



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**MOBBING Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO,
PUNO – 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

ROCIO TEODORA GONZALES MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO - PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**MOBBING Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
EL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIVER
SIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUN
O – 2023**

AUTOR

ROCIO TEODORA GONZALES MAMANI

RECuento DE PALABRAS

22895 Words

RECuento DE CARACTERES

122456 Characters

RECuento DE PÁGINAS

124 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.9MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 16, 2024 1:02 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 16, 2024 1:04 PM GMT-5

● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



Mira Doris Charaja Jallo
DOCENTE UNA - PUNO
CEP. 46193



Rocio Teodora Gonzales Mamani
DOCENTE UNA - PUNO



DEDICATORIA

Dedico esta investigación al bienestar y salud mental, de las personas que ejercen la noble labor de iluminar con su conocimiento, paciencia y dedicación el camino de miles de profesionales en formación.

A mis apreciados padres; Justina y Claudio, por confiar en mí, apoyarme en todo momento, a quienes admiro y adoro de sobre manera, que el tiempo pase lento y pueda disfrutar de su presencia por mucho tiempo.

A mis hermanos, por su gran apoyo y motivación, gracias.

En memoria, de todos los que no pudieron encontrar la paz en su debido momento, que Dios los guíe por un camino de luz, paz, tranquilidad a un descanso eterno.

Rocio Teodora Gonzales Mamani



AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a la vida por permitirme haber estado en esta prestigiosa casa superior de estudios Universidad

Nacional del altiplano, facultad de Enfermería, por la formación profesional.

Agradezco sinceramente, la valiosa colaboración que recibí de cada uno de los docentes que participaron durante

esta investigación, agradezco su tiempo invertido, comprensión y gran empatía.

A mi asesora, Mtra. Charaja Jallo, Doris, agradezco gratamente su genuina empatía, amabilidad, preocupación

ya que, sin su guía y apoyo, no hubiese sido posible realizar esta investigación.

Agradezco a cada una de mis jurados, a la doctora Nancy Silvia Álvarez Urbina, a la magister Elsa Gabriela Maquera

Bernedo y a la doctora Maria Antonieta Bernabe Ortiz, por su gran apoyo durante el desarrollo de la presente

investigación.

De la misma forma, agradezco sinceramente a cada una de las personas que hayan contribuido de forma directa o

indirectamente en el presente estudio.

Rocio Teodora Gonzales Mamani



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.2.1. Objetivo General	18
1.2.2. Objetivos Específicos.....	18
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.3.1. Hipótesis general.....	18
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. MARCO TEÓRICO	19
2.1.1. Mobbing.....	19
2.1.1.1. Mobbing según dimensiones y sub-dimensiones.....	19
2.1.1.1.1. Ámbito de conducta de acoso.....	19
2.1.1.1.2. Ámbito personal.....	20



2.1.1.1.3. Ámbito profesional	22
2.1.1.2. Tipos de conducta de acoso	26
2.1.1.2.1. Coerción/Punitiva	27
2.1.1.2.2. Ninguneo/ Humillación	33
2.1.2. Síndrome de burnout	35
2.1.3. Síndrome de Burnout según dimensiones	36
2.1.3.1. Antecedentes del síndrome de burnout	36
2.1.3.2. Síndrome de burnout	41
2.1.3.3. Consecuencias del síndrome de burnout	46
2.2. MARCO CONCEPTUAL	47
2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
2.3.1. Antecedentes Internacionales	50
2.3.2. Antecedentes Nacionales	52
2.3.3. Antecedentes Locales	55
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.1.1. Tipo de investigación	56
3.1.2. Diseño de investigación	56
3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO.....	57
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	57
3.3.1. Población.....	57
3.3.2. Muestra.....	59
3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión	62
3.4. VARIABLE Y SU OPERACIONALIZACIÓN.....	64



3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	66
3.5.1. Técnica	66
3.5.2. Instrumento	66
3.5.2.1. Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo de Organizaciones Sociales (CISNEROS).....	66
3.5.2.2. Validez y confiabilidad	68
3.5.2.3. Cuestionario Breve de Burnout (CBB).....	68
3.5.2.4. Validez y confiabilidad	69
3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	70
3.6.1. Coordinación	70
3.6.2. Ejecución.....	71
3.6.3. Limitaciones de la investigación.....	72
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	73
3.7.1. Plan de tabulación	73
3.7.2. Elección de prueba estadística	74
3.7.3. Para el tratamiento de datos	75
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS	77
4.2. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	86
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	96



ÁREA: Salud del adulto

LÍNEA: Salud mental

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 17 de setiembre de 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Cantidad de docentes que laboran en las 19 facultades de la universidad Nacional del Altiplano, 2023.	58
Tabla 2 Cantidad de docentes que laboran en las treinta y cinco escuelas profesionales de la universidad Nacional del Altiplano, 2023.	61
Tabla 3 Operacionalización de variables	64
Tabla 4 Escala de clasificación del grado de mobbing de los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano.	67
Tabla 5 Escala de clasificación del síndrome de Burnout de los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano.	69
Tabla 6 Cuadro de coeficiente e interpretación de Rho de Spearman (rho)	76
Tabla 7 Tabla de contingencia sobre la relación entre el mobbing y síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2023	77
Tabla 8 Contrastación de hipótesis con el análisis estadístico Rho Spearman.	78
Tabla 9 Grado de mobbing en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.	79
Tabla 10 Nivel del síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023	79
Tabla 11 Grado de mobbing en el personal docente de las áreas de biomédicas, ingenierías y sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2023	80



Tabla 12	Nivel del síndrome de burnout en el personal docente de las áreas de biomédicas, ingenierías y sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2023	81
Tabla 13	Docentes participantes del estudio de acuerdo al género.....	111
Tabla 14	Docentes participantes del estudio de acuerdo al estado civil.	111
Tabla 15	Docentes participantes del estudio de acuerdo a la condición.	111
Tabla 16	Índices de mobbing en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano – 2023.	112
Tabla 17	Indicadores del síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023	113
Tabla 18	Índices del mobbing en las tres áreas académicas de la Universidad Nacional del Altiplano – 2023.....	114
Tabla 19	Niveles de burnout por indicadores en el personal docente del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023	115
Tabla 20	Niveles de burnout por dimensiones en el personal docente del área de ingenierías de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023	116
Tabla 21	Niveles de burnout por dimensiones en el personal docente del área de sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023	117



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Matriz de consistencia.....	96
ANEXO 2 Formato de consentimiento informado virtual.....	99
ANEXO 3 Captura de pantalla de los instrumentos virtuales.....	100
ANEXO 4 Instrumentos.....	107
ANEXO 5 Tablas.....	111
ANEXO 6 Baremación de la escala <i>CISNEROS</i>	118
ANEXO 7 Baremación del Cuestionario Breve De Burnout (CBB).....	119
ANEXO 8 Elección de prueba estadística.....	120
ANEXO 9 Secuencia del cuestionario virtual.....	122
ANEXO 10 Solicitud de opinión al Vicerrectorado de Investigación sobre el cambio de técnica de encuesta.....	123
ANEXO 11 Declaración Jurada de Autenticidad de la Tesis.....	124
ANEXO 12 Autorización para el Depósito de Tesis en el Repositorio Institucional.	125



ACRÓNIMOS

CBB:	Cuestionario Breve de Burnout
CISNEROS:	Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales
CBP-R:	Cuestionario de Burnout del Profesorado Revisado
ERD:	Encuesta Referencial Docente
ESE:	Escala Sintomática de Estrés
IGAP:	Índice global de acoso psicológico.
IMAP:	Índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso.
IVAPT:	Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo.
ISE:	Escala del Inventario de Síntomas de Estrés.
IVAPT-PANDO:	Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo
MBI:	Maslach Burnout Inventory
NEAP:	Número total de estrategias de acoso.
OMS:	Organización Mundial de la Salud.
OPS:	Organización Panamericana de la Salud.
SB:	Síndrome de Burnout
SD.:	Síndrome
UNESCO:	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y Cultura.



RESUMEN

El Mobbing y el síndrome de burnout son enfermedades organizacionales que afectan la salud mental de millones de individuos a nivel global, donde el objetivo del estudio fue determinar la relación entre el mobbing y el síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano. La investigación fue de tipo descriptivo - correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, donde la población estuvo constituida por 1358 y la muestra fue de 300 docentes. La técnica utilizada fue la encuesta virtual y los instrumentos que se emplearon fueron la escala de CISNEROS y el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) que cuentan con una validez y confiabilidad de 0,88 y 0,72, para el procesamiento de datos se utilizó el software de Excel y SPSS versión 25, para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística del coeficiente de Rho de Spearman. Los resultados revelan que existe una relación positiva y de grado moderado entre el mobbing y el síndrome de burnout con un coeficiente de relación de Rho de Spearman ($p=0.000 < 0.05$). Sobre el mobbing; el 95,0% (285) de los docentes evidencia un grado bajo de este. Referente al síndrome de burnout se evidencia un nivel bajo con el 68,3% (205), seguido por un nivel moderado en el 31,0% (93) y sobre el grado de mobbing y el nivel del SB en las tres áreas académicas, estos se dan con un grado bajo y un nivel de bajo a moderado. Llegando a concluirse que, aunque el grado y nivel de las variables estudiadas no sean elevadas, estas guardan una relación positiva y de grado moderado.

Palabras clave: Burnout, Docente universitario, Mobbing.



ABSTRACT

Mobbing and burnout syndrome are organizational diseases that affect the mental health of millions of individuals globally, where the objective of the study was to determine the relationship between mobbing and burnout syndrome in the teaching staff of the National University of the Altiplano. The research was descriptive - correlational and had a non-experimental cross-sectional design, where the population consisted of 1358 and the sample was 300 teachers. The technique used was the virtual survey and the instruments used were the CISNEROS scale and the Brief Burnout Questionnaire (CBB), which have a validity and reliability of 0.88 and 0.72. For data processing, Excel and SPSS software version 25, the statistical test of Spearman's Rho coefficient was used to test the hypotheses. The results reveal that there is a positive and moderate relationship between mobbing and burnout syndrome with a Spearman's Rho relationship coefficient ($p=0.000 < 0.05$). About mobbing; 95.0% (285) of the teachers show a low degree of this. Regarding burnout syndrome, a low level is evident with 68.3% (205), followed by a moderate level in 31.0% (93) and regarding the degree of mobbing and the level of SB in the three academic areas, these occur with a low degree and a low to moderate level. It is concluded that, although the degree and level of the variables studied are not high, they have a positive and moderate relationship.

Keywords: Burnout, Mobbing, University teacher.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El mobbing, definido como una forma de comunicación poco ética y hostil, es un fenómeno perjudicial que conduce a numerosas consecuencias negativas, incluido el estrés crónico que, al prolongarse, desemboca en el síndrome de burnout (SB). Este último se determina por tres factores; el agotamiento emocional, cognitivo y físico, deteriorando las competencias laborales y limitando el desarrollo personal de millones de individuos a nivel global (1).

Tanto el mobbing como el SB, representan un serio problema de salud pública que impactan negativamente en el estilo y la calidad de vida, generando además significativos costos económicos y sociales. Como, por ejemplo; en investigaciones realizadas en Europa han documentado pérdidas económicas que ascienden hasta los 617.000 millones de euros anuales, asociadas a compensaciones por invalidez profesional, jubilación anticipada y licencias médicas. Situaciones similares se observan en Norte América y Australia, donde las pérdidas económicas alcanzan cifras de hasta 8.000 y 300.000 millones de dólares respectivamente (2), Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), estas patologías organizacionales se perfilan como una de las principales causas de morbilidad prematura en un futuro cercano (3) (4).

Además, un estudio realizado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), junto con la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe, ha identificado múltiples obstáculos que los



docentes enfrentan en el ámbito social, personal y físico. Estos desafíos no solo afectan su salud, sino que también reducen la calidad académica y representan un problema social considerable (5) (6).

El mobbing y el SB, son fenómenos preocupantes que afectan considerablemente a los profesionales en distintos contextos, incluyendo el ámbito académico. En México, el mobbing ha llevado a 109,319 abandonos laborales en 2022 debido al acoso psicológico, amenazas y agresiones físicas (7), un estudio realizado por Del Pino en 2019, revela una alta prevalencia de mobbing entre docentes mexicanos, con un 24.5% (346) de los encuestados reportando agresiones verbales destinadas a socavar su imagen profesional y personal, donde su grupo de riesgo son las mujeres conformado por el 51.6% (727) (8). En Colombia en el 2020, el 31.5% de los docentes reportan síntomas de mobbing, enfrentándose, al control excesivo, a la sobrecarga laboral permanente y a la asignación de actividades fuera de las competencias laborales (9). En Perú – Trujillo, en el 2022 se demostró que el mobbing tuvo una alta incidencia en el 85,0% del personal docente (10).

Estudios previos realizados en docentes universitarios sobre el síndrome de burnout, datan la siguiente información; en España 2017, se revela que el 90,0% poseen un nivel alto, en Guadalajara – México, el 82.6% evidencia un nivel alto, en el que la condición del medio laboral desempeña un rol fundamental en el desarrollo del síndrome (11), en Ecuador en 2022, se identificó que el 94.2% (81) son propensos a desarrollar este síndrome (12). En Perú en 2021, se muestra un nivel moderado del SB, encontrándose que el 80.1% de los docentes universitarios enfrentan este problema (13). En cuanto a Puno, en un estudio realizado en el periodo 2016 - 2017, en docentes contratados y nombrados de la facultad de Administración, en el que el síndrome se da con un nivel medio 73,0% (11) y 100,0% (10) para ambos grupos (14).



Acerca del mobbing, para Piñuel y Zabala , dan a entender que la envidia, el hecho de no dejarse manipular, contar con cualidades laborales y, gozar de privilegios; como ocurre en los casos de tráfico de influencias que se dan en un medio de corrupción, son las principales causas del mobbing, en la cual, el victimario desea conservar y demostrar su poder, para afianzarse en su cargo o simplemente acosar, en el que las principales consecuencias de este acto, será la destrucción de la estabilidad biopsicosocial de la víctima; el cual se verá acompañado por; el estrés, la ansiedad, la depresión, y el estrés postraumático (4).

En el caso del síndrome de burnout, para Bareño J, et al y Almeida M, et al respecto a las causas, para los investigadores estos vienen a ser los horarios laborales largos y sobrecargados, la presión psicológica indebida, las relaciones interpersonales deficientes, entre otros puntos, donde la depresión, la ansiedad, el bajo rendimiento, así como el deterioro de la salud, son las principales consecuencias de este síndrome organizacional (3) (15).

La relevancia del docente universitario en la formación de futuros profesionales es crucial, y las exigencias a las que están expuestos pueden comprometer tanto su bienestar como la calidad de la educación que imparten (5) (16). La presente investigación se propone explorar cómo el mobbing y el SB están afectando a la población docente, buscando identificar la relación y los niveles de estas problemáticas en el entorno académico, lo que contribuirá al conocimiento existente y fundamentará futuros estudios sobre estos importantes temas.



1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el mobbing y el síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar el grado de mobbing en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023
- Identificar el nivel del síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023
- Comparar el grado de mobbing y el nivel del síndrome de burnout en el personal docente de las áreas de biomédicas, ingenierías y sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

- Existe relación entre el mobbing y el síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Mobbing

La definición de mobbing, según Fidalgo y Piñuel (2004), se define como un tipo de violencia que incluye agresiones verbales y modales, ejecutadas de manera intencional y prolongada por el victimario con el objetivo de destruir psicológicamente a la víctima. Este proceso implica intimidación y amenazas diseñadas para socavar la confianza del individuo, infundir miedo y finalmente forzar su salida del lugar de trabajo, empleando métodos poco convencionales (no éticos) (17).

2.1.1.1. Mobbing según dimensiones y sub-dimensiones

2.1.1.1.1. Ámbito de conducta de acoso

Concepto conectado a dos aspectos de la vida de una persona, el ámbito personal y profesional, el ámbito se refiere al lugar y el contexto donde se desarrolla los actos de mobbing (18).

Para Piñuel I. (2015), el acoso laboral o mobbing en el ámbito personal, puede ser algo real o algo subjetivo como, por ejemplo; la humillación o devaluación por la condición socioeconómica de la persona, origen, costumbres o caso contrario el otro extremo, rumores y suposiciones que sé llegan a difundir con la intención de generar un perjuicio para persona, pudiendo llegar esta conducta hasta las amenazas,



intimidación física y en el ámbito laboral, es una conducta inmoral y completamente desvinculada de la ética y dignidad, es un trato de hostigamiento puro, donde este desprende crueldad y ensañamiento con una persona, en el que este fenómeno es un proceso continuado y sutil, en donde el o los acosadores buscan lastimar psico-emocionalmente a su víctima, estas actitudes se pueden ver mediante, la asignación de actividades que desvirtúan la capacidad profesional, aislamiento, actividades absurdas, entre otros, por lo habitual el mobbing es tratado como un problema subjetivo en donde se sabe de su existencia pero no logra confrontarse, se evita el tema para evitar ser inmiscuido o aludido en un problema, que no podrá ser solucionado y solo se verán afectados por sus consecuencias (19).

2.1.1.1.2. **Ámbito personal**

- a. **Hostigamiento:** es una forma de violencia que se da por medio de conductas ofensivas adoptadas para perturbar o alterar a un sujeto a través de un comportamiento repetido, que llega a vulnerar la dignidad y la integridad psicofisiológica y moral del sujeto, cometida por una o varias personas, en donde el clima laboral es hostil, degradante y llega a infundir temor, lo cual afecta su rendimiento, capacidad, creatividad, además de afectar a su círculo interno como relaciones familiares, sociales (7).

