10	79
22	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	67	5	5	5	5	5	5	5	35	5	3	5	5	5	5	3	31	5	5	5	5	20	5	3	5	5	5	23	176
23	2	2	2	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	2	5	56	3	5	2	3	5	5	5	28	2	5	3	5	2	5	5	27	3	5	5	5	18	2	5	2	5	2	16	145
24	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	31	1	1	1	2	2	1	1	9	1	2	1	1	1	2	2	10	2	2	1	1	6	1	2	3	1	3	10	66

25	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	35	3	2	2	2	3	3	2	17	2	2	3	2	2	2	2	15	2	3	3	2	10	2	2	2	2	2	10	87
26	2	2	2	5	5	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	38	4	2	3	4	2	2	2	19	2	2	4	2	3	2	2	17	4	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	94
27	2	2	1	4	4	4	1	1	4	4	1	2	2	1	1	34	4	1	2	4	1	2	2	16	1	1	4	1	2	1	4	14	4	1	2	2	9	1	1	2	1	2	7	80
28	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	67	3	3	5	3	5	5	5	29	5	5	3	3	5	5	5	31	3	5	5	5	18	5	5	5	3	5	23	168
29	1	4	1	5	4	1	1	2	4	4	1	1	2	2	2	35	4	1	2	4	1	1	2	15	2	2	4	1	2	2	4	17	4	1	1	2	8	2	2	1	1	1	7	82
30	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	4	2	2	2	2	2	2	16	2	2	4	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	84
31	1	1	1	5	5	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	32	4	1	1	4	1	4	1	16	1	1	4	1	1	1	4	13	4	1	4	1	10	1	1	1	1	1	5	76
32	2	2	2	4	4	2	1	2	4	3	2	2	2	2	2	36	4	2	3	3	2	2	2	18	2	2	4	2	3	2	4	19	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	92
33	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	63	4	5	5	5	4	5	5	33	4	5	4	5	5	4	4	31	5	4	5	5	19	4	5	4	5	4	22	168
34	1	1	2	4	4	2	1	2	5	4	2	4	1	2	2	37	5	2	2	4	2	4	1	20	2	2	5	2	2	2	5	20	4	2	4	1	11	2	2	1	2	1	8	96
35	1	1	2	5	4	2	1	3	5	4	1	1	4	4	3	41	4	1	1	4	1	1	4	16	4	3	4	1	1	3	5	21	4	1	1	4	10	4	3	1	1	1	10	98
36	1	2	1	5	5	2	1	2	5	5	2	2	2	1	2	38	5	1	2	5	2	2	2	19	1	2	5	1	2	2	5	18	5	2	2	2	11	1	2	1	1	1	6	92
37	1	2	1	5	5	2	1	2	5	4	1	2	1	1	2	35	5	1	2	4	1	2	1	16	1	2	5	1	2	2	5	18	4	1	2	1	8	1	2	1	1	1	6	83
38	2	1	1	5	5	5	1	4	5	4	1	1	2	2	1	40	5	2	2	4	1	1	2	17	2	1	5	2	2	4	5	21	4	1	1	2	8	2	1	2	2	2	9	95
39	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	60	5	4	4	4	4	4	1	26	4	4	5	4	4	4	5	30	4	4	4	1	13	4	4	4	4	4	20	149
40	2	2	3	4	4	2	2	2	1	1	3	1	1	3	1	32	3	2	1	1	3	1	1	12	3	1	3	2	1	2	1	13	1	3	1	1	6	3	1	2	2	2	10	73
41	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	66	5	5	5	5	5	5	2	32	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	2	17	5	5	5	5	5	25	174	
42	2	2	4	4	5	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	55	4	5	4	4	5	4	4	30	5	4	4	5	4	4	4	30	4	5	4	4	17	5	4	2	5	2	18	150
43	2	2	1	4	4	2	1	4	5	4	2	4	2	5	2	44	4	1	1	4	2	4	2	18	5	2	4	1	1	4	5	22	4	2	4	2	12	5	2	2	1	2	12	108
44	4	3	2	4	4	4	2	2	2	1	2	1	2	2	1	36	2	2	3	1	2	1	2	13	2	1	2	2	3	2	2	14	1	2	1	2	6	2	1	4	2	4	13	82
45	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	67	4	5	5	4	5	5	5	33	5	5	4	5	5	5	4	33	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	23	175
46	1	1	2	5	5	5	1	1	5	5	1	5	1	1	1	40	5	1	1	5	1	5	1	19	1	1	5	1	1	1	5	15	5	1	5	1	12	1	1	1	1	1	5	91
47	2	3	2	5	5	4	2	1	2	4	2	1	2	1	1	37	4	1	3	4	2	1	2	17	1	1	4	1	3	1	2	13	4	2	1	2	9	1	1	2	1	2	7	83
48	1	1	1	4	4	2	1	2	2	4	2	1	2	2	2	31	4	2	4	4	2	1	2	19	2	2	4	2	4	2	2	18	4	2	1	2	9	2	2	1	2	1	8	85
49	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	2	4	4	58	5	4	2	4	4	4	2	25	4	4	5	4	2	4	5	28	4	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	145
50	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	19	3	2	2	1	1	1	1	11	2	2	3	2	2	2	1	14	1	1	1	1	4	2	2	1	2	1	8	56
51	5	2	5	4	5	3	5	4	4	3	3	5	5	4	5	62	3	5	3	3	3	5	5	27	4	5	3	5	3	4	4	28	3	3	5	5	16	4	5	5	5	5	24	157
52	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	3	23	1	2	1	3	1	1	1	10	2	3	1	2	1	2	1	12	3	1	1	1	6	2	3	1	2	1	9	60

