



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

**TESIS**

**“MOBBING Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE  
MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA DE SERPHYS S.A.C 2022”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR PSICOLOGICO**

PRESENTADO POR:

**MARGOT ESTHER ARIAS PALOMINO**

**ROSARIO ELIZABETH MOLERO CASTILLO**

TESIS DESARROLLADA PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR:

DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA

CÓDIGO ORCID N°0000-0002-3770-1287

CHINCHA, ICA, 2022

**Asesor:**

Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada

**Miembros del Jurado:**

Dr. Edmundo González Zavala

Dr. William Chu Estrada

Dr. Martín Campos Martínez

## **DEDICATORIA**

La tesis está dedicada en primer lugar a Dios, con él de nuestro lado, hemos ido avanzado satisfactoriamente en mi carrera, también va dedicada en especial a mis abuelos, Juan Palomino Zoca y Natividad Caychiua Rojas, a mis padres, esposo y a mis amadas hijas, Katherine y Katyuska y a mis amados nietos, Kaeli, Kate y Edú, que me inspiraron y motivaron, a quienes hoy les puedo decir que no hay nada imposible para alcanzar nuestras metas y triunfar día a día, con la bendición de Dios.

**Margot Esther Arias Palomino**

Esta tesis está dedicada primeramente a Dios, ya que gracias a él, he logrado concluir mi carrera, a mis hermanos, porque ellos siempre me apoyaron para poder culminar mis estudios.

**Rosario Elizabeth Molero Castillo**

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento a Dios, que nos da aliento pese a las adversidades por permitirnos concluir nuestra carrera, a la Universidad Autónoma de Ica, a la empresa SERPHYS S.A.C. por el apoyo, a cada uno de los empleados que se tomaron el tiempo para aportar a la realización del presente trabajo de investigación, a nuestro asesor la Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada, por sus orientaciones y enseñanzas, y a cada docente que fomentó e hizo crecer en nosotras, el amor a nuestra profesión. A los amigos de aulas que, durante estos cinco años, se volvieron parte de nuestras vidas y que juntos hemos logrado hacer realidad este sueño.

## RESUMEN

Objetivo: establecer relación significativa entre el mobbing y el estrés laboral en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

**Material y método:** el estudio fue de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La población de estudio la conformaron 100 trabajadores de mantenimiento de ambos sexos de la empresa de SERPHYS SAC. La muestra fue no probabilística y de tipo censal. La técnica de recolección fue psicométrica, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de mobbing y la escala de estrés laboral.

**Resultados:** no existe relación significativa entre el mobbing y el estrés laboral en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.; debido al valor de ,002, según el coeficiente de correlación de Pearson. Así mismo, se halló bajo nivel mobbing 50.00%, así como bajo nivel de estrés laboral 39.00%.

**Conclusiones:** no existe relación significativa entre el mobbing y el estrés laboral en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC

**Palabras clave:** mobbing, estrés laboral, sintomatología, trabajadores, agotamiento, violencia.

## **ABSTRACT**

**Objective:** To establish a significant relationship between Mobbing and work stress in maintenance workers of the SERPHYS SAC company.

**Material and Method:** the study was quantitative, basic level and correlational descriptive design. The study population was made up of 100 maintenance workers of both sexes from the SERPHYS SAC company. The sample was non-probabilistic and census type. The collection technique was the survey and the instruments used were the Mobbing questionnaire and the Labor stress scale.

**Results:** There is no significant relationship between Mobbing and work stress in maintenance workers of the SERPHYS SAC company; due to the value of .002, according to Pearson's correlation coefficient. Likewise, a low level of Mobbing 50.00% was found, as well as a low level of work stress 39.00%.

**Conclusions:** It is ruled out that the level of Mobbing increases the level of work stress in the maintenance workers of the SERPHYS company.

**Keywords:** Mobbing, work stress, symptoms, workers, exhaustion, violence.

INDICE GENERAL	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice General	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	12
2.1 Descripción del Problema	12
2.2 Pregunta de Investigación General	15
2.3 Justificación e Importancia	16
2.4 Objetivo General	17
2.5 Objetivos Específicos	17
2.6 Alcances y Limitaciones	18
III. <b>MARCO TEÓRICO</b>	19
3.1 Antecedentes	19
3.2 Bases Teóricas	25
3.3 Marco Conceptual	42
IV. <b>METODOLOGÍA</b>	43
4.1 Tipo y nivel de Investigación	43
4.2 Diseño de Investigación	43
4.3 Población – Muestra	44
4.4 Hipótesis general y específicas	45
4.5 Identificación de las variables	46
4.6 Operacionalización de las variables	47

4.7 Recolección de datos	49
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>53</b>
5.1 Presentación de resultados	53
5.2 Interpretación de resultados	62
<b>VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>68</b>
6.1 Análisis descriptivo de los resultados	68
6.2 Comparación resultados con marco teórico	69
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>72</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>77</b>
Anexo 1: Instrumento y Ficha de Validación Juicio de Expertos	78
Anexo 2: Ficha de validación, juicio de expertos	88
Anexo 3: Instrumentos de investigación	91
Anexo 4: Informe de Turnitin al 18% de similitud	98



## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Distribución General de los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.</i>	53
<i>Tabla 2 Mobbing y estrés laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.</i>	54
<i>Tabla 3 Niveles de Mobbing en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.</i>	55
<i>Tabla 4 Niveles estrés laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.</i>	56
<i>Tabla 5 Niveles estrés laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC</i>	57
<i>Tabla 6 Mobbing y la dimensión Sobre carga en el trabajo en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC</i>	58
<i>Tabla 7 Mobbing y la dimensión Control sobre las actividades laborales en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC</i>	59
<i>Tabla 8 Mobbing y la dimensión Desgaste emocional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC</i>	60
<i>Tabla 9 Mobbing y la dimensión Apoyo Institucional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC</i>	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Niveles de Mobbing en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.</i>	<i>54</i>
<i>Niveles estrés laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.</i>	<i>55</i>

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación, lleva por título “Mobbing y estrés laboral de los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC. 2022, en el que se procedió a hacer el análisis por capítulos.

Así mismo, se determinó la relación significativa entre el acoso y el estrés laboral, en la que se procedió a hacer el análisis por capítulos.

En el primer capítulo se elaboró la introducción, donde se plantea el título de la tesis y el objetivo principal. En el capítulo II, se elaboró el planteamiento del problema, para tal fin se tuvo que analizar el problema general, seguido de los problemas específicos; luego los objetivos, general y específicos. Seguidamente se elaboró la justificación y su importancia. En el capítulo III, tratamos el marco teórico, en el que se hizo el análisis de acuerdo con los antecedentes internacionales, seguido de los nacionales y finalmente los regionales y locales. Luego se elaboró la base teórica y el marco conceptual de las dos variables de la investigación. En el capítulo IV, se elaboró la metodología, el tipo y nivel de la investigación, diseño, población y muestra; las hipótesis generales y específicas, además las variables de estudio, donde se realizó la operacionalización de variables y la recolección de datos, además de las técnicas e instrumentos. En el capítulo V, se presentó los resultados con su interpretación. En el capítulo VI, se hizo el análisis descriptivo de los resultados y la comparación de los resultados con el marco teórico. Se finalizó con las conclusiones y recomendaciones. Posteriormente se hizo las referencias bibliográficas y los anexos.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Descripción del Problema**

El mobbing o acoso laboral, es uno de los problemas que se ha incrementado considerablemente en los últimos años, el mismo que ha sido analizado por diversas disciplinas, las cuales coinciden en la relación de poder que ejerce una persona sobre otra dentro de la jerarquía organizacional; la cual ocasiona trastornos depresivos, ansiosos, estrés angustia entre otros.

Es importante, mencionar que el acoso dentro del ámbito laboral, puede manifestarse de diferentes maneras, como hostigamiento sexual, el cual es considerado delito dentro de nuestro país, sin embargo, no siempre se le habló abiertamente sobre ellos dentro de las empresas, convirtiéndose en tabú por muchos años, sin embargo; fue la Organización Mundial de Trabajo (OIT 2017) definió el acoso sexual laboral como proposiciones indebidas y tocamientos o acercamientos indeseados con carácter sexual y la consideró un tipo de violencia de género.

Diversas investigaciones, reportan que los casos de mayor incidencia se dan en las sociedades machistas (OIT, 2013), lo que se suma a ello, factores como limitadas y precarias condiciones laborales, desempleo, alto índice de pobreza, informalidad laboral lo cual incrementa el nivel de exposición a discriminación y acoso contra las mujeres (Yagüe, 2020). Esto indica que son las mujeres, las principales víctimas de acoso, sin embargo; son escasos los casos que se han denunciado por las víctimas, por temor a represalias, despidos y amenazas por parte del acosador.

La desigualdad en las oportunidades laborales y salariales entre varones y mujeres, es aún evidente en países de Latinoamérica, sirviendo como caldo de cultivo de problemas sociales, como la informalidad, la violencia, corrupción, el acoso laboral entre otros, los cuales se han visto con mayor claridad en la situación de pandemia que se vive actualmente, ocasionando múltiples consecuencias negativas en las personas y en las organizaciones.

Por otro lado, es necesario analizar uno de los problemas más estudiados en la actualidad, como es el estrés laboral, el cual produce múltiples consecuencias negativas para las personas que lo padecen y que afecta directa o indirectamente a las organizaciones, tal como lo refiere la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la que considera al estrés laboral como una enfermedad que repercute en el desarrollo laboral de los trabajadores en su ambiente laboral, actividades laborales, relaciones sociales y familiares.

En ese sentido; en la actualidad, las organizaciones se han visto expuestas a desarrollar estrategias de adaptación y versatilidad, para poder sostenerse a través del tiempo, dentro de este proceso, han recurrido a la búsqueda de perfiles profesionales y personales en sus colaboradores, sin embargo, los trabajadores se han visto afectados por las constantes presiones y exigencias por parte del mercado laboral (20 % a 33 % de la fuerza laboral a nivel mundial), lo cual conlleva a que el trabajador muestre un perfil que en muchos de los casos sobrepasa su preparación y habilidades, llevando a este a sufrir complicaciones a nivel psicológico (49.7 % presenta trastornos de ansiedad) y en su estado físico como consecuencia del estrés laboral (50.6 % presenta patologías osteomusculares y 33.6 % patologías al sistema nervioso).

En nuestro país existen estudios realizados sobre el estrés laboral y como este afecta la producción laboral, así como la salud e los trabajadores, siendo una de las consecuencias, trastornos a nivel psicológico, tal es así que según el MINSA (2018), reporta que, en el 2018, el 60 % de la población tuvo estrés de origen laboral. En el departamento de Lima, un 80 % de los trabajadores (predominando en el sexo femenino con un 63 %) sufre de estrés, de este total un 60 % padece estrés laboral; presentando como consecuencias ansiedad, depresión, inseguridad, entre otros trastornos psicológicos. Además de cansancio, dolores de cabeza, alteraciones del sueño, etc.

Gálvez V. Conozca (2017), sostiene que el estrés laboral está relacionado a enfermedades coronarias, depresión y alteraciones musculoesqueléticas, debido a que produce respuestas fisiológicas, generando que el organismo proponga su particular respuesta, desencadenando sintomatologías como cansancio y agotamiento, dolores de cabeza, trastornos del sueño, falta de apetito, afectando la productividad y el desempeño de los trabajadores.

Actualmente, muchas de las organizaciones, han flexibilizado sus estructuras con relación a sus procesos administrativos y logísticos, sin embargo; no todas han logrado asumir con responsabilidad la importancia de la prevención de riesgos psicosociales, los cuales representan una amenaza latente para la producción empresarial, sectores de salud, educación y servicios sociales (Lozano & Rodríguez, 2020).

Es importante mencionar que las organizaciones actualmente, apuestan por el desarrollo personal de los trabajadores, haciendo hincapié en las habilidades de interacción social, la capacidad de trabajar en equipo y la comunicación eficaz, esto; con el objetivo de promover estilos de comportamientos saludables que permitan una

mejor convivencia dentro del trabajo, fomentando un adecuado clima laboral, aspectos intangibles que acompañan de manera positiva a la cadena de producción de una organización.

Cabe señalar que, como parte de la interacción social dentro del entorno laboral, se suscitan momentos críticos, ocasionando muchas veces conflictos que deben no ser atendidos adecuadamente a fin de no debilitar las relaciones sociales y el clima organizacional, es por ello la importancia del diseño e implementación de programas de prevención y sensibilización como parte de la inducción a los colaboradores ingresantes a la empresa de SERPHYS S.A.C.

## **2.2 Pregunta de investigación general**

¿Qué relación existe entre el acoso y el estrés laboral de los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC?

Preguntas de investigación específicas

¿Cuáles son los niveles de Mobbing en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC?

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC?

¿Qué relación existe entre el mobbing y la dimensión sobrecarga en el trabajo en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC?

