

**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**

A nuestros padres, por su amor incondicional, y su apoyo durante estos años de estudio, quienes nos enseñaron el valor de las cosas y que todo esfuerzo no tiene límites cuando te propones alcanzar un objetivo. Por su preocupación constante en nuestro proyecto de vida y habernos formado con buenos valores y hacernos personas responsables, permitiéndonos salir adelante ante situaciones difíciles.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por habernos permitido llegar gozando de buena salud, para lograr nuestros objetivos trazados en la vida académica y profesional.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por ser la casa de estudios que nos ha permitido lograr nuestra formación profesional; siendo los catedráticos, el pilar fundamental para la adquisición de conocimientos.

A la Dra. María Vigil, al Dr. Fidel Príncipe y Dr. Hugo Concha, por acompañarnos en el camino de nuestra investigación, por las enseñanzas y asesorías brindadas, que estuvieron colmadas de paciencia, enmarcados por su don de guía y dedicación.

## INDICE

RESUMEN .....	07
ABSTRACT .....	08
INTRODUCCION .....	09
CAPÍTULO I .....	11
FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
1.1. Marco Histórico .....	11
1.2. Marco Teórico .....	16
1.2.1. Acoso en el Trabajo .....	16
1.2.2. Nivel de Satisfacción .....	27
1.2.3. Estrés Profesional .....	39
1.2.4. Desempeño Laboral .....	51
1.3. Investigaciones .....	68
1.4. Marco Conceptual .....	77
CAPÍTULO II .....	87
EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	87
2.1. Planteamiento del Problema .....	87
2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	87
2.1.2. Antecedentes Teóricos .....	90
2.1.3. Definición del Problema .....	92
2.2. Finalidad Y Objetivos de la Investigación .....	93
2.2.1. Finalidad .....	93
2.2.2. Objetivo General y Específicos .....	93
2.2.3. Delimitaciones del Estudio .....	95
2.2.4. Justificación e Importancia del Estudio .....	95
2.3. Hipótesis y Variables .....	96
2.3.1. Supuestos Teóricos .....	96
2.3.2. Hipótesis Principal y Específicas .....	96

2.3.3. Variables e Indicadores .....	98
2.4. Definición Operacional .....	98
CAPÍTULO III .....	100
MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS .....	100
3.1. Población y Muestra .....	100
3.2. Diseño Utilizado en el Estudio .....	102
3.3. Técnicas e Instrumento de Recolección De Datos .....	102
3.4. Procesamiento de Datos .....	103
CAPÍTULO IV .....	104
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	104
4.1 Presentación De Resultados .....	104
4.1.1. Resultados Descriptivos de los datos demográficos en los trabajadores de la muestra de estudio .....	104
4.1.2. Resultados Descriptivos de la variable de estudio: Acoso en el Trabajo .....	109
4.1.3. Resultados Descriptivos de la variable de estudio: Nivel de Satisfacción .....	112
4.1.4. Resultados Descriptivos de la variable de estudio: Estrés Profesional .....	115
4.1.5. Resultados Descriptivos de la variable de estudio: Desempeño Laboral .....	118
4.2 Contrastación de Hipótesis .....	123
4.2.1. Contrastación de la Hipótesis Principal .....	123
4.2.2. Contrastación de las Hipótesis Específicas .....	125
4.3 Discusión de los Resultados .....	140
CAPÍTULO V .....	144
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	144
5.1 Conclusiones .....	144
5.2 Recomendaciones .....	145

BIBLIOGRAFÍA .....	148
ANEXOS .....	154
I.    INSTRUMENTO .....	155
II.   MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	159
III.  VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	166
IV.  AUTORIZACION PARA DESARROLLAR LA TESIS .....	168

## 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.**

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, debido al fenómeno de la globalización, muchas empresas se preocupan en buscar mayor rentabilidad, generando incrementar las exigencias laborales en su personal. Sin embargo, existen factores que afectan negativamente en la salud y en el desempeño laboral de los colaboradores.

Es importante mencionar que uno de los principales espacios de interacción del ser humano es el entorno laboral; hoy en día, el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores, ya que, regularmente se invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo, adquiriendo mayor responsabilidad y compartiendo diversas situaciones de socialización. Por ello, es importante contar con un ambiente laboral agradable que contribuya al cumplimiento de objetivos y desarrollo profesional de los empleados.

Las empresas han otorgado gran relevancia a los factores que influyen en su personal, considerando que el **acoso en el trabajo, nivel de satisfacción y estrés profesional** son componentes que afectan significativamente el **desempeño laboral** y que perjudican a la organización.

Es por ello, que el presente trabajo de investigación buscó comprobar 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.

Este trabajo ha sido estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo I se presentan los Fundamentos Teóricos, citando el marco histórico, marco teórico, las investigaciones y el marco conceptual.

En el Capítulo II se realiza el planteamiento del problema de investigación, describiendo la realidad problemática, antecedentes teóricos, definición del problema general y problemas específicos relacionados con las variables. Se

presentan también la finalidad de la investigación, los objetivos, delimitación del estudio, justificación e importancia. Asimismo, se detallan los supuestos teóricos, las hipótesis, variables e indicadores, así como la definición operacional de variables.

En el Capítulo III se desarrolla la Metodología precisando la población, muestra y muestreo. Se detalla también el diseño utilizado en el estudio considerando el nivel de investigación, tipo, método y diseño del estudio; las técnicas de recolección de datos y las técnicas del procesamiento de datos.

En el Capítulo IV se realiza la Presentación y Análisis de Resultados, se cita la información recogida mediante tablas y gráficos; se presenta también la comprobación de hipótesis y la discusión de los resultados.

Finalmente, en el Capítulo V se precisan las Conclusiones y Recomendaciones a las cuales ha arribado el trabajo de investigación.

## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. MARCO HISTÓRICO

Tanto el acoso en el trabajo, nivel de satisfacción y estrés profesional son factores que intervienen significativamente en el desempeño laboral en una organización; por ello, se explica brevemente la evolución de éstos y su implicancia con el objeto de estudio de esta investigación.

El concepto de **acoso en el trabajo** conocido también como acoso laboral procede de la etología, siendo el primero en estudiarlo **Konrad Lorenz** (citado por Piñuel 2001), al observar el comportamiento de determinadas especies animales comprobó que, en ciertas oportunidades, los individuos más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte.

Luego, entre 1970 y 1980, algunos investigadores de la psicología del trabajo realizaron ciertos estudios relacionados a este fenómeno social como fue el caso de **Carroll M. Brodsky** (1976, citada por Mansilla s/f), quien realizó una publicación relacionada con el acoso en el mundo laboral, haciendo referencia al trabajador hostigado. Cabe resaltar que, Brodsky, describió por primera vez algunos casos de acoso en el trabajo. Sin embargo, paralelamente en Suecia, se promulga una nueva ley sobre condiciones laborales. Este país fue el primero en legislar sobre el acoso laboral (mobbing) en 1983, tipificándola como delito.

Según el profesor **Heinz Leymann** (1996), médico sueco, considerado como el primer investigador y pionero en la divulgación del acoso laboral en Europa, se apoyó en consideraciones clínicas e introdujo un criterio de duración y frecuencia, considerando que las acciones hostiles deberían ocurrir al menos una vez por semana, con una duración mínima de seis meses para que pueda hablarse de acoso laboral (mobbing).

Posteriormente, **Iñaki Piñuel** (2001), mencionó que, *“el acoso laboral consiste en el deliberado y continuo maltrato moral y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización”*.

La **Organización Mundial de Salud – OMS**, indica en el documento “Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo” (2004), que el acoso laboral se aplica al ambiente de trabajo para indicar el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo u ocasionalmente hacia un grupo, denominado objetivo o víctima.

Por su lado, **Alfonso Riquelme** (2006), en su revista “Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo”, refiere que durante la década de los 80 el psicólogo Heinz Leymann, definió al acoso en el trabajo como *“una situación en que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral”*.

Por otro lado, el **nivel de satisfacción** es un tema que cada día cobra mayor importancia e interés en el ámbito organizacional y guarda bastante relación con las condiciones en las que trabaja el personal.

**Robert Hoppock** (1935, citado por Parra y Paravic 2002), fue uno de los primeros en realizar estudios acerca de los factores asociados a la satisfacción laboral, en los cuales se analizaban la relación entre las necesidades humanas, las actitudes laborales y la motivación en el trabajo, tales como: la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Diversos autores han contribuido también al estudio de la satisfacción laboral; y, muchos de ellos fundamentaron que la satisfacción está estrechamente relacionada con la motivación. Cabe recalcar que, una persona satisfecha con su trabajo no necesariamente está motivada pero toda persona motivada, estará satisfecha.

Sin embargo, el interés por el tema de la satisfacción se inicia en los años 70, pues **Locke**, en 1976 (citado por García y Pineda 2003), revela que existen 7 condiciones de trabajo que conducen a la satisfacción laboral para la mayoría de las personas, tales como:

- a) Trabajo que desafíe mentalmente con el cual el individuo pueda lidiar exitosamente.
- b) El interés del personal por el trabajo.
- c) Recompensas por actuaciones que estén directamente relacionadas con las aspiraciones del personal que sean justas y entendibles.
- d) Trabajo que no sea físicamente desgastante.
- e) Condiciones de trabajo que sean compatibles con las necesidades físicas y metas laborales del empleado.
- f) Alto autoestima por parte del empleado.
- g) Ayuda a obtener trabajo, paga y promociones interesantes y minimizar la ambigüedad y conflicto en los roles.

Luego, **Weinert**, en 1985 (citado por Caballero, 2002), también alegó que, el interés por estudiar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo tiene relación con el desarrollo histórico de las diversas teorías organizacionales, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. El autor destacó cómo en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

Otros investigadores como **Diego, Diego y Olivar** (2001), sustentaron que, el interés por la satisfacción en el trabajo recibe posiblemente en su capacidad para predecir la permanencia en la organización y la productividad laboral.

Por otro lado, **Villagra** (2007, citado por Norma Quispe 2015), indicó que, existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que generalmente son externos al personal, tales como salario, incentivos, infraestructura, ambiente de trabajo, etc. Por esta razón, las organizaciones actuales deben conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para alcanzar la satisfacción.

Otro tema que estuvo relacionado con el objeto de estudio es el **estrés profesional** que se asocia a la situación que viven diversas personas en algunos contextos laborales y se ha convertido en un centro de interés para muchos investigadores del comportamiento.

La palabra estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. Se cree que esta palabra fue utilizada desde el siglo XIV; pero, recién en el siglo XIX, el filósofo francés **Claude Bernard**, en 1867 (citada por Guillermo Pose, s/f), definió el estrés como *“la necesidad de la estabilidad del medio interno frente a los cambios externos, en otras palabras, como una necesidad de adaptación de las personas al entorno”*. Además, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, rompiéndose el equilibrio del organismo, provocando estrés.

Luego, en el año 1936, en la Universidad Mc Gill de Montreal, el médico austro-canadiense **Hans Selye** (Ídem), a partir de la experimentación con animales, definió por primera vez al estrés como *“una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico”*.

Posteriormente, **Hans Selye** (1978), planteó que, el estrés es un conjunto de fuerzas que regulan funciones que afrontan las amenazas al equilibrio del organismo vivo. A este autor, se le consideró el padre del concepto estrés, pues

sus investigaciones contribuyeron las primeras aportaciones significativamente a su estudio.

Complementando la evolución de los temas investigados, el interés suscitado por el campo del **desempeño laboral** estuvo basado en la importancia del papel de los individuos que integran la organización, en el modo en que desarrollan sus funciones.

Entre los autores, **Stoner**, en 1994 (Citado por María Carolina y Martín Leal, 2007), mencionó que, *“el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”*; ello se refiere a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Por otro lado, **D’Vicente**, en 1997 (ídem), definió el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Es decir, este desempeño está conformado por actividades intangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Luego, en 2002, **Chiavenato** (ídem), expuso que, *“el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”*. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual, se deberá modificar primero lo que se haga, a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Asimismo, **Dunker**, en 2002 (ídem) al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, planteó que se deben fijar nuevas definiciones de este término formulando innovadoras mediciones y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Posteriormente, **Robbins** (2004), planteó la importancia de la fijación de metas, activándose de esa manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles.

## **1.2. MARCO TEÓRICO**

### **1.2.1. ACOSO EN EL TRABAJO**

El acoso en el trabajo o acoso laboral (mobbing), ha sido considerado como conducta hostil y actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en el aspecto profesional.

De acuerdo con el estudio de investigación de **López & Seco (2016)**, consideraron que el problema se plantea como multicausal. Cita a Heinz Leymann, como uno de los primeros autores en abordar el tema, que tiene relación con el ejercicio del poder, con la constricción de la autonomía y con la estigmatización de los individuos, bien por parte de la jerarquía organizacional o por los pares e iguales en el trabajo.

Asimismo, indicaron que es un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyo o una posición superior a la del trabajador hostigado. Por lo tanto, destaca el papel de las organizaciones porque señala que la responsabilidad recae en la dirección y la falta de políticas organizacionales, en caso el conflicto haya degenerado en un proceso de acoso.

Mencionan a Iñaki Piñuel, quien definió a las organizaciones dónde se produce el mobbing como “tóxicas”, debido a que, trabajar en ellas resulta nocivo para la salud

de sus trabajadores, inclusive ocasionando problemas psíquicos en los sujetos implicados. Por lo tanto, analizan la relación entre el bienestar y la salud, la exposición a la intimidación, el daño causado a la víctima, los procedimientos de acoso y estrategias de prevención.

Para **Djamil Kahale (2015)**, el acoso laboral es conocido por el término *mobbing* que lo traduce como “atropellar por confusión, alboroto producidos por una multitud de personas”. Recibe otras denominaciones como acoso moral, acoso laboral, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, hostigamiento laboral, asesinato psíquico y hostigamiento psicológico en el trabajo. Sea el término elegido, comprende situaciones de hostigamiento a una persona, dónde se desarrollan actitudes de violencia psicológica de manera prolongada, causando comportamiento de ansiedad y consiguiendo, finalmente, el abandono del empleado al no poder soportar el estrés al que está sometido.

Plantea que el acoso laboral es realizado por el empleador hacia sus trabajadores, dando a conocer cuatro elementos que configuran al acoso laboral:

- 1) *El hostigamiento, persecución o violencia psicológica contra una persona o conjunto de personas*: no confundirse con una simple tensión en el lugar de trabajo. Es decir, se requiere que la víctima sea objeto de varias conductas que conformen una perspectiva de maltrato moral, una denigración o vejación del trabajador. Acciones realizadas por el empleador para aislar al trabajador de su ámbito laboral, fijándole tareas excesivas o privándole de trabajo efectivo u ordenándole tareas de difícil realización, con la finalidad de agobiar y desacreditar como incompetente, sin permitirle la comunicación con sus compañeros de trabajo.
- 2) *Carácter intenso de la violencia psicológica*: donde el empleador ejerce conductas graves (intensas o extremas). El acoso laboral no puede constituirse cuando la violencia psicológica es leve, sin producir daño en la persona, por eso requiere que el hostigamiento debe poseer un alto grado de intensidad. En caso de no existir tal intensidad y la víctima resulta afectada, el problema

estaría relacionado con la propia personalidad del trabajador que con la hostilidad del entorno laboral.

- 3) *Prolongada en el tiempo*: la violencia ejercida por el acosador de forma intensa debe tener una cierta duración de seis meses como mínimo. La idea es que la violencia es continua y con un fin determinado: la destrucción psicológica o moral del trabajador. Se basa en conductas y comportamientos relacionados.
- 4) *Que tenga como finalidad dañar psíquica o moralmente al trabajador para marginarlo de su entorno laboral*: la intencionalidad puede ser un elemento plenamente consciente o premeditado. El acosador puede no racionalizar conscientemente, pero puede manifestar la intencionalidad oculta de su entorno de trabajo.

Identificó además las siguientes actitudes como comportamientos clásicos del hostigamiento laboral:

- 1) Aislamiento de la víctima, dificultándole el trabajo, con menoscabo de su formación, conductas que pueden ser generadas por el exceso de trabajo o de funciones superiores a la competencia exigible para su desarrollo profesional u obligándole a realizar tareas de nivel inferior para el cuál fue contratado.
- 2) Trato desigual recibido frente a sus compañeros.
- 3) Desacreditar al acosado en su reputación personal o laboral, con la única finalidad de provocarle una situación límite que le lleve a desistir de sus derechos profesionales e, incluso, la propia relación de trabajo.

Mientras que las conductas que presumen la existencia del acoso laboral son:

- 1) Aislamiento, la incomunicación o desamparo en las relaciones laborales.
- 2) Privar a la víctima de la capacidad de expresión.
- 3) Desacreditar a la persona.
- 4) Amenazar a la persona con usar instrumentos disciplinarios.

- 5) Poner en peligro la salud del trabajador.
- 6) Desestabilizar mentalmente.
- 7) Asignar al acosado, trabajos sin valor.
- 8) Rebajar a las personas asignándoles trabajos por debajo de su capacidad.
- 9) Abrumar con una carga de trabajo insoportable.
- 10) Humillar, despreciar en público a la persona.
- 11) Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior.
- 12) Controlar aspectos del trabajo de forma malintencionada.
- 13) Acusar sin base o fundamento por incumplimientos, errores, etc.

Considera que los daños más frecuentes de las víctimas del acoso laboral se pueden traducir con el tiempo en depresión y cuadros de estrés, pudiéndose distinguir:

- 1) Apatía, falta de iniciativa
- 2) Bajo estado de ánimo, depresión.
- 3) Dolores de espalda
- 4) Problemas de concentración
- 5) Dolores musculares
- 6) Irritabilidad
- 7) Inseguridad
- 8) Despertar temprano
- 9) Sueño ligero, interrumpido
- 10) Dificultad para conciliar el sueño
- 11) Problemas de memoria
- 12) Fatiga crónica
- 13) Cefaleas
- 14) Sensibilidad a los retrasos

Entre los sujetos que interviene en una situación de acoso laboral son:

- A) *Sujeto activo de la agresión*: es aquella persona que produce el acoso laboral de manera individual o colectiva en contra de una o varias personas que

trabajan en la empresa, actuando de manera consciente e inconscientemente una conducta de hostigamiento psicológico con el propósito de humillarla frente a otras personas. El sujeto de la agresión tiene como característica más resaltante la exagerada centralización en sí mismos, la falta de empatía hacia los demás y la necesidad de aprobación y triunfo, mostrándose intolerantes a las críticas y necesitadas de admiración y reconocimiento.

