

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS

ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Luis Claudio Cervantes Liñán



MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS

TESIS

**Acoso en el trabajo, nivel de satisfacción y estrés profesional en el
desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de
laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana**

Presentado por:

Lic. Cercado Fernández, Zinthia Ybeth

Lic. Huiza Ortiz, Zaida Dina

Lic. Olaya Castillo, Angela María Luisa

**Para optar el grado de MAESTRA EN GERENCIA SOCIAL Y
RECURSOS HUMANOS**

ASESOR DE TESIS: DR. JULIO FIDEL PRÍNCIPE LÓPEZ

2019

RESUMEN

El estudio realizado tuvo como principal elemento de estudio al recurso humano de una empresa; puesto que, dependerá de su desempeño laboral para el adecuado funcionamiento de la organización, relacionándolo con factores de acoso laboral, nivel de satisfacción y estrés profesional.

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar la influencia del acoso en el trabajo, nivel de satisfacción y estrés profesional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Laboratorio Clínico Patológico de Lima Metropolitana.

El tipo de investigación fue explicativo y el nivel aplicado.

El método y diseño de investigación fue ex-post facto.

La población en estudio estuvo constituida por 260 trabajadores de una empresa de Laboratorio Clínico Patológico de Lima Metropolitana, la muestra fue de 156 trabajadores, con un muestreo probabilístico aleatorio simple al 95% de confiabilidad.

El instrumento utilizado para la medición de las variables fue validado por jueces expertos, para ello realizaron la evaluación 2 doctores en Recursos Humanos para la validación de constructo.

La prueba estadística fue de correlación lineal de Pearson, el margen de error utilizado fue 0.05.

Los resultados fueron que el estrés profesional predice mejor el desempeño laboral que el nivel de satisfacción e inclusive, que el acoso en el trabajo. Arribando a la conclusión que las variables: acoso en el trabajo, nivel de satisfacción y estrés profesional influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

Palabras Clave: acoso en el trabajo, nivel de satisfacción, estrés profesional, desempeño laboral.

ABSTRACT

This research aimed at studying a company's workforce because their performance may assure the overall success of the organization, taking into consideration other elements such as workplace harassment, level of satisfaction and occupational stress.

The general objective of this research was to determine the effect of workplace harassment, level of satisfaction and occupational stress on the employees' performance of a company offering clinical and pathology laboratory services in Metropolitan Lima.

The methodology used was explanatory, applied research and ex post facto design.

The population was composed of 260 employees of a company offering clinical and pathology laboratory services in Metropolitan Lima. The sample was composed of 156 employees, with a simple random sampling of 95% reliability.

A group of experts validated the instrument used for measuring the variables. For this task, 3 PhDs in Human Resources evaluated the construct validity.

As for the statistical test, the Pearson's correlation coefficient was used with a margin of error of 0.05.

It was found that occupational stress gives a better prediction about the employees' performance, rather than level of satisfaction or workplace harassment. Therefore, the variables: workplace harassment, level of satisfaction and occupational stress have a significant influence on the employees' performance of a company offering clinical and pathology laboratory services in Metropolitan Lima.

Key words: workplace harassment, level of satisfaction, occupational stress, employees' performance.