¿Qué relación existe entre el mobbing y la dimensión control sobre las actividades laborales en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC?

¿Qué relación existe entre el mobbing y la dimensión desgaste emocional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC?

¿Qué relación existe entre el mobbing y la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC?

¿Qué relación existe entre el mobbing y la dimensión apoyo institucional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC?

### **2.3 Justificación e importancia**

La justificación de la investigación, se sustenta en los siguientes aspectos:

#### **Justificación teórica**

La investigación se justifica teóricamente porque permite determinar la relación del mobbing con el estrés laboral, planteando referentes teóricos, antecedentes e informes importantes como la Organización Mundial de la Salud (2021) y la Organización Mundial de Trabajo (OIT 2017). Además, se pretende aportar nuevas formas de entender la realidad que viven los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, mostrando la importancia del impacto que tiene el mobbing sobre el estrés laboral.



### **Justificación metodológica**

El presente estudio, pretende determinar la relación significativa entre el acoso y el estrés laboral de los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, para ello se utilizarán instrumentos válidos y confiables para medir y correlacionar cada una de las variables, los cuales serán sometidos a un proceso de validación por criterio de jueces y expertos.

### **Justificación práctica**

Los resultados permitirán obtener información útil para que la empresa SERPHYS SAC, implemente programas de prevención del mobbing, fortaleciendo las buenas prácticas laborales que generen un adecuado clima laboral.

## **2.4 Objetivo general**

Establecer la relación significativa entre el mobbing y el estrés laboral de los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC

## **2.5 Objetivos específicos:**

Identificar los niveles de mobbing en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC

Explicar los niveles de estrés laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC

Determinar la relación significativa existe entre el mobbing y la dimensión sobrecarga en el trabajo en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC

Determinar la relación significativa existe entre el mobbing y la dimensión control sobre las actividades laborales en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC

Identificar la relación significativa existe entre el mobbing y la dimensión desgaste emocional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC

Determinar la relación significativa existe entre el mobbing y la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC

Determinar la relación significativa existe entre el mobbing y la dimensión apoyo institucional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC

## **2.6 Alcances y limitaciones**

Dentro de las limitaciones para el desarrollo del presente trabajo se identifica el escaso tiempo de la investigadora, escasos estudios locales respecto a las variables, restricciones para la aplicación de instrumentos de evaluación.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 Antecedentes**

Para este fin, se revisaron las fuentes de origen científico desde el internet, donde se pudo ubicar investigaciones que guardan estrecha relación con las variables del estudio, obteniendo importantes y valiosos aportes.

##### ***Antecedentes internacionales***

Para conocer más sobre el tema, es necesario tener en consideración las investigaciones en el ámbito internacional:

Bustani (2020) señaló en su estudio de corte no experimental en el que evalúa si existe violación a los derechos humanos en los individuos de una muestra de 252 voluntarios de México, se utilizó la prueba Negative Acts Questionnaire, y sus resultados fueron que si existe relación entre el mobbing y violación de los derechos humanos, además refiere de acciones hostiles de un grupo (mobbing) fueron 118 de los 252 encuestados de los cuales 86 fueron mujeres y 32 varones con edades de 31 y 50 años fueron los que en más ocasiones refirieron haber sido víctimas de mobbing.

Villacre y Zambrano (2020) mencionaron que el objetivo del estudio fue establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de funcionarios del instituto ecuatoriano de seguridad social del Canton de Chone. Por ello se realizó una investigación descriptiva con una metodología inductiva, deductiva y analítica; sirviendo como instrumento para obtener información. Para la recolección de datos, se realizó una entrevista al director del IESS, mediante el cual se deseó indagar sobre los temas notables de la institución. Este estudio se elaboró con una muestra de 335 personas que trabajan en las diferentes unidades del establecimiento, al que se destinó la encuesta “medic-

stres” que obtuvo puntuaciones entre los sujetos de estudio: estrés leve moderado, severo; como resultado logran un nivel severo de estrés en los funcionarios de IESS, donde los factores organizacionales, interpersonales y psicológicos incluyen: falta de personal, trabajo, aumento de responsabilidades, aumento de absentismo y contacto permanente con ansiedad y deceso. Se presentan como las principales causas de estrés laboral que resultan en un desempeño durante el trabajo, un deterioro de una pérdida de satisfacción en el trabajo y la calidad del servicio brindado por la entidad. Es por ello que se plantea la propuesta de técnicas de prevención para ayudar en la mejora del desempeño profesional.

García (2016) indicó que el objetivo fue estudiar el estrés en el trabajo entre el personal administrativo y los trabajadores de la Universidad de Cuenca, asimismo, es una investigación correlacional con un estudio transversal en una muestra en varios grados de 240 personas y una población de 607 sujetos. Las variables estudiadas fueron relación laboral, puesto, datos biológicos, demanda psicológica, control, clasificación laboral, efectos de control, efectos del trabajo. El método utilizado fue la encuesta, la técnica fue la entrevista, el instrumento fue el cuestionario modelo de control del Karasek considerando 14 preguntas cerradas y cuatro alternativas de respuesta. Los datos se analizaron en el software estadístico IBM SPSS V.21, para fijar la relación que existe entre las variables se empleó el chi cuadrado de tau b y anova, el análisis de riesgo se realizó utilizando la prevalencia (IC 95%). Se obtuvo de resultado que el 14,58% desarrollan trabajo activo; el 43.75% trabajo pasivo, el 23.75% trabajo de alta tensión laboral y trabajo de baja tensión laboral el 17.92%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo ( $p < 0.05$ ), a igual, entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo ( $p < 0.05$ ), Con las variables control, se halló empleo de habilidades en cargo y relación laboral ( $p < 0.05$ ), Se concluye que hay

el doble de probabilidades de desarrollar enfermedades físicas y mentales en el personal administrativo que el trabajador.

Villarreal (2020) en su estudio de corte no experimental para buscar la relación entre el acoso laboral sobre desempeño laboral con una muestra de 100 empleados conformado por 60 colaboradores masculinos y 40 féminas de una ciudad de Ecuador, para lo cual aplicó el inventario de acoso laboral de Leymann (LTPT 60), y la evaluación de desempeño de la organización Maki Fusión, los resultados demostraron que no existe una relación significativa ( $r_s=0,59$ ) entre el acoso laboral y desempeño laboral, además el 14% de los colaboradores muestra niveles altos de acoso laboral, y en el que 75% son hombres y el 43% son mujeres, demostrándose la existencia de conductas hastiadas y compulsivas con la intención que origine daños a la afectada asociada en las estrategias de acoso laboral, y desvalorización del trabajo, como también el nivel de satisfacción laboral muestra un nivel muy bueno en conjunto a la mayoría de los empleados.

Gómez, Irma y Monroy (2018) estudiaron en Colombia, en el Hospital San Juan de Dios de Pamplona las manifestaciones del mobbing laboral en los funcionarios de dicho nosocomio. El estudio fue cuantitativa, descriptiva, se empleó como instrumento el test LIPT-60 de Leymann. El muestreo fue probabilístico y se tuvo una muestra total de 72 trabajadores. Los resultados evidenciaron que solo el 14% de la muestra ha sufrido mobbing laboral; además, el desprestigio laboral (41%) es el tipo de acoso que se manifiesta con mayor frecuencia, seguido por el entorpecimiento del progreso (21%) y la intimidación manifiesta (13%). Se concluyó que en el hospital no se ha experimentado mucho mobbing laboral y que este se manifestó mediante el desprestigio personal y el entorpecimiento del progreso.

Ansoleaga y Ahumada (2018) realizaron en Chile una investigación sistemática con el objetivo de realizar una descripción y un análisis de la literatura científica de la violencia laboral del área de salud. El estudio se llevó a cabo mediante el análisis de contenido consistente y técnicas cuantitativas para la síntesis de las subcategorías. Se tuvo una muestra de 23 artículos científicos de las principales bases de datos, tales como, scopus, scielo, pubmed, entre otros. Como resultados, en su mayoría la literatura tiene una metodología cuantitativa, realizan una medición de la violencia psicológica laboral, sus estratos y consecuencias. Se concluyó que los facilitadores de la violencia tienen una relación con el tipo de trabajo, de las dimensiones de la organización proviene la violencia en el trabajo y se han estudiado principalmente las consecuencias en la salud mental, siendo estas la depresión, el estrés laboral y el estrés post traumático.

---

### ***Antecedentes nacionales***

Para conocer más sobre el tema, es necesario tener en consideración las investigaciones en el ámbito nacional:

Baltazar & Lalupu (2021) que investigaron un proyecto no experimental, para determinar que la correlación entre dos variables es mobbing y estrés laboral con una muestra de 320 colaboradores entre 19 y 70 años de edad del sector público de la sierra de La Libertad, para lo cual emplearon el cuestionario escala de acoso laboral o mobbing EAL y un segundo instrumento que vendría a ser el cuestionario de estrés laboral, obteniendo la correlación entre ambas variables siendo significativa ( $r=.48$ ;  $p<.01$ ), entre el acoso laboral y estrés laboral, señalan que es de relación tipo positiva y moderada en la dimensión de desprestigio laboral. El mayor porcentaje de colaboradores que muestran bajo riesgo de sufrir acoso laboral es de 73,8%; por otro lado,

se muestra 56,3% colaboradores reportando nivel moderado de estrés, seguido del 41,6% que reporta nivel leve.

Farfán (2020) mencionó como propósito en su investigación, precisar la conexión que existe en estrés laboral y la satisfacción laboral en la municipalidad, lo cual utiliza como punto de vista metodológico de la citada investigación de diseño no experimental, correlacional, usando como compilación de sus datos, herramientas la cual es la encuesta y también el cuestionario de escala de Likert, estas herramientas de compilación de datos fue usada en los trabajadores de dicha entidad y la entrevista en particular a los jefes de personal y a la gerencia de administración siendo un total de 1565 trabajadores en la empresa con una muestra de 309 colaboradores encuestados. en la investigación muestra que los resultados indican una conexión negativa y muy significativa de variables las cuales son estrés laboral y satisfacción laboral teniendo el coeficiente de RHO de Spearman de -0.141, con nivel de error de 0.05, que nos quiere decir que a más estrés laboral acepta la hipótesis general de esta tesis. los importantes factores que repercuten en la de las variables son las dificultades en la infraestructura, mobiliario y equipamiento inservible, mal ambiente laboral y mucha recarga laboral, poca motivación laboral tanto profesional y económicamente y las funciones repetidas.

Talledo y Ugaz (2019) mencionaron que el estudio tiene como objetivo enseñar que el estrés tiene relación de manera negativa sobre la satisfacción laboral dentro de cualquier empresa del call center en 2018. Para lograr este objetivo, se decidió utilizar instrumentos que fueron utilizados en diferentes encuestas: la escala de estrés laboral elaborada por Ivancevich y Matteson y adquirida por la OIT-OMS y el cuestionario job satisfaction index de Spector, índice de satisfacción, instrumentos frecuentemente citados en la literatura académica. Se entrevistó a un total de 19 empleados del centro de atención telefónica

de ate mediante un cuestionario en línea autoadministrado compuesto por las 2 herramientas mencionadas anteriormente.

Gálvez (2018) explica que su estudio es de tipo no experimental de diseño corte transversal, su objetivo es determinar la relación entre el clima laboral y desempeño laboral, con 30 colaboradores como muestra de una empresa de negocios alimentarios pesquero, en la ciudad de Surco, con un cuestionario validado por juicios de expertos, obtuvo la dimensión comportamiento organizacional con un 40% con relación al desempeño laboral, y la dimensión de la comunicación con 36,67% se encuentran en término medio por lo que en los resultados se tiene un coeficiente de correlación muy fuerte en relación al clima organizacional y como también al desempeño laboral.

Ortiz & Percela (2019) su estudio fue de diseño no experimental, para determinando la correlación entre el mobbing y desempeño laboral, con 65 trabajadores como muestra de la provincia de Chimbote, para lo cual emplearon el cuestionario de mobbing y el cuestionario desempeño, sus resultados que si existe relación negativa con el 36,9% que representa un nivel bajo del mobbing, y el 53,8% en nivel medio, y con la dimensión de atentar contra la dignidad, se obtuvo el 33,8% se ubicaron en el nivel medio y la desvalorización de capacidad se muestra el 49,2% que se encuentra en el nivel medio.

Dancourt (2018) mencionó que esta tesis tiene como propósito averiguar una conexión que existe en el estrés y el desempeño laboral de los empleados. El alcance de esta tesis fue correlacional, su diseño es no experimental y transversal. La población constó de 30 trabajadores de la empresa, a través de la tecnología de encuestas se recopilaron los datos, que utiliza un cuestionario que consta de 25 preguntas como herramienta. La información se procesó utilizando el programa SPSS V.24. la respuesta obtenida se observa que hay una



relación inversa y muy significativa de clase moderada medio entre el estrés laboral y desempeño laboral - 0668 con un nivel de error de 0.001, es quiere decir que a mayor nivel de desempeño laboral que existe en un colaborador, menor es el nivel de estrés laboral, esto también se aplica cuando existe un mayor grado de estrés laboral, implicaría un menor desempeño.