B) *Sujeto pasivo*: quienes son víctimas de la agresión. Pueden dividirse en tres grupos: a) personas eficaces y trabajadoras que ponen en evidencia su calidad laboral, hechos que son vistas por el agresor como un peligro o amenaza de su posición en la empresa; b) personas brillantes y algo seductoras, lo que representa la envidia y el peligro por el agresor que teme perder su protagonismo; c) personas vulnerables o depresivas que son el blanco fácil del agresor, pudiendo descargar sus propias frustraciones.

Por todo lo expuesto, el centro laboral es el espacio que debería representar el desarrollo y realización profesional y personal de todos los involucrados. Para lograrlo, las condiciones laborales deben ser decentes y humanas, que aseguren condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. Por eso, para **Odetto (2016)**, el acoso moral laboral configura una grave violación a los derechos humanos, atentando contra el trabajo digno y decente. Considera, a su vez, que se agrava por factores a nivel mundial como crisis económicas, precariedad del empleo, búsqueda de productividad máxima, etc.

A pesar de los cambios en el mercado laboral se debe valorar la dimensión de la autorrealización y dignidad de las personas. En este sentido, el acoso moral laboral no es un problema sólo del individuo que lo padece o del acosador que lo desencadena, implica que es inadecuada la organización del trabajo, la selección de directivos, el establecimiento de valores, cultura y estilo de liderazgo organizacional.

La autora cita a Marie France Hirigoyen, quién define a esta problemática con el término de "*acoso moral laboral*". Entendiéndolo como: "*toda conducta abusiva*

(gesto, palabra, comportamiento, actitud, etc.) que atenta, por su repetitividad o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”, caracterizándose por:

- Ser sistémico y reiterado
- Se da en pequeñas dosis
- La existencia de intencionalidad
- El ataque personal
- La invisibilidad

Coincide que en las situaciones de acoso laboral intervienen dos sujetos principales: el acosador, sujeto activo, quien lleva los ataques; y el acosado, sujeto pasivo, quien es objeto de estos. Hace referencia a Iñaki Piñuel, que indica que aquellos sujetos que ejerce el acoso responden al perfil de un psicópata organizacional que emplea técnicas de ataques sutiles, manipulando el entorno para conseguir aliados entre los compañeros de trabajo o la complicidad de la situación. Además, sostiene que los acosadores suelen seleccionar un mismo perfil de personas cuyo modo de vivir, situación familiar, capacidades técnicas, talentos, carisma, etc., despiertan en el agresor complejo de inferioridad, sentimientos de celos y envidia.

Menciona también a Heinz Leymann, psicólogo alemán, quien realizó diversos estudios sobre violencia psicológica en el trabajo y utiliza el término *mobbing* para referirse a las formas severas de acoso en las organizaciones y establece los tipos de acoso en función del rango laboral de los sujetos que intervienen:

- a) Acoso vertical: los sujetos se encuentran en diferente nivel jerárquico. Se puede dar en dos variantes:
- *Descendente*: se produce cuando un empleado jerárquico inferior es acosado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía.

- *Ascendente*: ocasionado cuando un empleado de un nivel jerárquico superior es acosado por uno o varios de sus subordinados. Constituye un comportamiento poco habitual en las relaciones laborales, esta clase de acoso se puede explicar por la dificultad de los subordinados de aceptar a la personal que ocupa el nivel superior.

b) Acoso horizontal: producido cuando un empleado es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico. Considera que el impacto será mayor si se trata de la conducta de un grupo contra un solo individuo.

Según **Verona, Déniz y Santana (2014)**, los aspectos para que favorezcan la aparición del acoso psicológico en el trabajo en una empresa son:

- a) Una pobre organización del trabajo.
- b) Una deficiente gestión de los conflictos.
- c) Un estilo de dirección autoritario.
- d) El fomento de la competitividad interpersonal como valor cultural.
- e) La ausencia de ética empresarial.
- f) La falta de formación en *management* y liderazgo.
- g) El fomento del clima de inseguridad personal y laboral.
- h) La persecución de la solidaridad, la confianza y el compañerismo como valores sospechosos o antiempresariales.
- i) Una alta burocratización.
- j) Una elevada sobrecarga de trabajo.
- k) Que la productividad no sea evaluada de forma externa.

Entre las consecuencias que representa en la organización la presencia de *mobbing*, algunos consideran que constituye un buen instrumento para crear un entorno de competencia entre los trabajadores permitiendo seleccionar a los mejores para continuar en un mundo cada vez más complejo e inhumano. Este razonamiento resulta ser patológico y en sentido contrario a la ética, a los derechos humanos, a una buena y saludable dirección de la empresa, desarrollando una organización tóxica y perversa.

Por lo tanto, las consecuencias perjudiciales de que exista *mobbing* en una empresa son únicamente para la persona que lo padece (la víctima) y a la empresa en la que se produce este deplorable problema. En una situación de *mobbing*, pierden todos: la víctima y la empresa; por el clima laboral de tensión que genera una caída en el rendimiento laboral. Entre los efectos que desencadenan las empresas con *mobbing*, se puede mencionar:

- a) Una disminución de su productividad y de su eficiencia por el mal clima de trabajo.
- b) Un aumento del tiempo de trabajo perdido en bajas laborales, enfermedades, accidentes e incapacidades.
- c) La necesidad de formar nuevos trabajadores para sustituir a los que están de baja médica o que se han ido, a esto hay que sumar el coste del tiempo de adaptación necesario al puesto de trabajo del nuevo empleado.
- d) La pérdida de los trabajadores más brillantes (tanto los que son objeto de *mobbing* como aquellos que tienen características parecidas a la víctima y piensan que serán los siguientes).
- e) La desaparición de la eficiencia por la extensión de la mediocridad técnica y humana.
- f) Un mal clima de trabajo lo que dificultará el trabajo en equipo, así como las colaboraciones y la comunicación entre miembros de la organización.
- g) Un peor trato tanto a los clientes como a los proveedores (con lo cual disminuirá su número).

Todo se reflejará en el producto final que ofrece la empresa, acarreando efectos negativos sobre su imagen y reputación. De esta manera, la empresa debe ser consciente de que tiene la responsabilidad de proteger a sus trabajadores del acoso psicológico en el trabajo.

Por eso, para especificar el por qué se produce el acoso moral laboral, retomamos a Cora Odetto (2016), plantea tres enfoques para conceptualizar y explicar el origen del acoso:

- 1) *En función de la personalidad de la víctima y del acosador:* postulando una fuerte vinculación entre ciertas deficiencias o carencias personales y la aparición de acoso.
- 2) *En base a las características inherentes a las relaciones interpersonales:* en las organizaciones la complejidad de las relaciones interpersonales, la competitividad y las exigencias llevan a roces y discrepancias entre sus miembros, lo cual puede derivar en situaciones de acoso.
- 3) *En base a las características del entorno socio-laboral:* esta aproximación concibe al acoso como originado principalmente por los factores organizacionales, siendo las características personales los moduladores de la intensidad de la vivencia de dicha problemática. Se encuentran cuatro elementos:
  - a) *Organización del trabajo:* se sitúa al origine del problema como consecuencia de determinados ambientes laborales. Se ha demostrado que es más frecuente que ocurra en organizaciones grandes y burocráticas.
  - b) *Cultura corporativa:* es una de las variables más influyentes en la aparición del acoso moral. Los efectos de una cultura corporativa son básicamente positivos; sin embargo, en organizaciones donde existe una cultura muy fuerte pueden convertirse en negativos cuando algún integrante de esta decida romper con las normas y reglas de grupo. Esto puede indirectamente conducir a conductas de acoso moral laboral.
  - c) *Liderazgo:* suele haber una clara relación entre el estilo de liderazgo y la ocurrencia del acoso. El acoso moral prospera en entornos donde los supervisores no han desarrollado políticas sobre gestión del conflicto, principalmente en estilo de liderazgo del tipo autoritario rígido.
  - d) *Entorno socioeconómico:* esta perspectiva afirma que la aparición del acoso es comprensible si se tienen en cuenta los cambios del trabajo moderno y el impacto que provoque en los trabajadores. En entornos laborales competitivos la sensación de inseguridad se incrementa, lo que hace que los trabajadores teman por sus puestos. Se establece un clima de

desconfianza entre los miembros, lo que puede incidir en la aparición de conductas abusivas.

Cita nuevamente a Marie France Hirigoyen, quién clasificó las conductas hostiles en distintas categorías, basadas en los métodos y acciones de acoso moral laboral:

1. *Atentar contra las condiciones de trabajo*: se pretender poner en evidencia a la persona para que aparezca incompetente.

Acciones:

- se le retira autonomía al trabajador
- no se le permite información útil para la realización de las tareas
- se le niega el acceso a los instrumentos de trabajo
- se le asignan tareas superiores a sus competencias

2. *Aislamiento y rechazo de la comunicación*: se intenta el aislamiento del empleado para que no pueda hallar apoyo y ayuda para resolver la situación.

Acciones:

- sus superiores y colegas dejan de hablarle
- se rechaza el contacto visual
- se la instala apartada/o de los demás
- la comunicación se da solo por escrito

3. *Atentados contra la dignidad*: las personas afectadas sienten vergüenza y no se atreven a reaccionar.

Acciones:

- se utilizan observaciones despectivas para calificar a la persona afectada
- se realizan gestos de desprecio dirigidos hacia la persona afectada
- se hacen circular rumores sobre la persona afectada
- se critica la vida privada de la persona afectada

También describe las siete fases del acoso laboral, para lo cual menciona la propuesta de Marina Pares:

- 1) *Fase de seducción*: el acosador realiza estrategias de seducción dirigidas a la víctima para poder conocer sus debilidades, pero también destinadas a su entorno para poder llegar a convertirlo en aliado.
- 2) *Fase de inicio o de incidentes críticos*: la situación desencadenante del acoso suele verse como un desencuentro entre personas que en un momento determinado adquiere mayor proporción, dando la imagen de un conflicto puntual que comienza a escalarse.
- 3) *Fase de acoso*: el acoso propiamente dicho comienza en esta etapa. Se comienza a dar en forma progresiva los comportamientos negativos del acosador hacia la víctima. Se debaten dos alternativas: la negación del problema por la incredulidad de la situación, y considerar un enfrentamiento abierto hacia el acosador con el riesgo de generalizar la opinión pública de la organización.
- 4) *Fase de trascendencia*: es fundamental la respuesta del entorno laboral, determina la resolución rápida del acoso o su implantación. Se debe a que los cómplices directos e indirectos magnifican las consecuencias de la conducta arbitraria, por lo tanto, el entorno es un elemento clave en el desarrollo o en la resolución del acoso laboral.
- 5) *Fase de actuación e intervención de la organización*: la organización es la principal responsable dentro de la dinámica del acoso moral, por tanto, es cómplice por acción u omisión y deberá responsabilizarse por los daños que sufra la víctima. Puede intervenir de manera positiva (realiza investigación y análisis detallada de la situación) o negativa (no investiga la situación, la organización forma parte del entorno que acosa pasiva o activamente).
- 6) *Fase de marginación o abandono de la organización*: muchas víctimas no resisten al acoso, desasistidas por la empresa y aisladas por su entorno

profesional y social deciden terminar con la relación laboral, a través de su renuncia y autoexcluyéndose del mercado laboral.

- 7) *Fase de recuperación*: el primer paso para lograrlo es hablar de lo que está ocurriendo. El hacer visible lo invisible y denunciar este proceso es un alivio para la persona acosada. El reconocimiento del acoso moral como fenómeno social, es un aporte importante para la recuperación. Es fundamental que quienes padecen de estas situaciones realicen un tratamiento adecuado con personal especializado que trabaje en el aspecto emocional y la recuperación de la autoestima. Trabajando en el pensamiento positivo, el control de estrés y asertividad.

Finalmente, el mobbing consiste en un repertorio de conductas violentas que una persona o grupo ejercen contra otra, en el lugar de trabajo (**Molero, Pérez y Gázquez, 2016**). Estas conductas, hacen referencia al abuso psicológico, a la intimidación, al trauma, etc.; se utilizan distintas expresiones para referirse al mismo concepto. Todos coinciden que es más que un simple conflicto entre dos individuos, pudiendo afectar la salud física y psicológica de las víctimas, así como su desempeño laboral, disminuyendo su productividad y el desgaste de los empleados. Sería una buena medida para implementar que los profesionales estén preparados al momento de su incorporación al mundo laboral, dotándoles de estrategias de afrontamiento al estrés.

### 1.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN

Para haber definido la variable de nivel de satisfacción, se conoció las teorías de la satisfacción laboral, ya que es un tema que cobra mayor importancia e interés en el ámbito organizacional.

Por lo que, **Zayas, Báez, Zayas & Hernández (2015)**, consideraron que ante el mundo actual, globalizado, cambiante, caracterizado por avances científicos y una poderosa tecnología, el hombre desempeña el papel fundamental para la organización, su funcionamiento y su evolución. En este sentido, a la gestión del capital humano le corresponde impulsar los cambios organizacionales, debiendo

tener un carácter holístico, sinérgico, proactivo y relacional, con énfasis en la integridad y organicidad en las interrelaciones de las personas con la organización. Logrando un mayor grado de eficiencia, efectividad, eficacia y comprometiendo por una parte a los trabajadores y por ende mayor productividad.

Asimismo, indican que la satisfacción laboral es una problemática que surge desde los procesos de la división del trabajo, sin existir un consenso para su definición. Realizan una diferenciación entre la motivación, por ser el impulso y dirección de las acciones, y la satisfacción laboral porque es un proceso continuo. A su vez, citan a Robbins, para distinguir que la motivación es la disposición a hacer algo, y que está condicionada por la capacidad para satisfacer alguna necesidad. La motivación y la satisfacción laboral son formaciones distintas, dónde la primera está referida a satisfacer un deseo o meta; mientras que la segunda se refiere a la valoración de un objeto, proceso o fenómeno cuando se experimenta, se vivencia algo o se culmina una meta. En conclusión, motivación implica el impulso a un resultado, mientras que la satisfacción implica los resultados ya experimentados. Un trabajador puede estar motivado con el trabajo, pero no satisfecho, y viceversa.

Plantean que la satisfacción laboral tiene las siguientes dimensiones esenciales:

- *La estructura:* es la manera en que las acciones de las organizaciones se dividen, organizan y coordinan. Incluye una serie de aspectos como el control administrativo, niveles jerárquicos, división de funciones y tareas, relación e interdependencia entre los niveles que la forman, cadenas de mando, entre otros.
- *La naturaleza y contenido de trabajo:* se percibe el contenido de trabajo como variedad de habilidades, independencia, significación de la tarea, importancia, definición del contenido de trabajo, autonomía, organización y creatividad.
- *Las normativas, valores y costumbres:* es el conjunto de suposiciones, creencias, cultura, valores y normas que comparten sus miembros; crea el

ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. En la cultura influye todo lo que sucede en la organización y crea el sello de esta. Los indicadores de la cultura son; patrones de comunicación, sistemas y procedimientos, declaraciones de filosofías, historias y metas.

- *El salario y la estimulación:* dentro de esta se hayan la remuneración y compensación que está asociado a sistemas de pagos, promoción, posibilidades de superación y la evaluación del desempeño. Se juzga la estimulación por el reconocimiento, la suficiencia, la correspondencia, la justeza, el equilibrio entre los estímulos morales y materiales, organización y percepción del sistema de estimulación.
- *Las condiciones de trabajo:* se percibe la existencia de materiales y medios necesarios para realizar el trabajo, la higiene y el orden. Las condiciones ergonómicas son: las higiénicas, seguras y estéticas.
- *Las condiciones de bienestar:* el desarrollo personal y profesional, el horario de trabajo, el transporte, la alimentación, los servicios de salud, actividades recreativas, culturales y deportivas.

#### **Dimensiones esenciales vinculadas a aspectos socio-psicológicos:**

- *Las relaciones interpersonales y comunicación:* es el proceso de interacción social en el que intervienen al menos dos o más personas para intercambiar ideas, sentimientos, juicios, información, opiniones o instrucciones de trabajo. Las relaciones entre las personas, las relaciones personas-directivos, las relaciones entre los directivos, las posibilidades de interacción social, la preocupación por los problemas de las personas, la solución de conflictos, la pertenencia y la orientación y ayuda.
- *Liderazgo y toma de decisiones:* es la influencia mediante la cual un individuo o grupo de persona pueden lograr que los miembros de una organización colaboren voluntariamente y con entusiasmo en el logro de los objetivos propuestos. El liderazgo es el proceso de influencia, estimulación y ayuda para transformar el potencial que posee un grupo en realidad. La

escucha y la participación, la satisfacción con los métodos y el estilo de toma de decisiones, forman parte del liderazgo. Es la selección consciente, por parte de los directivos, de varias acciones entre alternativas posibles para producir un resultado esperado o deseado y cuyas consecuencias lo encadenan con el futuro. La toma de decisiones está asociada al liderazgo, la comunicación, la participación y al trabajo en equipo.

- *Compromiso con el trabajo*: el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

**Cantón y Téllez (2016)**, coinciden en que no hay unanimidad en la definición de satisfacción laboral. Pero plantean que es percibida como una actitud, una emoción, un sentimiento, y está relacionada con el clima laboral, la salud mental y el equilibrio personal. Concluyendo que confluyen tres ámbitos: afectivo, actitudinal y cognitivo; por ejemplo: al evaluar perceptivamente cómo es nuestra vida laboral, se despierta una emoción y en función si la respuesta es positiva o no, representamos una conducta u otra en el lugar de trabajo.

A modo resumen, muestran las siguientes definiciones de satisfacción laboral:

Autor	Definición
Loitegui (1990)	Es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza.
Muñoz (1990)	Sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.
Saenz y otros	Experiencia gozosa de crecimiento psicológico, producida por el logro de niveles cada vez más altos en la calidad de su trabajo, de

(1993)	reconocimiento por lo que hace, de responsabilidad, de creación del saber, de libertad científica, de disfrute en el trabajo mismo.
Brüggermann (1994)	Resultado de una comparación entre lo que hace y lo que debería de hacer: a medida que la distancia disminuye, la satisfacción aumenta.
Robbins y Coulter (1996)	Actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.
Peiró (1996)	Es un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo.
Kreitner y Kinicki (1997)	Es una respuesta afectiva o emocional a varias facetas del trabajo del individuo.
Carrión (2000)	Valoración cognitiva personal que realiza la persona de la vida y de los dominios de esta, atendiendo a la calidad de vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basada en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable.
Caballero (2003)	Tiene que ver con las situaciones específicas de su labor y con las características de su propia personales, en cuanto que todo repercute en su estabilidad emocional, creando tensión, estrés y produciendo malestar, tanto desde una perspectiva personal como profesional.
Díaz (2005)	Resultado de comparar lo que la realidad le invita a ser y lo que según sus expectativas debería ser.
Anaya y Suárez (2007)	Se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo.