53	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	27	4	1	1	5	1	1	1	14	1	1	4	1	1	1	1	10	5	1	1	1	8	1	1	1	1	5	64		
54	4	2	1	5	5	2	2	2	4	4	5	4	4	5	5	54	4	5	4	4	5	4	4	30	5	5	4	5	4	2	4	29	4	5	4	4	17	5	5	4	5	4	23	153
55	1	2	1	5	5	1	1	2	4	4	1	2	2	1	1	33	5	1	2	4	1	2	2	17	1	1	5	1	2	2	4	16	4	1	2	2	9	1	1	1	1	1	5	80
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	58	4	4	4	4	2	4	4	26	5	4	4	4	4	4	29	4	2	4	4	14	5	4	4	4	4	21	148	
57	5	2	1	2	5	4	1	1	2	2	1	1	1	1	4	33	4	4	4	2	1	1	1	17	1	4	4	4	4	1	2	20	2	1	1	1	5	1	4	5	4	5	19	94
58	2	2	2	3	5	4	2	3	3	5	2	4	2	3	4	46	5	2	4	5	2	4	2	24	3	4	5	2	4	3	3	24	5	2	4	2	13	3	4	2	2	2	13	120
59	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	64	4	4	4	5	4	3	4	28	4	4	4	4	4	5	29	5	4	3	4	16	4	4	4	4	4	20	157	
60	1	2	1	5	5	1	1	1	5	5	5	4	2	1	1	40	4	1	2	5	5	4	2	23	1	1	4	1	2	1	5	15	5	5	4	2	16	1	1	1	1	1	5	99
61	2	1	2	5	4	2	1	2	4	4	4	2	2	2	4	41	4	2	2	4	4	2	2	20	2	4	4	2	2	2	4	20	4	4	2	2	12	2	4	2	2	2	12	105
62	2	2	1	4	4	2	2	3	4	4	3	4	2	3	2	42	4	2	2	4	3	4	2	21	3	2	4	2	2	3	4	20	4	3	4	2	13	3	2	2	2	2	11	107
63	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	38	4	2	2	4	2	2	2	18	2	2	4	2	2	2	4	18	4	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	94
64	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	61	5	3	4	4	4	4	3	27	4	4	5	3	4	2	5	27	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	19	149
65	1	2	1	4	4	2	1	2	4	4	2	1	1	2	1	32	2	3	4	4	2	1	1	17	2	1	2	3	4	2	4	18	4	2	1	1	8	2	1	1	3	1	8	83
66	1	2	2	4	4	2	1	2	4	4	2	2	4	2	2	38	4	2	3	4	2	2	4	21	2	2	4	2	3	2	4	19	4	2	2	4	12	2	2	1	2	1	8	98
67	2	1	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	37	4	2	4	4	2	2	2	20	2	2	4	2	4	2	4	20	4	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	97
68	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	58	5	4	4	5	3	3	3	27	3	4	5	4	4	4	3	27	5	3	3	3	14	3	4	4	4	4	19	145
69	1	2	5	5	4	2	1	1	5	4	1	1	1	1	1	35	5	1	4	4	1	1	1	17	1	1	5	1	4	1	5	18	4	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	82
70	1	2	1	4	5	2	1	2	1	2	2	1	1	2	4	31	3	4	2	2	2	1	1	15	2	4	3	4	2	2	1	18	2	2	1	1	6	2	4	1	4	1	12	82
71	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	38	2	2	2	4	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	4	16	4	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	90
72	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	21	1	2	1	1	1	2	1	9	2	1	1	2	1	1	1	9	5	1	2	1	9	1	2	2	2	1	8	56
73	3	3	3	5	5	3	2	2	5	5	2	3	3	2	1	47	3	3	3	5	2	2	2	20	3	3	5	2	2	2	5	22	5	3	1	2	11	2	3	1	3	1	10	110
74	1	1	1	5	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	29	5	1	5	5	1	1	2	20	1	1	5	1	5	2	1	16	5	1	1	2	9	1	1	1	1	1	5	79
75	5	5	5	2	5	2	1	2	5	5	1	1	1	2	2	44	4	2	2	5	1	1	1	16	2	2	4	2	2	2	5	19	5	1	1	1	8	2	2	5	2	5	16	103
76	2	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	3	5	47	2	4	4	4	4	2	2	22	3	5	2	4	4	4	4	26	4	4	2	2	12	3	5	2	4	2	16	123
77	3	3	3	3	5	5	3	5	4	3	5	3	2	4	4	55	2	2	4	3	5	3	2	21	4	4	3	3	4	5	4	27	1	3	3	3	10	4	4	5	2	5	20	133
78	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	34	2	4	3	3	2	2	2	18	2	2	2	4	3	2	2	17	3	2	2	2	9	2	2	2	4	2	12	90
79	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	23	1	2	3	1	2	1	1	11	2	1	1	2	1	2	1	10	1	2	1	2	6	2	1	2	1	2	8	58
80	4	4	4	5	5	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	61	5	4	3	5	4	4	4	29	4	4	5	4	3	4	4	28	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	155