---

### **3.2 Bases teóricas**

#### **Definición de mobbing laboral**

En el presente estudio se realiza una recolección de información teórica más específica sobre el tema de mobbing laboral a través de los aportes de los diferentes autores y expertos en el tema.

Leymann (1997) fue el psicólogo que, a inicios de la década de 1980, adoptó el término de mobbing para el comportamiento adulto, dejando la connotación de intimidación (refiere agresión física y amenaza) para las actividades entre los adolescentes y los niños, ya que no presenta las mismas características funestas del mobbing.

Por su parte, Einarsen y Skogstad (1996) fueron los que investigaron acerca del mobbing, que indica que se genera en el transcurso de un período de tiempo cuando algún trabajador o trabajadora se convierte en objeto de daños perjudiciales realizados por otras personas y por una diversidad de razones se ve expuesto a enfrentar dificultades que terminan dañándolo.

En cuanto al mobbing laboral, Trujillo et al. (2007), definen como un tipo de agresión que fomenta la creación de un clima laboral desfavorecedor para un adecuado desempeño en la empresa.

Por otro lado, Gonzáles y Delgado (2013) definen al mobbing laboral como uno de los riesgos psicológicos principales a los que las personas

pueden llegar a enfrentar en el transcurso de su vida laboral. Sin embargo, Eymann (1990) define al mobbing como terror psicológico que se suscita en el sector laboral a consecuencia de conductas basadas en la hostilidad y carentes de ética, realizadas sistemáticamente por un trabajador o un grupo de trabajadores en perjuicio de otro.

Además, Motta (2008), menciona que el mobbing se trata de todo tipo de conductas repetitivas que suelen provenir de un superior en la jerarquía de la organización, cuyo único objetivo es realizar un descrédito, desconsideración o menoscabo a una o varias personas, ante el grupo social en el cual labora.

El mobbing laboral se ha definido básicamente como una forma de violencia psicológica en los diferentes lugares de trabajo, por tanto, se presenta a través de diversos tipos de comportamiento; en concordancia con los autores mencionados, el mobbing laboral, en términos generales, tienen consecuencias sobre los trabajadores (víctimas) a nivel psicológico, social y también económico.

### **Teorías del mobbing laboral**

Existen diversos autores que han planteado teorías de mobbing laboral dentro de ellos destacamos a:

#### **Teoría de Heinz Leymann**

En su primer libro Mobbing, Leymann (1984), da a conocer claramente el significado del término mobbing como “terror psicológico” o “psicoterrorización”, es decir, el mobbing en el sector laboral lo define como una comunicación opuesta y carente de ética, dada entre una o más personas contra otro en un determinado tiempo.

Leyman, especifica que, el acoso psicológico se basa en una clasificación de estrategias de acoso en el trabajo, con las cuales el

autor llegó a desarrollar instrumento LIPT 60, las 6 más importantes a descubrir son:

- Desprestigio laboral: son estrategias de acoso laboral basadas en desacreditar o desprestigiar mediante comunicación distorsionada, lo cual puede incluir calumnias o rumores; además, incluyen el establecimiento de restricciones o agravio comparativo con los demás trabajadores, ocultando y/o minimizando los logros laborales.
- Entorpecimiento del progreso: bloqueo sistemático de las actividades encomendadas en el trabajo de la víctima, estableciendo tareas inapropiadas que degradan el trabajo, es decir, el acosador designa responsabilidades que sobrepasan las capacidades de la víctima, el cual impide el cumplimiento, por ende, es criticado y menospreciado su trabajo.
- Incomunicación o bloqueo de comunicación, se refiere a no tener comunicación dentro y fuera de la organización, es decir, aquí el acosador niega a la víctima la facultad de expresarse, haciendo uso de su jerarquía.
- Intimidación encubierta; implican daños y amenazas encubiertos, que, por lo general, se llevan a cabo “limpiamente” o que no puede ser detectada una “huella”, por lo cual no puede hacerse un reconocimiento de los responsables de los hechos.
- Desprestigio personal: se refiere a conductas que buscan desacreditar o desprestigiar la vida privada y personal, es decir, todo lo no laboral del trabajador mediante burlas o críticas a la forma de vivir, pensar y ser.

## **Teoría de Pierre Bourdieu**

La teoría de Pierre (2010) se basa en tres conceptos principales: campo, capital y habitus. El primer concepto campo se refiere a que se deben identificar a los actores quienes conforman el mobbing laboral derivada de las posiciones sociales que ocupan; el segundo concepto es el capital, se constituye como un espacio de conflictos entre individuos y grupos que buscan, según su posición de subordinante, conservar o modificar la distribución y en tercera instancia se debe analizar al habitus, este significa condición del cuerpo, estilos de vestir, disposiciones etc.

Es decir, el habitus existe dentro de los actores en sus prácticas sociales, en la interacción, en su conducta en su forma de expresarse.

### **Características del mobbing laboral.**

De acuerdo con los autores mencionados se logra entender que el mobbing laboral se encuentra en todos los lugares, por lo tanto (Hirigoyen, 1998), indica que tiene que ver con un trastorno egoísta de la personalidad, porque son “resentidas, frustradas, envidiosas, celosas, simplemente buscando hacer daño o anular a otra persona.”

Cervantes (2011) señala que en las organizaciones el acoso moral está caracterizado principalmente por palabras, actitudes y conductas repetitivas que, al ser consideradas por separado, dan la apariencia de ser insignificantes, y las convierten en destructivas, por tres razones:

- Porque afecta negativamente a las personas que lo padecen que no son dables en una sociedad que busca la protección y respeto del bienestar personal.

- Por el miedo generado por la hipercompetitividad que se vive en el ambiente laboral de muchas organizaciones y, a consecuencia, existe una elevada presión en los trabajadores que puede llegar a convertirse en un clima laboral con una progresiva agresividad.
- Por el temor que las condiciones de hipercompetitividad que viven las empresas y la presión consecuente de los empleados pueda degenerar en ambientes de trabajo progresivamente agresivos.

### **Causas del mobbing laboral**

El mobbing laboral, así como tiene consecuencias también tiene causas dentro del ámbito laboral. Piñuel y Zavala (2011) consideran que entre las principales causas de mobbing laboral se encuentran la envidia y los celos de los acosadores, en otras palabras, la víctima presenta cualidades que la hacen destacar en el grupo y eso genera este tipo de sentimientos en los acosadores.

Entre este tipo de cualidades envidiadas se encuentra capacidad profesional superior, subordinados, jefes, evaluaciones con resultados positivos o felicitaciones por el trabajo que realiza.

Otra causa significativa del mobbing es que el acosador demuestra el poder como una forma de minimizar a los demás trabajadores con el objetivo de afianzarse y mantenerse en el trabajo. Si un trabajador tiene poder para realizar hostigamiento y daño a otros trabajadores y no ser sancionado, sino estar impune, los demás trabajadores van a reconocerlo, respetarlo y le obedecerán sin ninguna resistencia.

Einarsen, S. (2000) realizó la identificación de tres modelos que permiten el abordaje de las causas del acoso de tipo psicológico:

- Tomando en cuenta el tipo de personalidad tanto de la víctima como la del agresor.
- En función a las interacciones humanas que se realizan en la organización y su caracterización inherente.
- Enfocado en el ambiente y clima organizacional. Según la personalidad, los rasgos de la víctima como timidez y autoestima baja se consideran causas potenciales.

En función de las características, el mobbing es generado por rivalidades generadas por el interés en obtener determinado puesto de trabajo Hirigoyen (1998). Por último, organizacionalmente, estilos de liderazgo deficientes y sobrecarga laboral son los principales factores que causan mobbing (Leymann, H. 1990a).

### **Perfil psicológico del agresor y la víctima en el mobbing laboral.**

El mobbing laboral se desarrolla mediante dos perfiles un perfil psicológico del agresor y otro perfil por parte de la víctima, además, Abajo (2006) establece que las organizaciones y los testigos tienen características que hacen que se propicie el mobbing laboral.

#### **Perfil del agresor.**

Las primeras investigaciones realizadas por Leymann (1990) identifican que el objetivo principal del agresor es lograr que la víctima abandone su trabajo, en el mismo sentido (Iñaki, 2003) determinan que el acosador es el que tiene una personalidad psicópata que busca hacer daño a su víctima.

Leymann (1997) afirma que el agresor tiene comportamiento que solo busca esconder o disimular sus propias carencias, es decir su comportamiento del agresor se basa en la necesidad de control a los demás.

## **Perfil de la víctima**

Para Pinzón y Atencio (2010) todas las personas pueden ser víctimas de mobbing laboral en cualquier momento, sin embargo, Abajo (2006) sugiere que es necesario estar en el lugar preciso, y que el potencial agresor considere un eventual peligro o amenaza.

Abajo (2006), describe las principales características de la víctima referente a su vida personal y personalidad. 1. Tener una vida personal y familiar satisfactoria, 2. La popularidad en la organización, es decir, que la víctima sea carismática, el cual el agresor desearía poseer, 3. Las operaciones y el trabajo en equipo, el acosador no acepta la misma idea y 4. La empatía, hace referencia a que la víctima presenta facilidad los problemas con las necesidades de los demás (p, 123).

## **Etapas del mobbing laboral**

En muchos trabajos desconocen la existencia del mobbing laboral, es por ello, que el acoso permanece siempre dentro de las organizaciones. Pueden encontrar cuatro etapas de incidentes críticos (Diazgranados, 2014)

### **Conflicto inicial**

Para Diazgranados (2014) esta etapa se considera como detonante del acoso laboral, en cualquiera de sus formas y, llega a ser considerada por el agresor como la excusa por la cual iniciar las conductas hostiles en agravio de la víctima. Durante esta etapa, la persona que viene siendo acosada vivencia un estadio clínico de autoafirmación, considera que tiene la razón y puede llegar a manifestar síntomas de ansiedad.

Vidal (2010), refiere que este fenómeno tiende a comenzar de manera insignificante como un cambio imprevisto, la víctima empieza a ser reprochada por la manera en que hace su trabajo que, hasta la fecha era considerada como adecuado. Diferentes comportamientos de parte del agresor perjudican desencadenar ansiedad en las víctimas de mobbing laboral, y esto hace que se generen actitudes agresivas. De forma hipotética, esta fase suele tener corta duración, por lo que la siguiente fase se iniciará lo más pronto como los pares del trabajo de la víctima y el personal de administración manifiesten actitudes estigmatizadoras (Leymann, 1990).

### **Estigmatización**

La segunda etapa es la estigmatización, Diazgranados (2014) expone, que es donde la persona víctima de acoso experimenta la interrupción de su trabajo y también familiar, esto conlleva a un sufrimiento psíquico, es decir, la víctima comienza a generar dudas respecto a su criterio, crea explicaciones falsas tanto para él mismo como para los otros, se van manifestando sentimientos de inseguridad e incluso devalúa sus capacidades.

Según el autor Vidal (2010) concluye que la estigmatización es una etapa en donde las agresiones se vuelven parte del día a día, se ven multiplicadas y toman diversas formas, pretendiendo desequilibrar psicológicamente a la víctima, inclusive hacer que abandone el puesto de trabajo. Sin embargo, Leymann, H. (1990c) identifica que todas las acciones de maltrato se basan en la principal característica de la manipulación. 1. La reputación de la víctima mediante difamación, ridiculizaciones y rumores. 2. Comunicación hacia la víctima a través de prohibiciones para que esta se exprese y hable; además se puede realizar con críticas constantes. 3. Circunstancias sociales como aislamiento. 4. La posibilidad de que la víctima



cumpla con su trabajo mediante tareas sin sentido, tareas que humillan a la víctima o dejando de darle trabajo. 5. Amenazas violentas.

### Intervención

En esta etapa, el psicólogo Leymann (1990) manifiesta que el mobbing laboral se da cuando las autoridades de los trabajadores de la organización aceptan la existencia del acoso y participan para una solución o sanción. Mientras que Vidal (2010) considera que, en esta fase, se deben tomar medidas, basadas en jerarquía superior con la finalidad de lograr una solución al problema, contribuyendo así, al sufrimiento del afectado.

De igual forma Diazgranados (2014) recomienda que estas medidas se deben empezar desde que se reportan sucesivas bajas médicas que tienen como fin aplazar o alargar el conflicto, hasta que el trabajador que es víctima sea despedido o se genere una pensión a causa de invalidez permanente.

### **Marginación o expulsión**

La última etapa tiene como propósito y también consecuencias para la víctima. Según Diazgranados (2014) el objetivo es la marginación, hasta conseguir que el trabajador presente su renuncia a la empresa. Respecto a las consecuencias, se puede destacar que, la víctima pasa por un camino en el cual se presentan permanentes bajas por salud, un aparente retiro voluntario del trabajo o por un despido basado en un rendimiento bajo.