Fuente: Isabel Cantón y Sonia Téllez (2016), *La satisfacción laboral y profesional de los profesores*.

En este sentido, consideran que la satisfacción personal y profesional está estrechamente relacionada con la salud mental y el equilibrio personal. Entonces, es inherente a la personalidad de las personas y a sus realizaciones profesionales y como tal influirá en el ámbito emocional dando lugar a estrés, ansiedad y, en ocasiones, malestar. Plantean entender a la satisfacción desde dos perspectivas:

- a) *Perspectiva personal*: la satisfacción es determinada por el desempeño profesional que tiene el individuo y las atribuciones que ejecuta del mismo.
- b) *Perspectiva profesional*: las relaciones personales, en el centro de trabajo como en el entorno, darán lugar a la satisfacción o insatisfacción del individuo.

Según **Cernas, Mercado y León (2017)**, la satisfacción laboral tiene características comunes a la satisfacción con la vida, donde se debe entender como los sentimientos positivos hacia el trabajo, y como la evaluación global de la calidad de vida de una persona, respectivamente.

Plantean que la satisfacción laboral es la actitud que puede tener tres fuentes: la situación, las disposiciones y la interacción entre ambas (situaciones y disposiciones). Según el enfoque situacional, son los factores identificables del trabajo los que fomentan la satisfacción, por ejemplo: las características del trabajo, como la autonomía, proveen de una alta motivación intrínseca. El modelo de la disposición corresponde a la personalidad y otras características estables del individuo con su entorno laboral. Finalmente, el modelo de interacción indica que las características del trabajo tienen un efecto en la satisfacción pero que este es mediado o moderado por las disposiciones individuales.

Mientras que la satisfacción con la vida tiene un componente elemental: el bienestar subjetivo. Donde las personas evalúan su vida en base a tres aspectos: afecto positivo, falta de afecto negativo y satisfacción con la vida. Resultando que la satisfacción con la vida es un juicio de valor que dependerá de la comparación de las circunstancias personales con lo que uno mismo cree que es un estándar apropiado de vida.

En el 2018, los autores **Parra, Arce & Guerrero**, definen a la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. También la entienden como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral. Actitudes desarrolladas por el trabajador, que son determinadas por las características del puesto y las percepciones de lo que “debería ser”. Existen tres características que deben ser observadas: las necesidades, los valores y los rasgos personales.

Citando a Flores (2015), plantea la “Teoría de los Dos Factores”, la cual explica la relación entre los componentes personales y situaciones con la satisfacción laboral. Es decir, que la satisfacción o insatisfacción del trabajador es el resultado de la relación con su empleo y de sus actitudes frente al mismo. Sintetiza, además, por una parte, los factores intrínsecos o motivadores, que incluyen la relación entre el empleado y la tarea, sensación de realización, de reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad; y, por otra parte, los factores extrínsecos como las políticas y administración de la empresa, las relaciones interpersonales, el sueldo, supervisión y condiciones de trabajo.

De acuerdo con el planteamiento de **Luisa Güell (2015)**, la relevancia de la satisfacción laboral reside en la influencia del entorno laboral en la salud de las personas y de la propia organización para la que trabajan, mientras que para otros su valor está en las consecuencias de la salud sobre el trabajo, centrándose en la prevención y la eficiencia. Por tanto, la satisfacción personal y la laboral están estrechamente relacionadas, porque el ejercicio profesional es un proceso que involucra a la persona íntegramente, así que todo avance en el ámbito laboral o profesional se refleja en el plano personal.

Mencionan a Gordillo (1988), quien abordó la satisfacción laboral desde dos niveles, el personal a través del trabajo, el individuo satisface parte de sus necesidades individuales; y el social, que refleja la relación de la persona con su entorno y las interrelaciones sociales, que indican la calidad de vida en la sociedad. Definiéndola como el resultado de una comparación entre las características del trabajo, o de la situación profesional, con las expectativas y necesidades

individuales del sujeto; los cuales se interrelacionan e influyen mutuamente. Pone énfasis en los componentes: cognitivo, afectivo o comportamental.

- *Componente cognitivo: percepción* → la satisfacción laboral es el resultado de las percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente, el estilo de dirección, la política de la organización, la relación con los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el salario.
- *Componente afectivo: sentimiento* → la satisfacción laboral se entiende como un sentimiento de agrado, de bienestar o un estado emocional positivo, que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permita estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulte atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.
- *Componente comportamental: actitud* → la satisfacción laboral es una actitud general de un individuo hacia su trabajo. Entonces, es una actitud de bienestar interior que se pone de manifiesto en las percepciones y en la conducta equilibrada del sujeto, en el momento en el que hay acuerdo y armonía entre el pensamiento y el sentimiento.

Güell propone los modelos que explica la satisfacción laboral/profesional de la siguiente manera:

<p>De la satisfacción de las necesidades humanas (modelos de contenido según Loitegui, 1990)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taylor (1856-1915): necesidad económica</li> <li>- Maslow (1934): jerarquía de necesidades</li> <li>- Schaffer (1953): doce necesidades básicas cuya satisfacción produce en el individuo ausencia de tensión y satisfacción</li> <li>- Herzberg (1959): teoría bifactorial, necesidades higiénicas y de motivación.</li> <li>- McClelland (1961): necesidad de logro, de poder y de</li> </ul>
--	--

	afiliación
De los pensamientos, deseos, expectativas, ideas subjetivas, comparaciones, modelos de proceso, según Loitegui (1990)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vroom (1964): expectativas</li> <li>- Lawler y Porter (1968): amplían expectativas + recompensas justas</li> <li>- Adams (1963, 1965): equidad</li> <li>- Locke (1976): finalidad o metas</li> <li>- Brügemann (1974) y Brüßing (1991): modelo dinámico de la satisfacción</li> <li>- Karaseck (1979): demanda-control</li> <li>- Johnson (1968): amplía anterior con reconocimiento social</li> </ul>

Fuente: Luisa Güell (2015), *Estudio de la satisfacción de los maestros*

Asimismo, propone los modelos que explican qué factores producen la satisfacción:

<b>Autor y año</b>	<b>Factores</b>
Hoppock (1935)	Nivel de cansancio, variedad de las tareas, condiciones de trabajo y supervisión.
Locke (1976)	Salario, promoción, reconocimiento, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, empresa y dirección.
Herzberg (1959)	Agrupar los factores que afectaban a la satisfacción/insatisfacción en dos grupos: higiénicos y motivacionales.
Tezanos (1983) Martínez Sánchez (1984) Zubieta (1996)	Exógenos/endógenos Sociales/personales Intrínsecos/extrínsecos, ambientales/personales

Fuente: Luisa Güell (2015), *Estudio de la satisfacción de los maestros*

A lo que concluye, que la satisfacción estará condicionada al grado en el que se consiguen determinados resultados y beneficios y al grado en el que se satisfacen determinadas necesidades en el trabajo.

Además, menciona la teoría de Maslow (1908-1970) presentada en 1934, donde propone que las responsables de la satisfacción no son sólo las necesidades sociales o económicas, sino que existen una serie de necesidades humanas que se organizan y estructuran jerárquicamente. El esquema resultante es una pirámide en cuya base se encuentran las necesidades más básicas y en cuyo vértice se sitúan las necesidades de autorrealización. La jerarquización indica que dichas necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización, deben satisfacerse progresivamente para poder ascender y alcanzar las superiores.

Continúa haciendo referencia a Herzberg (1923-2000), quien, en 1959, formuló la primera teoría sobre la satisfacción laboral, llamándola teoría Dual, Bifactorial o teoría de higiene y crecimiento. La cual consistía en un modelo basado en que las personas que están satisfechas con su trabajo tienden a atribuirlo a cuestiones intrínsecas: logros o reconocimiento, entre otros; mientras que cuando se pronuncian insatisfechas citan factores externos como las condiciones de trabajo o la organización. Lo que le hace deducir que la línea entre satisfacción e insatisfacción depende de distintos factores. Sugiere que la real satisfacción del hombre con su puesto laboral proviene del hecho de enriquecerlo, obteniendo mayores responsabilidades y experimentar un crecimiento mental y psicológico.

También hace mención que, en 1961, McClelland, parte de la idea de que las necesidades del trabajador son factores determinantes de su satisfacción, ya que determinan su conducta. Plantea tres necesidades básicas como motores de conducta humana: necesidad de logro (tener éxitos, de poder (influir en los demás) y de afiliación (relaciones afectivas). Posteriormente, en 1964, manifiesta que Vroom sostiene la teoría de las expectativas, donde la satisfacción personal o laboral depende de la posibilidad subjetiva de que nuestras conductas logren conseguir los resultados esperados, porque el trabajador estará satisfecho cuando obtenga los resultados que son deseados o previstos por él. Se basa en tres conceptos: expectativa o percepción subjetiva de que una determinada conducta provocará un resultado; valencia o valor subjetivo que le damos a la recompensa;

instrumentalidad: la percepción individual de que ciertos resultados conlleven a otros resultados.

A su vez, Lawler y Porter, continúan desarrollando la teoría de Vroom y en 1973, recalcan que la satisfacción depende de dos cosas, de una parte, el valor y la magnitud de las recompensas que se obtiene con el trabajo y de lo que el individuo considera que debería recibir. Establecen diferencia entre recompensas extrínsecas, controladas por la organización, tales como: salario, seguridad o ascenso; y recompensas intrínsecas, relacionadas con los deseos de autorrealización del individuo. Concluyen que la satisfacción surge del resultado de la comparación entre la expectativa que se tiene de la recompensa justa que se debe recibir y la recompensa real percibida.

En este sentido, muchos autores reconocen el carácter multidimensional del término de satisfacción laboral, destacando un componente genérico global. Que inicialmente, se consideraban esenciales los factores materiales o extrínsecos y posteriormente se valoraron también los factores intrínsecos o motivacionales.

Autor	Año	Factores
Hoppock	1935	Equilibrio emocional, religiosidad, sociabilidad, sentimiento de éxito, familia y reconocimiento social, visión del propio trabajo, edad. El autor destaca especialmente factores de personalidad y actitud hacia el entorno.
Herzberg	1959, 1976	<i>Factores higiénicos:</i> sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral. <i>Factores motivacionales:</i> trabajo en sí mismo, responsabilidad, progresión profesional, realización, reconocimiento social
		Variables referidas a la inversión personal y expectativas de recompensas, cantidad real de recompensa recibida,

Lawler y Porter	1973	resultado del trabajo percibido por los demás, características del trabajo. Recompensas incluyen: remuneración, ascensos, reconocimiento, comunicación con la dirección.
Smith	1974	<i>Factores Ambientales:</i> nivel profesional, actividad variada, liderazgo participativo, salario y promoción profesional, aceptación del grupo. <i>Factores Personales:</i> sexo, nivel educativo, edad Considera cuatro dimensiones: satisfacción por la pertenencia a la organización, por la tarea realizada, por el sueldo y las características profesionales, y la satisfacción por el equipo de trabajo.
Tellenbeck y cols.	1983	Estructura de la carrera, oportunidades de promoción, estatus ocupacional, sueldo
Weinert	1985	Clima organizativo, actitud de la dirección hacia los empleados, actitudes de los colaboradores hacia el trabajo personal. <i>Componente exógeno:</i> realidad del trabajo, organización <i>Componente endógeno:</i> percepción que el sujeto tiene de cómo se valora su trabajo desde la dirección y desde el equipo de compañeros.
Meliá y Peiró	1989	<i>Cinco factores:</i> la supervisión (relaciones con superiores), con ambiente físico (higiene, espacio), prestaciones recibidas (convenio, sueldo, formación), intrínseca del trabajo (en sí mismo, oportunidades, metas) y la participación (en decisiones de grupo).
Muñoz	1990	Trabajo interesante, ambiente equipo agradable, visión positiva de la organización, percibir compensaciones personales y salariales acordes a las expectativas.
Meliá et al.	1990	<i>Seis componentes de la satisfacción:</i> 1. Supervisión y participación, 2. Prestaciones básicas, 3. Intrínseca del trabajo, 4. Ambiente físico, 5. Cantidad y ritmo de trabajo exigido, 6. Prestaciones recibidas.

Loitegui	1990	El funcionamiento organizativo, las condiciones físico-ambientales, interés de las tareas, autonomía, tiempo libre, retribución económica, posibilidad de promoción, valoración del trabajo, relaciones con jefes y trabajo en equipo.
Sáenz y Lorenzo	1993	Nivel de calidad de trabajo, el reconocimiento recibido, la responsabilidad que conlleva, la libertad y autonomía.
Robbins	1996	Trabajo desafiante mentalmente, recompensas equitativas, buenas condiciones de trabajo, buen equipo de trabajo, ajuste de personalidad (sentirse cómodo y aceptado).
Gibson	1996	Sueldo, trabajo interesante, oportunidad de ascenso, actitud del jefe, actitud de los compañeros.
Leal et al.	1999	Relaciones interpersonales, naturaleza y condiciones físicas del trabajo, promoción y posibilidades de mejorar, retribución y seguridad.
Urrutia	2006	Tipo de trabajo: atractivo e interesante, salario, entorno físico y puesto de trabajo.

Fuente: Luisa Güell Malet (2015), *Estudio de la satisfacción de los maestros*

En relación con lo anterior, presenta una forma para unificar las dimensiones que frecuentemente se le otorga a la satisfacción laboral, dividiéndola en dos grupos: intrínsecas y extrínsecas.

<b>Tipo de variable</b>	<b>Facetas del trabajo</b>
Variables intrínsecas, endógenas o motivacionales	Trabajo en sí mismo, realización personal, posibilidades de promoción, reconocimiento social, participación.
Variables extrínsecas, exógenas o higiénicas	Retribución económica, relaciones con compañeros y superiores, política de la empresa, características del trabajo.

Fuente: Luisa Güell (2015), *Estudio de la satisfacción de los maestros*

### 1.2.3. ESTRÉS PROFESIONAL

Para explicar nuestra variable de estudio Estrés dentro del contexto Profesional, se abordará en primer lugar algunas definiciones de diversos autores que hicieron referencia sobre el Estrés en contextos generales.

**Aulestia (2018)**, menciona que la realidad laboral está profundamente marcada por la globalidad, los avances tecnológicos y las constantes reingenierías del recurso humano. Afectándose además por diversas exigencias, grados de presión o factores como la demanda de esfuerzo físico, mentales o emocionales que, en muchos casos, los trabajadores no pueden hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y generan serias consecuencias como el estrés, quitando así la productividad y salud.

En este sentido, cita a Hans Selye, quien es considerado como el “padre del concepto moderno del estrés”, porque marcó un hito insoslayable en el desarrollo del término, sosteniendo que los agentes desencadenantes de estrés siempre atentan contra el estado de equilibrio interno (homeostásis) del organismo y el estrés sería la respuesta no específica del organismo ante situaciones demandantes.

Por tanto, creó la teoría sobre la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. En 1974, sostuvo una distinción entre el estrés bueno que está en todo aquello que causa placer, todo lo que la persona quiere o acepta hacer en armonía consigo misma, con su medio y con su propia capacidad de adaptación; y el estrés malo. Es decir, el estrés bueno o “eustrés” hace referencia a situaciones y experiencias con resultados y consecuencias predominantemente positivos para el progreso; mientras que el estrés negativo o “distrés”, está referido a situaciones incómodas por la incapacidad de reacción ante la demanda exigida, generando consecuencias negativas como afecciones psicológicas y de salud.

En este sentido, el estrés positivo o eustrés es el estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que permita la productividad y creatividad. Y el estrés negativo o distrés, produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en la reducción de la productividad del individuo.

**García y Forero (2018)**, consideran que el concepto de estrés laboral incluye diversos aspectos: a) reconocerlo como múltiples reacciones que tiene el organismo ante las dificultades o exigencias que tiene el medio, el desequilibrio existente entre estas, y b) se puede entender como un estado emocional negativo acompañado de cambios fisiológicos y percepción del sujeto según las exigencias del medio, pudiendo llegar a afectar el bienestar del individuo, debido a la falta de herramientas para enfrentar las situaciones.

Asimismo, cita a Huang, Feuerstein y Sauter (2002), quienes señalaron aspectos relacionados al estrés laboral:

- a) *Fisiológicos*: aumento de la tensión muscular, del colesterol, de la presión arterial, entre otros.
- b) *Cognitivos*: incapacidad para concentrarse, mal humor, entre otros
- c) *Motores*: hablar rápido, comer en exceso, tener trastornos de sueño, entre otros.

Mencionan que los modelos que abordan el estrés son:

- a) *Demanda – control (Karasek y Theorell, 1990)*: las reacciones frente al estado de estrés son el resultado de altas demandas laborales (presión, exceso de carga laboral y trabajo mentalmente agotador) y poco margen de decisión (control que un trabajador tiene sobre esa demanda psicológica). Por lo tanto, para disminuir el nivel de estrés se pueden reducir las demandas laborales o aumentar el potencial de control de decisión.

- b) *Desequilibrio esfuerzo – recompensa* (Siegrist, 1996): enfocado en el rol del trabajador, la importancia del trabajo retribuido en términos de seguridad, estima, salario y la procedencia del estrés en el ámbito organizacional, contemplando así no sólo factores psicológicos, sino biológicos y sociales, permitiendo una evaluación global.

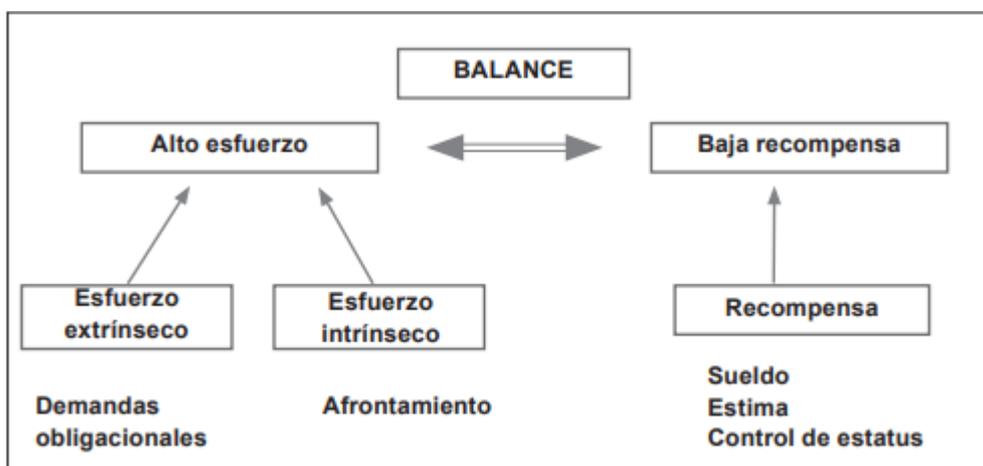
Mientras que para **García y Gil (2016)**, la dificultad para definir al estrés radica en que diversas enfermedades relacionadas presentan los mismos síntomas. Cita la definición de la Organización Mundial de la Salud (2010), como el “*conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción*”. Donde el organismo de un trabajador ante determinada demanda del ambiente inicia un conjunto de procesos fisiológicos y psicológicos que lo preparan para actuar en consecuencia y responder a dicha demanda. Si la respuesta resulta exagerada o insuficiente, se producen trastornos psicológicos de diferente intensidad, como somatizaciones. Que, al no conseguir controlarlas, derivan en enfermedades de diversa índole y algunas muy graves. Inclusive, pueden desarrollarse durante mucho tiempo, pero pasan inadvertidos en la persona afectada.