81	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63	5	4	3	5	4	4	4	29	4	4	5	4	3	4	4	28	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	157
82	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	1	48	4	3	2	5	3	3	1	21	3	3	4	3	2	1	4	20	5	1	3	1	10	3	3	1	3	1	11	110
83	1	1	1	4	4	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	28	4	5	5	5	1	1	1	22	1	1	4	5	5	1	4	21	5	1	1	1	8	1	1	1	5	1	9	88
84	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	51	5	3	2	5	1	3	3	22	3	3	5	1	2	3	5	22	3	1	3	3	10	1	3	1	3	3	11	116
85	2	1	2	4	5	4	1	2	2	2	2	2	4	2	2	37	4	1	5	2	2	4	2	20	2	2	4	1	5	2	2	18	2	2	4	2	10	2	2	2	1	2	9	94
86	1	2	1	4	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	25	4	2	1	1	2	1	1	12	2	1	1	2	1	1	1	9	1	2	1	1	5	2	2	1	2	1	8	59
87	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	63	4	5	2	4	5	5	4	29	2	5	4	5	2	5	4	27	4	5	5	4	18	2	5	3	5	3	18	155
88	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	4	5	2	29	2	4	5	2	1	2	4	20	5	2	2	4	5	2	1	21	2	1	2	4	9	5	2	2	4	2	15	94
89	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	22	2	2	2	2	1	1	1	11	2	1	2	2	2	2	2	13	2	1	1	1	5	2	1	1	2	1	7	58
90	2	2	1	5	5	2	1	2	5	4	1	1	1	2	2	36	4	1	2	4	1	1	1	14	2	2	4	1	2	2	5	18	4	1	1	1	7	2	2	2	1	2	9	84
91	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	39	4	2	2	1	2	2	2	15	2	2	4	2	2	1	1	14	1	2	2	2	7	2	2	5	2	5	16	91
92	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	38	4	2	2	4	2	2	2	18	2	2	4	2	2	2	4	18	4	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	94
93	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	44	4	3	3	4	2	2	2	20	2	3	4	3	3	2	4	21	4	3	2	3	12	3	3	2	3	2	13	110