Para Vidal (2010) en esta fase la mayoría de los trabajadores quedan excluidos de forma definitiva de ese trabajo como cualquier otro con una pensión por incapacidad, por lo cual se convierten en una carga económica y social para el gobierno.

Situación que genera que el trabajador subsista presentando varias patologías consecuentes al psicoterror que vivenció en la experiencia anterior y consecuencias físicas, psicológicas, psiquiátricas y sociales.

De acuerdo con las anteriores definiciones, el acoso laboral comprende 4 etapas, las cuales tienen relación con la estructura organizacional, y estas pueden llegar a afectar de manera social, económica y psicológicamente.

Consecuencias del mobbing laboral.

El acoso laboral es considerado uno de los principales factores psicosociales en el sector laboral, por ello provoca consecuencias sobre la víctima, la organización y a la sociedad. (De Miguel y Prieto, 2016)

### **Consecuencias sobre la víctima.**

En primer lugar las consecuencias sobre la víctima tiene una durabilidad de acuerdo con la intensidad del acoso en el trabajo, en este sentido De Miguel y Prieto, (como se citó en Moreno, 2008), cuando un trabajador está expuesto al acoso laboral, genera elevados niveles de tensión en el personal acosado, lo cual trae como consecuencia el malestar en la víctima que se encuentra en una situación de indefensión.

Lopez, Prado, y Rodríguez (2008) determinan que los efectos en la salud son devastadores, incluyen ansiedad generalizada, sensación de impotencia, depresión, estrés, melancolía, apatía.

Estos efectos pueden complicarse al grado de terminar en un desenlace trágico como puede ser el suicidio de la víctima (Medina, 2009). Según Rodríguez y Sanz (2011) el acoso no solo afecta la vida laboral sino también afecta en el ámbito personal y familiar del

trabajador, generando conflictos en el trabajo, en la familia, y a la vez, en la salud del mismo.

### **Consecuencias sobre la empresa y la sociedad**

En segundo lugar, el mobbing laboral genera consecuencias sobre la empresa y la sociedad. De Miguel y Prieto (2016), Manifiesta que el acoso genera consecuencias no solo en la víctima, sino que esto también afecta a la organización y su óptimo funcionamiento.

Estas consecuencias negativas disminuyen el rendimiento del trabajo produciendo un aumento del absentismo, mayor número de accidentes, provocando unos mayores costes a las empresas.

Asimismo, estas consecuencias también afectan a la sociedad, incrementando los costos de salud, de igual forma, se inicia una pérdida de valores y principios que conducen a un comportamiento en el cual se desatiende a la víctima (Bartolomé, 2012).

### ***Definición de estresores***

Pérez (2017, como se citó en Rojas, 2019) definió los factores de estrés como circunstancias, situaciones imprevistas y condiciones personales que surgen en nuestra vida de una manera consciente o inconsciente lo percibimos como una amenaza. En definitiva, son aquellos momentos que experimentamos como algo negativo.

### **Situación de estrés laboral**

Barón (2014, como se citó en Noriega, 2017) mencionó que el estrés se divide en:

Eustress (positivo) que es la acción principal es de cuidar el cuerpo y prepararse en caso amenazas o escenarios que requieren nuestras habilidades físicas y cognitivas para poder realizar con éxito una función en específica. Es una circunstancia en que el cuerpo se enfrenta a escenarios muy difíciles e incluso puede experimentar emociones placenteras.

Distress (negativo) es la respuesta de un resultado excesivo al mismo estrés y al tiempo prolongado, lo cual puede conducir a desequilibrios mentales y físicos, bloqueando nuestro sistema fisiológico, incluso, dicha reacción exagerada termina reduciendo la atención, la toma de decisiones y acción, dañando nuestra interacción con las demás personas, desequilibrando el estado anímico.

### **Dimensiones del estrés laboral**

#### **Dimensión 1: sobrecarga en el trabajo**

De Arco (2013, como se citó en Díaz, 2017) indicó que es el compromiso que se puede cuantificar y verificar, el cual se genera por una razón en estrés específico, lo cual está asociado a la demasía de trabajos y labores que produce un desgaste psicológico. Las aptitudes y el discernimiento generan alto desgaste emocional y fisonómica.

#### **Dimensión 2: control sobre las actividades laborales**

Hernández et al. (2012, como se citó en García, 2018) mencionaron que son aquellos procesos de control que se instauran como parte de todas las políticas empresariales y que permiten conocer el detalle y accionar de las personas que trabajan en una organización. Estos son los mecanismos más comunes que se emplean como parte de dichos procesos de supervisión del personal, muchas de estas ocasiones pueden resultar difíciles para los trabajadores).

Bosqued (2008) indicó que son el conjunto de mecanismos que utiliza un trabajador con la única finalidad de controlar los procesos que realizan los empleados. Para ello se puede hacer uso de muchas herramientas que van desde el ámbito de la video tecnología hasta los GPS.

### **Dimensión 3: desgaste emocional**

Leka et al. (2019, como se citó en Mendoza, 2019) definieron como el cansancio emocional que puede sentir el trabajador por el exceso de tareas. Se genera por la angustia con respecto al trabajo, la preocupación por proyectar su labor y el desinterés que tienen al realizarlo.

### **Dimensión 4: desequilibrio entre esfuerzo y retribución**

Siegrist (2008, como se citó en Tirado, 2019) mencionó que el estrés se relaciona con la labor que recibió el colaborador. Así como el refuerzo empírico en el campo de la psicología de las empresas. Con el prototipo que estrés laboral el cual es producto del desequilibrio del esfuerzo de los trabajadores que se invierte en su valor en la retribución que obtiene.

### **Dimensión 5: apoyo institucional**

González et al. (2010, como se citó en Vásquez, 2019) definieron todos los aspectos ligados al lugar del centro laboral. Que la empresa brinda para fortalecer el trabajo incorpora:

Procesos de trabajo: tarea que se debe cumplir en el lugar de trabajo es necesario la descripción y valoración de aquellos procesos.

Supervisión laboral: grupo de actos que realizan los directivos que admiten examinar la realización o ejecución de las actividades

designadas a cada colaborador. Como de descubrir los motivos que complica el realizarlo.

Apoyo de los superiores para la realización del trabajo: el conocimiento proactivo de los jefes superiores que brinda a los colaboradores para la realización de las tareas asignadas, El cual brinda un soporte para aumentar el desempeño, está conformado por diferentes aspectos: el trato que percibe el colaborador, por la tarea culminada, soporte a los directivos.

Evaluación del trabajo: es la valoración que se da a la labor desempeñada por el trabajador, la misma que puede ser realizada ya sea por sus compañeros y autoridades.

Oportunidades de promoción: es aquella posibilidad que se le da al trabajador para poder ascender de puesto, por el buen trabajo que haya realizado en el tiempo que ha estado en la organización

Autonomía: estimada como la autodeterminación que tiene el colaborador en su lugar de trabajo, así como brindar sus opiniones o perspectivas sin temor a las represalias de sus líderes.

### **Tipos de estresores**

Las variables estudiadas, el estrés es un grupo estimulante que se presenta cuando se realiza una determinada labor, el cual puede producir una irritabilidad, así como un resultado desfavorable para el colaborador. (Peiro, 2020). Son clasificados de la siguiente manera:

estresores del ambiente físico: factores estresantes que incluyen vibración, iluminación, temperatura, ambiente, etc.

Exigencias del mismo trabajo: los factores estresantes se encuentran en su actividad el cual genera causas de estrés como sobre aumentar la carga laboral, horas extras o el riesgo, etc.

La particularidad de la actividad que se realiza o el objeto de la labor: Podemos mencionar oportunamente el controlar actividades tareas, el uso de aptitudes que posibilitan la realización de las actividades experiencias de retroalimentación recibida por la realización de la labor o la identificación de las actividades y complejidad del trabajo.

El desempeño de roles: definido como un grupo de exigencias y expectativas, sobre la conducta esperada del colaborador. Se sabe sobre la ambivalencia, así como el desacuerdo en el aumento de roles que son factores estresantes. Las relaciones interpersonales y grupales: son conexiones elevadas, compañeros, usuario, etc.

Estresores relacionados con el desarrollo de la carrera: estos factores estresantes como la inseguridad laboral, situaciones en diferentes etapas de desarrollo, diferentes transiciones de roles, promociones muy rápidas o demasiado lentas, etc.

Aspectos vinculados con las nuevas tecnologías: existen también problemas de diseño, implementación y gestión de las tecnologías actuales.

El ambiente de trabajo o componentes de la estructura: excesiva concentración o un ambiente o apoyo social muy burocrático entre los colaboradores de la empresa, el vínculo entre el trabajo y otras esferas de la vida: como la vida familiar y la relación de los roles familiares y las actividades laborales.

### **Fases de estrés**

Vialfa (2010, como se citó en Iparraguirre y Yupanqui, 2016) indicó las fases del estrés:

Fase de alarma: para iniciar la fase del progreso del estrés, a lo largo de esta fase se presentan síntomas: frecuencia cardíaca corta y rápida, aceleración de presión arterial, ansiedad y angustia, son causadas por la segregación de hormonas que brindan efectos después de unos minutos el cual tiene como función proyectar al organismo para una actividad.

Fase de resistencia: este paso que forma parte de la continuidad de la primera fase, permite compensar el costo de energéticos inducidos por el estrés y, así evitar la fatiga del cuerpo.

En esta etapa, el cuerpo segrega hormonas que aumentan la glucosa al nivel que el cuerpo necesita para el correcto desempeño del corazón, el cerebro y los músculos, durante esta etapa, los individuos que están perjudicados con los distintos comportamientos: unos se dispone para enfrentarse a los demás en directo, otros prefieren estar sin preocuparse por resolver su condición y algunos intentan prevenir situaciones que consigan provocarla.

Fase de agotamiento: en el momento que ocurre un cuadro de estrés continuo y severo deja cualidad para responder y se cansa, el estrés es tan intenso que los individuos afectados no pueden resistir a la agresión, el organismo colapsa y no logran responder en la situación de agresión. Durante esta fase, la persona afectada va a desarrollar determinadas patologías que hacen que el cuerpo olvide su capacidad de responder. (Hererra,2012 como se citó en Iparraguirre y Yupanqui, 2016).

### **Sintomatología del estrés laboral**

Brunet (1999, como se citó en Quispe, 2016) mencionó que estas sintomatologías son: sintomatología psicológica del estrés laboral:



- Problemas psicosomáticos: se convierten los trastornos psíquicos en síntomas físicas, que en muchos casos están relacionados con las diferentes enfermedades físicas que puedan tener los empleados.
- Actitudes negativas hacia sí mismo: se evidencia una mala actitud y situación negativa hacia ustedes mismo, que desarrolla depresión.
- Ansiedad: otro de los síntomas que presenta mucho la persona es la ansiedad que puede exhibir.
- Cólera: es un efecto que la persona manifiesta cuando tiene escaso control sobre el entorno.
- Aburrimiento: se genera a causa de realizar el trabajo de manera monótona.
- Baja tolerancia a la frustración: el individuo se presentará de cara a los resultados inesperados de su trabajo, ocasionando una frustración debido a que cuenta con una baja tolerancia ante este síntoma.
- Estos síntomas presentados en el individuo pueden causar daño a la organización, ya que el personal se sentirá reacio a brindar sus servicios, debido al deterioro corporal y psicológico.
- Sintomatología organizacional del estrés laboral:
- Baja de rendimientos, escasas ganas o espíritu de que la tarea de la empresa sea exitosa. Al evidenciarse como resultado de una modificación rigurosa en la empresa.
- Actitudes desfavorables hacia el usuario presenta obstáculos y reclamos de los usuarios a causa de la mala atención y su mal carácter.
- Rotación, un alto porcentaje de rotación es evidente porque el personal no se siente cómodo o a gusto en su entorno laboral.

Sintomatología ambiental del estrés laboral:

- Actitudes desfavorables, las personas que por estrés en el trabajo manifiestan una actitud desfavorable superará y afectará también el comportamiento en su familia y amistades.
- Disminución en la calidad de vida personal, se evidencia que las personas estresadas tienen una mala calidad debido a la reducción de su satisfacción en el ambiente personal y amical.

Estas manifestaciones presentadas por una persona que trabaja en una empresa, tienen alto riesgo debido a que dicha persona puede poner en peligro su vida y la de los demás.

#### Consecuencia del estrés

Williams y Cooper (2004, como se citó en Águila y Córdor, 2016) mencionaron que el estrés en el trabajo tiene consecuencias a nivel personal y organizacional. Este último, genera que el estrés al causar daño a las personas, afecta su desarrollo en el ambiente laboral lo cual repercute sobre la organización.