Distinguiendo la cantidad de estrés recibida, puede ser estimulante y saludable (eustrés) con la finalidad de llevar a cabo las tareas más rápido y de manera eficaz, permitiendo que el organismo responda adecuadamente a los retos y a los cambios de la vida diaria. Y puede ser un estrés perjudicial (distrés), cuando su permanencia genera un deterioro de la vida social y laboral de la persona, de manera aguda al durar dos días a cuatro semanas; y crónico al durar largo plazo. Clasifica los síntomas en:

- *Síntomas Físicos*: jaquecas, gastritis, aumento de la presión arterial y mayor incidencia de colon irritable, en paralelo una menor eficacia del sistema inmune, por ejemplo, reducción para resistir al virus de la gripe. Provoca también, taquicardia, sudoración, temblor corporal, tics nerviosos, obesidad y sobrepeso, pérdida de cabello y aparición de caspa, menstruación irregular, enfermedades cardíacas, presión de dientes y mandíbula (bruxismo), manos y pies fríos, tensión muscular, falta o aumento de apetito,

diarrea o estreñimiento, insomnio, tartamudeo, alteraciones de la piel (acné, rosácea, urticaria, arrugas, flacidez, dishidrosis, psoriasis, herpes bucales), fatiga y sequedad de boca.

- *Síntomas psíquicos*: se dificulta la capacidad de concentración e incrementa el número de errores, ralentiza la toma de decisiones, disminuye la memoria. Es frecuente, también, la aparición de ansiedad, preocupación en exceso, pensamiento catastrófico y lento, cambio en el estilo de vida, propensión a tener accidentes, inquietud, miedo o pánico, preocupación excesiva, irritabilidad, reducción del deseo sexual, disminución de la autoestima y constantes cambios de humor que, si no son tratados a tiempo, pueden ser causa de depresión y labilidad emocional.



Fuente: María García y Marta Gil (2016), *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud*.

Plantean a su vez, algunos términos afines al concepto de estrés laboral:

- a) *Síndrome de desgaste*: caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del sentido de realización personal o la percepción de que los logros profesionales quedan por debajo de las expectativas personales.

b) *Burnout o síndrome del trabajador quemado*: causado por determinadas circunstancias que exigen un esfuerzo emocional excesivo. A través de los siguientes síntomas:

- *Cansancio emocional*: manifestado por el agotamiento físico y psíquico, apatía, desesperanza y autoconcepto negativo.
- *Evitación y aislamiento*: conduce al absentismo laboral, no se acude a las reuniones de trabajo, se producen cambios de humor y conductas hostiles.
- *Sentimiento de inadecuación personal y profesional*: se deteriora la capacidad laboral y pérdida del sentimiento de gratificación.

Las autoras **Hermosa y Perilla (2015)**, coinciden en definir al estrés como el cambio en el estado mental o físico de una persona en respuesta a situaciones (estresores) que representan un desafío o una amenaza y citando a Hans Selye, lo divide en dos categorías: eustrés (positivo) o distrés (negativo). Todos los individuos tendrían una respuesta física, emocional, comportamental y cognitiva; la diferencia está en la capacidad de la persona para afrontar el estresor. Sin embargo, en el ámbito laboral, a parte de una respuesta fisiológica a una situación estresante, se involucra una interacción entre las demandas percibidas (evaluación cognitiva) en la situación y los recursos que el trabajador tiene para amortiguar el estresor. Describen modelos explicativos:

1. Según Cox y otros:

- a) El primer modelo conceptualiza el estrés ocupacional como una característica aversiva o nociva del ambiente laboral. Denominado aproximación desde la ingeniería. Tiene que ver con las características estructurales de la interacción de la persona con su medio ambiente laboral, los modelos más representativos son la teoría de persona – entorno (French, Rogers y Cobb) y el modelo demanda – control (Karasek).
- b) El segundo modelo define el estrés desde la respuesta fisiológica a ambientes dañinos o amenazantes. Denominado aproximación fisiológica. Está enfocado en los procesos cognitivos y las reacciones emocionales que

soporta la interacción de las personas con su medio ambiente laboral, entre los modelos teóricos se encuentran en el desbalance esfuerzo – recompensa (Siegrist) y el modelo transaccional (Lazarus y Folkman).

- c) El tercer modelo precisa el estrés ocupacional como la interacción dinámica entre la persona y su ambiente laboral, cuya característica son los procesos cognitivos y las reacciones emocionales que soportan esta interacción. Denominado aproximación psicológica.

## 2. Cooper y otros:

- a) La primera aproximación se basa en la respuesta del individuo, es decir, enfocada en los resultados o consecuencias del estrés que generado por agentes estresores produce una respuesta de orden psicológico, fisiológico y comportamental.
- b) La segunda aproximación se fundamenta en el estímulo, un aspecto central es la identificación de fuentes externas que afectan al organismo de forma negativa.
- c) La tercera aproximación define el estrés como la interacción entre el estímulo y la respuesta, la desventaja de esta postura es considerar solamente la interacción entre dos variables e intentar explicar la complejidad del proceso de estrés con el efecto moderador de una tercera variable.
- d) La cuarta aproximación considera el estrés como una transacción y está relacionado con la dinámica de los mecanismos psicológicos de valoración cognitiva y afrontamiento que soportan un evento estresante.

## 3. Jones y Kinman:

- a) La primera aproximación está enfocada en estímulo-respuesta, que mide el estrés como respuesta o como estímulo de acuerdo con el interés del investigador.
- b) La segunda aproximación aborda la interacción de factores individuales y ambientales, y sus posibles efectos en la salud.

- c) La tercera aproximación está relacionado al enfoque transaccional, que entiende el estrés como el proceso de evaluación cognitiva que la persona hace sobre las demandas presentes en su medio laboral y los recursos con lo que cuenta para afrontar estas demandas.

En resumen, de acuerdo con **Estefanía y Cárdenas (2017)**, el estrés ha despertado el interés de investigadores del área de la salud, por su consideración como la “enfermedad del siglo veinte”, derivada de trabajos con sobrecarga cuantitativa, trabajo repetitivo, trabajos con efectos psicosociales, etc. los principales conceptos sobre estrés laboral son:

Autores	Concepto	Autor	Concepto
Duygulu, Hakan, Guripek y Bagiran (2013); Kaya, Gündüz y Çicekc (2014); Kath, Stichler, Ehrhart y Sievers (2013).	Resultado de la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.	Lu, Sun, Hong, Fan, Kong y Li (2015); Arshadi y Damiri (2013); Çiçek (2013); Mora, Segovia, Arco, Blas y Garrido (2012); Chiang, Gómez y Sigoña (2013).	Respuesta biológica y psicológica de la persona frente a demandas del medio.
Cuevas-Torres y García-Ramos (2012, p. 2).	“A pesar del uso frecuente y de la amplitud de las publicaciones sobre el estrés, no existe una definición conceptual común” (Beehr y Neuman, 1978; López de Caro, 1985).	Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona (2014); (Araújo, de Souza, Cardoso, Rogério, Naves y da Silva (2015); Guimarães, Hökerberg y Faerstein (2013).	Enfermedad resultado de las experiencias laborales.
De Souza, Costa, Souza, Pinheiro y Poli (2011); Llapa, da Silva, Neto, López, Seva y Gois (2015); Dollarda et al. (2012); Tobe et al. (2011); Khodabakhshi (2013); Aniței, Stoica y Samsonescu (2013).	Resultado de demandas que exceden la capacidad de control laboral del trabajador.	(Dargahi y Shaham, 2012, p. 138).	“Factor físico, químico o emocional que causa tensión corporal o mental y puede ser un factor en la causa de la enfermedad”, como Merriam-Webster definición.
(Pasca & Wagner, 2012, p. 379), (Khalatbari, Ghorbanshiroudi, & Firouzbaksh, 2013, p. 860)	Estado psicológico que se acompaña de síntomas físicos y disfunciones sociales; resultado de presiones físicas, mentales y sociales.	(Bellagamba, Gionta, Senergue, Bèque y Lehuchet Michel, 2015, p. 357).	“Varios estudios han demostrado que la tensión laboral (JS), es un componente importante de estrés en el trabajo” Karasek (1979).

Fuente: Julieth Estefanía y Lucila Cárdenas (2017), *Estrés laboral: estudio de revisión*.

Retomando a Aulestia (2018), el estrés tiene dos componentes básicos:

1. *Agentes estresantes o estresores*: carga laboral, exigencias, sucesos, situaciones de la vida de carácter personal, familiar, laboral o social, personas u objetos que son percibidas como estímulos o situaciones que generan una respuesta o reacción de estrés en la persona.
2. *La respuesta al estrés*: son las reacciones por parte de los individuos ante los agentes que lo provocan, pudiendo ser de dos tipos:
  - a) Respuesta en adecuada armonía con la demanda que se presenta
  - b) Respuesta negativa o insuficiente en relación con la demanda, lo que genera inadaptación.

La respuesta al estrés dependerá del tipo de personalidad, patrones de conducta y nivel cognitivo que presentan las personas; porque en algunas resultará una experiencia agotadora, y para otras ligeramente alteradora en su vida.

Cita a Slipack (1996) quién planteó de otra manera los tipos de estrés laboral:

1. *Estrés episódico*: ocurre en un determinado momento y luego de ser resuelto y superado desaparecen los síntomas que lo provocaron.
2. *Estrés crónico*: se presenta frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un estresor de manera continua, entonces el individuo es sometido a una o varias de las siguientes situaciones:
  - Ambiente laboral inadecuado
  - Sobrecarga de trabajo
  - Alteración de ritmos biológicos
  - Responsabilidades y decisiones muy importantes
  - Estimulación lenta y monótona
  - Condiciones laborales inadecuadas

Se puede clasificar las principales manifestaciones de estrés en tres niveles de importancia:

- *Leve*: presentando irritabilidad, ansiedad, insomnio, posibles problemas de concentración
- *Moderado*: presentando aumento de las horas de absentismo, sentir fatiga sin razón, indiferencia e indecisión, aumento del consumo del tabaco y alcohol.
- *Severo*: presentando depresión, problemas de salud, aislamiento social y presencia de pensamientos autodestructivos.

También, nos menciona las fases del estrés, dónde los colaboradores padecen del proceso de adaptación frente a una situación de estrés laboral:

1. *Fase de alarma*: ante un estímulo estresante, en primer momento, la resistencia por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar el organismo para la acción, para la respuesta. Se produce un aumento de la frecuencia cardíaca, aumenta la coagulabilidad de la sangre y su concentración en las zonas en las que puede ser necesaria para la acción (músculo, cerebro, corazón). También aumenta la capacidad respiratoria y se agudizan los sentidos. Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.
2. *Fase de resistencia*: en la que desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es capaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.
3. *Fase de agotamiento*: se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo a una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte.

Define a los estresores como todo aspecto de la organización y gestión del trabajo, que potencialmente puede causar daños físicos, sociales y psicológicos en los trabajadores. Los clasifica en 8 grupos:

1. Estresores del Ambiente Físico:

- Iluminación
- Ruido
- Vibraciones
- Higiene
- Temperatura
- Toxicidad
- Condiciones climáticas externas
- Poca disponibilidad de espacio físico

2. Estresores de Contenido de la Tarea:

- La carga mental de trabajo
- El control sobre la tarea
- Variedad de las tareas
- Infrautilización de habilidades
- Falta de participación

3. Estresores de las Demandas del Trabajo:

- Jornada de trabajo excesiva
- Sobrecarga de trabajo
- Infra carga de trabajo
- Nuevas tecnologías

4. Estresores de Rol

- Conflicto de rol
- Ambigüedad de rol
- Sobrecarga de rol
- Super especialización
- Incompetencia de rol

5. Estresores del Desarrollo de la Carrera
  - Inseguridad en el trabajo
  - Promoción y desarrollo profesional
  
6. Estresores Interpersonales
  - Densidad social en el lugar de trabajo
  - Calidad de las relaciones
  - Relación con superiores, compañeros y subordinados
  - Relaciones con público, usuarios y clientes.
  
7. Estresores Grupales y Organizativos
  - Centralización en la toma de decisiones
  - Falta de cohesión del grupo
  - Presión del grupo a la conformidad
  - Clima socio-grupal
  - Nivel de conflicto grupal
  
8. Estresores Extra organizacionales
  - Problemas de equilibrio y compensación
  - Estresores intrafamiliares
  - Fuentes extra-familiares de estrés familiar
  - Conflicto familia-trabajo
  - Aspiraciones de carrera
  - Aspectos temporales del trabajo
  - Cambios de residencia
  - Familia como apoyo/familia como conflicto
  - El trabajo de la mujer casada
  - Parejas de doble carrera

Mientras que las consecuencias de estar expuesta a situaciones de estrés pueden ser algo negativo o productivo, dependerá de las respuestas si son intensas, frecuentes y duraderas, porque producen diversos trastornos en el organismo del individuo y un impacto negativo para la organización.

EN EL INDIVIDUO	EN LA ORGANIZACIÓN
<b>EFFECTOS FISIOLÓGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de la tasa cardíaca</li> <li>- Tensión muscular</li> <li>- Dificultad para respirar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Absentismo</li> <li>- Rotación de la mano de obra</li> <li>- Gastos financieros</li> <li>- Problemas de planificación y logística del personal</li> <li>- Disminución de la producción</li> <li>- Falta de cooperación entre compañeros</li> <li>- Aumento de peticiones de puesto de trabajo</li> <li>- Necesidad de una mayor supervisión del personal</li> <li>- Aumento de quejas en los clientes</li> <li>- Empeoramiento de las relaciones humanas</li> <li>- Falta de orden y limpieza</li> <li>- Aumento de incidentes y accidentes</li> <li>- Aumento de quejas al servicio médico</li> <li>- Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.</li> </ul>
<b>EFFECTOS COGNITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preocupaciones</li> <li>- Dificultad para la toma de decisiones</li> <li>- Sensación de confusión</li> </ul>	
<b>EFFECTOS MOTORES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hablar rápido</li> <li>- Temblores</li> <li>- Tartamudeo</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia basada en Cristina Aulestia (2018), *Factores de riesgo psicosocial como causa de estrés laboral en personal administrativo de una institución de educación superior: estudio de caso en la ciudad de Quito.*

**García y Gil (2016)**, recomiendan que, si un individuo ha sufrido un episodio de estrés, resulta fundamental evitar que se produzca otros. Puede desarrollarse las siguientes técnicas:

- a) *Exteriorizar las emociones*: compartir con los compañeros de trabajo, amigos o familiares las preocupaciones y los sentimientos que generan angustia. Porque está demostrado que comunicar las emociones y tener sentido del humor libera mucha tensión y facilita la perspectiva que permite cuestionar las amenazas y dificultades del entorno.

- b) *Descansar*: las personas mantienen un nivel de atención máximo durante 20 minutos. Superado ese umbral, la atención se mantiene una hora más. Para evitar la fatiga mental, lo mejor es cambiar la tarea que se está realizando cada hora y media o tomarse un breve descanso de cinco minutos realizando tareas que suponen una menor demanda de atención.
- c) *Autoreflexión*: es muy importante conocerse a uno mismo y detectar los elementos que causan vulnerabilidad para evitarlos y/o afrontarlos.
- d) *Las estrategias de afrontamiento*: constituyen una herramienta fundamental en el manejo de estrés: Divididas en dos:
  - Las que se centran en el problema: la confrontación con lo que supone una amenaza, la búsqueda de apoyo social y centrarse en las soluciones.
  - Las que se basan en la emoción que reduce el impacto del estrés sobre el individuo: el autocontrol, el distanciamiento y la reevaluación positiva.
- e) *Eliminar tareas innecesarias*: saber gestionar el tiempo y planificar la jornada.
- f) *Activarse*: hacer ejercicio y caminar para evitar la rigidez muscular, mejorar la circulación, facilitar la relajación, etc.

#### **1.2.4. DESEMPEÑO LABORAL**

En cuanto a la variable dependiente Desempeño Laboral, se ha considerado las diferentes concepciones y su relación con la evaluación del desempeño, las cuales han sido esenciales para la presente investigación.

En el 2018, **Murillo y Vanga**, dieron mención a diversos autores para explicar el desempeño laboral. Primero, a Milkovich y Boudreau que indicaban que es el grado donde el empleado cumple con los requisitos que lleva el trabajo, es decir, se basa en las principales funciones del puesto y su correcta ejecución. Segundo, según Chiavenato, es el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos

fijados, lo que constituye la estrategia individual para lograrlos. Tercero, Bohórquez refiere que es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas de la organización en un tiempo determinado.

Ante lo descrito, los autores plantean que el desempeño laboral se analiza en base a las competencias generales y básicas que desarrollan los empleados en sus trabajos. Refieren que, para García, una competencia es la integración holística de conocimientos, habilidades, valores, actitudes y destrezas demostradas, en contextos socio-laborales diferentes y cambiantes, poniendo en práctica las experiencias y los principios básicos, saber, saber hacer, saber ser, saber emprender, saber compartir y vivir.

Para **Vásconez y otros (2019)**, el éxito empresarial depende de la cultura organizacional y cómo influye en el talento humano dentro de las organizaciones; siendo la guía fundamental del comportamiento y actitud que deberían tener los empleados de la empresa en el momento en que ejercen sus funciones.

En este sentido, citan a Chiavenato (2007), para definir al desempeño laboral como el esfuerzo que cada individuo desarrolla en el ámbito laboral, debe estar en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que tiene del papel que debe desempeñar.