- **Emisión de comentarios maliciosos:** el autor del acto de mobbing, se centra en destruir y distorsionar la reputación e imagen personal de su víctima, por medio de rumores y otros



actos poco éticos, que llegan a ser humillantes y de descalificación, que pueden llegar a ser sutiles, llevándose a cabo en presencia o ausencia de la persona, pero con un propósito sólido, que es el de lastimar psicológicamente a su víctima, al destruir su autoestima, su percepción positiva de la vida, y lograr aislarlo, crea un clima laboral agobiante (17).

b. Minimización: La minimización como medio de acoso, en un ámbito personal, va direccionado a devaluar el valor profesional del individuo invadiendo su vida privada, donde el hostigamiento alude cuestiones personales del sujeto, al denigrar y humillar por el lugar de origen, estatus social, estatus económico, etnia entre otros aspectos personales, donde la persona será vista como indigna de respeto o trato humano (19).

- **Burlas a su aspecto físico:** el acoso laboral trasciende al ámbito profesional, invadiendo la esfera personal del individuo, provocando una sensación de agobio, depresión y estrés, debido a que el acosador hace mofas, burlas o ridiculizaciones de las características del individuo, por medio de palabras soeces, que llegan a denigrarlo a causa de su origen, etnia, condición económica, postura social, entre otros, este ataque continuo a la autopercepción de la víctima no solo mina su confianza, sino también disminuye sus capacidades profesionales, y también deterioran su círculo de comunicación interno (19).



2.1.1.1.3. **Ámbito profesional**

- a. **Aislamiento:** son actos que promueven la desconexión emocional y social que se dan por el rechazo, la estigmatización grupal, casos de abuso de poder entre otros, donde se busca que la persona abandone su trabajo o sea movido a otro puesto, además supone un perjuicio psicoemocional y físico, así como una disminución de la capacidad de producción, mayor recurrencia al ausentismo laboral, pérdida del autoestima o confianza en sus capacidades profesionales, aumentando los niveles de estrés (19).

- **Prohibición de la comunicación:** Según Leymann (citado por López, Vázquez, Montes, (1998), las tácticas de acoso se enfocan en aislar social y profesionalmente a la víctima, al obstruir su comunicación, menoscabar sus habilidades y limitar su avance profesional (18).

De acuerdo a Sieglin (2015) el aislamiento y marginación no solo limitan el progreso profesional de un docente universitario, sino que también minan su seguridad en sus habilidades y compromiso con su labor, exacerbando el estrés, la ansiedad, y fomentando un comportamiento hostil que deteriora sus relaciones interpersonales (14).

- **Cambio de lugar de trabajo:** estas acciones son estrategias empleadas por el hostigador para que su víctima no esté en contacto directo con sus compañeros de trabajo, se le prive de información importante para la realización de sus actividades



- y posteriormente causarle una injuria psicológica y perjuicio laboral (20).
- **Negación a participar en capacitaciones:** las capacitaciones laborales se realizan como medio para brindar a los empleados o de nueva contratación, para mejorar sus habilidades y reforzar sus conocimientos que serán necesarios para realizar sus actividades laborales o con fines de selección para promociones, pero en ciertas ocasiones puede existir una obstaculización para acceder a las mismas (19).
 - **Negación de información para su trabajo:** estas acciones pueden ocurrir por medio de una divulgación selectiva o distorsión de la información, en donde se obstaculiza la comunicación asertiva, se degrada la confianza y disminuye la colaboración y el trabajo en equipo, para la víctima el hecho de no contar con toda la información hará que incurra en errores por los que será juzgado y estigmatizado ante los demás (20).
- a. **Sobrecarga laboral:** en esta situación las actividades laborales sobrepasan las capacidades de un individuo para afrontarlas, provocando agotamiento, ansiedad y por consiguiente estrés y este al ser constante desemboca en el síndrome de burnout, depresión, debido a las frustraciones y el bajo nivel de satisfacción profesional, causando impactos negativos en la calidad de vida, así como, pérdidas para la organización, al generarse conflictos



internos, deserción laboral, disminución de las capacidades laborales (21).

- **Reducción de las tareas:** la víctima puede ser aislada de su medio laboral al no asignársele ninguna actividad, ni siquiera a iniciativa propia, donde el hostigador espera que la víctima al no ser aceptada dentro de la organización esta renuncie voluntariamente, o que se le asigne o rote en otra parte (19).
- **Exclusión de la iniciativa:** es un tipo de aislamiento llevado a cabo por una o varias personas, para limitar las posibilidades de acceso o llegar a cierta posición por el reconocimiento de los logros y conseguir un nivel jerárquico alto, la exclusión limita la creatividad, las nuevas ideas, o puede darse cierto tipo de discriminación, por la condición social, el nivel jerárquico, u otros rasgos, donde la persona llega a ser tratada de manera injusta en comparación con otras personas, este acto por lo regular es generalizado y tolerado en un ambiente laboral tóxico (22).
- **Exceso de tareas absurdas:** según Piñuel I, et al (2002), el mobbing se debe al desequilibrio de poder, donde uno somete la voluntad del otro, el hostigador por lo general hace uso de ese poder, al asignarle a su víctima tareas absurdas de poca importancia, que menosprecian sus capacidades profesionales, mellando su confianza (19).



De acuerdo a Patlán J, et al (2022), varias de las asignaciones que se pueden llegar a tener, pueden ser propias, pero cuando interviene un acosador laboral, este le asigna actividades difíciles, con poca probabilidad de éxito bajo sus requisitos, con la intención de limitar el reconocimiento laboral o conseguir el despido de la víctima, dañando su reputación, y desvalorizando su profesionalidad (18)

- **Fechas de entrega de trabajos que se superponen:** Si bien es cierto que un docente universitario, llega a tener una carga laboral alta, existen ciertas ocasiones en las que un hostigador llega manipular ciertos aspectos administrativos dentro de la organización, haciendo uso de su poder o de sus conexiones para que al individuo hostigado, se le asigne una mayor carga laboral, para Patlán J, et al (2022), todas las acciones del victimario, ya sea por la intensidad, frecuencia e intención, socavan la competitividad de la víctima, disminuyendo la calidad, productividad y resquebrajando la salud, además de causar pérdidas para la organización (18).
- b. Minimización:** disminuir la importancia o relevancia de una persona de manera profesional, desvirtuando sus logros atribuyéndolos a factores externos o de azar, infravalorando sus capacidades, habilidades y esfuerzos, a fin de conseguir su devaluación profesional e inhabilitarlo para futuras contrataciones, por lo habitual si no existe un adecuado manejo de las habilidades blandas, la persona pierde su confianza en sí mismo, y cree no



poder desempeñar de manera adecuada su labor en varias ocasiones pueden ser presas de depresión, ansiedad o incluso pueden llegar al consumo de sustancias dañinas para su salud (1).

- **Rechazos de sus propuestas:** Según Piñuel I, et al (2002), estas acciones tratan de reducir la capacidad y calidad profesional del individuo, ya sea por sentimientos de envidia o celos, para disminuir sus posibilidades de reconocimiento y ascensos, o con la intención de conseguir el posible despido de su víctima (18).
- **Privación de actividad e influencia:** Para Sieglin, (2015), si un catedrático no cuenta con una posición notable como para participar en el proceso que determinara sus funciones académicas, este será más propenso a tener una sobrecarga laboral excesiva, a una menor cantidad de recursos en su ámbito de trabajo, además de ello, si el liderazgo ejercido es arbitrario, será menos las ocasiones en cuanto al reconocimiento de las capacidades, logros, así como conseguir soporte y protección (16).

2.1.1.2. Tipos de conducta de acoso

Para Piñuel I. (2015), el tipo de conducta de acoso, es la naturaleza del mobbing, el cómo se manifiesta y se da en un medio, en donde el ninguneo/humillación se presenta como actos muy discretos, por medio de insinuaciones, aislamiento, ridiculizaciones, burlas entre otros y la Coerción/Punitiva, son el caso contrario al de la humillación, estas



conductas son sólidas y directas, se realizan con la única intención de causar un daño, injuria o perjuicio, por medio de amenazas directas ya sea de manera oral o escrita, asignación de trabajos peligrosos para la integridad física, aislamiento forzado, intimidación, entre otras acciones (19)

2.1.1.2.1. Coerción/Punitiva

- a. **Amenazas:** es un tipo de violencia, que llegan a ser verbales o físicos, ambos tienen la capacidad de generar miedo, pavor, ansiedad y estrés, y es más frecuente en entornos poco saludables como los ámbitos en donde existe el mobbing, en variadas ocasiones pueden traer como consecuencia la aparición del estrés postraumático (23).
- **Amenazas con sanciones disciplinarias:** las sanciones disciplinarias en un entorno laboral se encuentran a cargo del empleador (directivos), dichas acciones surgen como modo de corrección cuando se infringe normas o se cometen faltas; donde las amenazas se dan mediante amonestaciones verbales o de forma escrita, descuentos, etc. (7).
- **Amenazas con la pérdida del trabajo:** Para los autores existe un tipo de liderazgo inadecuadamente adaptado en las instituciones, los cuales desean obtener los mejores resultados empleando tácticas poco convencionales y con falta de ética, en donde debe ser tolerado cualquier tipo de presión, humillación, abuso de poder, en el que la amenaza con un despido es inminente si no se cumplen los objetivos o se tienen



observaciones en cuanto al desempeño, al no cumplir con los requerimientos (17).

- **Amenazas por escrito:** esta acción se realiza para causar miedo y temor a la persona a quien va dirigida, donde se anuncia la posibilidad de realizar algún acto violento para lastimar a una persona (23).
- **Amenazas verbales (Gestos):** el hostigamiento puede llegar a las amenazas verbales o gesticulaciones, provocando en su víctima el temor, miedo y estrés, perturbando la paz mental de su víctima y en casos extremos estos pueden llegar a cuadros de estrés postraumático (19).

Según Piñuel I, et al (2002) y Patlán J, et al (2022), la violencia laboral en las organizaciones y la normalización de estos, hace que la situación sea poco palpable para la ley, pero tácito por los que lo padecen, algunos como, un rito de iniciación, por ser jóvenes, por ser nuevo o de menor grado jerárquico, donde la persona concibe pensamientos de abandonar el trabajo, por la insatisfacción laboral (18) (23). Además, Meseguer (2008), citado por Contreras, Aguado y Viquez (15), indica que las personas sometidas a mobbing tienen una predisposición a mostrar signos de burnout, caracterizados por agotamiento emocional, cinismo y una disminución en la realización profesional.



Para Navarrete et al (2014) en el contexto laboral actual, el acoso se ha normalizado hasta el punto de ser considerado una parte inevitable de la vida laboral, lo que exige una revisión urgente de las políticas y prácticas organizacionales para proteger el bienestar de los individuos (1). Para Piñuel I, et al (2015) el mobbing es el más importantes ocasionador de estrés laboral, mayor que en conjunto de la suma de otros riesgos psicosociales, como la ansiedad, la sobre carga laboral, el estrés, etc. (20).

Para del Pino, R. (2019) las víctimas son calificadas como una persona eficiente y de un alto desempeño, donde el mobbing es manejado como algo propio del trabajo, más aún en el sector educativo, donde el medio es el más apropiado para que se desencadene este fenómeno organizacional, ya que el sistema es rígido, burocratizado y altamente competitivo, lo que fomenta a la adaptación de conductas poco éticas, el desequilibrio del poder, el progresivo desarrollo de la corrupción, intimidación y destrucción, ya que el mobbing es una de las más grandes fuentes de estrés laboral y es desbastadora por sus consecuencias, más que en si se agrupan a las otras enfermedades organizacionales, en el que las consecuencias de los actos de mobbing no se verán hasta que la persona debele un grado severo de deterioro psicofisiológico y social, además de generar pérdidas para la organización y mayores gastos sanitarios (8).



- b. Hostigamiento:** es el tipo de liderazgo que está destinado a exigir una alta capacidad de producción con la menor cantidad de recursos posible, sin tener en cuenta el bienestar y el grado de motivación de sus trabajadores, en variadas ocasiones este puede sobrepasar los límites y comprometer la integridad física del sujeto, por la sobre carga laboral, la obstaculización para la realización de sus actividades y el estrés por la presión indebida (20).
- **Trato hostil y grosero:** Según Piñuel y Zabala (2004) describe al acosador como un “psicópata organizacional” que manipula su entorno para consolidar su poder y satisfacer su necesidad de controlar y destruir donde pretende reafirmar su posición de acosador dentro de la organización, donde el trato es poco ético, de opresión, creando un clima laboral tóxico (23).
 - **Incitación a la agresión:** Piñuel I, et al (2004), da a conocer que una vez iniciada el hostigamiento continuo hacia una persona, el proceso siguiente es la estigmatización, donde el individuo es enmarcado como una persona con deficientes cualidades laborales, donde la persona cree toda las afirmaciones, sumado a ello, el desprestigio y desagravios previos, convierten al individuo en una presa fácil de hostigar y se da el hostigamiento en conjunto (17)
 - **Manipulación de la información de su trabajo:** en la mayoría de las ocasiones el victimario goza de un alto cargo o de ciertos beneficios, donde al contar con ese poder, el



acosador hace uso del mismo para manipular su entorno y hacer que su víctima incurra en desaciertos, los mismos que serán observados por el mismo hostigador o por otro personaje de un alto cargo jerárquico, que en una posterior evaluación de desempeño, esos errores pueden ser un factor acumulativo para un posterior despido (22).

- **Intimidación:** A menudo, el acoso surge por la envidia y los celos, hacia las capacidades profesionales del individuo, o porque el acosador percibe a la víctima como una amenaza debido a su potencial, negativa a ser manipulada o a sus privilegios dentro de la organización (16).

Además, Piñuel revela que el mobbing se encuentra institucionalizado, donde la principal causa suele ser el desequilibrio de poder entre el acosador y el acosado, donde uno somete la voluntad del otro, mediante amenazas y otras acciones, además este no logra ser exteriorizado, sino hasta que la persona evidencie un deterioro psicológico y fisiológico avanzado (24)

- **Exposición a riesgos de forma deliberada:** de acuerdo a Piñuel I, et al (2002) el hostigador realiza estas acciones con la única intención de lastimar a su víctima, en donde le atribuye asignaciones difíciles de realizar con un riesgo inminente para el responsable de la acción (18).



Asimismo, para Piñuel. I, et al (2004), el perjuicio provocado en las víctimas debido a las agresiones sufridas, causan secuelas psicológicas en más de la mitad del grupo expuesto, donde llega a lastimar su confianza y autoestima, además si este se sostiene en el tiempo llegará a repercutir en su salud psicofísica, haciendo que este sea más propenso a una jubilación anticipada o el abandono del lugar de trabajo por incapacidad estacional o irreversible (17).

Mansilla (2019) señala que el mobbing en el entorno laboral es difícil de identificar, ya que puede confundirse con desacuerdos comunes de comunicación. Sin embargo, este fenómeno se distingue por la frecuencia y la duración del acoso, que compromete seriamente la salud del afectado y se fortalece por un desequilibrio de poder y el temor que provoca (20).

Villagrán et al (2017), comentan que, en el ámbito universitario, el mobbing es a menudo trivializado, percibido como un ritual de iniciación o una tensión natural de la vida académica, lo que lleva a la impotencia y a la falta de reconocimiento del acoso como un problema serio (23). Según Piñuel, el mobbing actúa como un "crimen perfecto", siendo un ataque discreto pero continuo que profundamente hiere a la víctima sin dejar evidencias claras, lo cual dificulta el castigo de los agresores (15) (19)



2.1.1.2.2. Ninguneo/ Humillación

- a. **Minimización:** el propósito de los hostigadores por medio de este acto es conseguir que la persona sea tratada con indiferencia, desdén, por medio de humillaciones públicas, conseguir su sumisión y que no se capaz de defenderse de las injurias, ya que al ser tratado con frivolidad por el hostigador y posteriormente por sus compañeros, este adopta una postura de aceptación (20).

- **Control y vigilancia excesiva:** estos dos aspectos generan una sobrecarga laboral y perdida de la facultad de autonomía del sujeto respecto a su libertad para dictaminar sobre su actuar laboral, limitando su creatividad, y disminuyendo su capacidad de producción (20).

Para Piñuel, I. et al (2004), en ciertas ocasiones la propia institución puede ser responsable de los casos de mobbing; al adoptar características de riesgos psicosociales para sus empleados y la impunidad de los actos, donde el acoso laboral, puede estar direccionado por los mismos directivos, dando instrucciones de incitar el mobbing para eliminar a una o varias personas a las que consideran de poca utilidad para las metas propuestas o se busca reducir el capital humano, donde el abandono puede ser de forma voluntario o forzada, destruyendo su salud mental y física, lo que será evidente en su desempeño profesional, al mismo tiempo se aprovechará



estos resultados para seguir ejerciendo el mobbing y estigmatizar al hostigado (17).

- **Ignoran sus intentos por defenderse:** en este punto es importante mencionar la mediación de los directivos de la organización; que de acuerdo a Piñuel I, et al (2004), estos por lo general suelen apoyar a los incitadores del mobbing, ya que este suele ser un gran manipulador, debido a que por lo habitual gozan de un alto cargo y, donde los directivos solo llegan a ver a la persona mediante los ojos del acosador, y no siempre a la persona que es hostigada y que reclama una solución, ya no goza de poder, fue devaluado y estigmatizado donde pierde credibilidad, pero estos solo lo toman como un problema unilateral, donde para solucionar la situación, estos buscan el retiro del acosado o una rotación dentro de la organización, pero más allá de esto; ambas soluciones desprestigian la reputación de la víctima y, más que darle una solución al problema solo logran encubrirlo (17).
- **Alusión de conflictividad:** el acosador o acosadores provocan un detrimento psicológico en la persona, esta llega a disminuir sus capacidades laborales y sociales, donde como consecuencia se llega a observar una disminución en la capacidad de producción y de interacción social, en donde la persona es considerada como alguien problemático dentro del entorno laboral (17).