Dado que este impacto en el negocio no se evidencia de inmediato, existe incertidumbre sobre sus efectos; en qué medida perjudica a la entidad. Además, los diferentes efectos del estrés en el trabajo a menudo son indistinguibles entre sí.

### **3.3 Marco Conceptual**

#### **Mobbing:**

Cassitto, Fattorini, y Gilloli (2014), lo define como un comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo acosador, hacia un individuo.

#### **Estrés laboral:**

González (2014, como se citó en Salirrosas y Santamaría, 2019) menciona que el estrés laboral es originado por diferentes factores en el entorno laboral que tiene mucha implicación y consecuencia en el desempeño de los trabajadores.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo y nivel de investigación**

#### **Tipo de investigación**

En la presente investigación, se procedió a utilizar el tipo cuantitativo, ya que según *Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018)* considera que cuantitativa, porque se basó en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición. Permite un mayor nivel de control e inferencia, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis.

#### ***Nivel de investigación***

La presente investigación, fue de nivel correlacional, en la primera variable se buscó descubrir el nivel de ansiedad de los trabajadores y en la segunda variable, si es que influyó de alguna manera negativa o positiva sobre la segunda variable.

### **4.2 Diseño de la investigación**

El diseño fue no experimental, porque es una investigación correlacional, puesto que mide si existe o si hay relación o no entre sus variables. Además, evalúa el grado de vinculación entre ellas. También, el propósito de este diseño fue obtener a través de lineamientos sistemáticos para predecir valores sobre los individuos o unidades de análisis en relación a las variables. El esquema del presente diseño fue el siguiente:

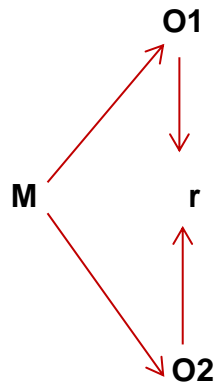


Figura 1. Diseño de investigación

**Dónde:**

**M** = Trabajadores de mantenimiento

**r** = Relación entre las variables

**O1** = Mobbing

**O2** = Estrés laboral

#### 4.3 Población – muestra

##### ***Población***

La población para la investigación fue finita, porque incluyó un número limitado de medidas y observaciones y está constituida por todos los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, de la ciudad de Lima. Los cuales ascienden a un total de 100 trabajadores que laboran de manera presencial.

##### ***Muestra***

Por la naturaleza y relevancia de la investigación la muestra fue la totalidad de la población de 100, puesto que es finita, además, por ser un número reducido de integrantes.

### **4.3.3 Muestreo**

Para la presente investigación se utilizó la muestra no probabilística la cual se define como la elección de los elementos relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008).

## **4.4 Hipótesis general y específicas**

### ***Hipótesis general***

Existe relación significativa entre el mobbing y el estrés laboral en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

### ***Hipótesis específicas***

Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión sobrecarga en el trabajo en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión control sobre las actividades laborales en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión desgaste emocional institucional en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión apoyo institucional en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

#### **4.5 Identificación de las variables**

Las variables para nuestra investigación fueron:

**Variable 1:** mobbing

**Variable 2:** estrés laboral

#### 4.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>MOBBING</b>	Cassitto, Fattorini, y Gilloli (2014), lo define como un comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo.	cuestionario de LIPT-60, adaptado por Rivera (2005). Este instrumento de evaluación está compuesto por 6 dimensiones.	Desprestigio laboral	Acusaciones falsas Minimización de logros. Invencción de fallos	5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60	Ordinal  1. Nivel bajo  2. Nivel medio  3. Nivel alto
			Entorpecimiento del progreso	Degradación laboral Asignación de tareas innecesarias Asignación de tareas sobre su capacidad	14, 27, 32, 33, 34, 35,37	
			Incomunicación o bloqueo de comunicación	Prohíben hablar con los compañeros Ignorar a las personas en el trabajo. Pérdida de comunicación fuera y dentro de la organización	3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53	
			Intimidación encubierta	Conducta agresiva de los trabajadores Proporcionan gastos perjudiciales. Manipulación de sus herramientas.	7, 9, 43, 44, 46, 47, 48	
			Intimidación manifiesta	Uso de vocabulario inapropiado Interrupción al momento de expresarse. Conflictos sociales.	1, 2, 4, 8, 19, 29	
			Desprestigio personal	Críticas destructivas de las creencias religiosas Comentarios degradantes.	Burlas 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	González (2014, como se citó en Salirrosas y Santamaría, 2019) menciona que el estrés laboral es originado por diferentes factores en el entorno laboral que tiene mucha implicación y consecuencia en el desempeño de los trabajadores.	Este es un cuestionario de aplicación individual a trabajadores, el cual consta de 40 ítems de respuesta múltiple.	Sobre carga en el trabajo	Exceso de actividades realizadas. Tiempo insuficiente para realizar tareas. Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas.	1,2,3,4,5,6,7,8,	Ordinal  1. Nivel bajo  2. Nivel medio  3. Nivel alto
			Control sobre las actividades laborales	Exceso de esfuerzo y responsabilidad.	9,10,11,12, 13,14,15,16,	
			Desgaste emocional	Insatisfacción. Enojo. Tensión. Agotamiento. Evasión.	17,18,19,20, 21,22,23,24,	
			Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Insatisfacción por el reconocimiento. Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral	25,26,27,28 ,29,30,31,32,	
			Apoyo Institucional	Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados	33,34,35,36, 37,38,39,40	



#### 4.7 Recolección de datos

Se realizaron las gestiones de permiso y acceso a la Institución Educativa a través de las autoridades académicas, para la aplicación de los instrumentos y las entrevistas con los trabajadores. La participación de los trabajadores fue voluntaria y con compromiso. En todo momento se dejó en claro acerca de la confidencialidad y anonimato de los participantes, respetando sus derechos y aspectos éticos. Posteriormente se les explicó a los trabajadores, acerca de cómo utilizar los instrumentos, para tal fin, se les sugirió leer bien las preguntas y que contestasen como ellos lo entiendan, sin demorar mucho en analizar las mismas, ya que la prueba debe ser llenado en solo 20 minutos como máximo para el cuestionario de mobbing y 15 minutos para la encuesta de estrés laboral, por lo que, debe ser resuelto tal como ellos se encuentren en esos mismos momentos. Después de haber hecho las observaciones pertinentes, se procedió a dar como inicio el llenado de las pruebas, empezando primero con la prueba de la mobbing y luego terminando con la prueba de estrés laboral.

##### ***Técnica***

Las técnicas de recolección de datos para la presente investigación fueron las siguientes:

El procedimiento para la técnica y la recolección de datos fue la siguiente:

**La encuesta**, según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

**El cuestionario**, Por su parte Hurtado (2009), indica que el cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas

relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información.

**La psicometría,** En este sentido, Muñiz (2003) lo hace definiendo la psicometría como el conjunto de métodos, técnicas y teorías implicadas en la medida de las variables psicológicas, teniendo en cuenta su especialización en las propiedades métricas exigibles a este tipo de medida.

### ***Instrumento de recolección de datos:***

Los instrumentos de recolección de datos a emplearse fueron:

### **Cuestionario de estrés laboral**

#### **Descripción del instrumento**

Este instrumento fue un cuestionario de aplicación individual a trabajadores, el cual consta de 40 ítems de respuesta múltiple.

El encuestado le asignará el puntaje con cinco índices (tipo Likert) que fueron: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

#### **Validez**

Para evaluar la consistencia externa, se realizó la validación del instrumento por tres jueces expertos, quienes evaluaron el cuestionario de abandono familiar, analizándolo bajo los siguientes criterios: claridad, objetividad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, pertinencia, y metodología. Desprendiéndose del análisis de los jueces expertos un nivel de aprobación de 94.0%, lo que acredita que el inventario es adecuado, resultando pertinente su aplicación.

Tabla 1. *Validación del cuestionario de mobbing*

<b>N°</b>	<b>Nombre de los Expertos</b>	<b>Valoración %</b>
<b>1</b>	Mg. Cinthya Franchesca Velarde La Torre	94%
<b>2</b>	Mg. Dennis Antonio Mera Quezada	94%
	<b>TOTAL</b>	<b>94.0%</b>

### **Confiabilidad**

Para establecer la confiabilidad del cuestionario se aplicó una prueba piloto a 10 trabajadores, sometiéndolo al modelo de alfa de Cronbach y obteniendo como resultado general un índice de 0.943, lo cual determina que existe una alta confiabilidad interna.

Tabla 2. *Confiabilidad del del cuestionario de estrés laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	10

### **Escala de mobbing de Cisneros (2021)**

#### **Descripción del instrumento**

El instrumento es de carácter individual y colectivo, contiene 43 ítems distribuidos en tres dimensiones. Además el instrumento tiene la finalidad, determinar la existencia del nivel de mobbing en los colaboradores que laboren en empresas estatales o privadas.

#### **Validez**

Para evaluar la consistencia externa, se realizó la validación del instrumento por tres jueces expertos, quienes evaluaron el cuestionario de abandono familiar, analizándolo bajo los siguientes criterios: claridad, objetividad, organización, suficiencia,

intencionalidad, consistencia, coherencia, pertinencia, y metodología. Desprendiéndose del análisis de los jueces expertos un nivel de aprobación de 95.0%, lo que acredita que el inventario es adecuado, resultando pertinentes su aplicación.

Tabla 3 Validación *del instrumento*

N°	Nombre de los Expertos	Valoración %
1	Mg. Cinthya Franchesca Velarde La Torre	95%
2	Mg. Dennis Antonio Mera Quezada	95%
TOTAL		95.0%

### Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad del cuestionario se aplicó una prueba piloto a 10 trabajadores, sometiéndolo al modelo de Alfa de Crombach y obteniendo como resultado general un índice de 0.851, lo cual determina que existe una alta confiabilidad interna.

Tabla 4. Confiabilidad de la Escala de Mobbing de Cisneros (2021)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	10

## V. RESULTADOS

### 5.1 Presentación de resultados

Tabla 1

*Distribución general de los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.*

		SEXO	
		Femenino	Masculino
EDAD	25 - 30	7	19
	31 - 36	22	20
	37 - 48	20	12
<i>TOTAL</i>		<i>49</i>	<i>51</i>

*En la tabla N°1, se puede observar que, en la muestra de 100 trabajadores mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, los cuales oscilan entre las edades de 25 a 48 años, siendo 49 los trabajadores de sexo femenino y 51 los de sexo masculino.*

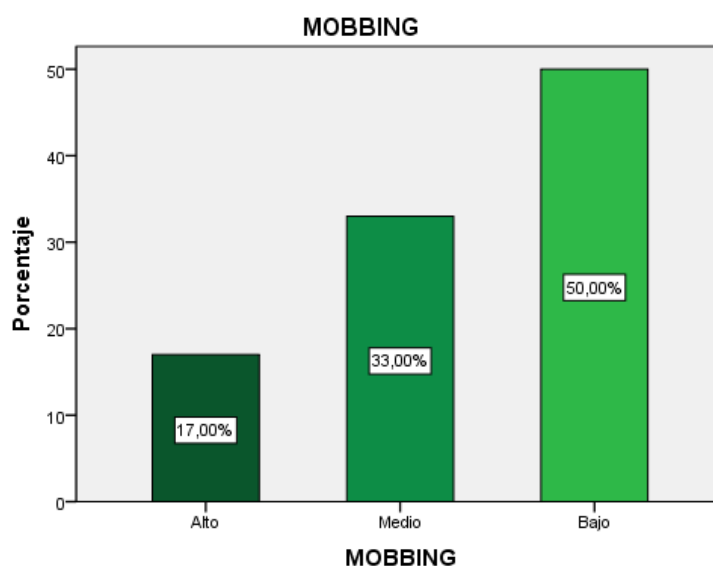
Tabla 2

*Niveles de mobbing en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.*

MOBBING					
Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	17	17,0	17,0	17,0
	Medio	33	33,0	33,0	50,0
	Bajo	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Gráfico 2

*Niveles de mobbing en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.*



En la tabla 2 y gráfico 2, se determina a partir de los resultados obtenidos que el nivel de mobbing, que presentan trabajadores de mantenimiento es bajo 50.00%.