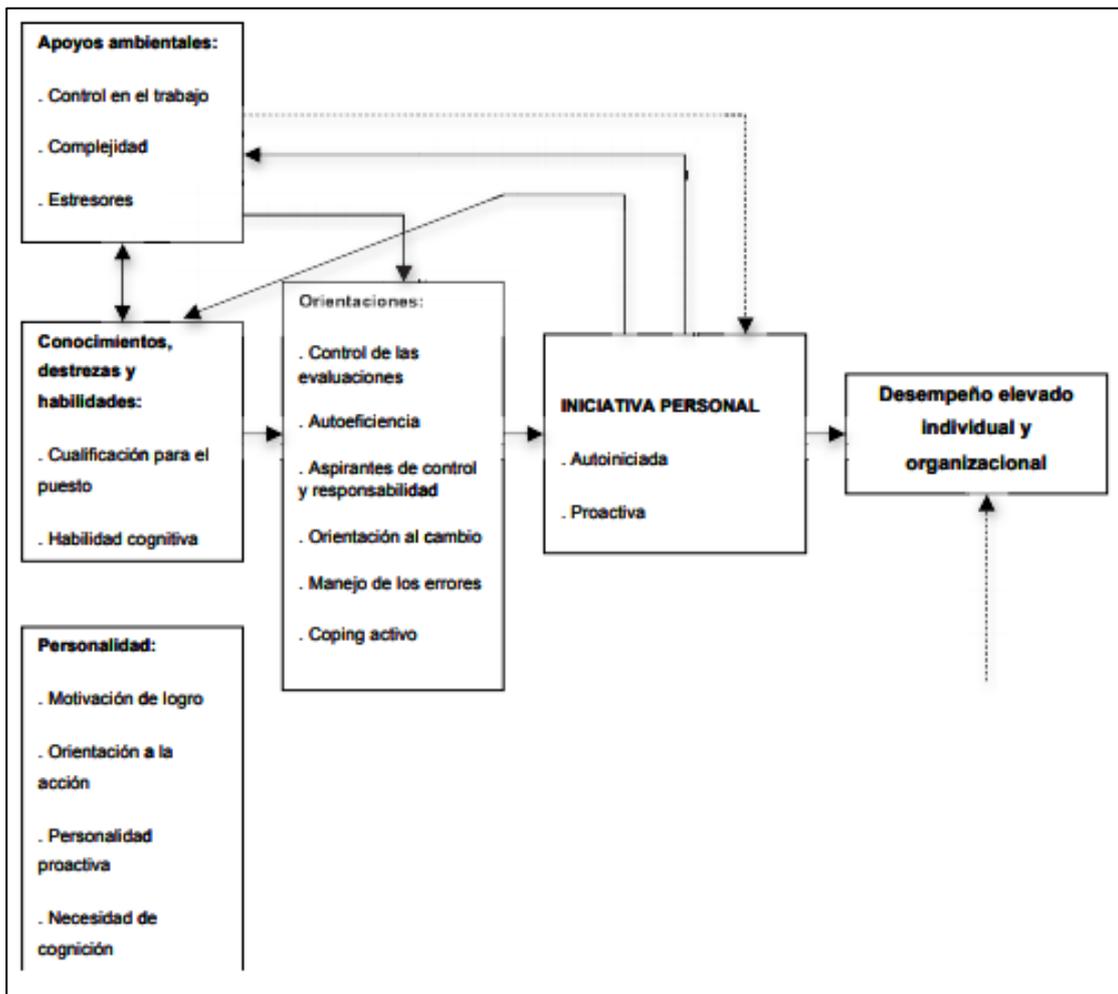
Entonces la interacción entre empleado y empresa es un proceso de reciprocidad, la organización realiza ciertas cosas por el trabajador y para el trabajador, lo remunera, le da seguridad y status; de modo recíproco, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas. Tener en cuenta, que el rendimiento de los empleados dentro de la empresa puede verse afectado o no, dependiendo de cuán motivado esté y dispuesto a cooperar siempre y cuando las actividades que realice dentro de la organización contribuyan directamente al logro de sus propios objetivos personales.

Por eso, los trabajadores buscan cubrir ciertas expectativas en sus empleos tales como: reconocimiento por el trabajo realizado, sentir que participan en los procesos, estabilidad laboral, buenos salarios y buenas condiciones de trabajo; con la finalidad de que su desempeño sea óptimo.

**Rodríguez y otros (2016)**, consideran que el término desempeño es usado para hacer referencia a la pericia y a la capacidad con la que los individuos o trabajadores llevan a cabo conductas o actividades significativas para la organización. Asimismo, puede definirse como el valor que se espera sea aportado a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo, que sumados temporal o grupalmente contribuyen a la eficacia organizacional.

Basándose en Frese y Fay, plantean la necesidad de cambio en el concepto de desempeño, pasando de modelos pasivos o reactivos, a modelos activos del desempeño. Pudiéndose enumerar los de *desempeño contextual, conducta proactiva, autorresponsabilidad, conducta trascendente e iniciativa personal*. Siendo el último, definido como un síndrome conductual (conjunto de fenómenos que caracterizan a una situación determinada, no solo a una conducta aislada).

De este modo, un desempeño organizacional e individual elevado es consecuencia directa en la iniciativa personal, los conocimientos, destrezas y habilidades. A su vez, estas variables están influenciadas por la personalidad, los apoyos ambientales y las orientaciones. Que son las condiciones laborales y organizacionales que hacen que aparezcan conductas de iniciativa, siendo sus efectos directos o indirectos. Así se identifican el control en el trabajo, la complejidad de la tarea, los estresores y el apoyo a la iniciativa personal. Entonces los factores ambientales pueden influir o no en la mayor o menor eficacia en el desempeño laboral.



Fuente: Heriberto Rodríguez, Isabel Luján, Rosa Rodríguez (2016), *Influencia de los factores ambientales en el mayor o menor desempeño profesional*

Por consiguiente, distingue las siguientes variables:

- Tiempo de trabajo (TT)*: hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.
- Autonomía (AU)*: se relacionan aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración

temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. Se proyecta en dos grupos: Autonomía temporal cuando el trabajador puede gestionar algunos aspectos de la organización en base a la carga de trabajo y de los descansos (elección del ritmo, capacidad para distribuir descansos, disfrutar tiempo libre para atender cuestiones personales, etc.) y la Autonomía decisional que está referido a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo (toma de decisiones, distribución del trabajo, elección de procedimientos y métodos, resolución de incidencias, etc.)

- c) *Carga de trabajo*: nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Tiene dos componentes: cuantitativo cuando la carga de trabajo es elevada y cualitativo al tener un grado de dificultad elevado.
- d) *Demandas psicológicas (DP)*: referidas a la naturaleza de las distintas exigencias a las que un trabajador debe afrontar en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza: cognitivas distinguidas por el grado de presión y de esfuerzo intelectual (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.), y emocional que conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador pueda sentir (trato con pacientes, clientes, relaciones interpersonales, etc.)
- e) *Variedad / Contenido del trabajo (VCT)*: comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad para el trabajador, para la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y ofertando al trabajador un sentimiento que va más allá de las contraprestaciones económicas.
- f) *Participación / Supervisión (PS)*: recoge dos formas de posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su

participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

- g) *Interés por el trabajador / Compensación (ITC)*: referido al grado en que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Manifestado por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores, equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que obtiene.
- h) *Desempeño de rol (DR)*: considera los problemas que pueden derivarse de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales: la claridad de rol definido por las funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperado, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto) y el conflicto de rol que está referido a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias y pueden suponer un conflicto ético para el trabajador.
- i) *Relaciones y apoyo social (RyAS)*: consisten a las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. El apoyo social es entendido como factor modelador del estrés, estudia la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, etc.) para poder realizar adecuadamente el trabajo.

Otros autores, como **Álvarez y otros (2018)**, definen al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización. Mencionan a Falconí, 2015, quien indica que el término en cuestión se traduce en la relación entre la ejecución del trabajo realizado y los resultados obtenidos por él mismo en beneficio de la organización. Dicha relación no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado cargo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona.

Por consiguiente, la evaluación del desempeño laboral puede mejorar la productividad del personal, porque permite ser un instrumento privilegiado para aumentar la competitividad y obtener ganancias. Citan a Chiavenato (2011) para referir que la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño laboral de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona, y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización.

El proceso de evaluación de desempeño permite dar solución a problemas de supervisión del recurso humano, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa actualmente, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores que los exigidos para el cargo, de motivación, etc.; también para tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de las personas, logrando una mejor comunicación, planificación y organización del trabajo, basado en las fortalezas y debilidades detectadas.

Entonces, refieren que, para Ortega en el 2013, consistió en un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. Permite implementar nuevas políticas de compensación, mejorar el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la personal en el desempeño del cargo.

Además, describe los siguientes beneficios:

<b>BENEFICIOS</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.</li> <li>▪ Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su</li> </ul>

<p>PARA EL INDIVIDUO</p>	<p>desempeño y, asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoce cuáles con las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciática propia (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.)</li> <li>▪ Tiene oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol.</li> <li>▪ Estimula el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.</li> <li>▪ Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.</li> <li>▪ Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.</li> <li>▪ Atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.</li> <li>▪ Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones.</li> </ul>
<p>PARA EL JEFE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad.</li> <li>▪ Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos.</li> <li>▪ Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando éste.</li> <li>▪ Planificar y organizar el trabajo de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un</li> </ul>

	engranaje.
PARA LA EMPRESA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo</li> <li>▪ Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.</li> <li>▪ Puede dinamizar su política de Recursos Humanos, ofreciendo oportunidades a los individuos (no solamente de promociones, sino principalmente de crecimiento y desarrollo personal), estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.</li> <li>▪ Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.</li> <li>▪ Programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución.</li> <li>▪ Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, basado en Blanca Álvarez, Blanca Indacochea, Arturo Álvarez, Narciso Yoza y Martha Figueroa (2018), *La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior*.

Plantean también las principales debilidades del desempeño laboral en los ámbitos: científicos, económicos y sociales:

ÁMBITO	DEBILIDADES
CIENTÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se desarrollan sistemas de gestión integrada de los procesos con un enfoque total.</li> <li>▪ No existe un sistema de indicadores que de forma proactiva facilite el proceso de toma de decisiones.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El sistema de herramientas de apoyo actual no posibilita la evaluación de integrar los procesos y su pertinencia e impacto.</li> </ul>
<b>ECONÓMICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los sistemas de evaluación de desempeño no tiran un salto cualitativo de la actividad organizacional.</li> <li>▪ Los sistemas de indicadores no permiten medir a pertinencia e impacto de la organización y su desarrollo.</li> <li>▪ No se establece la relación costo-beneficio en cuanto a lo que entrega un empleado durante su desempeño y el costo de mantenerlo dentro de la organización.</li> <li>▪ Desarticulación de los procesos organizacionales y administrativos que permiten dar respuesta a los objetivos de las funciones de la empresa.</li> </ul>
<b>SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El desempeño de los empleados no se realiza centrado en un enfoque hacia la comunidad de la organización que se traduce en una cultura de mejora constante.</li> <li>▪ Los ambientes de trabajo no tributan a la integración y articulación de los procesos organizacionales e institucionales.</li> <li>▪ Los mecanismos de retroalimentación no miden el impacto social de la actividad y la respuesta a las demandas sociales.</li> <li>▪ Los directivos, elegidos a través de procesos democráticos, casi sin excepción no cuentan con la preparación necesaria en el ámbito administrativo.</li> <li>▪ Deficiente liderazgo en sus organizaciones, de manera que estas cumplan efectivamente con el encargo social.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, basado en Blanca Álvarez, Blanca Indacochea, Arturo Álvarez, Narciso Yoza y Martha Figueroa (2018), *La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior*.

Según **Valdés y otros (2015)**, es relevante la evaluación del desempeño, porque es una medición sistemática del grado de eficacia y eficiencia con el que los trabajadores realizan sus actividades laborales durante un periodo de tiempo

determinado y de su potencial desarrollo, y constituye la base para elaborar y ejecutar el plan individual de capacitación y desarrollo. Entonces, es una gran herramienta para la organización y más para el área de gestión del talento humano o de recursos humanos, ya que, es la dependencia encargada de realizar la evaluación a todos los empleados con los que cuenta la empresa.

Proponen que el procedimiento para evaluar el desempeño de los trabajadores está basado en el enfoque de competencias, alineación del nivel organizacional hasta el individual. Para lo cual, utilizan indicadores de desempeño que se despliegan desde el nivel estratégico y por los cuales se mide al trabajador.

De este modo, el modelo de evaluación de desempeño guiará a conocer cómo influye cada uno de los empleados en la consecución de los objetivos organizacionales. Es por esto, que el modelo elegido tiene que ir alineado con el direccionamiento estratégico de la empresa, los procesos organizacionales y con los objetivos e indicadores que se quieren lograr durante la operación organizativa. Se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

- Base en el enfoque por competencias
- Utilización del método de evaluación 360°
- Empleo de técnica como la suma ponderada
- Rating que permiten el sustento matemático de la evaluación

Los métodos de evaluación basados en conductas (competencias), ofrecen a los empleados información más orientada a la acción, por lo que se potencia de manera más efectiva el desarrollo de las personas. Existen diversos métodos de evaluación del desempeño como: las escalas gráficas, elección forzada, investigación de campo, incidentes críticos y el 360°, entre otros. Siendo el último, el que ofrece una perspectiva más amplia al obtener aportes de distintos grupos de interés y se centra en el hecho de que el factor humano visualice de modo no sesgado el nivel de desempeño que tiene dentro de la organización. Y está caracterizado por:

- El establecimiento de un estilo de dirección participativo
- La creación de un canal de comunicación entre responsable y colaboradores
- La información a las personas de cómo lo están haciendo
- La evaluación objetiva de las contribuciones individuales, la motivación mediante el reconocimiento del trabajo bien hecho, el comprometimiento con objetivos.
- La estimulación, para conseguir resultados eficaces.

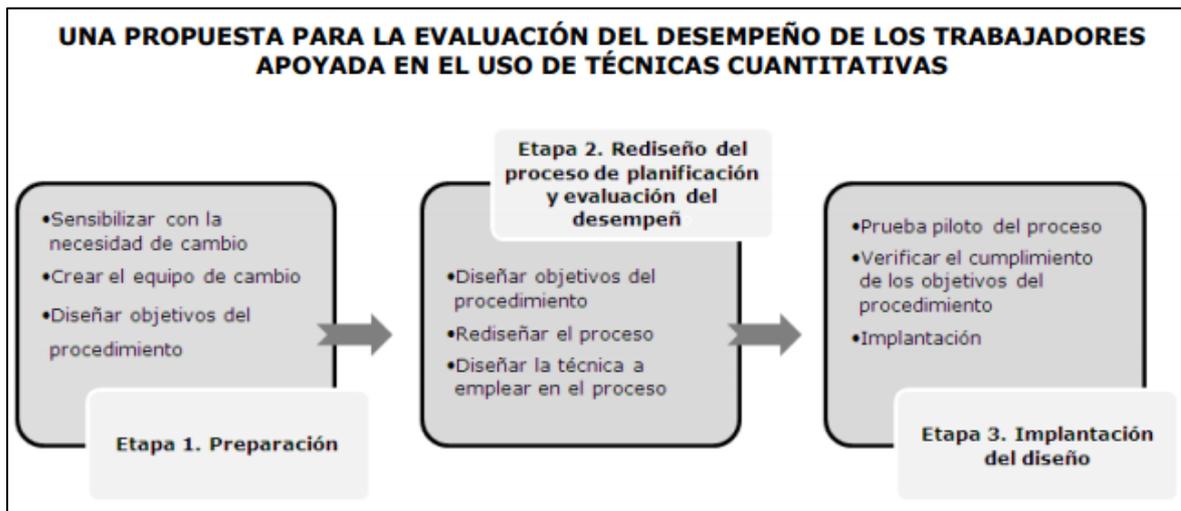
Con el método 360° se obtiene varios criterios respecto a un evaluado, por lo que generan varios puntos de vista, siendo en ocasiones contrapuestos. Representado por las decisiones multicriterio, que permiten asignar prioridades, evaluar variables y alternativas, así como integrar múltiples criterios y puntos de vista.

En este sentido, plantean que el procedimiento de evaluación del desempeño laboral consta de tres etapas:

- **Etapa 1: *Preparación***, tiene el propósito de crear en la organización el clima adecuado para el proceso, identificando los elementos que permitan caracterizar el sistema y las metas a alcanzar. Un cambio organizativo exige una alta capacidad de adaptación por parte del personal implicado, es necesario realizar actividades de sensibilización. Por lo que implica desarrollar acciones de:
  - Comunicación, con el fin de difundir la visión, objetivos y resultados del proyecto, tanto a nivel interno como externo.
  - Formación, con el fin de organizar los elementos necesarios para el conocimiento y aprendizaje del nuevo procedimiento; y motivación que buscan minimizar la resistencia al cambio.
- **Etapa 2: *Rediseño del proceso de planificación y evaluación del desempeño***, es necesario contar con un equipo de trabajo, que responde a que la evaluación de los trabajadores se desarrolle en condiciones adecuadas, que se alcancen los objetivos del proceso y que se cumplan las metas de

mejoramiento derivadas de los planes de desarrollo personal y profesionales acordados con los evaluados. Además, una labor muy importante de este equipo será la de lograr que en la organización se concientice la importancia de la evaluación como proceso continuo, y la necesidad de la retroalimentación constante. Por tanto, es un momento clave en la concepción del proceso de evaluación del desempeño por competencias. La evaluación de las actividades que componen esta etapa es:

- Diseño de los perfiles de cargos por competencias, que establece las características ideales que debe tener una persona para ocupar un puesto determinado en la organización. A partir de esto, se establecen los criterios de evaluación y se decide si el trabajador se desempeña bien o mal. Desde el enfoque de competencias, es el momento que se definen las competencias laborales y se incorporan al perfil del cargo. El formato de perfil de cargo por competencias debe contener aspectos fundamentales como: misión del cargo, categoría ocupacional, grupa escala, competencias y los comportamientos asociados a cada una, funciones, responsabilidades, condiciones de trabajo y requisitos del cargo.
- **Etapa 3: *Implantación del diseño***, comienza con la aplicación de una prueba piloto, con la que se busca evaluar la adecuación del modelo de evaluación del desempeño propuesto a las necesidades y características del entorno de aplicación. Es fundamental para determinar las oportunidades de mejora del modelo y el nivel de aceptación en los trabajadores.