2.1.2. Síndrome de burnout

Fueron varios los autores que colaboraron para el desarrollo de la principal teoría del SB, pero resalta la participación de Maslach que junto con el trabajo de otros autores establecieron una de las conceptualizaciones más aceptadas hasta nuestros días, donde el SB, es una respuesta poco conveniente ante el estrés emocional crónico, compuesto por; el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal (6).

El Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollada por Maslach y Cristina Jackson, ha sido fundamental en este campo. Basándose en esta herramienta, Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles desarrollaron en 1997 el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) que es una adaptación del MBI. Este enfoque ha llevado a los autores a considerar tanto los antecedentes como los factores desencadenantes del síndrome, tales como las características de la tarea, el tedio y la organización, así como sus consecuencias. Estos elementos, incluidos el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, se fundamentan en la teoría de Maslach y Jackson, proporcionando una perspectiva integral del SB (25).

Según Tito et al (2022) y Piñuel (2015), el síndrome de Burnout, se da en grupos de riesgo como los docentes, debido a que este grupo está sometido constantemente al estrés, que junto a una deficiente gestión de medidas de afrontamiento hacen posible la ocurrencia de este fenómeno, sumado a ello se tiene al contexto del ambiente de trabajo, la forma de organización, el clima organizacional y la susceptibilidad o personalidad de cada docente ya que cada individuo reacciona de manera diferente ante una misma situación, también



podemos encontrar en este punto que el sistema educativo es cambiante y demandante que requiere una alta competitividad y capacidad de adaptación, para afrontar nuevos retos y responsabilidades (20) (26).

Para Botero C, (2012), el síndrome en los docentes universitarios se debe a los cambios del siglo XXI, en donde las políticas en educación son cambiantes y exigentes, forzando los escasos recursos humanos a alcanzar metas altas hasta llegar al agotamiento emocional y físico, donde el SB es el desbalance entre las exigencias laborales y los recursos con los que se cuenta, que al prolongarse terminan en el fenómeno laboral estudiado, donde la autonomía es escasa y se eleva los niveles de estrés ya que la persona no puede controlar sus actividades y lo percibe el ambiente de trabajo como un medio de amenaza para su estabilidad psicoemocional, pero también es importante resaltar que las personas no se adaptan o adecúan a un mismo ritmo, en donde los docentes no siempre podrán mantener un equilibrio entre la calidad académica y el adecuado desarrollo de un capital humano para la sociedad (27).

2.1.3. Síndrome de Burnout según dimensiones

2.1.3.1. Antecedentes del síndrome de burnout

El síndrome de burnout (SB), se destaca el trabajo de Pines y Kafry (1978), quienes identificaron tres factores fundamentales que contribuyen al desarrollo de este síndrome: las características de la tarea, el tedio y la organización laboral (28).

- a. Características de la tarea laboral:** Según Pines y Kafry, un entorno laboral que promueve la autonomía, el desafío y el reconocimiento puede mejorar significativamente el desempeño y



la satisfacción profesional. Sin embargo, la ausencia de estos elementos puede aumentar la vulnerabilidad de un individuo al SB y a la ansiedad, exacerbando sentimientos de inferioridad o inseguridad (28).

Yslado R, et al (2021), subrayan que la docencia, especialmente en el nivel universitario, implica responsabilidades que pueden predisponer a los docentes al SB, como es la carga laboral en investigación, responsabilidad social y gestión administrativa. Las condiciones laborales, como la organización y la naturaleza de las comunicaciones, son cruciales en la incidencia de este síndrome. La sobrecarga laboral, la ambigüedad de roles y una regulación deficiente pueden llevar a los docentes a un estado de agotamiento emocional, limitando su capacidad de desempeño (13).

Para El Sahili González (2015), los orígenes para desarrollar el SB se deben en a las condiciones laborales, en donde se llega a denigrar sus capacidades, así como, puede deberse a la personalidad del sujeto, casos como la necesidad excesiva de querer controlar su ambiente externo, con una escasa tolerancia al estrés o con pobres capacidades de gestión de emociones, así como la dependencia, la elevada autoexigencia y un elevado compromiso laboral (29).

En varias ocasiones la escasa autonomía, una inadecuada dirección, la falta de apoyo y el exceso de burocracia que se llegara



a tener en el medio de trabajo puede llegar a limitar la creatividad, provocando la falta de reconocimiento, además cabe resaltar que existe cierto tipo de idealización en el principio de la vida laboral.

- b. Tedio laboral:** Para Baron (30) (2020), es un estado profundo del aburrimiento, donde puede ser provocado por un agente interno o uno externo, el que frecuentemente se encuentra relacionado a la inactividad, donde a modo de resumen, el tedio es resultado de un prolongado tiempo de aburrimiento, donde para la persona se traduce en una pérdida de sentido por las actividades realizadas, donde termina rechazándolas, además este sentimiento no favorece una comunicación asertiva con los sujetos que lo rodean. El tedio no se refiere en sí mismo a la inactividad en tiempo libre y sin actividades, sino a que en ese único tiempo su atención está destinada a una sola actividad lo que provoca el aburrimiento, como: la monotonía en el trabajo, el que se desarrolla de forma lenta.

Para Pines y Kafry, el tedio es el resultado de las condiciones laborales, la presión laboral, las relaciones laborales poco armoniosas a la que se encuentra sometido una persona, y la escasa motivación, hace que este llegue a percibir sentimientos de agotamiento físico y emocional debido a que estas situaciones sobrepasan su capacidad de resistencia, lo que con el tiempo lo lleva a experimentar un sentimiento de monotonía o de realizar actividades que carecen de sentido, además de producirse sentimientos de ansiedad, agobio y rechazo por las actividades



realizadas, donde estos aspectos pueden desfavorecer a la ejecución de las asignaciones ya que el individuo cree haber fracasado y manifiesta su posición de ya no poder manejar dicha situación (28).

Además con respecto al punto anterior Pines y Kafry, dan a entender que el tedio laboral llega a generar en las personas una disminución de la calidad laboral, provocando; períodos de ausentismo, rotaciones en el área de trabajo y disminución de la autoestima, donde además, una de sus consecuencias por una larga exposición es la ocurrencia del síndrome de burnout (28).

- c. **Organización laboral:** según Cherniss L, (1980) citado por Pines y Kafry, esta fase está caracterizada, por las deficiencias estructurales y funcionales, roles y funciones pobremente definidos, así como; las relaciones interpersonales deficientes, un clima laboral agobiante, metas poco realistas, sobrecarga laboral, la deficiente capacidad de dirección y supervisión, donde estas situaciones llegan a causar; estrés, tensión y ansiedad, pero por otro lado, si la comunicación es armoniosa y el clima laboral es estable, las personas suelen tolerar en mayor medida las situaciones de estrés y tensión (28).

Moreno B, et al (1997), la organización de los centros de trabajo, como; las relaciones de jerarquía, la convivencia y las condiciones del medio laboral, son la génesis de los problemas de burnout, ya que es el contexto donde el individuo desarrolla todas



sus actividades e interactúa con los demás y son estos los que pueden llevarlo a padecer del SB, debido a los escasos recursos con los que se cuenta, la deficiente comunicación, la alta demanda, la desvalorización profesional, la falta de seguridad de las capacidades y el exceso de compromiso con el trabajo, traen consigo el agotamiento emocional, donde la persona adopta una postura defensiva como, es la despersonalización y este proceso culmina con una baja percepción de la realización personal (25) (6)

Piñuel I, et al (2004), las personas que están más inclinadas a padecer del SB, son aquellas con una doble labor, donde el primero es profesional, en el que cada vez se requiere de más tiempo con las cambiantes exigencias de la sociedad y el segundo es la carga familiar, donde esta demanda tiempo y energía, aquellos que inician en la vida profesional, son jóvenes y por lo regular tienen un exceso de carga académica. Donde el nuevo liderazgo se encuentra ensimismado en obtener y conseguir resultados con la menor inversión posible, en que se presionará indebidamente al recurso humano, donde no se les considera como debería, un capital humano y no meramente un recurso fácilmente explotable y reemplazable, además, señalan que el SB puede originarse en una idealización inicial del trabajo al comienzo de la carrera profesional. Con el tiempo, si el síndrome persiste, puede llevar al ausentismo o incluso al abandono laboral, manifestándose a través de síntomas psicossomáticos, además de problemas como ansiedad,



depresión y dependencia de fármacos y otras sustancias nocivas (17).

Para Moreno et al, el síndrome de burnout se debe a la organización del sector educación, donde las expectativas y el ritmo de avance académico son cada vez más demandantes, además la propia institución es son muy rígidas, muy jerarquizadas, donde existe rivalidad y corrupción, que a mediano o largo plazo este repercutirá en el estado de salud del profesorado (25)

Por su parte Leymann citado por Trujillo et al (2007), sobre las condiciones del medio laboral, donde si estas son asfixiantes, con ciclos repetitivos, con una sobrecarga y demandante, este llegará a generar agotamiento y estrés, donde la persona evidenciará un desequilibrio emocional llegando a afectar su calidad de vida y laboral (4).

2.1.3.2. Síndrome de burnout

Los máximos expositores de esta dimensión son Maslach y Jackson, quienes dividen este tema en tres indicadores los que vienen a ser, el agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal.

- a. **Agotamiento emocional:** Para Maslach, C. et al (2001) este es el resultado a una exposición a una alta demanda emocional, en el que la persona percibe un agotamiento elevado y pérdida de fuerza psicológica y física, donde la persona ya no puede desempeñar su labor con el mismo entusiasmo, donde a medida que pasa el tiempo estas actividades le demandan cada vez más esfuerzo, además de



sentir que ya no puede realizar asignaciones, lo que vendría a ser un desequilibrio constante entre sus actividades laborales y el cansancio que llega a sentir la persona, donde es percibido por los demás, como un individuo que se queja mucho o es irritable (31).

Además, para Maslach 2003, esta fase es una respuesta básica al estrés crónico, debido al exceso de las demandas, la carga laboral y los enfrentamientos dentro del clima laboral, donde esta deteriora la salud mental del individuo hasta llevarlo a la siguiente fase del SB, que es la despersonalización en donde el individuo se distancia emocional y cognitivamente como un medio de adaptación al medio, en el cual el cansancio emocional se ve caracterizado por el agotamiento físico, dificultades para conciliar el sueño, el desarrollo de una sensibilidad emocional alta, cefaleas, problemas de memoria y falta de concentración para realizar sus actividades rutinarias, donde este a la vez reduce la productividad y disminuye su motivación dejando a la persona con una sensación de impotencia, desesperanza y resentimiento, así como deteriorando su salud (32).

Donde el agotamiento emocional es un riesgo psicosocial presente y vigente en la vida de los docentes esto de acuerdo a Ibarra M, et al (2019), ya que estos, son una de las poblaciones más propensas a padecer de este fenómeno, debido a su labor de servicio humano, donde su capacidad de respuesta emocional disminuye al igual que su motivación para realizar sus actividades cotidianas, donde al llegar a sentirse agobiado por la presión,



decide aislarse, y sumergirse en las actividades rutinarias o ausentismo, donde asume esta actitud a modo de sobrellevar o escapar de la tensión que le produce su trabajo (6).

- b. Despersonalización:** Según Maslach S, et al (2001), da a entender lo siguiente, es una respuesta poco empática con un trato intrapersonal cínico o frívolo, donde la persona se encuentra irritable, cansado y tenso, donde estos afectan el compromiso con su labor o la organización a la que pertenecen, siendo este una respuesta al cansancio emocional, que se tuvo en un inicio (31). Además, este afecta a las distintas relaciones que el individuo posee, debido a la pobre capacidad de respuesta que ha desarrollado por la fase inicial, donde este puede darse a modo de liberar los sentimientos reprimidos (1).

Marsollier R, (2013) este fenómeno se presenta como si la persona no llegara a sentir sus emociones de manera completa, como si entre él y sus emociones existiera una barrera, el cual no puede atravesar y, debido a ello no los percibe como tal, donde la tristeza y felicidad que lo rodea se vuelve anodinas, sucede lo que se conoce como el “adormecimiento de las emociones”, en el que esta es una desconexión entre el cuerpo, las emociones y el mundo, como si el sujeto se convirtiera en un simple observador de su propio comportamiento y de las personas que lo rodean (33).

La despersonalización para Cruzado L, et al (2013), se da cuando el individuo no se siente presente en su propio cuerpo, sino



que viven en otra realidad, donde todo es confuso, en el que las emociones no se pueden expresar, ni tampoco interpretar, la persona se queja de no poder ordenar sus pensamientos, en el que su memoria suele estar afectada, ya que suelen tener episodios de olvido, donde estos afectan su desempeño profesional, además, para los autores, el cinismo es un hecho común en la población con un ocurrencia de 0,8 y 2%, donde su presencia se da por igual en ambos géneros (34).

Rivera et al (2019), la persona busca distanciarse de esa realidad de su entorno laboral y de la propia familia, además de ello, suele atribuírsele las causas de sus problemas, por no poder gestionar sus emociones eficientemente y la disminución de su desempeño profesional (35). Asimismo, para Marsollier R, (2013) citando a Moreno Jiménez, et al 2001, el sujeto que demuestra la despersonalización, por lo general evidencia actitudes negativas consigo mismo, donde suele juzgarse duramente, minusvalorando su capacidad de desempeño y a la propia institución (33).

- c. **Realización personal:** Maslach S, et al (2001) es donde la persona ya no siente satisfacción con sus actividades laborales, se siente oprimido y ofuscado **por** el mismo, la persona suele autocriticarse duramente, como una persona incompetente, calificándose como inútil para las actividades que realiza (31).

Maslach, 2003 destaca que la realización personal puede llegar a surgir debido a las dos fases anteriores, así como por los



escasos recursos, información, tiempo necesario para la realización de sus actividades diarias, también los roles poco definidos contribuyen a la ocurrencia de esta fase, donde el agotamiento no depende enteramente de la persona sino de las acciones que realiza por el desajuste entre las responsabilidades laborales y los medios disponibles.(32).

Rivera et al (2019), la persona que no se siente realizada, puede llegar a expresar; que, las situaciones que se le designan sobrepasa sus capacidades para atenderlos o solucíonalos de una manera pertinente y adecuada, porque tal vez la persona recién se integra al trabajo, este por lo general comienza con unos ideales utópicos donde al ver la realidad estos no contrastan, generando que la persona, se estrese al enfrentar esta situación constantemente, en el que como resultado se genera un descontento por parte de los directivos, de las personas que son favorecidas por su trabajo y de la propia persona, donde puede traer consigo, otros problemas, como; la baja autoestima, generadas a partir de la autocrítica y, crítica externa, en el que el individuo sentirá que no cuenta con las habilidades pertinentes, que no se esmera lo suficiente o que no posee las cualidades pertinentes, donde al final la persona se sentirá descontenta con su trabajo, donde empieza a llegar tarde a su centro de laboral, la solicitudes de descanso o permiso se hacen presentes y posteriormente aparece el deseo de cambiar de trabajo (35).



2.1.3.3. Consecuencias del síndrome de burnout

Para El Sahili González (2015), quien mantiene la siguiente postura en cuanto a las consecuencias del SB en el personal docente, donde estas afectan a dos áreas que son el personal y a la institución; para el primero se convierte en un decremento del bienestar biopsicosocial y el abatimiento de las expectativas o metas para el futuro, para el segundo significa una disminución de la calidad académica ya que cuenta con un recurso humano que no se esfuerza o que su dedicación se encuentra al límite mínimo y sin creatividad, asimismo los individuos son más propensos a cometer infracciones, con una menor capacidad de concentración y se aumentan las posibilidades de lesiones laborales (29).

Por su lado Ibarra (2019), su postura sobre las consecuencias del SB en el personal docente; están dirigidas a tres puntos, como; es la deficiente calidad de formación profesional, donde si un maestro sigue ejerciendo su labor con este síndrome afecta el proceso de enseñanza, porque llegan a cometer mayores negligencias con sus estudiantes al no ofrecerles una educación de calidad, en el que estas tienden a permanecer en las sombras ya que los estudiantes subsisten taciturnos a esta situación (29), así como a la pérdida de la imagen de la institución y la afectación holística del individuo (6).

Todo lo anterior, pone de manifiesto que nos hallamos ante un fenómeno complejo y multidimensional, en donde de acuerdo a Montero et al (2009) las consecuencias del SB, se dividen en tres esferas, las consecuencias físicas, psicológicos, y sociales.



- a. **Físicas:** Los problemas que más se generan en la dimensión somática del individuo son, lumbalgias, tortícolis, cefaleas, disneas, alergias, problemas dermatológicos, gastrointestinales y cardíacos, además de problemas de hipertensión arterial (36) (25).
- b. **Psicológicos:** Aunque el causante de todo el problema sea el estrés crónico, también es uno de sus síntomas, acompañadas por ansiedad, depresión, sensación de cansancio, insomnio, irritabilidad, dysania, todas estas manifestaciones disminuyen el compromiso de la persona con su trabajo (36).
- c. **Sociales:** En esta sección las consecuencias más resaltantes son las relaciones interpersonales del trabajador afectado, con los de su entorno y con los miembros de su familia, por las condiciones psicológicas, los vínculos de comunicación suelen ser inestables, consumo de sustancias nocivos para la salud, comportamiento violento, irritabilidad, insatisfacción laboral, aislamiento, ausentismo y tensión (36)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Mobbing:** Es una interacción disruptiva y hostil que se caracteriza por la falta de ética y puede ser perpetrada por uno o varios individuos. Se manifiesta a través de la violencia verbal, psicológica y física, y se perpetúa a lo largo del tiempo (37) (38).
- **Ámbito de conducta de acoso:** Está constituido por el ámbito profesional del sujeto, donde este desarrolla sus actividades, incluye el clima laboral, la forma de



organización entre otros y el ámbito personal, en este concepto se incluye la forma de vida, pensamiento, origen, características propias, entre otros aspectos (20) (21).