Tabla 3

Niveles estrés laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

ESTRÉS LABORAL					
Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	26	26,0	26,0	26,0
	Medio	35	35,0	35,0	61,0
	Bajo	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

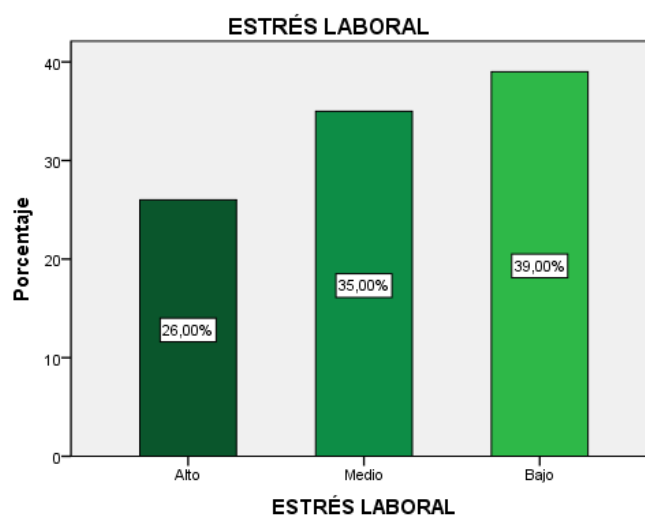


Gráfico 3. Niveles estrés laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC

En la tabla 3 y gráfico 3, se determina a partir de los resultados obtenidos que el nivel de estrés laboral, que presentan trabajadores de mantenimiento es bajo 39.00%.

Tabla 3

*Relación entre el mobbing y estrés laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.*

Variables		Ansiedad	Procrastinación
<b>Mobbing</b>	Correlación de Pearson	1	,002
	Sig. (bilateral)		,968
	N	100	100
<b>Estrés Laboral</b>	Correlación de Pearson	,002	1
	Sig. (bilateral)	,968	
	N	100	100

*En la tabla N°3 se puede observar que, en la muestra de 100 trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC., según el análisis estadístico se estableció una correlación de Pearson de ,004, entre la **ansiedad y la procrastinación. REVISAR***



Tabla 4

*Mobbing y la dimensión sobrecarga en el trabajo en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC*

Variables		Mobbing	Sobre carga en el trabajo
Mobbing	Correlación de Pearson	1	,006
	Sig. (bilateral)		,943
	N	100	100
Sobre carga en el trabajo	Correlación de Pearson	,006	1
	Sig. (bilateral)	,943	
	N	100	100

*En la tabla N°4, se puede observar que, en la muestra de 100 trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, según el análisis estadístico, se estableció una correlación de Pearson de ,006 entre la variable mobbing y la dimensión sobrecarga en el trabajo.*

Tabla 5

*Mobbing y la dimensión control sobre las actividades laborales en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC*

Variable		Mobbing	Control sobre las actividades laborales
Mobbing	Correlación de Pearson	1	,001
	Sig. (bilateral)		,985
	N	100	100
Control sobre las actividades laborales	Correlación de Pearson	,001	1
	Sig. (bilateral)	,985	
	N	100	100

*En la tabla N°5, se puede observar que, en la muestra de 100 trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, según el análisis estadístico, se estableció una correlación de Pearson de ,001 entre la variable mobbing y la dimensión control sobre las actividades laborales.*

Tabla 6

*Mobbing y la dimensión desgaste emocional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC*

Variable		Mobbing	Desgaste emocional
Mobbing	Correlación de Pearson	1	,002
	Sig. (bilateral)		,985
	N	100	100
Desgaste emocional	Correlación de Pearson	,002	1
	Sig. (bilateral)	,985	
	N	100	100

*En la tabla N°6, se puede observar que, en la muestra de 100 trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, según el análisis estadístico, se estableció una correlación de Pearson de ,002 entre la variable mobbing y la dimensión desgaste emocional.*

Tabla 7

*Mobbing y la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC*

Variable		Mobbing	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución
Mobbing	Correlación de Pearson	1	,004
	Sig. (bilateral)		,985
	N	100	100
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Correlación de Pearson	,004	1
	Sig. (bilateral)	,985	
	N	100	100

*En la tabla N°7, se puede observar que, en la muestra de 100 trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, según el análisis estadístico, se estableció una correlación de Pearson de ,004 entre la variable mobbing y la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución.*

Tabla 8

*Mobbing y la dimensión apoyo institucional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC*

Variable		Mobbing	Apoyo Institucional
Mobbing	Correlación de Pearson	1	,003
	Sig. (bilateral)		,985
	N	100	100
Apoyo Institucional	Correlación de Pearson	,003	1
	Sig. (bilateral)	,985	
	N	100	100

*En la tabla N°8, se puede observar que, en la muestra de 100 trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, según el análisis estadístico, se estableció una correlación de Pearson de ,003 entre la variable mobbing y la dimensión apoyo institucional.*

## 5.2. Interpretación de resultados

### 5.2.1. Contrastación de la hipótesis general

#### *Hipótesis general*

Ha: Existe relación significativa entre el mobbing y el estrés laboral en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Ho: No existe relación significativa entre el mobbing y el estrés laboral en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Tabla 1.

*Prueba de correlación de Pearson entre el mobbing y estrés laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.*

Variables		Mobbing	Estrés Laboral
<b>Mobbing</b>	Correlación de Pearson	1	,002
	Sig. (bilateral)		,968
	N	100	100
<b>Estrés Laboral</b>	Correlación de Pearson	,002	1
	Sig. (bilateral)	,968	
	N	100	100

*En la tabla N°1, se puede observar que, la correlación de Pearson es de ,002, entre el mobbing y el estrés laboral, indicando que la correlación es muy baja, determinado que no existe relación significativa entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, en consecuencia, se desestima que, a mayor mobbing, mayor nivel de estrés laboral.*

### **Hipótesis específicas**

Ha: Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión sobrecarga en el trabajo en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Ho: No existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión sobrecarga en el trabajo en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

*Tabla 2*

*Prueba de correlación de Pearson entre el mobbing y la dimensión sobrecarga en el trabajo en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC*

Variables		Mobbing	Sobre carga en el trabajo
Mobbing	Correlación de Pearson	1	,006
	Sig. (bilateral)		,943
	N	100	100
Sobre carga en el trabajo	Correlación de Pearson	,006	1
	Sig. (bilateral)	,943	
	N	100	100

*En la tabla 2, se puede observar que, la correlación de Pearson es de ,006, entre el mobbing y la dimensión sobrecarga en el trabajo, indicando que la correlación es muy baja, determinado que no existe relación significativa entre las variables por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo que se desestima que, a mayor mobbing, mayor nivel en la dimensión sobrecarga en el trabajo.*

Ha: Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión control sobre las actividades laborales en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Ho: No existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión control sobre las actividades laborales en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

*Tabla 3*

*Mobbing y la dimensión control sobre las actividades laborales en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC*

Variable		Mobbing	Control sobre las actividades laborales
Mobbing	Correlación de Pearson	1	,001
	Sig. (bilateral)		,985
	N	100	100
Control sobre las actividades laborales	Correlación de Pearson	,001	1
	Sig. (bilateral)	,985	
	N	100	100

*En la tabla 3, se puede observar que, la correlación de Pearson es de ,001, entre el mobbing y la dimensión control sobre las actividades laborales, indicando que la correlación es muy baja, determinado que no existe relación significativa entre las variables por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo que se desestima que, a mayor mobbing, mayor nivel en la dimensión control sobre las actividades laborales.*



Ha: Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión desgaste emocional institucional en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Ho: No existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión desgaste emocional institucional en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

*Tabla 4*

*Mobbing y la dimensión desgaste emocional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC*

Variable		Mobbing	Desgaste emocional
Mobbing	Correlación de Pearson	1	,002
	Sig. (bilateral)		,985
	N	100	100
Desgaste emocional	Correlación de Pearson	,002	1
	Sig. (bilateral)	,985	
	N	100	100

*En la tabla 4, se puede observar que, la correlación de Pearson es de ,002, entre el mobbing y la dimensión desgaste emocional, indicando que la correlación es muy baja, determinado que no existe relación significativa entre las variables por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo que se desestima que, a mayor mobbing, mayor nivel en la dimensión desgaste emocional.*

Ha: Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Ho: No existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

*Tabla 5*

*Mobbing y la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC*

Variable		Mobbing	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución
Mobbing	Correlación de Pearson	1	,004
	Sig. (bilateral)		,985
	N	100	100
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Correlación de Pearson	,004	1
	Sig. (bilateral)	,985	
	N	100	100

*En la tabla 5, se puede observar que, la correlación de Pearson es de ,004, entre el mobbing y la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución, indicando que la correlación es muy baja, determinado que no existe relación significativa entre las variables por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo que se desestima que, a mayor mobbing, mayor nivel en la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución.*

Ha: Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión apoyo institucional en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Ho: No existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión apoyo institucional en trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC.

Tabla 6

*Mobbing y la dimensión apoyo institucional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC*

Variable		Mobbing	Apoyo Institucional
Mobbing	Correlación de Pearson	1	,003
	Sig. (bilateral)		,985
	N	100	100
Apoyo Institucional	Correlación de Pearson	,003	1
	Sig. (bilateral)	,985	
	N	100	100

*En la tabla 6, se puede observar que, la correlación de Pearson es de ,004, entre el mobbing y la dimensión apoyo Institucional, indicando que la correlación es muy baja, determinado que no existe relación significativa entre las variables por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo que se desestima que, a mayor mobbing, mayor nivel en la dimensión apoyo institucional.*

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Análisis descriptivo de los resultados

A continuación, se analizaron los hallazgos encontrados, comparándolos con los antecedentes nacionales e internacionales citados y analizados de acuerdo con la teoría vigente que sostiene el tema de investigación.

1. En la tabla 2, sobre los niveles de mobbing en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, el índice de frecuencia más elevado se encuentra en el nivel bajo (50), reflejando un porcentaje estadístico de (50,0%), lo que nos permite aseverar que no existen indicadores de comportamientos agresivos y amenazantes en la muestra estudiada.
2. En la tabla 3, sobre los niveles de mobbing en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, el índice de frecuencia más elevado se encuentra en el nivel bajo (39), reflejando un porcentaje estadístico de (39,0%), lo que nos permite aseverar que no existen indicadores de síntomas que afecten el desempeño de los trabajadores.
3. En la tabla 4, se puede observar que, en la muestra de 100 trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, la correlación de Pearson es de ,002, indicando que la correlación es muy baja entre las variables, concluyendo que no existe relación significativa entre el mobbing y el estrés laboral.
4. En la tabla 5, sobre la relación entre mobbing y la dimensión sobre carga en el trabajo en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SA, se puede apreciar que la correlación es muy baja (,006), indicando que no existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión sobre carga en el trabajo.
5. En la tabla 6, sobre la relación entre mobbing y la dimensión control sobre las actividades laborales en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SA, se puede apreciar que la

correlación es muy baja ( $,001$ ) indicando que no existe relación significativa entre la ansiedad y la dimensión postergación autorregulación de actividades.

6. En la tabla 7, sobre la relación entre mobbing y la dimensión desgaste emocional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SA, se puede apreciar que la correlación es muy baja ( $,002$ ) indicando que no existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión postergación desgaste emocional.
7. En la tabla 8, sobre la relación entre mobbing y la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SA, se puede apreciar que la correlación es muy baja ( $,004$ ) indicando que no existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión postergación Desequilibrio entre esfuerzo y retribución.
8. En la tabla 9, sobre la relación entre mobbing y la dimensión apoyo institucional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SA, se puede apreciar que la correlación es muy baja ( $,003$ ) indicando que no existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión postergación apoyo institucional.

## **6.2 Comparación de resultados con el marco teórico**

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación el mobbing y estrés laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC. Por lo que, a continuación, se procede a la discusión de los principales hallazgos encontrados para compararlos con los antecedentes nacionales e internacionales que se han citado y analizados de acuerdo con la teoría vigente que sostiene el tema de investigación.

Con relación a la hipótesis general, dentro de los resultados principales se encontró correlación muy baja ( $,002$ ), indicando que no existe relación significativa entre el mobbing y el estrés laboral en la muestra estudiada, resultados que se contraponen al trabajo

internacional de Villacre y Zambrano (2020) mencionaron que el objetivo del estudio fue establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de funcionarios del instituto ecuatoriano de seguridad social del Canton de Chone, quienes concluyeron que el acoso laboral es la principal causa del estrés laboral, en el mismo sentido se contraponen a los resultados de Baltazar & Lalupu (2021) que investigaron un proyecto no experimental, para determinar la correlación entre mobbing y estrés laboral con una muestra de 320 colaboradores entre 19 y 70 años de edad del sector público de la sierra de La Libertad, determinando que existe correlación entre ambas variables siendo significativa ( $r=.48$ ;  $p<.01$ ).

Con relación a la hipótesis específica, sobre la relación entre Mobbing y la dimensión sobrecarga en el trabajo, en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, se puede apreciar que la correlación es muy baja ( $.006$ ), indicando que no existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión sobre carga en el trabajo, resultados que se contraponen a la teoría de Gonzáles (2014), como se citó en Salirrosas y Santamaría, 2019), cual menciona que el estrés laboral es originado por diferentes factores en el entorno laboral que tienen mucha implicación y consecuencia en el desempeño de los trabajadores.