27	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	42	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	38	80
28	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	20	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	4	2	19	39
29	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	3	1	1	24	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	22	46
30	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	33	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	33	66
31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	36	73
32	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	16	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	17	33
33	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	14	32
34	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	26
35	1	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	32
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	25
37	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	35	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	31	66
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	14	27
39	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	17	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13	30
40	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	37	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	37	74
41	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	15	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	1	1	17	32
42	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	15	30
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	16	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	15	31
44	2	2	1	2	2	2	3	3	1	4	4	1	3	30	3	2	1	1	2	1	4	4	1	3	3	2	27	57
45	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	15	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	15	30
46	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	15	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	14	29
47	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	1	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	28	52
48	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	22	1	2	2	4	4	3	1	2	2	2	3	2	28	50
49	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	26	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	20	46
50	2	1	3	3	1	3	3	1	2	1	2	1	2	25	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	23	48
51	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	20	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	15	35
52	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	34	2	2	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	36	70
53	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	21	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	19	40
54	2	2	4	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	25	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	4	21	46

55	2	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	20	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	13	33		
56	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	16	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	15	31		
57	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	16	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	17	33	
58	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	16	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	14	30	
59	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	16	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	15	31	
60	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	17	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	14	31	
61	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	19	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	34	
62	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	26	
63	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	17	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	30	
64	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	15	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	17	32	
65	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	14	30	
66	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	17	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	19	36	
67	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	27	
68	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	15	29	
69	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	33	
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	15	28	
71	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	19	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1	2	1	19	38	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	35	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	33	68
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	14	27	
74	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	15	30	
75	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	26	
76	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	15	30	
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	14	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	15	29	
78	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	19	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	14	33	
79	2	3	3	4	2	3	1	4	1	2	4	4	4	37	1	4	4	1	4	4	1	3	3	3	3	4	35	72	
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	25	
81	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	17	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	14	31	
82	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13	28	

83	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	20	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	15	35
84	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	15	29
85	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	16	31
86	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	42	1	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	35	77	
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	26
88	1	2	2	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	21	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	13	34
89	2	3	3	2	4	4	4	4	2	4	3	2	3	40	2	4	2	2	4	4	3	2	3	3	4	4	37	77	
90	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	18	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	17	35
91	2	2	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	20	1	1	2	1	1	1	4	1	1	4	4	4	25	45	
92	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	27
93	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	19	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	4	1	19	38	

Anexo H. Artículo científico**Hostigamiento psicológico laboral y la productividad de las enfermeras del hospital Dos de Mayo, 2017**

Br. Miriam Silvia Rojas Castillo

Escuela de Postgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima**Resumen**

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre Hostigamiento psicológico laboral y la productividad de las enfermeras del hospital Dos de Mayo, 2017. La investigación es de tipo básica, el alcance fue descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La población fue 122, el muestreo fue probabilístico y la muestra fue de 93 enfermeras del hospital Dos de Mayo, 2017. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable Hostigamiento psicológico laboral y la productividad; se realizó la confiabilidad de Alpha de Cronbach está dado por la medida de consistencia interna. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23). Como el enfoque es cuantitativo se elaboró la Base de datos para ambas variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS 23 y el Excel 2010, luego de realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de correlación de Rho de Spearman = - 0.459** lo que se interpreta al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como alta relación negativa entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave

Hostigamiento psicológico, productividad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between psychological harassment at work and the productivity of nurses at Dos de Mayo hospital, 2017. The research is of a basic type, the scope was descriptive correlational and the design used is non-experimental, of cross-section. The population was 122, the sampling was probabilistic and the sample was of 93 nurses of the hospital Dos de Mayo, 2017. To collect the data, the instruments of the variable Psychological harassment at work and productivity were used; Was performed Cronbach's Alpha reliability is given by the measure of internal consistency. Data processing was performed using SPSS software (version 23). As the approach is quantitative, the database for both variables was elaborated with the data obtained through the application of the measurement instruments and then processed through the descriptive and inferential analysis using the SPSS 23 program and the Excel 2010, after the Descriptive analysis and correlation through the Spearman Rho coefficient, with a Spearman Rho correlation result = - 0.459 ** which is interpreted to 99.99% ** that the correlation is significant at the 0.01 level, interpreted as High negative relation between the variables, with a $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$); So the null hypothesis is rejected.