- **Tipo de conducta de acoso:** Son de tipo coercitivo que es todo acto de presión ejercida sobre una persona para manipular su voluntad y conducta, condicionado bajo una amenaza de cualquier índole, el que se ve acompañado de un acto de punición o sanción, así como como actos de humillación que desacreditan la valía personal del individuo (autopercepción) (23) (21).
- **Aislamiento:** Es una desconexión emocional y social que una persona puede llegar a experimentar dentro de su medio laboral, ya sea una percepción o algo real, donde puede intervenir uno o más individuos, debido a factores internos o externos, en el cual el aislamiento se da mediante, el rechazo, omisión, desvalorización entre otros aspectos (20).
- **Hostigamiento:** Es un tipo de conducta que se constituye a base de agresiones verbales, físicas y sexuales, dicha conducta se da de forma deliberada y sostenida en el tiempo, este tipo de comportamiento se manifiesta en una relación de subordinación o de desequilibrio de poder (39).
- **Minimización:** Es la acción de reducir al mínimo posible el valor y la importancia de un individuo, en donde se destruye la imagen personal, se le subestima, se le minusvalora, entre otras acciones que menoscaban la confianza de una persona (21).
- **Amenazas:** Es un fenómeno natural de la conducta humana dirigida de un individuo hacia otro, con un potencial nivel de causar daño físico, mental y emocional, que se manifiesta por medio de expresiones, acciones o gestos (17).



- **Sobrecarga laboral:** Es el exceso, la complejidad y la dificultad en la realización de las actividades laborales en un tiempo determinado; donde este es considerado corto, puede ser asumido de forma voluntaria o ser una orden directa de sus superiores, en el que el individuo llegará a trabajar más horas de las requeridas (22).
- **Síndrome de burnout:** Es una respuesta poco conveniente ante el estrés emocional crónico, caracterizado por tres elementos; cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal (6).
- **Características de la tarea laboral:** Incluyen aspectos y condiciones del ambiente laboral, como la libertad sobre su accionar laboral, motivación, retroalimentación y liderazgo (36)
- **Tedio laboral:** Este es un estado de ánimo, en el que es evidente el aburrimiento, donde el individuo llega a soportar una situación u a otro sujeto, el que no le llega a interesar, donde se evidencia conductas de rechazo o desagrado (28).
- **Organización laboral:** Una organización, agrupa a personas que tienen un objetivo en común y comparten un espacio para el mismo, donde esta sociedad está regida por normas para su funcionamiento (25)
- **Agotamiento emocional:** Es el agotamiento de los recursos emocionales y físicos de una persona, causado por presiones externas, que resulta en una pérdida de motivación y energía, manifestando incapacidad para enfrentar las demandas habituales (3).



- **Despersonalización:** Implica un distanciamiento emocional donde la persona adopta un trato frío e insensible hacia otros, disminuyendo su disposición para sobrellevar y confrontar sus emociones de manera eficaz (1).
- **Realización personal:** Fase del SB donde el individuo experimenta una profunda desmotivación y pesimismo acerca de sus labores, sintiéndose incompetente e inadecuado, lo que lleva a una reducción en su desempeño y autoestima (6).
- **Consecuencias del SB:** Se manifiestan en deterioros en el bienestar físico, psicológico y social del individuo, como resultado del estrés crónico asociado con el síndrome (36).
- **Docencia universitaria:** Es el sujeto que enseña una ciencia, el catedrático posee el rango o categoría más elevado en cuanto a educación se refiere (8)

2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Antecedentes Internacionales

En la investigación de 2019, de Acosta et al, Colombia. Sobre “Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios” investigación de alcance descriptivo de corte transversal, donde contó con una población y muestra de 167 y 68 profesores respectivamente, donde se empleó la técnica de la entrevista y los siguientes instrumentos; la escala de datos sociodemográficos, Cuestionario de Estrés Laboral (CEL), el MBI, Cuestionario de Salud General Goldberg (CSG) y el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT), se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado, los datos obtenidos revelan que el estrés tiene un nivel bajo con el 91,2%, por otra parte, sobre el SB; existe un nivel moderado con un 63.2 % y con



un nivel severo con un 11.8 %, donde por indicadores; el cansancio emocional se da con un nivel bajo con el 100%, el cinismo tiene un nivel bajo con el 82.4 %, y la realización profesional es bajo con el 14.7%, donde; la violencia psicológica se da con un nivel medio a alto con el 38,2% (26) y 32,3% (22) propiamente, la intensidad del acoso psicológico es bajo con el 66.2% (45), y el acoso psicológico es medio con el 66,2% (45), además se tiene una relación positiva entre las variables de estrés y nivel de presencia de acoso psicológico ($p= 0.000$), pero no se encontró relación estadísticamente significativa entre el nivel de acoso y SB. Se llega a concluir que existe una relación significativa entre las variables de estudio (40).

En la investigación de 2021, Manrique A., y Avendaño B., en Bogotá – Colombia, sobre la “Relación entre Mobbing y Síndrome de Burnout en docentes Universitarios” este fue un estudio correlacional, de corte transversal, contó con una muestra de 124 docentes universitarios, se utilizó como técnica la encuesta presencial y virtual, y como instrumento, la escala de estrategias de acoso psicológico LIPT-60 y el Maslach Burnout Inventory Educators Survey (MBIES), se empleó la prueba estadística de Chi cuadrado, el análisis de datos fue en el software de excel, los datos obtenidos, evidencia que el desgaste emocional tiene un nivel alto con el 29.83%, la realización personal tiene un nivel medio con el 46.77% y la despersonalización se da con un nivel mediano de 21.77%, en donde el mobbing posee índices de NEAP de 17.13 puntos, IGAP de 0.28 puntos e, IMAP de 0.24 puntos, sobre la asociación: existe una relación directa entre el mobbing y síndrome de burnout con un valor ($P=.64$), donde el acoso laboral explica la ocurrencia del SB con el 64 %, donde además; el mobbing explica el indicador de desgaste emocional en un 50%, el indicador de despersonalización



en un 38% y el indicador de autoeficacia evidentemente inversa en un -0.39 , en conclusión se traduce en una relación directa e inversa, para cada indicador de burnout con el mobbing (37).

En la investigación de 2022, realizada por Vergara A, et al, en Madrid, sobre “SB en docentes de la facultad de ingeniería ambiental en una universidad de Sabana de Occidente”, estudio cuantitativo de alcance descriptivo de corte transversal, con una población y muestra de 22 docentes, se destinó como técnica la encuesta, se empleó como instrumento el MBI, donde el 27,2% de los encuestados evidenciaron un nivel alto de cansancio emocional, la despersonalización presenta un nivel alto con un 10,8% y la realización personal se presenta con un nivel bajo 47,2%, donde se llega a concluir, que el existe una presencia alta de la en dos de las dimensiones del SB (41).

En el estudio de 2022, realizado por Mena P, et al en Ecuador, sobre el SB en docentes de educación superior de la facultad de ciencias médicas, donde esta es una investigación cuantitativa de alcance descriptivo de corte transversal, con una población y muestra de 86 docentes universitarios, como técnica se utilizó la encuesta virtual, y como instrumento el MBI, donde se llega a observar que el agotamiento emocional y la despersonalización se dan con un nivel bajo del 54,7% (47) y el 66,3% (57) propiamente, y la realización profesional se dan con el 75,6% (65), se concluye, que los casos del SB son bajos (12)

2.3.2. Antecedentes Nacionales

En la investigación de 2019, Ramos M, en Cusco, sobre el nivel del SB en docentes universitarios, este fue un estudio cuantitativo de alcance descriptivo de corte transversal, contó con una población y muestra de 163 docentes



universitarios, se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento el MBI, donde se identificó que el cansancio emocional prevalecía con un nivel medio de 53,0%, la despersonalización tuvo un nivel alto con el 70,0% y la realización personal tuvo un nivel bajo con el 76,0% , donde se llegó a conclusión de que el SB tiene una incidencia media (42).

Prosiguiendo, en el estudio de 2021, llevado a cabo por Hihuaña J, en Arequipa, con el propósito de determinar la correlación entre el SB y la satisfacción en el personal docente que laboran en la Facultad de ciencias e Ingenierías Física y Formales, estudio de alcance correlacional y de corte transversal, contó con una población y muestra de 107 y 84 propiamente, se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento el MBI, se usó la prueba estadística de la chi cuadrada, los resultados evidenciaron, donde las tres dimensiones tienen niveles bajos; despersonalización 50,0%, agotamiento emocional 66,0% y la realización personal 36,0% donde la satisfacción personal es de medio a bajo con el 51% y 41% propiamente, se concluye que ambas variables tienen una relación estadísticamente significativa (0.704) (43).

En el estudio de 2022, Rodríguez S, efectuó un estudio en Trujillo, sobre “Violencia Psicológica y Estrés Laboral en docentes de una universidad”, donde el diseño de la investigación fue cuantitativo de alcance correlacional, de corte transversal, la población y muestra estuvo constituida por 164 docentes, se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento; el Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-Pando y la Escala de Estresores Docentes en Tiempos de Pandemia, se obtuvo como resultados; donde se evidencio una relación significativa ($p > .05$ y $p = 0.278$) entre las variables de estudio o entre sus dimensiones. También se identificó, una presencia de violencia psicológica en el



85,0% del profesorado y de intensidad baja; y sobre el estrés laboral el 55,0% evidencio un nivel medio, se llega a concluir que no hay relación entre ambas variables y que, la violencia es laboral es baja y el estrés, es medio (10).

Asimismo, en el la investigación de 2022, llevado a cabo por Benavides M, en Lima, sobre “mobbing y su influencia en el clima laboral de los docentes de las universidades licenciadas”, donde la investigación fue cualitativa, de alcance explicativo, de corte transversal, conto con una población y muestra de 380 docentes, donde la técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue Leymann Terror Psicológico (LIPT), donde se obtuvieron los siguientes resultados; el mobbing influye significativamente ($R^2=0.06$) en el clima laboral, además, el mobbing en sus tres dimensiones influye en el clima laboral del profesorado. Llegando a concluirse, que existe una relación significativa entre las dos variables (44).

En la investigación de 2023, realizado por Sánchez P, llevado a cabo en Lima, sobre “Relación entre trastornos de salud mental y acoso laboral en docentes de medicina humana”, el estudio fue cuantitativo de alcance correlacional de corte trasversal, contó con una población de 218 y muestra de 200 médicos, donde se llega a observar que, el 58.5% evidenció un nivel bajo de acoso laboral, el 24.5% manifestó no ser víctima de este acto, y el otro 17% manifiesta sufrir un alto nivel de este fenómeno. Respecto a la salud mental; el 56.5% posee un trastorno moderado, 23.5% evidencia un nivel grave y el otro 20% tiene un nivel leve de este, donde estas dos variables tiene una correlación positiva significativa con un p valor < 0.05 , se concluye que existe relación entre las dos variables de estudio (45).



En el estudio de 2023, llevado a cabo por Correa K, en Trujillo, sobre el SB como factor relacionado a dispepsia funcional en docentes de educación superior, donde esta es fue una investigación fue observacional de corte transversal, con una población y muestra de 213 docentes universitarios, se manejó como técnica la encuesta, y como instrumento el MBI, y la prueba estadística el Chi cuadrado, donde se llega a observar que el SB, no se presentó en el 53,1% (104) y la dispepsia no se encuentra presente. Además, en el 92,0% (199) no sufrir del síndrome, donde el 21.6% (46) posee un nivel medio de agotamiento emocional, el 34.7% (74) presentó un nivel alto de despersonalización y el 54.9% (117) evidenció un nivel bajo de realización personal, donde a la vez existe una relación significativa entre ambas variables de $p=0,000$. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre ambas variables de estudio (46).

2.3.3. Antecedentes Locales

No se cuenta con antecedentes de menos de cinco años en la población de estudio.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

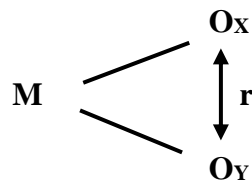
3.1.1. Tipo de investigación:

La investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, lo que implicó una detallada descripción de las condiciones observadas y se centró en determinar las relaciones existentes entre el mobbing y el burnout. Se eligió un enfoque cuantitativo debido a su capacidad para medir y cuantificar las variables de interés, establecer correlaciones claras y objetivas entre ellas (47).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, lo que significa que no se manipularon las variables de estudio. Además, este estudio fue de corte transversal, lo que implica que todos los datos se recolectaron en un único momento (47).

Diagrama:



Donde:

M: muestra

Ox: datos recolectados de la variable (Mobbing).

Oy: datos recolectados de la variable (SD. Burnout).



r: posible relación entre las variables.

3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo; en la Universidad Nacional del Altiplano, que se encuentra situada al extremo sur del Perú en el departamento, provincia y ciudad de Puno, fue creada el 29 de agosto de 1856 mediante la ley N° 406, por el Mariscal Don Ramón Castilla y Marquesado. El campus universitario se encuentra ubicado a las orillas del lago Titicaca, en la avenida Floral N° 1153, cuenta con 19 facultades, 35 escuelas profesionales para el año 2023.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por 1358 docentes universitarios, de las 19 facultades de la Universidad Nacional del Altiplano.



Tabla 1

Cantidad de docentes que laboran en las 19 facultades de la universidad

Nacional del Altiplano, 2023.

N	FACULTADES	ESCUELAS PROFESIONALES	TAMAÑO DEL ESTRATO
1	Ciencias Agrarias	- Ingeniería agroindustrial - Ingeniería agronómica - Ingeniería topográfica y agrimensura	89
2	Medicina Veterinaria y Zootecnia	- Medicina Veterinaria y Zootecnia	56
3	Ingeniería Económica	- Ingeniería Económica	62
4	Ciencias Contables	- Administración - Ciencias contables	119
5	Facultad de Enfermería	- Enfermería	36
6	Ingeniería Estadística E Informática	- Ingeniería Estadística E Informática	47
7	Ingeniería Química	- Ingeniería Química	32
8	Ciencias de la Salud	- Nutrición humana y Odontología	73
9	Ingeniería Geológica y Metalúrgica	- Ingeniería Geológica - Ingeniería Metalúrgica	60
10	Trabajo Social	- Trabajo Social	28
11	Ingeniería de Minas	- Ingeniería de Minas	35
12	Ciencias Sociales	- Antropología, Arte, Sociología, Turismo, Ciencias de la comunicación social	167
13	Ciencias de la Educación	- Educación física, inicial, primaria y secundaria	157
14	Ciencias Biológicas	- Biología	49
15	Ingeniería Civil y Arquitectura	- Arquitectura y urbanismo - Ciencias físico matemáticas - Ingeniería civil	127
16	Ingeniería Agrícola	- Ingeniería Agrícola	29
17	Ingeniería Mecánica Eléctrica, Electrónica y Sistemas	- Ingeniería Mecánica Eléctrica - Ingeniería Electrónica - Ingeniería Sistemas	101
18	Medicina Humana	- Medicina Humana	39
19	Ciencias Jurídicas y Políticas	- Derecho	52
TOTAL			1358

Fuente: Coordinación académica de cada facultad 2023 –I.

3.3.2. Muestra

Se tiene como población finita a 1358 docentes, distribuido en 35 escuelas profesionales. Para garantizar la representatividad de los docentes de cada escuela en nuestra muestra, se utilizó dos fórmulas probabilísticas, primero para el cálculo de muestra general se aplicó la fórmula de muestreo en poblaciones finitas, con los siguientes parámetros:

FORMULA

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{z^2(p * q)}{N}}$$

Donde:

n= Es el tamaño de la muestra.

z= Nivel de confianza deseado.

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito).

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).

e = nivel de error dispuesto a cometer.

N= Tamaño de la población.

Llegando a obtenerse una muestra general de 300 docentes universitarios entre contratados y nombrados, pero nuestra población de estudios se encuentra dividido en 35 escuelas profesionales o conocido en investigación como estratos, para lo que se requería emplear una segunda fórmula, la fórmula aleatoria estratificada de tipo proporcional, ya que la selección de la muestra será proporcional a cada estrato, lo que facilita una cobertura más representativa de cada carrera profesional (47), llegándose a aplicar la siguiente fórmula.



FÓRMULA:

$$ni = n \left(\frac{Ni}{N} \right)$$

DONDE:

n= tamaño de la muestra

Ni= Número de unidades muestrales en el estrato “i”

N= Número de unidades muestrales en la población.

Llegando a obtenerse una muestra representativa de cada escuela profesional, como se puede visualizar en el cuadro N° 3, que se visualiza en la siguiente página.

Para la selección de la muestra se utilizó la técnica no probabilística de muestra de sujetos voluntarios, en donde la selección de las unidades de estudio no obedeció la probabilidad, sino el criterio del investigador (47), recurriéndose a la estrategia de captar a los docentes en los cambios de horario (11:00, 13:00. 15:00 y 17:00 horas del día), donde se encontró una mayor confluencia de los docentes, logrando así una participación 300 docentes de las áreas de biomédicas (55 docentes), ingenierías (130 docentes) y sociales (115 docentes universitarios).