Con relación a la hipótesis específica, sobre la relación entre Mobbing y la dimensión control sobre las actividades laborales en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, se puede apreciar que la correlación es muy baja ( $.001$ ), indicando que no existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión control de actividades, resultados que se contraponen a la teoría de Gonzáles (2014), como se citó en Salirrosas y Santamaría, 2019), la cual menciona que el estrés laboral es originado por diferentes factores en el entorno laboral que tiene mucha implicación y consecuencia en el desempeño de los trabajadores.

Con relación a la hipótesis específica, sobre la relación entre mobbing y la dimensión desgaste emocional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, se puede apreciar que la correlación es muy baja ( $,002$ ), indicando que no existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión desgaste emocional, resultados que se contraponen a la teoría de Gonzáles (2014), como se citó en Salirrosas y Santamaría, 2019), la cual menciona que el estrés laboral es originado por diferentes factores en el entorno laboral que tiene mucha implicación y consecuencia en el desempeño de los trabajadores.

Con relación a la hipótesis específica, sobre la relación entre mobbing y la dimensión desequilibrio y esfuerzo en la retribución en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, se puede apreciar que la correlación es muy baja ( $,004$ ), indicando que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión desequilibrio y esfuerzo en la retribución, resultados que se contraponen a la teoría de Gonzáles (2014), como se citó en Salirrosas y Santamaría, 2019), la cual menciona que el estrés laboral es originado por diferentes factores en el entorno laboral que tiene mucha implicación y consecuencia en el desempeño de los trabajadores.

Con relación a la hipótesis específica, sobre la relación entre Mobbing y la dimensión apoyo institucional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa de SERPHYS SAC, se puede apreciar que la correlación es muy baja ( $,004$ ), indicando que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión apoyo institucional, resultados que se contraponen a la teoría de Gonzáles (2014), como se citó en Salirrosas y Santamaría, 2019), la cual menciona que el estrés laboral es originado por diferentes factores en el entorno laboral que tiene mucha implicación y consecuencia en el desempeño de los trabajadores.

## CONCLUSIONES

Después de conocer los resultados de la presente investigación, se arribaron a las siguientes conclusiones:

- No existe relación significativa entre el mobbing y el estrés Laboral en los trabajadores de mantenimiento de la empresa SERPHYS S.A.C
- Existe nivel bajo de mobbing entre los trabajadores de la empresa SERPHYS S.A.C
- No existe relación significativa entre mobbing y la dimensión sobrecarga en el trabajo.
- No existe relación significativa entre mobbing y la dimensión control sobre las actividades.
- No existe relación significativa entre mobbing y la dimensión desgaste emocional en los trabajadores de mantenimiento de la empresa SERPHYS S.A.C
- No existe relación significativa entre mobbing y la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en los trabajadores s de mantenimiento SERPHYS S.A.C
- No existe relación significativa entre mobbing y la dimensión apoyo institucional, a los trabajadores de mantenimiento SERPHYS S.A.C



## RECOMENDACIONES

Después de conocer las conclusiones del presente trabajo de investigación, se precisan las siguientes recomendaciones:

- Aun cuando los resultados obtenidos den a conocer que no existe relación entre el mobbing o acoso y el estrés laboral, es necesario implementar programas de prevención de conductas que atenten contra la integridad de los trabajadores de la empresa SERPHYS SAC, a fin de salvaguardar la salud psicológica y emocional de los colaboradores.
- La oficina de recursos humanos a través de sus áreas de bienestar de personal, debe diseñar estrategias de entrenamiento y despistaje de síntomas relacionados al estrés laboral, ya que muchos de los casos, no son reportados ni atendidos oportunamente, trayendo consigo múltiples consecuencias negativas como ausentismo, bajo nivel de productividad, clima organizacional negativo.
- Los resultados obtenidos deben ser considerados referentes para la elaboración de planes de acción e intervención, a fin de prevenir casos que conlleven a la violación de los derechos humanos de los trabajadores, así como la desestabilización del estado emocional de los mismos.
- Promover dentro de la organización actividades de sensibilización como charlas y talleres que permitan el conocimiento de la manifestación del mobbing y el estrés laboral dentro del ámbito de trabajo, permitiendo a los trabajadores, identificar las señales en ocasiones que se presenten, y puedan solicitar el apoyo y orientación requerido.
- Debido al retorno presencial del trabajo, se deben implementar programas de fortalecimiento de recursos psicológicos que contrarresten los efectos de la covid-19 y el confinamiento al que muchos de los trabajadores han sido sometidos.
- Brindar apoyo y orientación psicológica a través de la oficina de recursos humanos, ya que es importante acompañar a los

trabajadores en esta nueva normalidad de trabajo.

- La empresa SERPHYS SAC, a través de sus áreas de recursos humanos y asesoría legal, debe de ejecutar programas de prevención del acoso laboral, implicancias y consecuencias legales que éste tiene para aquellas personas que lo practiquen dentro del ámbito de trabajo, así mismo; orientar en el manejo adecuado de casos de acoso laboral a los responsables de cada área, jefaturas, gerencias y supervisores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Organización Mundial de la Salud. (2021). Los 5 Factores del Mobbing según la OMS. <https://www.compromisorse.com/rse/2014/03/24/los-5-factores-delmobbing-segun-la-oms/>.
- Palacios, O. (2020). Mobbing y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud en un hospital de Trujillo, 2020 [tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49366/Palacios\\_COF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49366/Palacios_COF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- GenderLab. (27 de Febrero de 2021). Acoso laboral en Perú: un problema silencioso que impide hablar de igualdad de oportunidades. El Comercio .
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). Perú brechas de género 2019. Perú
- Chucle Celis, C., Masías Aguilar, F. y Gutiérrez Guerra, D.L. (2019). Estrés Y Desempeño Laboral En Trabajadores de Salud del Área de Emergencia de la Clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora]. <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/223/TITULO%20223-CHUCLE-MASIAS-GUTIERREZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ayma Huamani, C. Enciso Chirinos, M. Y., & Pérez Pérez, E. H. (2018). El acoso laboral y la vulneración a los derechos fundamentales del trabajador en el supermercado Metro de los Olivos-Lima-2017. Lima: [Tesis de Pregrado, Universidad Señor De Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6012>.
- L. y Hanco, C. A. (2018). Causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en sedapar s.a. de Arequipa primer semestre del 2017 [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6223/Rlalyhucl.pdf?sequence=1&is>
- Gomez Ortega, L. G., & Velasquez Horna, F. E. (2018). Mobbing y

- Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo de Trujillo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39806>.
- Cassano Facho, M. E. (2018). Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un Policlínico de Lima, 2018 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19618/Cassano\\_FME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19618/Cassano_FME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, G. (2018). Mobbing en personal de enfermería y médico de la red de salud Túpac Amaru, Lima-2017 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19399/Flores\\_GHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19399/Flores_GHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chung Monteluis, K. S. y Salas Torres J. M. (2018). Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia - Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].
- Chuzón Roque, A. M. y Enríquez Severino, P. Y. (2018). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa EDPYME alternativa S.A Motupe, 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Altamirano Poma, J. C. y Ocejo Pontex, S. M. (2017). Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622666/Ocejo\\_PS.pdf?sequence=5](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622666/Ocejo_PS.pdf?sequence=5)

# **ANEXOS**

## Anexo 1 Instrumento y Ficha de validación Juicio de Expertos

### Cuestionario de Acoso Laboral - LIPT-60

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

**El cero (“0”) si no ha experimentado esa conducta en absoluto El uno (“1”) si la ha experimentado un poco**

El dos (“2”) si la ha experimentado moderada o medianamente El tres (“3”) si la ha experimentado bastante y el cuatro (“4”) si la ha experimentado mucho o extremadamente:

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras	0	1	2	3	4
10. No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas	0	1	2	3	4

18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4

22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31. Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de ordenador)	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted,	0	1	2	3	4
sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4



59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

**Ficha de Validación por expertos: Cuestionario de estrategias de Acoso  
laboral o Mobbing**

	<u>Dimensiones</u>	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	no	si	no	si	no	
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	X		x		x		
2	Le interrumpen cuando habla.	X		x		x		
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	X		x		x		
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	X		x		x		
5	Critican su trabajo.	X		x		x		
6	Critican su vida privada	X		x		x		
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	X		x		x		
8	Se le amenaza verbalmente	X		x		x		
9	Recibe escritos y notas amenazadoras	X		x		x		
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo	X		x		x		
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	X		x		x		
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted	X		x		x		
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan	X		x		x		
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	X		x		x		
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	X		x		x		
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	X		x		x		
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas	X		x		x		

18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	X		x		x		
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted	X		x		x		
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	X		x		x		
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X		x		x		
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	X		x		x		
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	X		x		x		
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	X		x		x		
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada	X		x		x		
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	X		x		x		
27	Le asignan un trabajo humillante	X		x		x		
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	X		x		x		
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	X		x		x		
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	X		x		x		
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados	X		x		x		
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	X		x		x		
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	X		x		x		
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	X		x		x		
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	X		x		x		
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	X		x		x		
37	Le obligan a realizar tareas humillantes	X		x		x		
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	X		x		x		
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	X		x		x		
40	Le amenazan con violencia física	X		x		x		

41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted,	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
50	sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
51	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
52	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
53	No le pasan las llamadas, o dicen que no está	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
54	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
55	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	<b>X</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [x] – Aplicable después de corregir [ ] – No Aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Velarde de la Torre Cinthya  
Franchesca

**DNI:**

**Especialidad del validador:** Psicóloga de la Salud

**Ica, 24 de junio del 2022**

**<sup>1</sup>Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para para representar al Componente o dimensión específica del constructo.

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia se dicen cuando es suficiente los ítems

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [x] – Aplicable después de corregir [ ] – No Aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mera Quezada Dennis Antonio

**DNI:**

**Especialidad del validador:** Psicólogo de la Salud

**Ica, 24 de junio del 2022**

**<sup>1</sup>Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para para representar al Componente o dimensión específica del constructo.

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia se dicen cuando es suficiente los ítems

## Cuestionario para Medir Estrés Laboral

Estimado colaborado; el presente cuestionario busca recolectar información sobre el estudio que estoy realizando, por ello solicito su colaboración respondiendo cada una de las siguientes interrogantes.

Instrucciones:  
Las opciones de la escala son

(5) siempre – (4) casi siempre – (3) a veces – (2) casi nunca – (1) nunca

Cabe destacar que la información recolectada será manejada bajo concepto de anonimato, y los datos recolectados serán de uso netamente académico.

N°	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	<b>Sobrecarga de trabajo</b>					
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo					
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban					
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene					
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro					
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo					
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores					
7	Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente					

8	Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer"				
	Control sobre las actividades laborales				
9	Las tareas que me asignan son muy difíciles				
10	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.				
11	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.				
12	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.				
13	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.				
14	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.				
15	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.				
16	Tengo deseo de cambiar de trabajo.				
	Desgaste emocional				
17	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.				
18	Me siento desmotivado en el trabajo				
19	Me da igual si me botan o no del trabajo.				
20	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".				
21	Me enojo rápidamente con mis compañeros de trabajo.				
22	Las labores que cumplo me ponen tenso.				
23	Al realizar una tarea me agoto rápido				
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.				
25	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.				
26	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.				
27	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales				

28	Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.				
29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.				
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.				
31	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.				
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente				
	Apoyo institucional				
33	Trabajamos en condiciones inhumanas, pero al jefe le da igual.				
34	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.				
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor, pero los jefes son indiferentes a ello.				
36	En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.				
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.				
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.				
39	Piden resultados, pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.				
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos.				