Keywords

Psychological harassment, productivity.

Introducción

Fleischhacker (2014) en su investigación titulada Inteligencia emocional y productividad laboral, tuvo como objetivo precisar la influencia que posee la inteligencia emocional en la productividad profesional. La muestra estuvo conformada por 40 colaboradores del Centro de diagnósticos por imágenes, Policlínica, con edades comprendidas entre 18 y 60 años de edad, de sexo femenino y masculino. Para el estudio se utilizó el diseño descriptivo, y mediante dos escalas de Likert se reconoció el nivel de inteligencia emocional y el nivel de productividad. Se comprobó que el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores es normal y esto fortalece su desempeño dentro de la empresa. Se concluyó que los colaboradores de la clínica son productivos, ya que cuentan con diferentes

habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional. Se recomienda poner en práctica talleres de inteligencia emocional para aumentar la inteligencia emocional y también el nivel de productividad que se tiene hasta el momento.

Definición de hostigamiento psicológico

Lahera y Góngora (2002), Piñuel (2001) y Rodríguez-López (2004) definieron:

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace incapie a aquellas circunstancias en las que un individuo o grupo de individuos ejerce un conjunto de comportamientos determinados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y prolongada en el tiempo, sobre un individuo en su centro laboral expresandose en forma de conflictos interpersonales y cuyo fin es eliminarla de la organización. (González, 2012).

Dimensión 1: Humillación y rechazo personal

Fornes et al. (2007) afirmó que “incluye humillación, rechazo personal con las amenazas de agresión y las agresiones físicas leves” (p. 272).

Dimensión 2: Desprestigio profesional

Fornes et al. (2007) señaló que evaluar los comentarios malintencionados y los rumores groseros a escondidas de la persona (...) estima los comportamientos de agresión a través de gritos, insultos y amenazas.

Dimensión 3: Rechazo profesional y violación de la intimidad

Fornes et al. (2007) sostuvo que valorar los ataques a la vida persona que intervienen el criticar constantemente la vida personal del individuo, hacerla parecer tonta y sugerir que el individuo está perturbado psicológicamente.

Dimensión 4: Degradación profesional

Fornes et al. (2007) definió que a través de medidas organizacionales, interfiriendo el cuestionamiento a las decisiones que toma el individuo, la realización de juicios injustos sobre sus labores y la asignación de labores degradantes.

Dimensión 5: Ninguneo-aislamiento profesional

Fornes et al. (2007) indicó que mide el aislamiento social que se manifiesta al no hablar a la persona o tratarla como si no estuviera presenta.

Definición de productividad

Fuentes (2012) definió: La productividad es, una disposición de la mente, que trata de mejorar constantemente todo lo que existe. Se apoya en la creencia de lo que si se puede realizar mejores cosas hoy que ayer y mejor mañana que hoy, es una

suma de esfuerzos sin fin para preparar actividades económicas a condiciones variables y utilizar teorías nuevas y técnicas; es una convicción firme en el desarrollo humano.

Dimensión 1: Factores higiénicos

Herzberg (1959) definió condiciones que envuelven a la persona al trabajar; abarca las condiciones ambientales y físicas de su centro laboral, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de inspección recibida, el clima de las alianzas entre las directivas y los trabajadores, la reglamentación interna, las situaciones favorables existentes, entre otras.

Dimensión 2: Factores motivacionales.

Herzberg (1959) definió esto se ve con la capacidad del cargo, las tareas y los deberes asociados con el cargo en sí, dan un efecto de complacencia duradera y un incremento de la productividad hasta niveles de perfección, claro está muy por encima de los niveles normales. La palabra motivación contiene sentimientos de crecimiento, realización y reconocimiento profesional, evidentes en la ejecución de actividades y tareas que constituyen un gran desafío y tienen bastante significado para el trabajo.