Tabla 2

Cantidad de docentes que laboran en las treinta y cinco escuelas profesionales de la universidad Nacional del Altiplano, 2023.

N°	Población por área académica	Ordinarios	Contratados	Tamaño del estrato	Muestra proporcional	Muestra
1	Administración	31	19	50	10.9	11
2	Antropología	30	3	33	7.6	8
3	Arquitectura y urbanismo	27	13	40	8.7	9
4	Arte	23	16	39	8.5	9
5	Biología	31	18	49	10.4	10
6	Ciencias contables	51	18	69	15.1	15
7	Ciencias de la comunicación social	29	6	35	7.6	8
8	Ciencias físico matemáticas	47	19	52	14.4	14
9	Derecho	35	17	52	11.4	11
10	Educación física	20	7	27	5.9	6
11	Educación inicial	16	7	23	5.0	5
12	Educación primaria	20	6	26	5.7	6
13	Educación secundaria	54	27	81	17.4	17
14	Enfermería	29	7	36	7.9	8
15	Ingeniería agrícola	21	8	29	6.3	6
16	Ingeniería agroindustrial	16	4	20	4.4	4
17	Ingeniería agronómica	34	11	45	9.8	10
18	Ingeniería civil	25	10	35	7.6	8
19	Ingeniería de minas	17	18	35	7.6	8
20	Ingeniería de sistemas	27	12	39	8.5	9



N°	Población por área académica	Ordinarios	Contratados	Tamaño del estrato	Muestra proporcional	Muestra
21	Ingeniería económica	50	12	62	13.5	14
22	Ingeniería electrónica	24	9	33	7.2	7
23	Ingeniería estadística e informática	30	17	47	10.3	10
24	Ingeniería geológica	17	15	32	7.0	7
25	Ingeniería mecánica eléctrica	26	3	29	6.3	6
26	Ingeniería metalúrgica	18	10	28	6.1	6
27	Ingeniería química	26	6	32	7.0	7
28	Ingeniería topográfica y agrimensura	15	9	24	5.2	5
29	Medicina humana	35	4	39	8.5	9
30	Medicina Veterinaria y zootecnia	53	3	56	12.2	12
31	Nutrición humana	24	10	34	7.4	7
32	Odontología	29	10	39	8.5	9
33	Sociología	30	1	31	6.8	7
34	Trabajo social	23	5	28	6.1	6
35	Turismo	25	4	29	6.3	6
Muestra total:				1358		300

Fuente: Coordinación académica de cada facultad 2023 – I.

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

- **Criterios de inclusión:**

- Docentes universitarios que impartan clases en las diversas facultades de la Universidad Nacional del Altiplano



- Docentes universitarios que sean contratados o nombrados en la Universidad Nacional del Altiplano
- **Criterios de exclusión:**
 - Docentes universitarios que no pertenecen a la Universidad Nacional del Altiplano
 - Docentes universitarios que no deseen formar parte del estudio.

3.4. VARIABLE Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 3

Operacionalización de variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Categoría	Escalas
Mobbing	El mobbing es una conducta deficiente de ética y moral, que es realizada para lastimar a una persona sobre todo de manera de psicológica, es una comunicación hostil y con falta de principios que se realiza de forma sistémica, con consecuencias en la salud mental, daños económicos para el sujeto y la organización	Ámbito de conducta de acoso	Personal	<p>Hostigamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emisión de comentarios maliciosos <p>Minimización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Burlas a su aspecto físico <p>Aislamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prohibición de la comunicación - Cambio de lugar de trabajo - Negación a participar en capacitaciones - Negación de información para su trabajo <p>Sobre carga laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción de las tareas - Exclusión de la iniciativa - Exceso de tareas absurdas - Fechas de entrega de trabajos que se superponen <p>Minimización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechazos de sus propuestas - Privación de actividad e influencia <p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amenazas con sanciones disciplinarias - Amenazas con la pérdida del trabajo 	- 26, 31, 32 - 40 - 1, 2, 3, 14 - 21 - 34 - 33 - 6 - 6 - 7, 8, 9 - 10, 36, 37 - 15 - 24, 39	-Alto -Medio -Bajo	Ordinal

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Categoría	Escalas
				- Amenazas por escrito - Amenazas verbales (Gestos)			
			Coerción/ Punitiva	Hostigamiento: - Trato hostil y grosero - Incitación a la agresión - Manipulación de la información de su trabajo - Intimidación - Exposición a riesgos de forma deliberada	- 29 - 18, 23, 43 - 5, 22, 35, 38, 41 - 17, 19, 30 - 11, 12, 13		
	Tipo de conducta de acoso		Ninguno/ Humillación	Mimimización: - Control y vigilancia excesiva - Ignoran sus intentos por defenderse - Alusión de conflictividad	- 42 - 40 - 16		
Variables	Definición operacional	Dimensiones	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Categoría	Escalas
	La presente afección psicológica surge por el estimo del estrés emocional que se presenta en un medio, representada por sus tres elementos característicos; la despersonalización (son conductas de insensibilidad, cinismo) y, la falta de realización personal (baja autoestima profesional).	Antecedentes del síndrome de burnout		- Características de la tarea laboral - Tedio laboral - Organización laboral	- 2, 10, 16 - 6, 14, 20 - 4, 8, 9	- Alto - Moderado - Bajo	Ordinal
Síndrome de Burnout		Síndrome de burnout		- Cansancio emocional - Despersonalización - Realización personal	- 1, 7, 15 - 3, 11, 18 - 5, 12, 19		
		Consecuencias del síndrome burnout		- Físicas - Sociales - Psicológicos	- 13, 17, 21		



3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta virtual, este es un método de recopilación de datos, mediante un cuestionario estructurado por el que se obtiene la información requerida acerca de un tema en específico de una muestra determinada, utilizando el internet como medio de difusión (48). Esto permite una aplicación más amplia y accesible del cuestionario, facilitando la participación de los encuestados sin restricciones y asegurando la consistencia en la recopilación de los datos.

3.5.2. Instrumento

Se utilizaron dos instrumentos los cuales fueron la escala de CISNEROS para identificar el mobbing y el cuestionario Breve de Burnout (CBB).

3.5.2.1. Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo de Organizaciones Sociales (CISNEROS)

Para valorar el mobbing se utilizó la escala CISNEROS, la escala fue elaborada por Fidalgo y Piñuel (2004) en España, la estructura del cuestionario se divide en dos dimensiones principales: el ámbito de conducta de acoso (profesional vs. personal) y el tipo de conducta de acoso (coerción/punitiva vs. Ninguneo/humillación). La escala consta primeramente de una introducción incluyendo las indicaciones, está compuesto por 44 ítems, donde 43 ítems están diseñados para captar la frecuencia y gravedad de las situaciones de acoso, proporcionando una

medida detallada de la experiencia del mobbing en el ambiente laboral, además de 1 ítem de control (ítem 44) de respuesta dicotómica (si/no) que recoge la percepción subjetiva del sujeto para calificar un caso como sin mobbing o con mobbing. El instrumento cuenta con una escala tipo Likert que oscila de 0 a 6, siendo: 0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Algunas veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Varias veces a la semana y 6 = Todos los días, también, propone que el participante indique quién es el causante de dicho acoso pudiendo escoger entre tres alternativas; 1 = Jefes o supervisores, 2 = Compañeros de trabajo y 3 = Subordinados (18).

Para exponer el grado de mobbing, se consideró la suma de los puntajes obtenidos por medio de la escala, en donde se clasifico el grado de mobbing de los docentes encuestados basándose en los datos del siguiente cuadro

Tabla 4

Escala de clasificación del grado de mobbing de los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano

MOBBING	Categorías	Puntaje
Mobbing	Alto	173 -258 puntos
	Medio	87 - 172 puntos
	Bajo	0 - 86 puntos

Fuente: * A partir de la baremación de la escala CISNEROS (ver anexo 6) *.



3.5.2.2. Validez y confiabilidad

En Perú, Guillen M, (2023) validó la escala de CISNEROS mediante el método del juicio y criterio de 05 expertos, quienes respaldan que el contenido de la escala es válido, en donde los ítems guardan una relación con sus conceptos, donde se obtuvo un coeficiente de V de Aiken de 1.00 y un índice de confianza (IC) de 0.70-1.00 lo que permite cuantificar la relevancia de los ítems en relación con el contenido. Asimismo, la escala fue sometida a un análisis de confiabilidad, por el método de consistencia interna del coeficiente Omega, obteniéndose una confiabilidad de 0.888 donde el cuestionario es considerado de una fiabilidad aceptable (49)

3.5.2.3. Cuestionario Breve de Burnout (CBB)

Para valorar el síndrome de burnout, se utilizó en Cuestionario Breve de Burnout (CBB) el que es una adaptación del instrumento de Maslach Burnout Inventory de Cristina Maslach y Jackson, el CBB fue elaborado por Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles en 1997. Es una escala que mide el síndrome de burnout; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, sus antecedentes; las características de la tarea, tedio y organización, y sus posibles consecuencias, de esta manera brinda una visión global del síndrome organizacional. El instrumento consta de 21 ítems, en un rango de 5 adjetivos que va de 1 a 5. valorado en una escala tipo Likert; siendo: 1 = En ninguna ocasión, 2 = Raramente, 3 = Algunas veces, 4 = Frecuentemente y 5 = En la mayoría de ocasiones (50).

Para exponer el nivel del SB, se consideró la suma de los puntajes obtenidos por medio del Cuestionario Breve de Burnout, en donde se clasifico el nivel del síndrome de Burnout de los docentes encuestados basándose en los datos del siguiente cuadro.

Tabla 5

Escala de clasificación del síndrome de Burnout de los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano

Variable	Nivel	Puntaje
Síndrome de Burnout	Alto	77 – 105 puntos
	Moderado	50 – 77 puntos
	Bajo	21 – 49 puntos

Fuente: * A partir de la baremación del Cuestionario breve de Burnout (ver anexo 7) *

3.5.2.4. Validez y confiabilidad

En Perú, Larico L, (2016) validó el Cuestionario Breve de Burnout mediante el método del juicio y criterio de 07 expertos, quienes respaldan que el contenido de la escala es válido, a la vez el autor señala que el instrumento, anteriormente fue sometido a una prueba piloto en 20 personas de diferentes profesiones, en donde se obtuvo una confiabilidad con el Coeficiente de Alfa Cronbach de 0,91. Asimismo, la escala fue sometida a un análisis de confiabilidad, por el método de consistencia interna del coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor de confiabilidad de 0.72 donde el cuestionario es considerado de una fiabilidad aceptable (51).



3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El orden cronológico de este proceso se dio de la siguiente manera:

3.6.1. Coordinación

- Se procedió a solicitar diecinueve cartas de presentación a decanato, destinadas a cada una de las 19 facultades de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Estas cartas fueron entregadas en la mesa de partes de cada facultad, desde donde se distribuyeron a las 35 escuelas profesionales a través del departamento académico de cada facultad.
- Desde el departamento académico de cada facultad se emitió un memorando de autorización para la aplicación de las escalas, dirigido a los docentes.
- Se solicitó al departamento de recursos humanos de la Universidad Nacional del Altiplano, la facilidad para acceder a la cantidad del número de docentes, y lista de las mismas.
- Se estructuró los instrumentos en un formato virtual utilizando la plataforma de Google Forms. Donde este enfoque virtual se diseñó para facilitar la recolección de datos, considerando las limitaciones de tiempo de los docentes universitarios.
- Sobre el instrumento, este fue estructurado en cinco secciones, donde la secuencia se dio de la siguiente manera (ver Anexo 9); primero; se presentó un formato de consentimiento informado junto a una declaración



de los términos y condiciones de la encuesta (ver Anexo 2), segundo; se exhibió una ficha sociodemográfica; de opción múltiple, tercero; se visualizó el cuestionario Breve de Burnout (CBB) conjuntamente con su descripción, cuarto; sección en donde se ubicó la escala de CISNEROS, junto a sus indicaciones y quinto; se agregó un breve agradecimiento por la colaboración.

3.6.2. Ejecución

- La captación de los docentes inició en la Facultad de Educación y culminó con la Facultad de Medicina Humana.
- La captación de los docentes se llevó a cabo en sus respectivas escuelas profesionales, así como en otras escuelas, donde se realizó una breve presentación e introducción acerca de los objetivos de la investigación.
- Si aceptaban ser parte de la investigación, se les solicitaba amablemente sus datos de contacto, para posteriormente enviarles la descripción y el hipervínculo correspondiente a través de la aplicación de WhatsApp, el cual incluía; el formato de consentimiento informado, las escalas de medición de las variables y el agradecimiento correspondiente, también se envió invitaciones por medio de correos electrónicos.
- Se procedió de la misma forma hasta completar la muestra.
- La duración para el llenado de la encuesta fue de 30 a 40 minutos en promedio.



3.6.3. Limitaciones de la investigación

- Aunque el proyecto fue aprobado originalmente para emplear la técnica de la encuesta presencial, este tuvo que ajustarse a un cambio en este sentido optándose por una técnica de encuesta virtual, debido a la escasa disponibilidad de tiempo en horas académicas de los docentes universitarios para completar una encuesta impresa, donde solo algunos docentes deseaban participar ya que completar la encuesta tomaba alrededor de 35 minutos para su correcta resolución convirtiéndose esta situación en una limitante, además cabe mencionar que la escala digital de CISNEROS siguió un orden comprensible y contó con una numeración que permitió identificar la pregunta, los criterios de respuesta (nunca hasta todos los días) y al mismo tiempo integra al autor del mobbing (superiores, colegas y subordinados) si correspondía, como se puede visualizar en el (ver anexo 3), prosiguiendo con el punto anterior, donde gracias a las sugerencias de algunos docentes durante el proceso de encuesta presencial se optó por estructurar una encuesta virtual mediante la interfaz de Google Forms, el que se envió mediante un hipervínculo, donde la encuesta virtual ofrece una notable y reconocida flexibilidad con las horas libres al encontrarse disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana, además es condescendiente con la disposición geográfica de los encuestados (48). Se realizó una solicitud de opinión al Vicerrectorado de Investigación (VRI) por medio de la Unidad de Investigación de la Facultad de Enfermería en donde la respuesta, respalda la autonomía de los miembros del jurado y el director de la tesis para tomar la decisión pertinente sin ser necesaria su intervención (ver anexo 10).



3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.7.1. Plan de tabulación

- La recolección de datos para este estudio, se efectuó utilizando una encuesta mediante la interfaz de Google Forms. A medida que las respuestas se acumulaban, estas se almacenaban automáticamente en una hoja de cálculo de Excel en la nube de Google Drive, facilitando el acceso y la gestión de los datos en tiempo real.
- Los datos de las encuestas presenciales que fueron seis (06) encuestas, se vaciaron en la interfaz del formulario virtual (Google Forms), para de esa manera unificar los datos para una posterior codificación.
- Una vez concluido el periodo de respuesta, el siguiente paso fue la descarga de la base de datos desde Google Forms en el formato Excel. Este cambio de formato fue esencial para tratar los datos con mayor versatilidad en los pasos siguientes.
- Posteriormente, los datos se organizaron meticulosamente por escuela profesional, lo que simplificó el análisis por segmentos específicos y ayudó a mantener un orden claro durante todo el proceso de análisis.
- Para facilitar el análisis estadístico, cada respuesta de los instrumentos de la encuesta se codificó numéricamente. Este paso convirtió las respuestas verbales en valores numéricos que se podían manejar fácilmente en análisis posteriores.
- Luego, el procesamiento de los datos se llevó a cabo en el software estadístico SPSS versión 25. Se elaboraron tablas de frecuencia y se



realizaron análisis cruzados para detectar posibles relaciones entre las variables.

- Finalmente, se elaboraron tablas de entrada simple y doble, estructuradas según los objetivos del estudio, lo que permitió una interpretación clara de los resultados y facilitó la exploración de las interacciones entre las variables estudiadas. Este enfoque metódico aseguró que cada fase del proceso de manejo de datos contribuyera a una comprensión más profunda y detallada de los fenómenos investigados.

3.7.2. Elección de prueba estadística

- **Prueba de normalidad:**

Para corroborar la distribución de los datos obtenidos, se manejó el diagrama de dispersión de Kolmogórov-Smirnov (ver anexo 8) ya que la muestra de estudio superó a los 50 individuos, en donde se establecieron las siguientes hipótesis:

- H_0 : los datos siguen una distribución normal ($p\text{-valor} > 0,05$)
- H_1 : los datos no siguen una distribución normal ($p\text{-valor} < 0,05$)

Donde al establecer los criterios correspondientes, y procesar los datos en el programa de SPSS versión 25, se obtuvo a los siguientes resultados y conclusión. Primero, el mobbing cuenta con un P-valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia de 0,05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Segundo, el síndrome de Burnout cuenta con un P-valor de 0,042 que es menor al nivel de significancia de 0,05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde de acuerdo a los



datos obtenidos la distribución de las dos variables no es normal, motivo por el que se empleó una prueba estadística no paramétrica como es el Rho De Spearman.

3.7.3. Para el tratamiento de datos

- **Prueba estadística:**

Para la contrastación de hipótesis se recurrió a la prueba estadística de Rho Spearman (rho).

- **Planteamiento de hipótesis estadística:**

- **Ha:** Existe relación entre el mobbing y el síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2023
- **Ho:** No existe relación entre mobbing y el síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023

- **Nivel de significancia:**

Se eligió un nivel de significancia de 0,05; con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%; debido a que es la máxima probabilidad de cometer errores para la prueba de hipótesis.