Fuente: Martha Valdés, Rosario Garza, Ileana Pérez, Maité Gé y Ana Chávez (2015), *Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas*

Mientras que **Fernández y otros (2016)**, proponen un procedimiento general para la evaluación del desempeño, basado en competencias e indicadores. Lo que permitirá diagnosticar el desempeño, a partir de conocer la opinión de los diferentes actores involucrados en el proceso de evaluación y facilita la elaboración de los programas de formación continua. Consiste en fases, etapas y pasos, detallados de la siguiente manera:

### **FASE 1.- Preparación del proceso de evaluación del desempeño**

- **Etapa 1.- Estrategia, políticas de Recursos Humanos y definición y/o análisis de los perfiles de competencias:** El análisis de las estrategias y políticas de Recursos Humanos (RH) debe revelar los principales problemas existentes e identificar las posibles vías para su solución. Para recopilar la información necesaria se pueden utilizar diversas técnicas, entre ellas se encuentran: las encuestas, las entrevistas y la revisión documental. La situación actual será el punto de partida para detectar la necesidad de un sistema que garantice establecer los estándares de comportamiento y permita evaluar el desempeño del personal con la máxima objetividad posible.

Se debe realizar el estudio actual de los perfiles de competencias comprobando si brindan la posibilidad de determinar con precisión los objetivos, funciones, competencias y exigencias bajo el personal desempeñan su labor y por los cuales se les mide, su rendimiento profesional en un período de tiempo dado. En el caso de que no estén definidos los perfiles de competencias es necesario hacer un análisis del sistema de trabajo que permita definir su perfil, a partir de los pasos siguientes:

**Paso 1.1.- Conformar el equipo de trabajo:** tiene como función la aplicación completa del procedimiento específico para la determinación del perfil de competencias de los trabajadores.

**Paso 1.2.- Selección de los métodos para determinar las competencias laborales:** los métodos más conocidos son: el análisis funcional, el método conductivista y el constructivista. Cada uno posee ventajas y desventajas por lo que recurrir a un método mixto sería lo más conveniente.

**Paso 1.3.- Diseño de los perfiles de competencias laborales:** se propone conceptualizarla como la capacidad o habilidad de efectuar tareas o hacer frente a situaciones diversas de forma eficaz en un contexto determinado. Es necesario, entonces movilizar actitudes, habilidades y conocimientos al mismo tiempo y de forma interrelacionada.

**Paso 1.4.- Registro y definición del formato de los perfiles de competencias:** registra las informaciones necesarias para elaborar los perfiles de competencias del personal, a partir del método seleccionado.

**Paso 1.5.- Seguimiento:** la retroalimentación es muy importante porque en la medida de la evolución de los procesos de enseñanza-aprendizaje y de las características propias de cada organización, será necesario modificar las propuestas de competencias a evaluar en el personal.

▪ **Etapas 2.- Definición de los objetivos del sistema de evaluación del desempeño:**

**Objetivos generales:**

1. Mejorar y potenciar el perfil de desempeño, a través de un proceso sistemático y participativo de los trabajadores, con la finalidad de identificar

las debilidades en el desempeño del personal y sus potencialidades de mejora.

2. Retroalimentar los otros procesos de recursos humanos vinculados a la evaluación del desempeño (selección, promoción, formación, recompensa, etc.) y aportar de manera sostenible al mejoramiento de la calidad de la organización.

**Objetivos específicos:**

- ✓ Conocer en determinado período de tiempo el desempeño del personal, sus puntos fuertes y débiles para mejorar el desempeño y en consecuencia, la calidad de los servicios que ofrece la organización.
  - ✓ Contribuir a la permanente actualización de la capacitación del personal.
  - ✓ Proveer al personal la opinión de los jefes inmediatos, los pares laborales y los de cargo menor sobre su desempeño para retroalimentar los procesos de evaluación.
  - ✓ Otorgar reconocimiento al personal merecedor de estímulos.
  - ✓ Proveer información a la organización para una justa remuneración, estimulación del personal y promoción a cargos superiores.
  - ✓ Detectar necesidades de formación y por tanto ayudar al personal en sus planes de formación y superación.
  - ✓ Promover una cultura de evaluación en un ambiente de interacción entre actores que ejercen la evaluación con responsabilidad.
- **Etapa 3.- Definición de las exigencias del sistema de evaluación del desempeño:** las exigencias en el sistema de evaluación del desempeño se necesitan para garantizar su eficiencia y eficacia. El sistema concebido está constituido por cuatro (4) elementos: objetividad, parcialidad, comunicación y determinación de evaluadores, y el período de tiempo a evaluar.

**FASE 2.- Diseño del sistema de evaluación del desempeño**

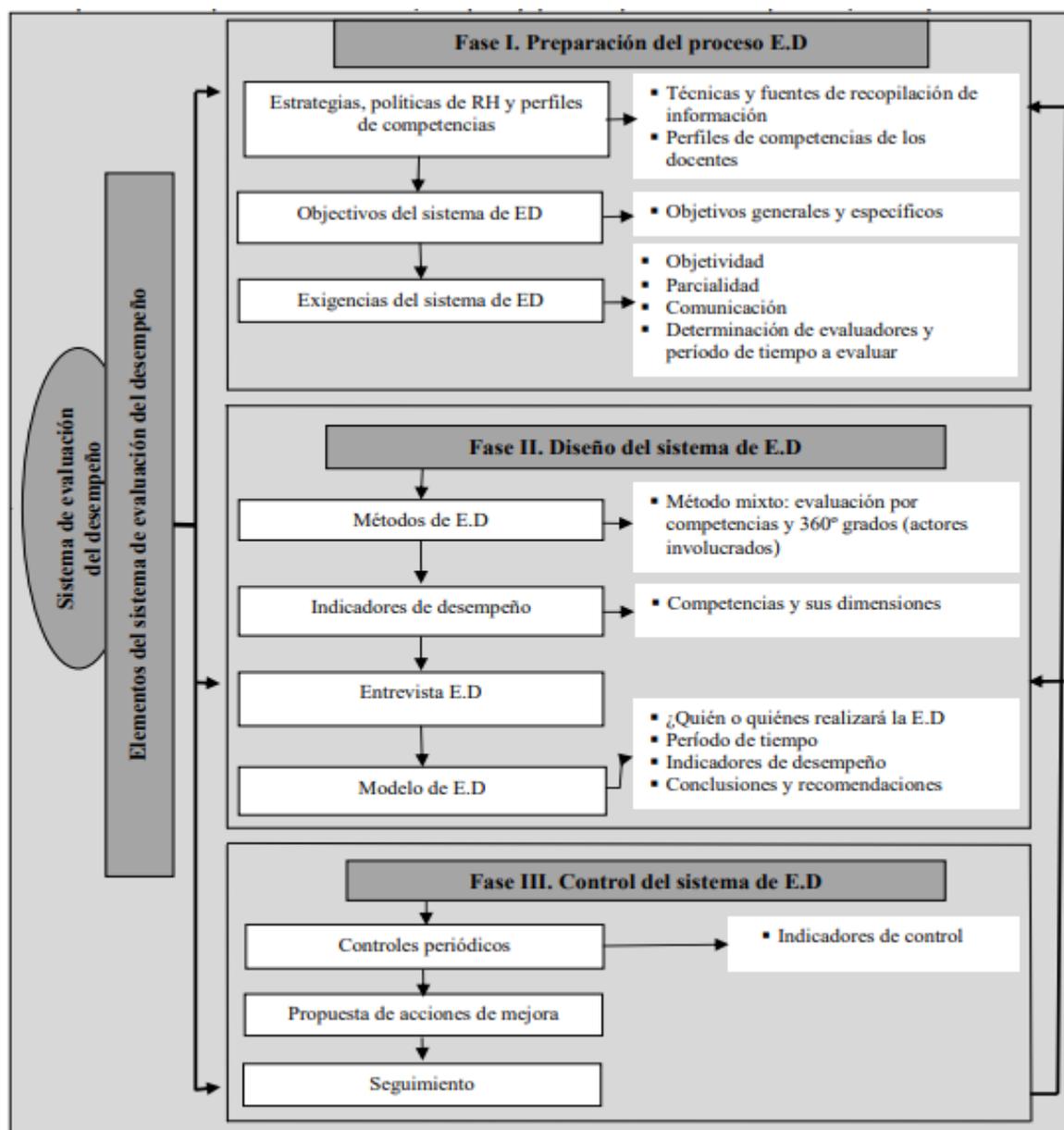
- **Etapa 4.- Determinación de los métodos de evaluación del desempeño:** Para seleccionar los métodos de evaluación se sugiere recurrir a la aplicación de un método mixto, como resultado de combinar el método de evaluación por competencias y el método de evaluación 360º grados. El método de evaluación

del desempeño por competencias permite, tanto al evaluador como al directivo, identificar cuáles son las competencias que el evaluado posee y cuáles son las que necesita añadir, ampliar y desarrollar, de modo que exista correspondencia con las competencias deseadas por la organización. El método de evaluación del desempeño de 360° grados permite conocer la valoración de los diferentes actores relacionados con el proceso de evaluación del desempeño del personal desde una perspectiva de diferentes visiones. Estos criterios son aportados por: los jefes inmediatos, los pares de trabajo y la autoevaluación del personal.

- **Etapa 5.- *Definición de los indicadores de evaluación del desempeño (competencias y sus dimensiones):*** se determinan las competencias y sus dimensiones (indicadores) a utilizar como medida del desempeño del personal.
- **Etapa 6.- *Desarrollar la entrevista del desempeño:*** se produce el intercambio de opinión entre el evaluado y el evaluador sobre el desempeño del proceso, proyectándose el conjunto de medios necesarios para el mejoramiento de la actuación futura del evaluado.
- **Etapa 7.- *Modelo de evaluación del desempeño:*** se define el modelo de evaluación de desempeño para el personal de la organización.

### **FASE 3.- Control del sistema de evaluación del desempeño**

- **Etapa 8.- *Controles periódicos:*** Esta etapa no solamente debe de estar prevista para indicar fallas y problemas, sino que también se pueden encontrar sugerencias y soluciones a las situaciones existentes en el proceso evaluativo.
- **Etapa 9.- *Propuesta de acciones de mejora:*** En función de los resultados obtenidos del control se proyectarán las acciones de mejoras necesarias para un buen funcionamiento del sistema de evaluación de desempeño.
- **Etapa 10.- *Seguimiento:*** Esta etapa incluye, el seguimiento de los resultados del control del sistema de evaluación de desempeño. Consiste en establecer chequeos periódicos para detectar posibles cambios en las estrategias de las organizaciones. Este procedimiento se aplicará continuamente para evaluar la efectividad del sistema de evaluación de desempeño propuesto.



Fuente: Domingos Fernández, María Sotolongo y Carlos Martínez (2016), *Procedimiento para la evaluación del desempeño del personal docente en las universidades públicas angolanas.*

### 1.3. INVESTIGACIONES

En el 2010, rescatamos la investigación de **María Fernández y Yasmín Nava**, titulada **“El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela”**, dicho estudio es de tipo documental y recoge los planteamientos del mobbing o acoso moral en el trabajo, diferenciándolos de otros fenómenos que también tiene lugar en el ámbito laboral.

Dichas autoras mencionan a Velásquez, quien planteó la existencia de cuatro variables que promueven la aparición del mobbing, tres de las cuales son de origen externo al trabajador afectado y pertenecen propiamente a la dinámica del trabajo, y la última es imputada directamente a la víctima, como: la organización del trabajo al presentarse sobrecarga laboral; la concepción de tareas en cuanto a la monotonía y repetitividad de las tareas; tipos de dirección porque implementa una gestión autoritaria sin interés por el factor humano; probables sujetos objetivo del mobbing cuando se dirige la ira o frustración hacia una persona.

Consideran que existen tres tipos de mobbing o acoso moral en el trabajo: acoso ascendente cuando es originado por uno o varios subordinados, acoso horizontal se produce de un compañero de trabajo hacia otro con el mismo nivel jerárquico, y acoso descendente es producido por un individuo de posición jerárquica superior, el cual ostenta un poder dentro de la organización.

Asimismo, en su artículo cita a Lahoz (2008) y Sáez (2007), el primero considera que la clasificación de los tipos de mobbing debe realizarse teniendo presente los grados de afectación personal (intensidad, duración y frecuencia) de la víctima, mientras que el segundo lo describe en tres grados: primer grado la persona conserva la capacidad de hacer frente a las agresiones e ignora las humillaciones, segundo grado cuando la persona acosada le es más difícil mantenerse en su puesto de trabajo al encontrar dificultad para eludir las burlas y humillaciones, y finalmente, en el tercer grado la víctima de agresiones presenta depresiones severas, ataques de pánico e intentos de suicidio.

En su artículo muestra las diferencias entre el mobbing o acoso moral en el trabajo de otros fenómenos sociales, como el estrés laboral, burn out, acoso sexual y el bullying.

	<b>Mobbing o acoso moral</b>	<b>Estrés laboral</b>	<b>Burnout</b>	<b>Acoso sexual</b>	<b>Bullying</b>
<b>Sujeto activo</b>	Compañero de trabajo, jefe o superior jerárquico, existe una persona interviniente	No existe sujeto activo, es generado por agentes estresores o factores relacionados directamente con la empresa	No existe sujeto activo, puesto que se produce por malas condiciones de trabajo (agotamiento emocional, frustración)	Compañero de trabajo, jefe o persona de estatus superior	Preadolescentes o adolescentes (escolares)
<b>Objetivo</b>	Busca el alejamiento de la víctima del puesto de trabajo mediante una aparente autoexclusión (renuncia, abandono)	Cuando la respuesta es negativa ocasiona graves efectos en la salud del individuo, es un padecimiento	Este síndrome ocasiona extremo cansancio físico y emocional al punto de sentirse frustrado e irrealizado. Es un padecimiento	Obtener acercamientos íntimos, favores sexuales por parte de la víctima.	a. Intimidar, opacar, amedrentar emocional e intelectualmente a la víctima. b. Es ejercido para obtener reconocimiento de otras personas
<b>Sujeto pasivo</b>	En principio el trabajador, y excepcio-	Quien lo padece es el trabajador	Quienes tienen mayores probabilidades de sufrirlo son los trabajadores	Trabajadores o en algunos casos los jefes	Preadolescentes, adolescentes

	<p>nalmente el jefe o superior cuando el acoso es ejercido por el trabajador</p>		<p>que se encuentran de forma constante, permanente y por tiempo prolongado, en contacto con otros individuos (personal de salud, profesores)</p>		
<p><b>Duración</b></p>	<p>Prolongada en el tiempo (6 meses o más) por complicidad de la empresa o por ignorar la situación hostil, aunque excepcionalmente, en opinión de algunos psicólogos puede configurarse en un solo acto.</p>	<p>La presencia de los agentes estresores que originan la situación tiende a ser prolongada en el tiempo.</p>	<p>Es un proceso continuo, ya que no surge de forma inmediata.</p>	<p>Estas conductas son persistentes en el tiempo.</p>	<p>Perdura en el tiempo por la inactividad de las personas que rodean al agresor y la víctima (representantes, padres, profesores).</p>
<p><b>Consecuencias</b></p>	<p>Provoca un ambiente</p>	<p>El ambiente tiende a ser</p>	<p>El ambiente es desmotivador</p>	<p>Provoca un ambiente</p>	<p>Ambiente de burla,</p>

<b>para la organización</b>	de hostilidad y humillación	tenso como consecuencia de los agentes estresores	no existe ilusión para prestar el servicio, malas condiciones de trabajo	ofensivo y humillante (comentarios lascivos con bromas sexuales)	amedrentamiento, amenazas abiertas.
<b>Agresiones</b>	Son sutiles de índole psicológico, con ausencia de violencia física	No existen agresiones, sin embargo, los agentes estresores afectan la salud del trabajador	Afecta emocionalmente al trabajador, aunque no se produce agresión psicológica	Existen agresiones físicas: manoseos, pellizcos, gestos lascivos, coacción	Se agrede física y emocionalmente.
<b>Consecuencias para la víctima</b>	La víctima desarrolla sentimientos de desconfianza, aislamiento, baja autoestima, paranoia	El individuo afectado mantiene elevados niveles de angustia y excitación	La persona afectada desarrolla una sensación de fracaso y agotamiento personal	La víctima desarrolla sentimiento de desconfianza, miedo, entre otros	La víctima desarrolla miedo y rechazo

Fuente: María Fernández y Yasmín Nava (2010), *El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela*.

Otro estudio relacionado a la variable de acoso en el trabajo, es la tesis “**Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca - 2015**” de Rosa Casahuilca (2016), que tuvo como objetivo conocer la relación entre mobbing y desempeño laboral, por lo que la investigación consideró como población de estudio a 61 trabajadores del Centro de Salud de Chilca, de ambos sexos entre nombrados y contratados, es de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional no experimental, aplicó un cuestionario con 26 preguntas relacionadas al mobbing y

13 preguntas relacionadas al desempeño laboral, ambas responden a las hipótesis de investigación.

Los resultados que obtuvo demostraron que la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca es inversa y significativa, por lo que, el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca es de nivel medio, donde el nivel de productividad es medio, coexistiendo con bajos niveles motivacionales hacia el trabajo y las formas más comunes del mobbing que se ha presentado en el lugar de estudio es el horizontal, manifestándose el hostigamiento entre colegas que es el más frecuente, seguido del ascendente, caracterizado por el hostigamiento del personal subordinado hacia los jefes de áreas o direcciones.

En este sentido, concluye que el mobbing afecta al desempeño laboral, infiriendo que a mayor presencia de mobbing, disminuye el desempeño laboral e inversamente.

En cuanto a la variable de **nivel de satisfacción**, se encuentra la investigación de **Atalaya, María** (1999), publicada en la Revista de Psicología de la UNMSM, donde indicaba que entender el comportamiento organizacional no ha tenido tanta importancia como años anteriores, sin embargo, las organizaciones se preocupan constantemente por el mejoramiento de la conducta organizacional; ya que, uno de los aspectos relevantes para el trabajador en lo que respecta a la satisfacción laboral, es la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

En su estudio, **Atalaya** (1999), propuso la aplicación de las teorías humanistas porque sostienen que el trabajador se encuentra satisfecho cuando compensa sus mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Entonces, una elevada satisfacción del personal en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque se interrelaciona con resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual orienta al desarrollo empresarial.

Por tanto, para enfrentar la insatisfacción del personal, concluyó que puede realizarse cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción del trabajador. Una segunda alternativa es la transferencia a los trabajadores a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del puesto. Puede también reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más compatibles. Y finalmente, cambia la percepción o expectativas del trabajador insatisfecho, el cual es apropiado cuando éstos tienen malas interpretaciones basadas en la información incorrecta, por ejemplo, falsos rumores de reajuste de personal.

De igual manera, está la investigación de **Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde la Vega Baja 2014** de **Zelada, Vanessa** (2015), el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral, identificando sus dimensiones.

El mencionado estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, en escala de Likert que fue validado por el Ministerio de Salud.