Metodología

El método de investigación fue hipotético deductivo, el tipo de investigación realizada fue del tipo básica, el diseño fue No experimental transversal correlacional. La población estuvo conformada por 122 y mediante muestreo probabilístico se obtuvo una muestra de 93 trabajadores, los datos se obtuvieron mediante encuesta utilizando como instrumentos dos cuestionarios y para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach para ambas variables.

Resultados

Los resultados descriptivos fueron se observa que los encuestados, el 32.3% presentan un nivel bajo, el 41.9% presentan nivel medio y el 25.8% presenta un nivel alto con respecto a la variable hostigamiento psicológico y el 67.7% presentan un nivel bajo, el 12.9% presentan nivel regular y el 19.4% presenta un nivel excelente con respecto a la productividad.

En el análisis inferencial se obtuvo para contrastar la hipótesis general y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.459** lo que se interpreta

al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como alta relación negativa entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula, para contrastar la primera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.469** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, interpretándose como alta relación negativa entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula, para contrastar la segunda hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.395** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como alta relación negativa entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Discusión

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017, coincidiendo con la investigación de Fleischhacker (2014) que concluyó que los colaboradores de la clínica son productivos, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional. Coincidiendo además, Cardoso (2012) indicó que la naturaleza del hostigamiento psicológico en el área de enfermería es totalmente intraprofesional, lo que manifiesta el escaso sentimiento de grupo como la fragilidad de las interacciones interpersonales en este sector. El alto porcentaje de testimonios encontrados en este sector laboral indica que el hostigamiento psicológico es un comportamiento muy amplio y muy poco intrínseco. Los comportamientos agresivos más comunes realizadas a la enfermería pertenecen a un medio de problemas de comunicación y relaciones interpersonales, lo que conlleva a importantes síntomas de estrés. La percepción de hostigamiento se vio directamente relacionada con el sentimiento de ofensa y desprecio personal y con las ganas de abandonar la carrera, e inversamente relacionado con el nivel en el que los expertos eran incluidos en la toma de decisiones y búsqueda de soluciones ante la degradación laboral. Las tácticas de afrontamiento frente hostigamiento psicológico en el trabajo se dieron más positivas en Brasil, lo opuesto que en España, donde se vio un predominio de tácticas de afrontamiento de tipo

negativas/evitativas. Por otro lado, Gonzales (2012) encontró que 234 sujetos, el 8.2%, señalan haber sufrido acoso psicológico en el trabajo de manera ocasional (a veces o mensualmente). Por otra parte, un total de 165 sujetos de la muestra utilizada manifiestan haber sufrido durante los últimos seis meses situaciones de acoso psicológico en el trabajo con una frecuencia semanal o a diario (5.8%), es decir, describen situaciones de acoso psicológico laboral propiamente dichas si atendemos a los criterios operativos de frecuencia y duración del concepto Mobbing establecidos a nivel teórico. En resumen, 399 personas consideran haber sufrido situaciones de acoso psicológico en su puesto de trabajo en el último medio año, es decir, un 14% del total de los sujetos.

Conclusiones

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $-.459$.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el el hostigamiento psicológico y los factores higiénicos de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $-.469$.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el hostigamiento psicológico y los factores motivacionales de la productividad en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $-.395$.

Referencias

- Cardoso, M. (2012). *Estudio comparativo sobre el hostigamiento psicológico o mobbing en personal de enfermería de Brasil y España*. (Tesis doctoral). España: Universitat de les Illes Balears.
- Fornés, J., Martínez, M. y García, G. (2008). *Análisis factorial del cuestionario de hostigamiento psicológico en el trabajo en profesionales de enfermería*. Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-277.pdf
- Fleischhacker, I. (2014). *Inteligencia emocional y productividad laboral*. (Tesis de licenciatura). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- González, D. (2012). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, variables psicosociales y repercusiones forenses*. (Tesis doctoral). Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/15361/1/T30111.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª edición. México: MCGRAW-HILL