- **Prueba de correlación:**

Siendo el siguiente la fórmula empleada:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

Donde:

rs: Coeficiente de relación por rangos de Spearman (rho).

di: Diferencia entre los rangos, elevada al cuadrado.

n: Número de datos.

- **Criterio de decisión**

- Si p -valor $>$ α (0.05): se puede concluir que las variables no están relacionadas (se acepta la H_0)

- Si p -valor \leq α (0.05): Las variables tienen una asociación estadísticamente significativa (se acepta H_a).

Tabla 6

Cuadro de coeficiente e interpretación de Rho de Spearman (rho)

Coeficiente	Interpretación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.68	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y, Baptista. Metodología de la investigación

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 7

Tabla de contingencia sobre la relación entre el mobbing y síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2023

		Mobbing			TOTAL	
		Grado bajo	Grado medio	Grado alto		
Síndrome de Burnout	Nivel bajo	N	202	3	0	205
		%	67.3	1.0	0.0	68.3%
	Nivel moderado	N	82	10	1	93
		%	27.3	3.3	0.3	31.0%
	Nivel alto	N	1	1	0	2
		%	0.3	0.3	0.0	0.7%
TOTAL		N	285	14	1	300
		%	95.0%	4.7%	0.3%	100.0%

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

En la tabla N° 7. Se destaca que en el grado bajo de mobbing, la mayoría de los individuos, exactamente 202, experimentan un grado bajo de mobbing, constituyendo el 67.3% de la muestra total, con un pequeño porcentaje del 1.0% en un grado medio y ninguno en el grado alto. En cuanto al nivel moderado de mobbing, 82 individuos enfrentan un grado bajo, representando el 27.3%, mientras que 10 individuos experimentan un grado medio y solo uno un grado alto, representando el 3.3% y 0.3% respectivamente. El nivel alto de mobbing es notablemente menos común, con sólo dos

individuos, uno en grado bajo y otro en medio, cada uno con un 0.3%, y ninguno en grado alto.

Tabla 8

Contrastación de hipótesis con el análisis estadístico Rho Spearman.

CORRELACIONES				
			Mobbing	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Mobbing	Coeficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	300	300
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	300	300

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

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

En la tabla de relación se observa que $p= 0.000 < 0.05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde existe relación entre el mobbing y el síndrome de burnout en el personal docente, además, se observa un de coeficiente de Rho de Spearman, de 0.565. en donde la relación entre las variables es positiva y de un grado moderado.

Tabla 9

Grado de mobbing en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Grado de Mobbing	N	%
Bajo	285	95.0
Medio	14	4.7
Alto	1	0.3
TOTAL	300	100.0

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Tabla 9. Se observa como datos relevantes que el grado de mobbing es muy bajo en el 95,0% (285), seguido de un grado bajo en el 4,7% (14) de los docentes encuestados.

Tabla 10

Nivel del síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023

Nivel del síndrome de burnout	N	%
Bajo	205	68.3
Moderado	93	31.0
Alto	2	0.7
TOTAL	300	100.0

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Tabla 10. Se observa como datos relevantes un nivel bajo del síndrome de burnout en el personal docente encuestado con el 68,3% (205), seguido por un nivel moderado en el 31,0% (93).

Tabla 11

Grado de mobbing en el personal docente de las áreas de biomédicas, ingenierías y sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2023

Mobbing en Biomédicas		
Grado	N	%
Bajo	52	94.5
Medio	2	3.6
Alto	1	1.8
TOTAL	55	100.0

Mobbing en Ingenierías		
Grado	N	%
Bajo	122	93.8
Medio	8	6.2
Alto	0	0.0
TOTAL	130	100.0

Mobbing en Sociales		
Grado	N	%
Bajo	111	96.5
Medio	4	3.5
Alto	0	0.0
TOTAL	115	100.0

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Tabla 11. Se observa como dato relevante que, en las tres áreas académicas, los grados de mobbing son bajos con el 94.5% (52) para biomédicas, el 93,8% (122) para ingenierías y el 96,5% (111) para el área de sociales.

Tabla 12

Nivel del síndrome de burnout en el personal docente de las áreas de biomédicas, ingenierías y sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2023

Síndrome de burnout en Biomédicas		
Nivel	N	%
Bajo	37	67.3
Moderado	17	30.9
Alto	1	1.8
TOTAL	55	100.0

Síndrome de burnout en Ingenierías		
Nivel	N	%
Bajo	86	66.2
Moderado	43	33.1
Alto	1	0.8
TOTAL	130	100.0

Síndrome de burnout en Sociales		
Nivel	N	%
Bajo	82	71.3
Moderado	33	28.7
Alto	0	0.0
TOTAL	115	100.0

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Tabla 12. Se observa como datos relevantes que, en las tres áreas académicas los niveles son de bajo a moderado con un 67.3% (37) y 30.9% (17) para biomédicas, el 66.2% (86) y 33.1% (43) para ingenierías y el 71.3% (82) y el 28.7% (33) para el área de sociales.

4.2. DISCUSIÓN

La presente investigación se ha centrado en analizar la relación existente entre el mobbing y el síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2023. Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, en el cual se obtuvo una relación de $\rho=0.565$, lo que indica una asociación positiva y moderada entre



estas dos variables. Este resultado sugiere que a medida que aumenta la incidencia de mobbing, también lo hace el nivel del SB en un grado similar. Este hallazgo es coherente con la literatura existente, como los estudios de Meseguer (24), que sugieren una mayor predisposición a los signos de síndrome de burnout bajo condiciones de mobbing, manifestándose en síntomas como; el cansancio emocional, la despersonalización y una disminuida realización personal.

Comparativamente, nuestros resultados son consistentes con los encontrados por Manrique y Avendaño (37) en Bogotá, quienes identificaron una relación directa entre el mobbing y el SB, con un acoso laboral que explica el 64% de la incidencia del síndrome de burnout según sus hallazgos. Contrariamente, estos difieren de los resultados de Acosta et al (40) en Colombia 2019, donde no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el mobbing y el SD. burnout. Esta discrepancia podría deberse a diferencias en las poblaciones estudiadas o en las metodologías empleadas. Además, Piñuel I, et al (2002) reportaron que las víctimas de mobbing frecuentemente experimentan altos niveles de cansancio emocional, lo cual corrobora la estrecha vinculación entre estas dos condiciones laborales adversas (19).

Respecto al primer objetivo específico, el análisis reveló que, el grado de mobbing es bajo en el 95,0% (285), donde por lo habitual este fenómeno es subestimado y frecuentemente institucionalizado, como es descrito por Villagrán, et al (2017) (52), los autores destacan que el mobbing es a menudo visto como un componente regular del ambiente académico laboral, reduciendo la probabilidad de que se reconozca y aborde adecuadamente.

En estudios previos realizados en docentes universitarios obtuvieron resultados que se asemejan; en Trujillo, Rodríguez (10) revela que el 85,0% evidencian una



intensidad baja del mobbing, o caso contrario difieren a los resultados de Acosta et al, (40) en Colombia, donde el mobbing se da con un nivel de medio a alto con el 38,2% (26) y 32,3% (22), o en Lima a los resultados de Sánchez (45), donde el 58.5% evidenció un nivel bajo de acoso laboral, para Navarrete et al (2014) (1) en el contexto laboral actual, el acoso se ha normalizado hasta el punto de ser considerado una parte inevitable de la vida en el trabajo y esto para Piñuel I, et al (2002) y Patlán J, et al (2022), hace que esta situación sea poco palpable para la ley, pero tácito por los que lo padecen, para algunos como, un rito de iniciación, por ser jóvenes, por ser nuevo o de menor grado jerárquico, en el que el problema no será visualizado sino hasta que la persona evidencie un deterioro psicológico y fisiológico avanzado (23) (18). Además, cabe mencionar que existieron limitantes durante el proceso de encuesta, como es la extensión de la escala CISNEROS para una encuesta presencial, lo que llevo a adoptar un cambio en la técnica de recopilación de datos, debido a la escasa disponibilidad de tiempo en horas académicas de los docentes, donde para el primero; sería más recomendable aplicarlo de forma única debido a su potencial para obtener datos confiables, y respecto al segundo punto; la encuesta virtual, es una herramienta muy eficiente en el proceso de recopilación de datos que se ajusta a la disponibilidad de tiempo y espacio.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, el nivel del síndrome de burnout es bajo en el 68,3% (205) seguido de un nivel moderado con el 31,0% (93) de los encuestados, los estudios de Moreno et al (25) revelan que la ocurrencia del SB, se debe a la organización del sector educación, donde las expectativas y el ritmo de avance académico son cada vez más demandantes en donde se exige una alta capacidad de adaptación a los cambios, en el cual la estructura organizacional es rígida y muy jerarquizada, en el que existe rivalidad y corrupción, al mismo tiempo se exacerbaban los sentimientos de inferioridad o inseguridad, lo que en conjunto lleva al individuo al



agotamiento emocional, donde la persona adopta una postura defensiva como es la despersonalización y concluye en una baja percepción de la realización personal o satisfacción con la actividad que desempeña (13).

Resultados que se asemejan a los de Acosta et al, (40) en Colombia, en donde los docentes universitarios evidencian un nivel moderado del SB con un 63.2 %, o a los resultados de Rodríguez (10) en Trujillo, en donde el 55,0% evidenció un nivel medio del síndrome de burnout, para Pines y Kafry (1978), los docentes desempeñan una labor de interacción continua y ayuda, donde este fenómeno está muy ligado a este tipo de población laboral, lo que con el tiempo trae consigo incapacidades o enfermedades psicológicas y fisiológicas, afectando a la vez de sobremanera a la formación académica debido a la despersonalización, ya que se vuelven insensibles a las necesidades de sus estudiantes (24) (28). Estos factores son cruciales para entender cómo las condiciones laborales contribuyen al deterioro del bienestar mental de los docentes y sugieren la necesidad de implementar cambios estructurales y soporte adecuado para mitigar estos efectos.

Para culminar sobre el tercer objetivo, en el que se compara las dos variables de estudio en las tres áreas académicas, en donde no se encontró una diferencia significativa en cuanto a los resultados, donde el grado de mobbing es bajo y los niveles del síndrome de Burnout son de bajo a moderado, una explicación para estos datos sería según Tito et al (2022) y Piñuel (2015), la susceptibilidad (personalidad) de cada docente, ya que cada individuo reacciona de manera diferente ante una misma situación, como puede ser, ante los actos de mobbing o el estrés constante, donde cada docente se adapta o adecúa de manera diferente al sistema educativo cambiante y con altas demandas, para afrontar nuevos retos y responsabilidades (20) (26). Asimismo, Botero C, (2012), refiere que el síndrome de burnout es el desbalance entre las exigencias laborales y los recursos con los



que se cuenta, en el que la escasa autonomía y control sobre las actividades elevan los niveles de estrés y el individuo percibe su ambiente laboral como una amenaza para su estabilidad psicoemocional (27). Por su parte, del Pino, R. (2020) da a entender que el mobbing es una de las más grandes fuentes de estrés laboral y es devastadora por sus consecuencias, más que en si se agrupan a las otras enfermedades organizacionales, en el que las consecuencias abarcan el deterioro psicofisiológico y social, así como generar pérdidas para la organización y mayores gastos sanitarios (8) (18).



V. CONCLUSIONES

Basado en los datos obtenidos y analizados en este estudio, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- PRIMERA:** Existe una relación positiva y de grado moderado entre el mobbing y el síndrome de burnout, significando que ambas variables se elevan en el mismo sentido, por lo que se acepta la hipótesis alterna.
- SEGUNDA:** El grado de mobbing en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano es bajo.
- TERCERA:** El nivel del síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano es de bajo a moderado.
- CUARTA:** El grado de mobbing y el nivel del síndrome de burnout por las diferentes áreas académicas no tiene una diferencia significativa, siendo el grado de mobbing bajo y el nivel de síndrome de burnout de bajo a medio para los tres grupos.



VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** A la Universidad Nacional del Altiplano, debe desarrollar e implementar programas de prevención del mobbing y del síndrome de burnout, que incluyan capacitaciones regulares, talleres y seminarios para educar a todo el personal docente, así como incluir la creación o mantenimiento de un departamento o servicio de apoyo psicológico que ofrezca asesoramiento y terapia a los docentes que lo requieran. Donde estos programas deberían enfocarse en fomentar un ambiente de trabajo positivo, respetuoso, de colaboración y de un trabajo con dignidad.
- SEGUNDA:** A la Facultad de Enfermería, debe fortalecer las políticas internas de salud ocupacional con un enfoque en la salud mental, en donde se pueda supervisar la carga de trabajo, los horarios y el clima laboral, en donde los conflictos internos sean solucionados de la manera más conveniente posible para conservar un clima laboral amigable y saludable, reduciendo así los factores de estrés que contribuyen al síndrome de burnout y el desarrollo del mobbing.
- TERCERA:** Sobre las limitaciones en la investigación; el tiempo disponible de los docentes para completar las encuestas durante las horas académicas fue una limitante, aunque el uso de encuestas virtuales facilitó la recolección de datos, la extensión de los instrumentos pudo haber sido una limitante, donde es recomendable aplicar la escala de CISNEROS de forma única y o en tiempos diferentes con otro instrumento se sugiere tomarlos en cuenta para una posterior investigación.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Navarrete E, Letelier G, Farfán C. Síndromes organizacionales mobbing y burnout. *Rev. Iberoam. Ciencias* [Internet]. 2014;1(1):29 – 40. Available from: <http://www.reibci.org/publicados/2014/mayo/4568333.pdf>
2. Ahumada M, Ansoleaga E, Castillo-carniglia A. Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: el papel del género. *Scielo* [Internet]. 2021;37(2). Available from: <https://www.scielo.org/article/csp/2021.v37n2/e00037220/es/>
3. Bareño Silva J, Berbesi Fernández DY, Montoya Zapata CP. Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de enfermería, Medellín-Colombia. *Scielo* [Internet]. 2008;12:100. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672012000100018
4. Trujillo Flores MM, Valderrabano Almegua M de la L, Hernández Mendoza R. Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Redalyc* [Internet]. 2007;17:71. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802905>
5. Cabezas E. Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. *Redalyc* [Internet]. 2016;19(1810-9993):59 – 68. Available from: Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81650062008>
6. Ibarra Luna M, Erazo Muñoz PA, Gallegos López FA. Síndrome de burnout en profesores de una institución de educación superior de Manizales-Colombia. *ResearchGate* [Internet]. 2019;1 –16. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/332695714>
7. Ceballos Barrera PD, Ramírez Contreras BA, Escalona González M de L. Mobbing laboral. In: Gómora Miranda YY, Cruz García E, Partida Lara II, Cuevas Sanabria A, editors. *Desarro. sustentable, Negocios, Emprend. y Educ.* [Internet]. Primera. México; 2024. p. 1–6. Available from: https://www.academia.edu/download/111439957/32_30_PB_1_.pdf



8. Del Pino Peña R. Develando el rostro del mobbing docente universitario: prevalencia, tipología, acciones hostiles y grupos de riesgo. Dialnet.unirioja.es [Internet]. 2019;12(22):77–91. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7378872>
9. Salinas-guayacundo WA. Mobbing en un entorno educativo: revisión de caso en una universidad del departamento de Boyacá. Scielo [Internet]. 2020;(88):189–205. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602020000100189&script=sci_arttext
10. Rodriguez Balcazar SC. Violencia Psicológica y Estrés Laboral en docentes de una universidad privada de Trujillo, 2022 [Internet]. Univerdad César Vallejo; 2022. p. 1–8. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102054>
11. Ávalos Latorre ML, Colunga González MJ, Damián García CA. Revisión sistemática del estrés laboral en el docente universitario. Cultura y Educ. [Internet]. 1era.edici ed. México: Qartuppi, S.de R.l de C.V.; 2022. p. 79–104. Available from: <https://qartuppi.com/2022/CULTURA.pdf>
12. Mena Silva PA, Paucarima Mejía DM, Liseth VAG. Síndrome de Burnout en docentes de la facultad de ciencias médicas UNIANDES. 2022;41:13–7. Available from: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/26035
13. Yslado R, Ramírez-Asís E, García-Figueroa M, Arquero J. Clima laboral y burnout en profesores universitarios Work climate and burnout in university professor. Rev. Electrónica Interuniv. Form. del Profr. [Internet]. 2021;24:101 – 114. Available from: <https://revistas.um.es/reifop/article/view/476651>
14. Quispe Mamani G. El síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA – PUNO [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano; 2017. p. 1 – 164. Available from: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_16dce2ff83da23fe61c2353a7a4528a9
15. Almeida Freire M, Nazaré Oliveira E, Ximenes Neto FRG, Evangelista Lopes R, Gomes Nogueira Ferreira A, Vieira Gomes B. Síndrome de burnout: un estudio con profesores. Scielo [Internet]. 2015;23:19 – 27. Available from:



http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382015000100003

16. Sieglin V. Huellas de Patologías organizacionales: trastornos somáticos y su vinculación con culturas organizacionales y el acoso laboral en la educación superior. In: de Haro F, Fuentes O, editors. Políticas Educ. y construcción subjetividades en universidades [Internet]. 12th ed. México: Clave editorial; 2015. p. 13–50. Available from: https://www.researchgate.net/profile/Irma-Lorena-Acosta-Revels/publication/294640749_Políticas_educativas_y_construccion_de_subjetividades_en_universidades/links/56c2baa508ae44da37ff8013/Políticas-educativas-y-construccion-de-subjetividades-en-universidades.pdf#page=15
17. Piñuel I& Z, Oñate Cantero A. Los riesgos psicosociales en la administración: La incidencia del Mobbing y el Burnout en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) y en la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) [Internet]. 1st ed. Madrid - España: SINDICATO GESTHA; 2004. p. 1–134. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8136682>
18. Patlán Pérez J, Rocha Pino A, Barrera Garcés G, León García PE, Leyva Santana M, Moreno Requena S. Propiedades psicométricas de la Escala Cisneros para medir acoso psicológico (mobbing) en la organización. Redalyc [Internet]. 2022;11(2007-5278):49–67. Available from: <https://recai.uaemex.mx/article/view/17608>
19. Piñuel I y Z, Oñate Cantero A. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Dialnet.unirioja.es [Internet]. 2002;7:35 – 62. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/640312.pdf>
20. Piñuel JI, Zabala. Evaluación psicológica del acoso psicológico en el trabajo o mobbing en España mediante el cuestionario Cisneros [Internet]. Universidad Complutense de Madrid; 2015. p. 1 – 268. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=128515>
21. Piñuel y Zabala JI. Evaluación psicológica del acoso psicológico en el trabajo o mobbing en España mediante el cuestionario Cisneros [Internet]. Universidad Computense de Madrid - España; 2015. p. 110 – 230. Available from: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/33244/>