**Zelada (2015)** tuvo como resultado de la aplicación de su investigación que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Con respecto a las investigaciones referentes a la variable de **estrés profesional**, se señala la investigación de **Dávila, Janny y Díaz, Maritza**, realizaron su investigación sobre “Los factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo”, quienes

definen el estrés laboral como un factor que afecta el desempeño del capital humano dentro de la organización.

El tipo de investigación es la cuantitativa, descriptiva simple, planteándose el objetivo de determinar los niveles de estrés laboral y los factores asociados. La población muestral fue de 40 docentes. Utilizaron la escala de estrés laboral de Hernández Gonzales. Los resultados obtenidos revelaron que el estrés laboral se encuentra en nivel medio, siendo los factores principales el desgaste emocional e insatisfacción por retribución; mientras que los factores con menor incidencia son: insatisfacción del ejercicio profesional, desmotivación, exceso de demandas de trabajo y demérito profesional.

Otro estudio de nuestro interés es el **“Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015”** de **Elmer Salirrosas y Claudia Rodríguez (2015)**, cuyo propósito fue el determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de banca por teléfono; por lo que, se utilizó el diseño descriptivo correlacional empleando la técnica de encuesta para la recopilación de datos, validado por juicio de expertos.

Consideraron como población objeto de estudio a los asesores vigentes del centro de contacto BCP - Sede La Esperanza; el cual estuvo conformado por un total de 175 personas, para determinar el tamaño de muestra, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple con un margen de confianza del 95% y un margen de error de 5%, por lo que la muestra fue de 121 asesores.

Entre los resultados más relevantes se establece que existe una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral; lo que implica, la existencia de un alto nivel de estrés laboral, que repercute en un deficiente desempeño laboral.

Los autores de la investigación refieren que los factores que influyen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación entre jefe-

subordinado y trato hostil entre los asesores. Por lo que, sugieren la implementación de estrategias como desarrollar el trabajo en equipo, mejorar el relacionamiento entre asesores, escuchar a los asesores frente a dificultades y problemas en el Centro de Contacto de Banca por teléfono BCP. Lo que, permitirá fortalecer de manera permanente los lazos de integración e identificación del centro de contacto con sus colaboradores.

Con respecto a la variable de **desempeño laboral**, se rescató la investigación de **Cuya Silva, Luis** (2010), de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú; quien realizó una tesis titulada “Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lurín”, el objetivo general de dicho trabajo de investigación fue establecer la relación de la motivación y satisfacción con el desempeño laboral de los trabajadores de la institución en mención.

El tipo de investigación fue descriptivo y el nivel aplicado, el método y diseño de investigación fue correlacional.

La población de estudio estuvo representada por los trabajadores, empleados y funcionarios de la Municipalidad, constituida por 500 participantes, mientras que el muestreo probabilístico fue por cuotas, teniendo una muestra de 90 personas.

El instrumento utilizado para la medición de las variables fue el cuestionario diseñado con 27 items, de acuerdo con los indicadores y dimensiones de las variables Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral.

Los resultados permitieron determinar el grado de relación entre las variables de Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lurín, pudiendo sostenerse que existe una tendencia moderada.

En consecuencia, quedó demostrado que existe una tendencia moderada que, en la medida que la motivación se incrementa, el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lurín se elevará.

Asimismo, se pudo sostener también que, existe una tendencia moderada que, en la medida que la Satisfacción se incrementa, el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lurín aumentará.

En el estudio de investigación de **Quispe, Edgar** (2015), titulado “**Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Pacucha, Andahuaylas, 2015**”, tiene un enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral.

**Quispe**, aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres. Para la recolección de datos de la variable de clima organizacional y desempeño laboral se aplicó un cuestionario compuesto por 15 ítems con amplitud de escala de Likert. La validez y confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente Alfa de Cronbach, resultando ser instrumentos fiables y consistentes, al obtener 0.864 y 0.873, respectivamente.

Utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, para medir la correlación que existe entre las 2 variables, la cual resultó de 0.743, demostrando la existencia de relación directa, positiva moderada. Por lo que, concluye que, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, principalmente en la satisfacción en el trabajo con la competitividad de la motivación de logro.

#### **1.4. MARCO CONCEPTUAL**

**Acoso en el trabajo:** es una conducta que se presenta dentro de una relación laboral, con el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar, consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la

organización o a satisfacer la necesidad que suele presentar el hostigador de agredir, controlar o destruir a la víctima.

**Acoso laboral horizontal:** cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realizan entre compañeros del ambiente de trabajo, es decir, activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional.

**Acoso laboral vertical:** cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima (vertical descendente); y también ocurre con menor frecuencia el que está referido al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado (vertical ascendente).

**Agresión:** acto o ataque violento que tiene la firme intención de causar daño a quien va dirigido. Generalmente, quienes despliegan este tipo de acto presentan una tendencia hostil y agresiva evidente y constante contra sí mismos y también para con el mundo que los rodea.

**Ambiente de trabajo:** es un entorno compuesto por diversas características y que claro, también influirán en el desarrollo de uno como persona.

**Ascenso:** promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado.

**Autonomía:** condición de quien, para ciertas cosas, no depende de nadie.

**Autorrealización:** consecución satisfactoria de las aspiraciones personales por medios propios.

**Beneficios sociales:** se denominan beneficios sociales a las prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social, no remunerativa, no dineraria, no acumulable ni sustituible en dinero, que brinda el empleador al trabajador por

medio de terceros, tiene como objeto mejorar la calidad de vida del dependiente o de su familia a cargo.

**Bienestar:** estado que alcanza y experimenta un individuo al satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana. El término se opone a malestar y connota un estado de satisfacción completa, de ausencia de necesidades.

**Comodidad:** estado o situación del que se encuentra a gusto, descansado, satisfecho y con las necesidades cubiertas.

**Condiciones de trabajo:** está relacionado al estado del entorno laboral. Referido a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

**Conflicto laboral:** en las relaciones laborales, se habla de conflicto laboral para referirse a las divergencias que enfrenta a los trabajadores y sindicatos con los empresarios. Un conflicto laboral se puede dar por diferentes motivos (por ejemplo, despidos improcedentes, bajadas salariales o aumento del número de horas de trabajo). Del mismo modo, en un conflicto laboral a veces se actúa a través de huelgas, manifestaciones o recogida de firmas.

**Cooperación:** forma de trabajo en la que dos o más personas o grupos actúan o colaboran para realizar una tarea común, con el fin de alcanzar un mismo objetivo.

**Crecimiento personal:** es la actualización de las potencialidades humanas (psicológicas y espirituales) que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad. La persona aumenta sus posibilidades de pensar, sentir y actuar de una manera saludable y plena.

**Depresión:** es el diagnóstico psiquiátrico que describe un trastorno del estado de ánimo, transitorio o permanente, caracterizado por sentimientos de

abatimiento, infelicidad y culpabilidad, además de provocar una incapacidad total o parcial para disfrutar de las cosas y de los acontecimientos de la vida cotidiana.

**Desempeño laboral:** el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

**Desgaste personal:** trastorno adaptivo o crónico con ansiedad, como resultado de la interacción de trabajo o situación laboral en sus características personales, surge al ver el profesional defraudadas sus expectativas, al verse imposibilitado de modificar su situación laboral y de poner en práctica sus ideas con respecto a cómo debe realizar el trabajo.

**Discriminación:** acción basada sobre una actitud inadecuada que permite un trato de inferioridad hacia una persona o a un grupo, minoritario o mayoritario, por motivos racionales, étnicos, religiosos, políticos, etc.

**Distrés:** referido al estrés desagradable que aparece siempre como respuesta ante una amenaza, sea esta interna o externa. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

**Diversidad:** Abundancia, gran cantidad de varias cosas distintas

**Estabilidad emocional:** implica saber cómo vivir de manera equilibrada. Se trata de qué hacemos con lo que nos sucede, cómo lo priorizamos, la

importancia que le damos, de qué manera lo asimilamos o capitalizamos; todo esto, sin perder nuestro centro ni dejarnos arrastrar por acontecimientos externos.

**Estima:** consideración y aprecio que se hace de alguien o algo por su calidad y circunstancias.

**Estrés profesional:** es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

**Estresor:** es el desencadenante del estrés y describe todas las cargas o exigencias externas que provocan una reacción de estrés. Estímulos que pueden ser de forma directa o por vía indirecta, desestabilizando el equilibrio del organismo.

**Eustrés:** consiste en el estrés positivo, que se convierte en un estímulo para afrontar una situación que implica salir de la zona de confort. El estrés positivo también muestra la inmensa satisfacción personal y felicidad que siente una persona cuando supera un reto que le ha costado esfuerzo y trabajo. El premio se convierte en la mejor recompensa personal ante el trabajo realizado y el tiempo de dedicación ya que de este modo, el aprendizaje también potencia la superación personal.

**Éxito profesional:** relacionado con la profesión. El cual se desarrolla en secuencia de las experiencias de trabajo de una persona durante un periodo de tiempo. Distinguiéndose dos maneras: por un lado, desde el sentido propio del individuo, de su profesión y lo que ésta ha llegado a ser (profesión subjetiva) y por el otro, reflejando los cargos, las situaciones y el estatus más o menos públicos y observables que sirven de indicadores para medir el avance de una persona a través del entorno social (profesión objetiva).

**Extrínsecos:** son factores externos que incluye la relación empleado-trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

**Fracaso:** es considerado a la falta de éxito o resultado adverso que una persona obtendrá como respuesta a alguna empresa, proyecto o trabajo que haya presentado ante otros y que claro no tuvo el resultado positivo que se esperaba.

**Incentivo:** compensación extra que se paga a un empleado o trabajador por realizar labores adicionales a los mínimos fijados. Se han ideado muchos métodos para fijarlos, buscando una más justa retribución a los trabajadores y la motivación en el desempeño de sus labores.

**Integración:** es un proceso donde las personas que se encuentran en diferentes grupos sociales, como, por ejemplo, por la cultura, religión y economía, se reúnen para concretar un mismo objetivo.

**Intervalo:** se refiere a aquel espacio o distancia que media entre dos momentos o entre dos puntos, según corresponda la situación.

**Intrínsecos:** son factores internos, características esenciales y propias de la empresa. Como son: las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

**Logro:** obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad.

**Logro de objetivos:** se alcanza lo planificado, ya sea como la realización de una sola operación de una actividad concreta, de un procedimiento, de una función completa o de todo el funcionamiento.

**Necesidades fisiológicas:** son aquellas que uno requiere cubrir para poder sobrevivir y lograr un equilibrio con su cuerpo, y funciones corporales (homeostasis corporal). Dentro de estas necesidades tenemos el hambre, la sed, el sueño, la actividad, el sexo entre otros.

**Nivel de satisfacción:** es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo.

**Nivel jerárquico:** son la dependencia y relación que tienen las personas dentro de la empresa (directivo, ejecutivo, asesor, auxiliar o apoyo, operativo). Donde se ordenan los elementos de acuerdo con su valor. Se trata de la gradación de trabajadores, según criterios de clase, tipología, categoría u otro tópico que permita desarrollar un sistema de clasificación.

**Orgullo:** exceso de estimación propia, arrogancia. Satisfacción personal que se experimenta por algo propio o relativo a uno mismo y que se considera valioso.

**Participación en las decisiones:** intervención en algún asunto, pero que determine o logre la resolución sobre lo dudoso.

**Políticas de la organización:** criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos dentro de una empresa.

**Presión de trabajo:** se refiere a realizar una tarea bajo condiciones que ejercen tensión, llámese menos tiempo, menos recursos (humanos, materiales y técnicos), menos espacio, esmero en lograr el resultado con eficiencia (bien hecho al primer intento), con nula, poca o mucha supervisión cercana que haga 'presión' para lograr el objetivo.

**Prestaciones:** el término prestaciones corresponde al plural de la palabra Prestación, en tanto, por prestación se refiere a aquel servicio que una autoridad, o en su defecto un contratante, ofrecen o le exigen a otro.

**Procedimientos internos:** sucesión cronológica de operaciones interrelacionadas e interdependientes, que se constituyen en una unidad en función a la realización de una actividad o tarea específica dentro de una empresa determinada.

**Productividad laboral:** es un indicador de eficiencia que se obtiene de la relación entre el producto obtenido y la cantidad insumos laborales invertidos en su producción. Más concretamente, la productividad laboral puede medirse en función de las horas de trabajo necesarias para la obtención de un producto determinado.

**Protección:** el deseo de protección es ese instinto tan humano que las personas tenemos en momentos de dificultad en la vida en donde buscamos el amparo de alguien que nos acompañe y que nos cuide en cierta forma.

**Recompensa:** acción y efecto de recompensar. Puede ser un premio, una compensación o la remuneración que se le entrega a alguien por haber ganado un concurso, por haber prestado un servicio especial, o por haber realizado una tarea, entre otras opciones.

**Reconocimiento:** distinción de una persona o cosa entre las demás por sus rasgos o características.

**Remuneración:** se conoce como remuneración al pago o retribución de un servicio o trabajo establecido en el contrato de trabajo. La remuneración es la cantidad de dinero o cosas que se da a una persona como pago de su servicio o trabajo.

**Renuncia laboral voluntaria:** constituye en un acto unilateral del trabajador, mediante el cual éste pone en conocimiento de su empleador su interés de extinguir la relación laboral. Es decir, el trabajador manifiesta su voluntad de poner término al contrato de trabajo.

**Responsabilidad:** Cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, hecho de ser responsable de alguna persona o cosa, obligación de responder ante ciertos actos o errores.

**Salario:** es la remuneración en dinero o en especie del factor trabajo. El salario puede fijarse por unidad de tiempo, por unidad de obra, por comisión o por cualquier otra forma convenida.

**Satisfacción laboral:** se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

**Seguridad:** cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien. En términos generales, la seguridad se define como "el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano".

**Sentimiento de envidia:** estado del ánimo que se produce por causas que lo impresionan, supone dos típicos sentimientos, por un lado, la tristeza airada o el disgusto profundo por el bien ajeno o en su defecto por el cariño y la estimación que otros disfrutaban y uno no la tiene y por otro lado implica el deseo honesto de emular alguna cualidad destacada o algún bien que otro posee y que por supuesto uno no dispone.

**Solución de problemas:** es una actividad cognitiva que consiste en proporcionar una respuesta-producto a partir de un objeto o de una situación.

**Toma de decisiones:** es una capacidad puramente humana propia del poder de la razón unido al poder de la voluntad. Es decir, pensamiento y querer se unen en una sola dirección.

**Trabajo desafiante:** Ocupación que ejerce habitualmente una persona a cambio de un salario y que implique un reto o incite a la competencia.

## CAPÍTULO II

### EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### 2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad las empresas modernas se desarrollan bajo el dominio del fenómeno de la globalización y en búsqueda de mayor rentabilidad, conllevando a mayores exigencias laborales en su fuerza de trabajo; es decir, en sus empleados y personal, ocasionando que su aspecto social y de salud se encuentren deteriorados.

Por ello, los gerentes de las empresas han otorgado gran relevancia a los factores que influyen en su personal y en su propia organización. Citando por ejemplo los siguientes, que han sido de nuestro interés a investigar: el **acoso en el trabajo**, **nivel de satisfacción** y **estrés profesional**. Los cuales han sido componentes que determinan el **desempeño laboral** y fueron observados en el ambiente de trabajo, pues al ser percibidos y experimentados por las personas que conforman la empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana, han sido reflejado en su conducta y comportamiento laboral.

A nivel nacional, el interés de estudio con respecto al **acoso en el trabajo**, de acuerdo al artículo del diario **Perú 21** (2015), indicó que el 30% de peruanas son víctimas de acoso en el trabajo, donde el principal tipo de acoso que sufren las trabajadoras es la discriminación con un 42% (por tener hijos, color de piel, estar embarazadas), seguido por el acoso laboral con un 39%, y en menor medida, con un 19% de hostigamiento sexual. Lo que reflejó la desigualdad de oportunidades y demostró la preferencia por los varones.

El **nivel de satisfacción** de los trabajadores y las condiciones laborales son materias de interés que se encuentran en incremento para las instituciones dedicadas al tema de trabajo y a la sociedad en conjunto. Porque se reconoció que las personas pasan más de un tercio de cada día en el trabajo, planificando estrategias para que se promuevan las mejores condiciones de vida y productividad; es decir, propicien una adecuada calidad de vida del personal.

En este sentido, el diario **Gestión** (2014), en su artículo sobre la satisfacción del personal, indicó que el 45% de los trabajadores que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados al clima de trabajo. Además, un 52% de los trabajadores manifestaron sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas en la empresa donde trabajan. Asimismo, un aspecto considerado negativo entre los encuestados es en cuanto a la claridad de la comunicación con el jefe directo, donde el 52% consideró que es bajo, mientras que el 40% lo calificó de bueno y sólo el 8% como excelente. Como propuesta para enfrentar esta situación, se recomienda motivar a los trabajadores, destacando que un mayor reconocimiento (52%) y capacitaciones constantes (48%) son factores que influyen directamente para que los trabajadores fomenten su nivel de satisfacción laboral y sean más productivos.

En cuanto a la variable de **estrés profesional**, el diario **El Comercio** (2009) consideró que está referida al exceso de trabajo, las reuniones, las obligaciones, las responsabilidades, un nuevo proyecto o el final de éste, son situaciones de todos los días. Sin embargo, ante estos escenarios existen muchas personas que sucumben y caen en cuadros de estrés. Cita una encuesta realizada a más de 4 mil trabajadores, a cargo del portal de "Trabajando.com".

Entre los resultados que se obtuvieron fue que el 78% de los peruanos respondieron haber sufrido un cuadro de estrés profesional, mientras un 22% no. La mayoría de quienes han vivido este cuadro sintomático ha aprendido la lección, pues según el estudio el 32% de los trabajadores han referido poder prevenir el

estrés profesional realizando actividades recreativas o deportivas fuera del horario de oficina. Por su parte, un 18% aprendió a dividir su tiempo y las tareas en el trabajo, un 14% aprendió a descansar por intervalos para no agotarse, un 8% ha mencionado realizar ejercicios constantes de brazos, piernas y manos mientras trabajan para no agotarse físicamente. Pese a ello, aún hay un 29% de trabajadores que han mencionado no saber qué medidas tomar para poder evitar una situación de estrés profesional, lo que se empeora cuando las empresas donde trabajan no advierten que la prevención del estrés es finalmente un beneficio para su compañía.