**Anexo 2 Ficha de validación de contenido de Juicio de Expertos del  
CUESTIONARIO DE LA ESCALA DE AUTOEVALUACIÓN DE ANSIEDAD**

<u>Dimensiones</u>		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo	x		x		x		
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban	x		x		x		
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene	x		x		x		
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro	x		x		x		
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo	x		x		x		
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores	x		x		x		
7	Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente	x		x		x		
8	Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer"	x		x		x		
9	Control sobre las actividades laborales	x		x		x		
10	Las tareas que me asignan son muy difíciles	x		x		x		
11	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.	x		x		x		
12	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.	x		x		x		
13	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	x		x		x		
14	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.	x		x		x		
15	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.	x		x		x		
16	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.	x		x		x		
17	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.	x		x		x		
18	Me siento desmotivado en el trabajo	x		x		x		
19	Me da igual si me botan o no del trabajo.	x		x		x		



20	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".	x		x		x		
21	Me enojo rápidamente con mis compañeros de trabajo.	x		x		x		
22	Las labores que cumpla me ponen tenso.	x		x		x		
23	Al realizar una tarea me agoto rápido	x		x		x		
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.	x		x		x		
25	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	x		x		x		
26	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.	x		x		x		
27	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.	x		x		x		
28	Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.	x		x		x		
29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.	x		x		x		
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.	x		x		x		
31	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.	x		x		x		
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente	x		x		x		
33	Apoyo institucional	x		x		x		
34	Trabajamos en condiciones inhumanas, pero al jefe le da igual.	x		x		x		
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor, pero los jefes son indiferentes a ello.	x		x		x		
36	En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.	x		x		x		
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.	x		x		x		
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.	x		x		x		
39	Piden resultados, pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.	x		x		x		
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las	x		x		x		

instalaciones donde trabajamos.							
---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [x] – Aplicable después de corregir [ ] – No Aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Velarde de la Torre Cinthya

Franchesca

**DNI:**

**Especialidad del validador:** Psicóloga de la Salud

**Ica, 24 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para para representar al Componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Mg. Cinthya Franchesca Velarde La Torre**

**Nota:** Suficiencia se dicen cuando es suficiente los ítems

**MAGISTER EN PSICOLOGIA**

**Firma del Validador**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [x] – Aplicable después de corregir [ ] – No Aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mera Quezada Dennis Antonio

**DNI:**

**Especialidad del validador:** Psicólogo de la Salud

**Ica, 24 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para para representar al Componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia se dicen cuando es suficiente los ítems

### Anexo 3: Instrumentos de Investigación

#### Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo EL LIPT-60

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

El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto El uno ("1") si la ha experimentado un poco

El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente El tres ("3") si la ha experimentado bastante y el cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

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

12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31. Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4

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

MINISTERIO PÚBLICO  
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL  
DIVISION MEDICO LEGAL III LAMBAYEQUE



---

**Cinthia Velarde La Torre**  
PSICÓLOGA - C.Ps.P. 17169

**Firma de validador**

**MAGISTER EN PSICOLOGIA**

**Cinthia Velarde La Torre**



---

**Mg. Dennis Mera Quezada**  
JEFE UNID. DE DESARROLLO DE PETSCHAL  
OFICINA RECURSOS HUMANOS  
AAE Salud RED PREVENCIÓN  
LAMBAYEQUE, P.

**MAGISTER EN PSICOLOGIA**

**Dennis Antonio Mera Quezada**

Firma del Validador

## Cuestionario para Medir Estrés Laboral

Estimado colaborado; el presente cuestionario busca recolectar información sobre el estudio que estoy realizando, por ello solicito su colaboración respondiendo cada una de las siguientes interrogantes.

Instrucciones:  
Las opciones de la escala son

(5) siempre – (4) casi siempre – (3) a veces – (2) casi nunca – (1) nunca


Cabe destacar que la información recolectada será manejada bajo concepto de anonimato, y los datos recolectados serán de uso netamente académico.

N°	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	<b>Sobrecarga de trabajo</b>					
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo					
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban					
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene					
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro					
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo					
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores					
7	Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente					

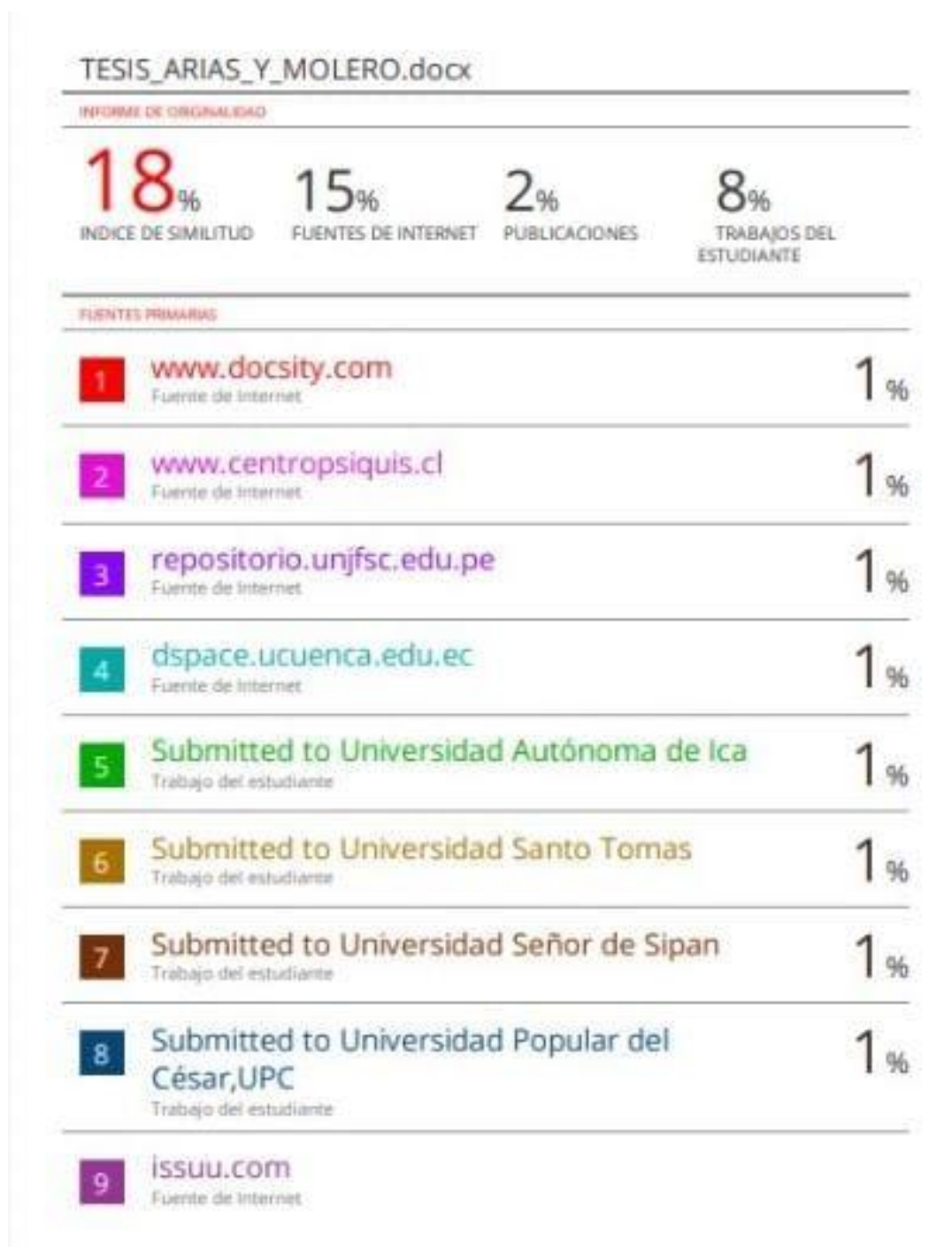
8	Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer"					
	Control sobre las actividades laborales					
9	Las tareas que me asignan son muy difíciles					
10	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.					
11	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.					
12	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.					
13	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.					
14	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.					
15	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.					
16	Tengo deseo de cambiar de trabajo.					
17	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.					
18	Me siento desmotivado en el trabajo					
19	Me da igual si me botan o no del trabajo.					
20	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".					
21	Me enoja rápidamente con mis compañeros de trabajo.					
22	Las labores que cumplo me ponen tenso.					
23	Al realizar una tarea me agoto rápido					
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.					
	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución					
25	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.					
26	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.					



27	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales					
28	Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.					
29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.					
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.					
31	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.					
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente					
	Apoyo institucional					
33	Trabajamos en condiciones inhumanas, pero al jefe le da igual.					
34	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.					
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor, pero los jefes son indiferentes a ello.					
36	En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.					
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.					
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.					
39	Piden resultados, pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.					
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos.					

  
 Mg. Dennis Méra Quezada  
 JEFE UNID. DE DESARROLLO DE PERSONAL  
 OFICINA RECURSOS HUMANOS  
 AAAsSalud REPRESENTACIONAL

## ANEXO: 4 Informe de Turnitin al 18% de similitud



20	revistaagora.com Fuente de Internet	<1 %
21	mobbingopinion.bpweb.net Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	www.mindmeister.com Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	<1 %
26	www.magisterio.com.co Fuente de Internet	<1 %
27	cedoc.inmujeres.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Tecnológica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
29	archive.org Fuente de Internet	<1 %
30	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %

31	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="http://www.el-refugioesjo.net">www.el-refugioesjo.net</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Autónoma de Aguascalientes Trabajo del estudiante	<1 %
35	<a href="http://renatiqa.sunedu.gob.pe">renatiqa.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
37	<a href="http://repositorio.uwperu.edu.pe">repositorio.uwperu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://revistas.uide.edu.ec">revistas.uide.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://psicopediahoy.com">psicopediahoy.com</a> Fuente de Internet	<1 %

42	<a href="http://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://repositorio.pedagogica.edu.co">repositorio.pedagogica.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to University of Wales central institutions Trabajo del estudiante	<1 %
45	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
47	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante	<1 %
48	<a href="http://repositorio.unife.edu.pe">repositorio.unife.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://biblioteca.uajms.edu.bo">biblioteca.uajms.edu.bo</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="http://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
51	<a href="http://dspace.ups.edu.ec">dspace.ups.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://observatorio.campus-virtual.org">observatorio.campus-virtual.org</a> Fuente de Internet	<1 %

53	<a href="http://www.dspace.unitru.edu.pe">www.dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
54	<a href="http://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
55	Submitted to University of Keele Trabajo del estudiante	<1 %
56	<a href="http://empleo.mtas.es">empleo.mtas.es</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://www.revistasochog.cl">www.revistasochog.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
59	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
60	<a href="http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl">repositorioslatinoamericanos.uchile.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
61	<a href="http://www.enfoquederecho.com">www.enfoquederecho.com</a> Fuente de Internet	<1 %
62	Aleix Morilla-Luchena, Yolanda Borrego-Alés, Alejandro Orgambidez-Ramos, Octavio Vázquez-Aguado. "Quality of Working Life among Social Services Professionals in Spain: Analysis of the Psychosocial Factors Determining a Good Working Climate", Journal of Social Service Research, 2020	<1 %

Publicación

63	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
64	journals.sagepub.com Fuente de Internet	<1 %
65	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
66	villalbafozil.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
67	www.red-farmamedica.com Fuente de Internet	<1 %
68	eprints.rclis.org Fuente de Internet	<1 %
69	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
70	www.bizneo.com Fuente de Internet	<1 %
71	www.csj.gob.sv Fuente de Internet	<1 %
72	www.imss.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
73	Nicolás Fuster Sánchez, Diego Rivera López, Hugo Sir Retamales, Constanza Gómez Pérez, Magdalena Rodríguez Torres. "Management	<1 %

of unexplained: poly-consultation and hyperfrequency on Primary Health Chilean Attention. A qualitative and exploratory study.", Research Square, 2020

Publicación

74	<a href="http://aulaabiertavenezuela.org">aulaabiertavenezuela.org</a>	<1 %
	Fuente de Internet	
75	<a href="http://doaj.org">doaj.org</a>	<1 %
	Fuente de Internet	
76	<a href="http://repositorio.unab.cl">repositorio.unab.cl</a>	<1 %
	Fuente de Internet	
77	<a href="http://repositorio.unica.edu.pe">repositorio.unica.edu.pe</a>	<1 %
	Fuente de Internet	
78	<a href="http://repositorio.utp.edu.pe">repositorio.utp.edu.pe</a>	<1 %
	Fuente de Internet	
79	Submitted to unap	<1 %
	Trabajo del estudiante	
80	<a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a>	<1 %
	Fuente de Internet	
81	<a href="http://www.adelgar.es">www.adelgar.es</a>	<1 %
	Fuente de Internet	
82	<a href="http://www.aqua.cl">www.aqua.cl</a>	<1 %
	Fuente de Internet	
83	<a href="http://www.casacocheurro.com">www.casacocheurro.com</a>	<1 %
	Fuente de Internet	



84	<a href="http://www.elsevier.es">www.elsevier.es</a> Fuente de Internet	<1 %
85	<a href="http://www.secuestro.freesevers.com">www.secuestro.freesevers.com</a> Fuente de Internet	<1 %
86	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 5 (1989)", Brill, 1992 Publicación	<1 %
87	José Antonio García del Castillo-Rodríguez, Irene Ramos-Soler, Carmen López-Sánchez, Carmen Quiles-Soler. "Information and communication technologies and quality of life in home confinement: Development and validation of the TICO scale", PLOS ONE, 2020 Publicación	<1 %
88	<a href="http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe">Repositorio.Ucv.Edu.Pe</a> Fuente de Internet	<1 %
89	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
90	<a href="http://nova_scientia.delasalle.edu.mx">nova_scientia.delasalle.edu.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
91	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
92	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

93	repositorio.upch.edu.pe Fuente de internet	<1 %
94	repositorio.upla.edu.pe Fuente de internet	<1 %
95	repositorio.utn.edu.ec Fuente de internet	<1 %
96	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de internet	<1 %
97	www.sabiia.cnptia.embrapa.br Fuente de internet	<1 %
98	www.upntij.edu.mx Fuente de internet	<1 %
99	repositorio.utea.edu.pe Fuente de internet	<1 %
100	slidehtml5.com Fuente de internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