22. Piñuel Zabala I, Oñate Cantero A. La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización el barómetro Cisneros. Redalyc [Internet]. 2006;22:309 – 332. Available from: <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/4b0250793549726d5c1ea3906726ebfe/1000>
23. Fidalgo ÁM, Piñuel I. La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. Redalyc [Internet]. 2004;16(4):615 – 624. Available from: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=La+escala+cisneros+como+herramienta+de+valoraci%C3%B3n+del+mobbing+2004&btnG=#d=gs_qabs&t=1678656614217&u=%23p%3DfX1UU1hX9OQJ
24. Contreras Gutiérrez O, Aguado Herrera I, Viquez Rodríguez J. Relación entre acoso laboral y síndrome de burnout en profesores de bachillerato. Rev. Intercont. Psicol. y Educ. [Internet]. 2019;21:111 – 137. Available from: <https://psicologiayeducacion.uic.mx/index.php/1/article/view/47>
25. Moreno Jiménez B, Bustos R, Matallana A, Miralles T. La evaluación del burnout. Problemas y alternativas El CBB como evaluación de los elementos del proceso. J. Work Organ. Psychol. [Internet]. 1997;13:185 – 207. Available from: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=La+evaluaci%C3%B3n+del+burnout+problemas+y+alternativas&btnG=#d=gs_qabs&t=1678656935342&u=%23p%3DewQH30qWqrQJ
26. Tito Huamani PL, Torres Pecho M, Perez Palacios EE. Predictores del síndrome de burnout en docentes universitarios: Un análisis factorial exploratorio. Scielo [Internet]. 2022;67:50–65. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412022000300050&script=sci_arttext
27. Botero Álvarez CC. Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. 2012;28:117 –132. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006545>
28. Pines A, Kafry D. Occupational tedium in the social services. academic.oup [Internet]. 1978;499–507. Available from: <https://academic.oup.com/sw/article-abstract/23/6/499/1932752>



29. El-Sahili González LFA. Burnout: consecuencias y soluciones [Internet]. Morales Saavedra JL, Torres Rodríguez VB, Durán Arce A, editors. México, D.F.: El Manual Moderno; 2015. p. 1 – 159. Available from: <https://www.udocz.com/apuntes/40449/burnout-consecuencias-y-soluciones-luis-felipe-el-sahili-gonzalez>
30. Baron Rincon GR. Tedio: una reflexión filosófica en torno a la pregunta ¿Cómo nos aburrimos? [Internet]. Colombia: Retrieved; 2020. p. 1–40. Available from: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2347&context=filosofia_letras
31. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout. *Academia.edu* [Internet]. 2001;52:397–422. Available from: <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
32. Maslach C. Job Burnout: New directions in research and intervention. *Assoc. Psychol. Sci.* [Internet]. 2003;189 – 192. Available from: <http://cdp.sagepub.com/content/12/5/189>
33. Marsollier RG. La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Psicología* [Internet]. 2013;17:1–10. Available from: <https://notablesdelaciencia.conicet.gov.ar/handle/11336/7382>
34. Cruzado L, Núñez-Moscoso P, Rojas-Rojas G. Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Redalyc* [Internet]. 2013;76:120 – 125. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/3720/372036944009.pdf>
35. Rivera Guerrero Á, Ortiz Zambrano R, Miranda Torres M, Navarrete Freire P. Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). 2019;8:1–7. Available from: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_dp/article/view/16488
36. Montero J, García Campayo J, Andrés E. Validez factorial de la estructura del cuestionario breve de burnout (CBB) en una muestra de docentes en Aragón. *UNED* [Internet]. 2009;14:123–32. Available from: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Validez+factorial+de



+la+estructura+del+cuestionario+breve+de+burnout+Aragon&btnG=#d=gs_qabs
&t=1678656754360&u=%23p%3DcjSTGwdVPgcJ

37. Manrique AM, Avendaño Prieto BL. Relación entre mobbing y síndrome de burnout en docentes. Rev. Mex. Investig. en Psicol. [Internet]. 2021;13:115 – 130. Available from: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=20070926&AN=159825903&h=KQPK7%2FX%2BPH%2F0opzBAvAfO2Nn%2BaDajwKxw0gAYQqSXkDYqay36bo2vNjqebbltw8fnzraYoM1nzjI2X5QRP7qyg%3D%3D&crl=c>
38. Casahuilca Castillo RMW. Mobbing y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Chilca - 2015 [Internet]. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2016. p. 8 – 58. Available from: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/949>
39. Peñaloza Asparrin R, Rodríguez KJ. Revisión sistemática de acoso laboral en Latinoamérica [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021. p. 8 – 40. Available from: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3078515>
40. Acosta-Fernández M, Parra-Osorio L, Burbano Molina C, Aguilera-Velasco M de los Á, Blanca Elizabeth Pozos-Pozos-Radillo BE. Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. Redalyc [Internet]. 2019;35:328–42. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81763959003>
41. Vergara Piñeros AL, Martínez Rubiano CJ, Gutiérrez Sierra M. Síndrome de Burnout en docentes de la facultad de ingeniería ambiental en una universidad de Sabana de Occidente [Internet]. Sabana de Occidente; 2022. p. 1–117. Available from: <http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/handle/10656/14570>
42. Ramos Hermoza M del C. Nivel del síndrome de Burnout en los docentes de la universidad Andina del Cusco, 2019 [Internet]. Andina del Cusco; 2019. p. 1–77. Available from: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3174>
43. Hihuaña Hallasi JC. Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal docente de la facultad de ciencias e ingenierías físicas y formales de



- la Universidad Católica de Santa María, Arequipa – 2019 [Internet]. Católica de Santa María, Arequipa; 2019. p. 1–129. Available from: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11180>
44. Benavides Jauregui M del P, Gilvonio Girón A. El mobbing y su influencia en el clima laboral de los docentes de las universidades licenciadas de Lima Metropolitana, 2022 [Internet]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); 2023. p. 1–182. Available from: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667672>
45. Sánchez Villagaray PC. Relación entre trastornos de salud mental y acoso laboral en docentes de medicina humana de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima 2021 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2023. p. 1–106. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9127>
46. Correa Burga KN. Síndrome de burnout como factor asociado a dispepsia funcional en docentes universitarios [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2023. p. 1–50. Available from: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10698>
47. Hernández Sampieri R, Fernández Callado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 7 ma. Hernández R, Fernández C, Baptista P, editors. España - Madrid: McGRAW-HILL/ Interamericana de España,S.A.U.; 2007. p. 1 – 656.
48. Larrinaga Jaramillo C. El proceso de la encuesta online. Dialnet.unirioja.es [Internet]. 2019;39:30 –33. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7138328>
49. Guillen Asencio MMP. Evidencias psicométricas de la escala Cisneros para la valoración [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2024. p. 1 – 82. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137597>
50. Moreno Jiménez GB, Garrosa Hernández E, González Gutiérrez J l., Gálvez Herrer M. La evaluación procesual del burnout o desgaste profesional El Cuestionario Breve de Burnout (CBB). ResearchGate [Internet]. 2013; Available from: <https://www.researchgate.net/publication/256296425>
51. Larico Mamani LI. Síndrome de Burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca



- 2015 [Internet]. Universidad Peruana Unión; 2016. p. 1–150. Available from:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_4b3f80f2a9cb1c35566ea6f95f2cfe42/Details
52. Villagrán Rueda S, Jasso Velázquez D, Dolores Aldaba M, Rodríguez Ortiz M. Mobbing impacto psicológico en docentes universitario, repercusiones en el sentido de pertenencia y permanencia laboral. *ricaxcan.uaz.edu.mx* [Internet]. 2017;10:77–95. Available from:
<http://ricaxcan.uaz.edu.mx/jspui/handle/20.500.11845/656>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general y específicos	Hipótesis Hipótesis general	Variables / Variable principal	Dimenciones	Subdimensiones	Indicadores	Metodología
<p>¿Existe relación entre el mobbing y el síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>¿Cuál es el grado de mobbing en el personal docente de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno - 2023?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno - 2023?</p> <p>- ¿Cuál es el grado de mobbing y el nivel del síndrome de burnout en el personal docente de las áreas de biomédicas, ingenierías y sociales de la Universidad Nacional del</p>	<p>Determinar la relación entre el mobbing y el síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno – 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el grado de mobbing en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2023 - Identificar el nivel del síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023 - Comparar el grado de mobbing y el nivel del síndrome de burnout en el personal docente de 	<p>Existe relación entre el mobbing y el síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno – 2023</p>	<p>Mobbing laboral (Escala de Cisneros, Fidalgo y Piñuel, 2004; Piñuel y Oñate, 2006)</p>	<p>Ámbito de conducta de acoso</p>	<p>Persona l</p> <p>Profesional</p>	<p>Hostigamiento</p> <p>Emisión de comentarios maliciosos</p> <p>Minimización</p> <p>Burlas a su aspecto físico</p> <p>Aislamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prohibición de la comunicación - Cambio de lugar de trabajo - Negación a participar en capacitaciones - Negación de información para su trabajo <p>Sobre carga laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción de las tareas - Exclusión de la iniciativa - Exceso de tareas absurdas - Fechas de entrega de trabajos que se superponen. <p>Minimización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechazos de sus propuestas 	<p>ESTUDIO: Investigación cuantitativa, de alcance descriptivo de corte transversal.</p> <p>POBLACIÓN: La investigación se realizará en el personal docente de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno – 2023, son un total de 1358 docentes.</p> <p>MUESTRA: la muestra estará conformada por 300 docentes universitarios.</p> <p>INSTRUMENTO: Se utilizarán dos instrumentos, para valorar el Mobbing; se emplearán la escala de Cisneros de 43 ítems y, para el burnout, El Cuestionario Breve de Burnout (CBB) que consta de 21 ítems.</p> <p>DISEÑO:</p>



Altiplano Puno – 2023?	las áreas de biomédicas, ingenierías y sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023			Tipo de conducta de acoso	Coerción/ Punitiva	<ul style="list-style-type: none"> - Privación de actividad e influencia Amenazas -Amenazas con sanciones disciplinarias - Amenazas con la pérdida del trabajo - Amenazas por escrito Amenazas verbales (Gestos) Hostigamiento -Trato hostil y grosero - Incitación a la agresión - Manipulación de la información de su trabajo - Intimidación Exposición a riesgos de forma deliberada 	El procesamiento y análisis estadístico se realizará con el programa de excel y el programa SPSS versión 25.
					Ninguno/ Humillación	<ul style="list-style-type: none"> Minimización - Control y vigilancia excesiva - Ignoran sus intentos por defenderse Alusión de conflictividad 	
			El Cuestionario Breve de Burnout (CBB) Elaborado por Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles (1997). Revalidado por Moreno		Antecedentes del burnout	<ul style="list-style-type: none"> - Características de la tarea laboral - Tedium laboral - Organización laboral 	
					Dimensiones del burnout	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional - Despersonalización - Realización personal 	



			Jiménez, B, Garrosa Hernández, E, González Gutiérrez, J.L, Gálvez Herrer, M. en Madrid		Consec uencias del burnout	- Físicos - Sociales - Psicoló gicos	
--	--	--	--	--	-------------------------------------	---	--



ANEXO 2. Formato de consentimiento informado virtual

INSTRUMENTO



Más

B *I* U

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por; Gonzales Mamani, Rocio Teodora, bachiller en Enfermería de la Universidad Nacional Del Altiplano - Puno, el propósito de esta investigación es “ **Mobbing y burnout en el personal docente de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno - 2023**”.

Si usted accede a participar en la presente investigación, se le pedirá completar 02 instrumentos, que tomará un aproximado de 10 a 15 minutos de su tiempo.

La participación es voluntaria, los datos personales, que se proporcione será mantenido en forma confidencial, no se usaran para otros fines fuera de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que esto lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradezco su participación.

Pdta: se cumplió con las autorizaciones respectivas para aplicar este instrumento.

Cualquier duda o sugerencia usted puede comunicarse al siguiente número - 916027288

DECLARACIÓN

*

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de la importancia de este trabajo. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente con fines académicos y de índole confidencial, asimismo he sido informado que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento.

Si

No

ANEXO 3. Captura de pantalla de los instrumentos virtuales

EL CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB)

Lea el enunciado y seleccione la opción que más se identifique con usted. (el siguiente cuestionario consta de 21 ítems)

ALGO DE INFORMACIÓN:

Burnout: Es una respuesta al estrés crónico en un medio laboral y una experiencia anímica interna negativa, al presentarse alteraciones, dificultades y problemas de salud físicas y psicológicos.

Agotamiento emocional: es el agotamiento de los recursos emociones, evidenciándose por pérdida de la capacidad de desenvolverse con la misma motivación de servicio, pérdida de energía, existe la sensación de ya no poder más con la situación.

Despersonalización: en esta fase se manifiesta el distanciamiento o frialdad emocional de la persona hacia los individuos con las que llega a interactuar, donde se impone con conductas; frías, insensibles y endurecidas.

Realización Profesional: en esta dimensión la persona se muestra descontenta, insatisfecha, desmotivada con el rol que llegan a cumplir y los logros obtenidos, existe una actitud negativa como el pesimismo, auto desvalorización de sus capacidades, desarrollan depresión, baja autoestima y una baja productividad.

1. En general estoy más bien harto de mi trabajo. *

En ninguna ocasión

Raramente

Algunas veces

Frecuentemente

En la mayoría de ocasiones

2. Me siento identificado con mi trabajo. *

En ninguna ocasión

Raramente

Algunas veces

Frecuentemente

En la mayoría de ocasiones

3. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes. *

En ninguna ocasión

Raramente

Algunas veces

Frecuentemente

En la mayoría de ocasiones

4. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo. *

En ninguna ocasión

Raramente

Algunas veces

Frecuentemente

En la mayoría de ocasiones

5. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales. *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Indeciso

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

6. Mi trabajo actual carece de interés. *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Indeciso

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

7. Cuando estoy en mi trabajo me siento de malhumor. *

En ninguna ocasión

Raramente

Algunas veces

Frecuentemente

En la mayoría de ocasiones

8. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo *

En ninguna ocasión

Raramente

Algunas veces

Frecuentemente

En la mayoría de ocasiones

9. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí. *

Nunca

Raramente

Algunas veces

Frecuentemente

Siempre

10. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien los resultados y el alcance del mismo. *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Indeciso

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

11. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellos. *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Indeciso

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

12. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso. *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Indeciso

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

13. Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (Dolor de cabeza, insomnio, estrés, ansiedad, depresión etc.) *

Nada

Muy poco

Algo

Bastante

Mucho

14. Mi trabajo es repetitivo *

En ninguna ocasión

Raramente

Algunas veces

Frecuentemente

En la mayoría de ocasiones

15. Estoy estresado por mi trabajo *

Nada

Muy poco

Algo

Bastante

Mucho

16. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo. *

Nada

Muy poco

Algo

Bastante

Mucho



17. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales *

- Nada
- Muy poco
- Algo
- Bastante
- Mucho

18. En ocasiones me siento de mal humor, irritable y trato mal a las personas con las que llego a interactuar. *

- Nunca
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Siempre

19. El trabajo que realizo no es el que yo prefiero o quiero realizar. *

- Nada
- Muy poco
- Algo
- Bastante
- Mucho

20. Mi trabajo me resulta muy aburrido *

- En ninguna ocasión
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- En la mayoría de ocasiones

21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor *

- En ninguna ocasión
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- En la mayoría de ocasiones

Página 3 de 5

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

LA ESCALA CISNEROS COMO HERRAMIENTA DE VALORACIÓN DEL MOBBING

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

¡SELECCIONE LA OPCIÓN QUE MÁS SE ADECUA A USTED, POR FAVOR TOMESE SU TIEMPO EN LOS SIGUIENTES ÍTEM! Son 43 ítems y su respectivo autor

ALGO DE INFORMACIÓN:

Mobbing Es el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador.

1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

1. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el «invisible» *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

2. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

3. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

4. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

5. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados
- Otros:



6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, *
ni siquiera a iniciativa propia

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

6. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR
SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o *
sin sentido

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

7. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR
SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

8. Me asignan tareas o trabajos por debajo *
de mi capacidad profesional o mis
competencias

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

8. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR
SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor *
o interés alguno

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

9. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR
SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

10. Me abruma con una carga de trabajo *
insoportable de manera malintencionada

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

10. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR
SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

11. Me asignan tareas que ponen en *
peligro mi integridad física o mi salud a
propósito

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

11. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR
SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

12. Me impiden que adopte las medidas de *
seguridad necesarias para realizar mi
trabajo con la debida seguridad

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

12. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR
SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

13. Se me ocasionan gastos con intención *
de perjudicarme económicamente

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

13. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR
SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

14. Prohíben a mis compañeros o colegas *
hablar conmigo

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

14. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR
SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados



15. Subestiman y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

15. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

16. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

17. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

18. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

19. Me humillan, desprecian o me subestiman en público ante otros colegas o ante terceros *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

19. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, notas de evaluación etc.) *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

20. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

21. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

22. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

23. Intentan irritarme, ponerme de mal humor, para que yo reaccione de manera inadecuada. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

23. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados



24. Me menosprecian personal o profesionalmente *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

24. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

25. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

26. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

27. Autor del ítem anterior.

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

28. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

29. Me gritan, o elevan la voz de manera intimidarme *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

29. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

30. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

31. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

32. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados



33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

33. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

34. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

35. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

36. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

37. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

38. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

39. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

40. Intentan persistentemente desmoralizarme *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

40. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

41. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados



42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»/ mentira o contradicción en que se coge a alguien. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

42. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Todos los días

43. Autor del ítem anterior (SELECCIONAR SOLO SI CORRESPONDE).

- Jefes o supervisores
- Compañeros de trabajo
- Subordinados

44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido usted, víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43) *

- SI
- NO

Página 4 de 5

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

ANEXO 4. Instrumentos

La escala CISNEROS como herramienta de valoración del mobbing

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

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

1	2	3
Jefes o supervisores	Compañeros de trabajo	Subordinados

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

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	1 Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

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



20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más del vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>									



EL CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB)

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

- ❖ Edad: (años)
- ❖ Sexo: 1. Hombre 2. Mujer
- ❖ Estado civil: 1. Soltero 2. Casado 3. Viudo 4. Divorciado .
- ❖ Número de hijos (Si corresponde):
- ❖ Estudios realizados:
1. Titulado superior 2. Magister 3. Doctorado 4. Otros :
- ❖ Profesión:
- ❖ Situación laboral: 1. Contratado 2. Nombrado 3. Otros :
- ❖ Tiempo que lleva en el mismo cargo años
- ❖ Turno: 1. Mañana 2. Tarde 3. Mañana y Tarde 4. Otros :
- ❖ Número de horas que trabaja a la semana: horas
- ❖ Número de personas con los que llega a interactuar de forma diaria (contacto directo): personas
- ❖ ¿Qué tiempo de su jornada diaria pasa en interacción con los beneficiarios de su trabajo?
1. Más del 75% 2. El 50% 3. Menos del 30% 4. Otro :
- ❖ Tiene que realizar labores de su trabajo en casa: 1. Si 2. No

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	En general estoy más bien harto de mi trabajo.	En ninguna ocasión	Raramente	Algunas veces	Frecuente mente	En la mayoría de ocasiones
2	Me siento identificado con mi trabajo.	En ninguna ocasión	Raramente	Algunas veces	Frecuente mente	En la mayoría de ocasiones
3	Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.	En ninguna ocasión	Raramente	Algunas veces	Frecuente mente	En la mayoría de ocasiones
4	Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.	En ninguna ocasión	Raramente	Algunas veces	Frecuente mente	En la mayoría de ocasiones
5	Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	Mi trabajo actual carece de interés	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	Cuando estoy en mi trabajo me siento de malhumor.	En ninguna ocasión	Raramente	Algunas veces	Frecuente mente	En la mayoría de ocasiones
8	Los compañeros nos apoyamos en el trabajo	En ninguna ocasión	Raramente	Algunas veces	Frecuente mente	En la mayoría de ocasiones
9	Las relaciones personales que establezco en el trabajo	Nunca	Raramente	Algunas veces	Frecuente mente	Siempre



	son gratificantes para mí.					
10	Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien los resultados y el alcance del mismo.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellos.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo.	Totalmente de acuerdo
13	Considera Vd. que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (Dolor de cabeza, insomnio, estrés, ansiedad, depresión etc.)	Nada	Muy poco	Algo	Bastante	Mucho
14	Mi trabajo es repetitivo	En ninguna ocasión	Raramente	Algunas veces	Frecuentemente	En la mayoría de ocasiones
15	Estoy quemado por mi trabajo	Nada	Muy poco	Algo	Bastante	Mucho
16	Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.	Nada	Muy poco	Algo	Bastante	Mucho
17	El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales	Nada	Muy poco	Algo	Bastante	Mucho
18	Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo	Nunca	Raramente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
19	El trabajo que hago dista de ser el que yo hubiera querido	Nada	Muy poco	Algo	Bastante	Mucho
20	Mi trabajo me resulta muy aburrido	En ninguna ocasión	Raramente	Algunas veces	Frecuentemente	En la mayoría de ocasiones
21	Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor	En ninguna ocasión	Raramente	Algunas veces	Frecuentemente	En la mayoría de ocasiones

ANEXO 5. Tablas

Tabla 13

Docentes participantes del estudio de acuerdo al género.

Categorías	N	%
Masculino	218	72.7
Femenino	82	27.3
Total	300	100.0

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Tabla 14

Docentes participantes del estudio de acuerdo al estado civil.

Categorías	N	%
Soltero	134	44.7
Casado	148	49.3
Viudo	13	4.3
Divorciado	5	1.7
TOTAL	300	100.0

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Tabla 15

Docentes participantes del estudio de acuerdo a la condición.

Categorías	N	%
Contratado	95	31.3
Nombrado	205	68.7
Total	300	100.0

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.



Tabla 16

Índices de mobbing en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano – 2023.

Variable	Categorías	Índices	Media	N	%
Mobbing	Sin mobbing	NEAP	10,1	252	84,0
		IGAP	0,32		
		IMAP	1,10		
	Con mobbing	NEAP	25,1	48	16,0
		IGAP	1,23		
		IMAP	1,83		
Total				300	100.0

Nota: Número total de estrategias de acoso (NEAP), índice global de acoso psicológico (IGAP), y índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP).

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Tabla 17

Indicadores del síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad

Nacional del Altiplano, 2023

Dimensión	Indicador	Nivel	N	%
Antecedentes del Burnout	Características de la tarea	Alto	1	0,33
		Moderado	60	20,0
		Bajo	239	79,6
	Tedio	Alto	2	0,67
		Moderado	30	10,0
		Bajo	268	89,3
	Organización	Alto	9	3,0
		Moderado	156	52,0
		Bajo	135	45,0
Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	Alto	1	0,33
		Moderado	48	16,0
		Bajo	251	83,6
	Despersonalización	Alto	4	1,33
		Moderado	130	43,3
		Bajo	166	55,3
	Realización personal	Alto	6	2,0
		Moderado	62	20,6
		Bajo	232	77,3
Consecuencias del Burnout	Consecuencias	Alto	6	2,0
		Moderado	89	29,6
		Bajo	205	68,3
TOTAL			300	100,0

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Tabla 18

Índices del mobbing en las tres áreas académicas de la Universidad Nacional del Altiplano – 2023.

BIOMÉDICAS	Categoría	MEDIA	N	%
Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP)	NO	8,86	43 (Sin mobbing)	14,3
	SI	19,25		
Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP)	NO	0,30	12 (Con mobbing)	4,0
	SI	1,10		
Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico (IMAP)	NO	0,91	21 (Con mobbing)	7,0
	SI	1,79		
INGENIERÍAS				
Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP)	NO	8,86	109 (Sin mobbing)	36,3
	SI	27,9		
Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP)	NO	0,30	15 (Con mobbing)	5,0
	SI	1,32		
Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico (IMAP)	NO	0,91	15 (Con mobbing)	5,0
	SI	1,93		
SOCIALES				
Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP)	NO	10,20	100 (Sin mobbing)	33,3
	SI	26,2		
Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP)	NO	0,31	15 (Con mobbing)	5,0
	SI	1,22		
Índice Medio de las Estrategias de Acoso Psicológico (IMAP)	NO	1,12	15 (Con mobbing)	5,0
	SI	1,71		
			300	100,0

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Tabla 19

Niveles de burnout por indicadores en el personal docente del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023

BIOMEDICAS				
Dimensiones	Indicador	Puntaje		
		Categorías	N	%
Antecedentes del Burnout	Características de la tarea	Alto	0	0,00
		Moderado	12	21,8
		Bajo	43	78,1
	Tedio	Alto	1	1,82
		Moderado	3	5,45
		Bajo	51	92,7
	Organización	Alto	2	3,64
		Moderado	28	50,9
		Bajo	25	45,5
Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	Alto	1	1,82
		Moderado	9	16,3
		Bajo	45	81,9
	Despersonalización	Alto	1	1,82
		Moderado	25	45,5
		Bajo	29	52,7
	Realización personal	Alto	1	1,82
		Moderado	6	10,9
		Bajo	48	87,3
Consecuencias del Burnout	Consecuencias	Alto	3	5,45
		Moderado	18	32,7
		Bajo	34	61,8
TOTAL			55	100,0

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Tabla 20

Niveles de burnout por dimensiones en el personal docente del área de ingenierías de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023

INGENIERÍAS				
Dimensiones	Indicador	Puntaje		
		Categorías	N	%
Antecedentes del Burnout	Características de la tarea	Alto	1	0,77
		Moderado	25	19,2
		Bajo	104	80,0
	Tedio	Alto	1	0,77
		Moderado	13	10,0
		Bajo	116	89,2
	Organización	Alto	5	3,9
		Moderado	69	53,0
		Bajo	56	43,0
Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	Alto	0	0,00
		Moderado	20	15,3
		Bajo	110	84,6
	Despersonalización	Alto	3	2,31
		Moderado	53	40,7
		Bajo	74	56,9
	Realización personal	Alto	1	0,77
		Moderado	33	25,3
		Bajo	96	73,9
Consecuencias del Burnout	Consecuencias	Alto	1	0,77
		Moderado	37	28,4
		Bajo	92	70,8
TOTAL			130	100,0

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.

Tabla 21

Niveles de burnout por dimensiones en el personal docente del área de sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2023

SOCIALES					
Dimensiones	Indicador	Puntaje			
		Categorías	N	%	
Antecedentes del Burnout	Características de la tarea	Alto	0	0,00	
		Moderado	23	20,0	
		Bajo	92	80,0	
	Tedio	Alto	0	0,00	
		Moderado	14	12,1	
		Bajo	101	87,9	
	Organización	Alto	2	1,74	
		Moderado	59	51,3	
		Bajo	54	47,0	
	Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	Alto	0	0,00
			Moderado	19	16,5
			Bajo	96	83,5
Despersonalización		Alto	0	0,00	
		Moderado	52	45,2	
		Bajo	63	54,8	
Realización personal		Alto	4	3,48	
		Moderado	23	20,0	
		Bajo	88	76,5	
Consecuencias del Burnout	Consecuencias	Alto	2	1,74	
		Moderado	34	29,6	
		Bajo	79	68,7	
TOTAL			115	100,00	

Fuente: Cuestionario de CISNEROS y CBB, aplicado a docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023.



ANEXO 6. Baremación de la escala *CISNEROS*

a)

$$V. \max = 258$$

$$V. \min = 0$$

V.max: Valor máximo

V.min: Valor mínimo

b)

$$\text{Rango} = V_{\max} - V_{\min}$$

$$\text{Rango} = 258$$

c)

$$\text{Amplitud} = \text{Rango} / N^{\circ} \text{ de niveles}$$

$$\text{Amplitud} = 86$$

Grado alto	173 -258 puntos
Grado moderado	87 - 172 puntos
Grado bajo	0 - 86 puntos



ANEXO 7. Baremación del Cuestionario Breve De Burnout (CBB)

a)

V. max = 105

V. min = 21

V.max: Valor máximo

V.min: Valor mínimo

b)

Rango= Vmax – Vmin

Rango= 105

3.

Amplitud = $Rango / N^{\circ} \text{ de niveles}$

Amplitud =28

Grado alto	77 – 105 puntos
Grado moderado	50 – 77 puntos
Grado bajo	21 – 49 puntos



ANEXO 8. Elección de prueba estadística

PRUEBA DE NORMALIDAD

1. Plantear la hipótesis de normalidad

- Ho: los datos siguen una distribución normal (p-valor $>0,05$)
- Hi: los datos no siguen una distribución normal (p-valor $<0,05$)

2. Nivel de significancia

- Nc: 0,95
- Alfa: 0,05 (margen de error)

3. Prueba de normalidad

- Si $n > 50$ se aplica Kolmogórov-Smirnov (diagrama de dispersión de Kolmogórov-Smirnov)
- Si $n < 50$ se aplica Shapiro wilk

4. Estadístico de prueba

- Si P-valor $< 0,05$ se rechaza Ho
- Si P-valor $> 0,05$ se acepta la Ho y se rechaza la Hi.

5. Criterios de decisión

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
MOBBING	0.247	300	0.000
BURNOUT	0.053	300	0.042

6. Conclusión

- Primero, el mobbing cuenta con un P-valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia de 0,05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.



- Segundo, el SD. Burnout cuenta con un P-valor de 0,042 que es menor al nivel de significancia de 0,05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- De acuerdo a los datos obtenidos la distribución de las dos variables no es normal, motivo por el que se empleó una prueba estadística no paramétrica **(RHO DE SPEARMAN)**.



ANEXO 9. Secuencia del cuestionario virtual

SECCIÓN 1/5

- Formato de consentimiento informado
- Declaración; opciones de selección: si/no

SECCIÓN 2/5

- Preguntas sociodemográficas

SECCIÓN 3/5

- Cuestionario Breve de Burnout (CBB)

SECCIÓN 4/5

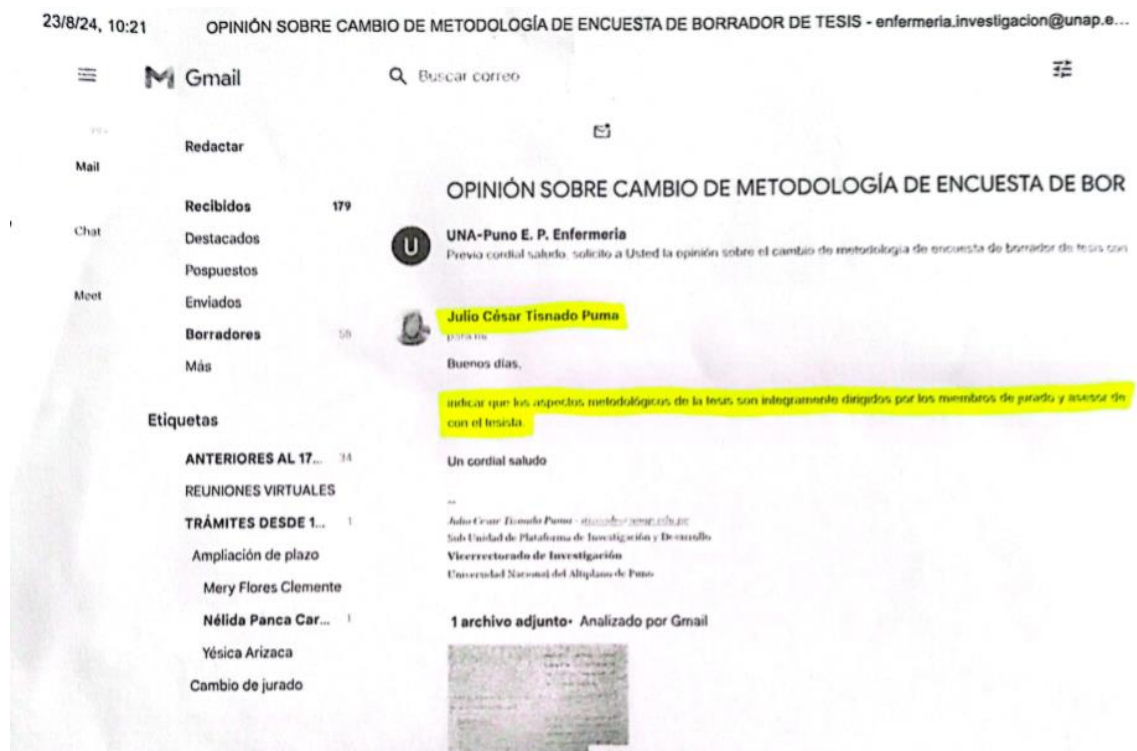
- Escala de CISNEROS

SECCIÓN 5/5

- Agradecimiento





ANEXO 10. Solicitud de opinión al Vicerrectorado de Investigación sobre el cambio de técnica de encuesta






ANEXO 11. Declaración Jurada de Autenticidad de la Tesis

 Universidad Nacional del Altiplano Puno

 Vicerrectorado de Investigación

 Repositorio Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo ROCIO TEODORA GONZALES MAHANI
identificado con DNI 72447506 en mi condición de egresado de:
 Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
ENFERMERÍA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" MOBBING Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO-2023 "

Es un tema original.

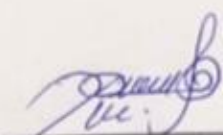
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso




Puno 16 de SETIEMBRE del 2023


FIRMA (obligatoria)


Huella



ANEXO 12. Autorización para el Depósito de Tesis en el Repositorio Institucional

 Universidad Nacional del Altiplano Puno  Vicerrectorado de Investigación  Repositorio Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo ROCIO TEODORA GONZALES MAMANI,
identificado con DNI 73447506 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ENFERMERÍA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"MOBBING Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO - 2023"

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

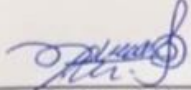
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.


Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 16 de SEPTIEMBRE del 2024


FIRMA (obligatoria)


Huella