En la empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana donde se ejecutó el estudio, por lo general se desarrollaban situaciones de acoso laboral vertical descendente, donde los altos mandos y jefes abusaban de su autoridad ante el personal que estaba bajo su supervisión, como podían ser los permisos personales inequitativos o preferencias por algún trabajador; siendo las medidas implantadas para evitar la repetición de estas acciones una amonestación verbal, tratando de que prime el diálogo. También se identificó personal que no manifestaba mencionadas situaciones, optando por el silencio; pero, se evidenció en el bajo rendimiento laboral. Por lo que, el estudio identificó la relación del acoso laboral, en el desempeño del trabajo.

En cuanto al nivel de satisfacción, en la organización empresarial de estudio, se ha reconocido la importancia de la satisfacción en el trabajo que, al estar relacionado con la motivación, ha implementado actividades de estimulación para que el personal trabaje identificándose con la empresa. Tales como: convenios corporativos de estudios (pueden ser universitarios, postgrados, diplomados, idiomas, etc.) siendo la de mayor demanda con la Universidad Peruana del Norte (UPN); programas de recreación con empresas prestigiosas como ConeyPark, Cineplanet, entre otras; en cuanto al aspecto de salud mantiene un convenio constante con la cadena Gold'sGym; asimismo, cuenta con descuentos para asistir a teatros y conciertos de artistas nacionales e internacionales con la empresa Promoticket; préstamos financieros sólo en casos de emergencia de salud, sea del titular como de familiares directos (hijos, cónyuge/concubino, hermanos y padres).

Con relación al estrés profesional, la empresa en mención, mediante estudios de riesgos psicosociales, identificó que el personal presenta un cuadro de estrés cuando se encuentra con un desequilibrio entre lo que se les exige y los escasos recursos que cuentan para satisfacer dichas exigencias. El riesgo está cuando el estrés se prolonga, sin resolver de forma satisfactoria las situaciones que enfrentan, dando lugar a enfermedades, principalmente cardiovasculares, dolor de espalda y trastornos de salud mental. Por ello, para contrarrestar el desarrollo del estrés en su personal, la empresa ha ejecutado programas de relajación como masajes descontracturantes, pausas activas, bailoterapia y risoterapia.

### **2.1.2. Antecedentes teóricos**

Desde la década de los 80's, se hacía referencia al acoso en el trabajo como un maltrato sistemático e intencional, con la finalidad de que un trabajador decida retirarse de la empresa, tras ser víctima de un hostigamiento capaz de ser destruido psicológicamente por sus propios jefes y/o compañeros.

Entre las conductas hostiles que tenía que soportar el trabajador, se encuentran la reducción de posibilidad de comunicación adecuada con otros miembros de la empresa, ocasionando el alejamiento físico con el entorno laboral, asimismo, con bromas pesadas o calumnias se produce el desprestigio del trabajador y desacreditación de su capacidad profesional y laboral, realizando funciones de trabajo que afectan a su salud física y psíquica.

En algunas empresas, los directivos niegan rotundamente que se desarrolle algún tipo de acoso laboral, puesto que es un problema que depende de la cultura organizacional y gestión de los dirigentes empresariales. Por lo que, deben dejar de tolerar que el sarcasmo constante es parte de la naturaleza humana, identificar la inmadurez de los involucrados, reconocer que los conflictos no son propios de las relaciones humanas y emplear límites como estrategia de trabajo.

La variable de nivel de satisfacción se refiere a la predisposición del comportamiento de los trabajadores dentro del centro de laborales, puesto que, mientras se cubra sus necesidades profesionales y personales, se sentirán satisfechos en sus puestos de trabajo.

En este sentido, si se origina una situación de malestar en el trabajo, debido a las condiciones de trabajo o motivación, los empleados manifestarán un nivel bajo del bienestar y comportamiento rutinario; incurriendo a los ausentismos, rotación y hasta el abandono intempestivo.

Los niveles de satisfacción de los trabajadores, dependerá de las aspiraciones, expectativas, necesidades y valores de cada colaborador. Por lo que, las organizaciones deben implementar un cultura y política empresarial de beneficios intrínsecos y extrínsecos, factores que permitirá el logro de las aspiraciones y objetivos personales de cada individuo.

En cuanto al estrés profesional, se le consideraba sólo con el concepto de rigidez muscular, sin embargo, debe añadirse que se debe a una demanda que excede los recursos disponibles del trabajador, preparándolo para el enfrentamiento o para la huida.

Cabe indicar, que en el individuo convergen diferentes entornos, por lo que no sólo recibe tensiones laborales, sino también pueden ser producidas de sus actividades sociales, institucionales y familiares.

Por lo tanto, el comportamiento dependerá de cada individuo; para algunos será un elemento estimulante para continuar y terminar sus labores diarias, mientras que, para otros, será una sobrecarga de trabajo, que conlleva a un desequilibrio fisiológico y psicológico, resultando una reducción en su productividad.

Asimismo, el desempeño laboral, implica la consecución de las metas de la organización, que deben estar relacionados a resultados planteados con anterioridad y cuya finalidad es beneficiar a la organización.

Sin embargo, las metas y objetivos trazados interactúan con diferentes factores que producen comportamientos en los colaboradores que afectan resultados y cambios constantes externos a la organización.

Las empresas pueden adaptarse a los factores externos, encontrándose limitadas en ejercer algún tipo de control. De esta manera, debe establecer un mecanismo para potenciar el trabajo de sus empleados, realizando evaluaciones de desempeño, que conllevarán a la entrega de recompensas y retroalimentación de sus funciones, al identificar sus fortalezas y debilidades.

### 2.1.3. Definición del Problema

#### Problema Principal

¿Cómo influye el 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?

#### Problemas Específicos

1. ¿De qué manera influye el **acoso en el trabajo** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?
2. ¿De qué manera influye el **acoso en el trabajo horizontal** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?
3. ¿De qué manera influye el **acoso en el trabajo vertical** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?

4. ¿De qué manera influye el **nivel de satisfacción** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?
5. ¿De qué manera influye el **nivel de satisfacción intrínseca** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?
6. ¿De qué manera influye el **nivel de satisfacción extrínseca** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?
7. ¿De qué manera influye el **estrés profesional** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?
8. ¿De qué manera influye el **eustrés** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?
9. ¿De qué manera influye el **distrés** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?

## **2.2. FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1 Finalidad**

La finalidad de esta 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; lo cual, servirá como apoyo para mejorar el rendimiento, producción y la identificación con la empresa.

## 2.2.2 Objetivo General y Específicos

### Objetivo General

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.

### Objetivos Específicos

1. Identificar la influencia del **acoso en el trabajo** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
2. Identificar la influencia del **acoso en el trabajo horizontal** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
3. Identificar la influencia del **acoso en el trabajo vertical** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
4. Precisar la influencia del **nivel de satisfacción** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
5. Precisar la influencia del **nivel de satisfacción intrínseca** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

6. Precisar la influencia del **nivel de satisfacción extrínseca** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
7. Establecer la influencia del **estrés profesional** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
8. Establecer la influencia del **eustrés** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
9. Establecer la influencia del **distrés** en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

### **2.2.3 Delimitaciones del Estudio**

**Delimitación espacial:** el presente trabajo de investigación se desarrolló en una empresa de laboratorio clínico patológico ubicada en Lima Metropolitana.

**Delimitación temporal:** el estudio se realizó de agosto de 2017 a mayo de 2018

**Delimitación social:** la investigación se llevó a cabo con 156 trabajadores del área administrativa y asistencial de una empresa del rubro antes señalado.

**Delimitación conceptual:** los conceptos vertidos en el estudio son: acoso en el trabajo, nivel de satisfacción, estrés profesional y desempeño laboral.

### **2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio**

El rol que cumple un trabajador en la empresa donde labora es muy importante y esencial porque implica una gran responsabilidad. Sin embargo, no se podría dejar

de lado la presencia de algunas condiciones que experimenta el personal y que influyen negativamente en el desarrollo de la misma, ya que, evita el logro de objetivos, cumplimiento de metas, generando así grandes tensiones en la organización.

Por esta razón, en el presente trabajo de investigación se pretendió estudiar algunas condiciones como: el acoso en el trabajo, nivel de satisfacción, estrés profesional, y, su influencia con el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de laboratorio clínico patológico en Lima Metropolitana; para despertar la reflexión de la alta dirección de la organización sobre los contextos laborales en las que se desenvuelve el personal de esta empresa; y así, pretendan a tomar medidas que mejoren estas condiciones, lo que llevaría a potenciar diversos aspectos.

## **2.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.3.1 Supuestos Teóricos**

Teniendo como base las investigaciones antes señaladas, con respecto a la variable de **acoso en el trabajo**, consideramos que cualquiera sea el tipo o grado de acoso laboral o mobbing, afectará de manera negativa la productividad en el trabajador o en la persona en la que se ejerce el hostigamiento, ocasionando un nivel medio o bajo en su desempeño laboral.

Mientras que, con la variable de **nivel de satisfacción**, queremos demostrar que su influencia en el desempeño laboral es de vital relevancia, puesto que, toda empresa tiene que reconocer que cuando sus trabajadores cubren sus necesidades psicológicas y sociales en el centro laboral, es seguro su rentabilidad y desarrollo empresarial.

Y para la variable **estrés profesional**, nos planteamos que es un factor que resulta ambiguo; puesto que dependerá del trabajador que afecte de manera negativa o positiva en su desempeño laboral. En este sentido, el capital humano dentro de la

organización tendrá que tener la capacidad de desarrollar habilidades blandas para poder adecuarse al estrés, alejándose de un deterioro en su productividad.

### 2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas

#### Hipótesis Principal

El 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.

#### Hipótesis Específicas

1. El **acoso en el trabajo** influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
2. El **acoso en el trabajo horizontal** influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
3. El **acoso en el trabajo vertical** influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
4. El **nivel de satisfacción** influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

5. El **nivel de satisfacción intrínseca** influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
6. El **nivel de satisfacción extrínseca** influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
7. El **estrés profesional** influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
8. El **eustrés** influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
9. El **distrés** influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

### 2.3.3 Variables e Indicadores

**Variable Independiente:** Acoso en el trabajo.

**Variable Independiente:** Nivel de satisfacción.

**Variable Independiente:** Estrés profesional.

**Variable Dependiente:** Desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

### 2.4. DEFINICIÓN OPERACIONAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Acoso en el trabajo	<b>Horizontal</b>	- Sentimientos de envidia - Discriminación

	<b>Vertical</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel jerárquico</li> <li>- Agresión</li> <li>- Renuncia laboral voluntaria</li> </ul>
Nivel de satisfacción	<b>Intrínseca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Logro /Realización personal</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul>
	<b>Extrínseca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de la organización</li> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Salario</li> </ul>
Estrés Profesional	<b>Eustrés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bienestar</li> <li>- Éxito profesional</li> </ul>
	<b>Distrés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presión de trabajo</li> <li>- Desgaste personal</li> <li>- Fracaso</li> </ul>
Desempeño laboral	<b>Autorrealización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo desafiante</li> <li>- Diversidad</li> <li>- Autonomía</li> <li>- Crecimiento personal</li> <li>- Participación en las decisiones</li> </ul>
	<b>Estima</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Orgullo</li> <li>- Ascensos</li> </ul>
	<b>Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amistad de los compañeros</li> <li>- Integración con los clientes</li> <li>- Jefes amigables</li> </ul>
	<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo seguro</li> <li>- Permanencia en el empleo</li> <li>- Protección</li> </ul>
	<b>Necesidades fisiológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración y prestaciones</li> <li>- Horario de trabajo</li> <li>- Intervalos de descanso</li> <li>- Comodidad física</li> </ul>

## CAPÍTULO III

### MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

#### 3.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población:** La población estuvo conformada por **260 trabajadores** de una empresa de Laboratorio Clínico Patológico de Lima Metropolitana, que representan el total de trabajadores, que corresponden a los departamentos administrativos y asistenciales. Los mismos que están distribuidos en áreas, de la siguiente manera: 03 Contabilidad, 03 Dpto. de Gerencia, 02 Dirección Médica, 03 Facturación y Tesorería, 04 Gestión y Desarrollo Humano, 02 Logística, 04 Sistemas, 30 Atención de Servicio al Cliente, 20 Banco de Sangre, 35 Bioquímica, 14 Dpto. Médico, 48 Microbiología, 23 Patología, 10 Sala de Cortes, 59 Toma y Control de Muestra. Este dato fue proporcionado por el área de Gestión de Desarrollo Humano de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**Muestra y Muestreo:** La muestra estuvo constituida por 156 trabajadores seleccionados mediante **muestreo probabilístico aleatorio simple** al 95% de confianza.

$$P (-1.96 < z < 1.96) = 0.95$$

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = 260 trabajadores

Z = 1.96

p = 0.50

q = 0.50

E = 0.05

$$n = \frac{260 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{260 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{249.704}{0.65 + 0.9604}$$

$$n = \frac{249.704}{1.6104}$$

$$n = 155.05 \approx \mathbf{156 \text{ trabajadores}}$$

La muestra constituida por 156 trabajadores la cual fue distribuida por áreas de la siguiente manera: 02 de Contabilidad, 02 de Facturación y Tesorería, 02 de Gestión y Desarrollo Humano, 02 de Logística, 02 de Sistemas, 19 de Atención de Servicio al Cliente, 24 de Banco de Sangre, 20 de Bioquímica, 10 de Dpto. Médico, 24 de Microbiología, 10 de Patología, 10 de Sala de Cortes, 29 de Toma y Control de Muestra.

Área	Trabajadores
Contabilidad	02
Facturación y Tesorería	02
Gestión y Desarrollo Humano	02
Logística	02
Sistemas	02
Atención de Servicio al Cliente	19
Banco de Sangre	24
Bioquímica	20
Dpto. Médico	10
Microbiología	24
Patología	10
Sala de Cortes	10
Toma y Control de Muestra	29
<b>Total</b>	<b>156</b>

### 3.2. DISEÑO UTILIZADO EN EL ESTUDIO

**Nivel de Investigación:** Corresponde a la investigación Aplicada, porque se utilizaron instrumentos para medir las variables: acoso en el trabajo, nivel de satisfacción, estrés profesional y desempeño laboral; y así comprobar las hipótesis de la investigación.

**Tipo:** El tipo de Investigación fue Explicativo, porque se ha buscado establecer cómo influye el 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.

**Método:** El método utilizado ha sido ex-post facto, debido a que se estudiaron las variables cuando ya han ocurrido los hechos.

**Diseño:** Ex-post facto porque responde a un estudio causal.

$$M_1: O_y (f) O_{x3}$$

**Dónde:**

**M<sub>1</sub>:** trabajadores de la empresa

**O<sub>y</sub>:** desempeño laboral

**O<sub>x1</sub>:** acoso en el trabajo

**O<sub>x2</sub>:** nivel de satisfacción

**O<sub>x3</sub>:** estrés profesional

**(f):** en función de

### 3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la presente investigación se utilizó la técnica denominada **Encuesta**.

La información fue registrada mediante el instrumento de recolección de datos llamado cuestionario.

El instrumento utilizado fue sometido a juicio de expertos para su aprobación, antes de la aplicación.

### **3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Una vez aplicado el cuestionario se procedió a tabular toda la información mediante la creación de una base de datos utilizando para ello el SPSS versión 24.

Se crearon tablas y gráficos con todos los resultados de tipo explicativo, precisando frecuencias y porcentajes, también se utilizó la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis haciendo uso de la correlación producto-momento de Pearson.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los objetivos del estudio, se han utilizado criterios de clasificación para la presentación e interpretación de los resultados descriptivos acerca de las variables de estudio: Acoso en el trabajo, Nivel de satisfacción, Estrés profesional y Desempeño laboral en la muestra de trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana. En el caso de la variable: Acoso en el trabajo y sus dimensiones, estas se clasifican en las categorías de alta presencia, mediana presencia y baja presencia; para la variable: Nivel de satisfacción y sus dimensiones, la clasificación por niveles es de alto, medio y bajo; tratándose de la variable: Estrés profesional y sus dimensiones, estas se categorizan como alto, mediano y bajo; y en el caso de la variable: Desempeño laboral y sus dimensiones, la categorización es de eficiente, regular y deficiente.

Los resultados se presentan y analizan en las tablas y figuras de los siguientes apartados, comenzando con el correspondiente a los datos demográficos de la muestra investigada.

##### 4.1.1 Resultados descriptivos de los datos demográficos en los trabajadores de la muestra de estudio

**Tabla 1**

*Frecuencias y porcentajes según el dato demográfico: Sexo en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

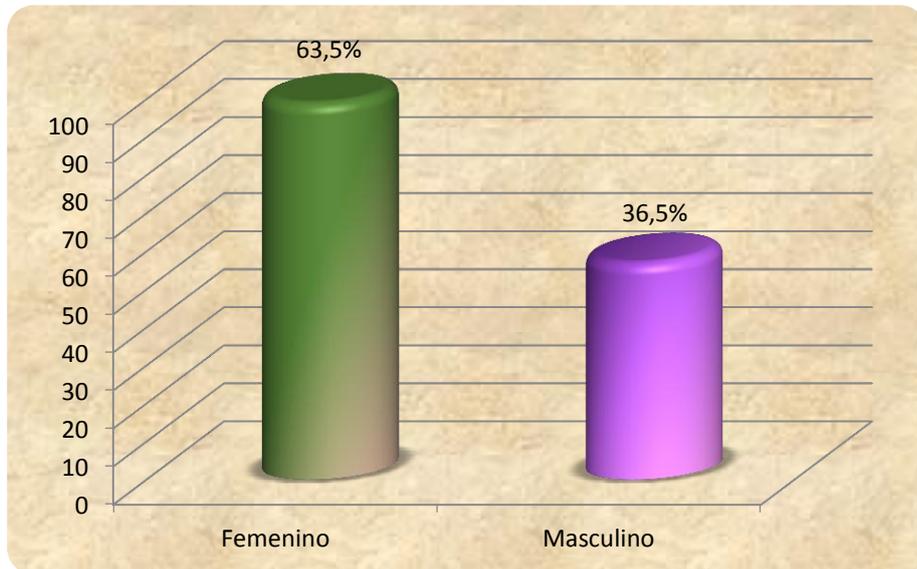
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	99	63,5%
Masculino	57	36,5%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

El 63,5% de la muestra de trabajadores de la empresa elegida como lugar de estudio, corresponde al sexo femenino, mientras que el 36,5% restante pertenece al sexo masculino. Se puede observar el siguiente gráfico:

**Gráfico 1**

*Distribución de los porcentajes el dato demográfico: Sexo en los trabajadores de la muestra de estudio*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2**

*Frecuencias y porcentajes según el dato demográfico: Edad en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25 años	45	28,8%
De 25 a 35 años	74	47,4%
De 36 a 50 años	26	16,7%
Más de 50 años	11	7,1%
Total	156	100,0%

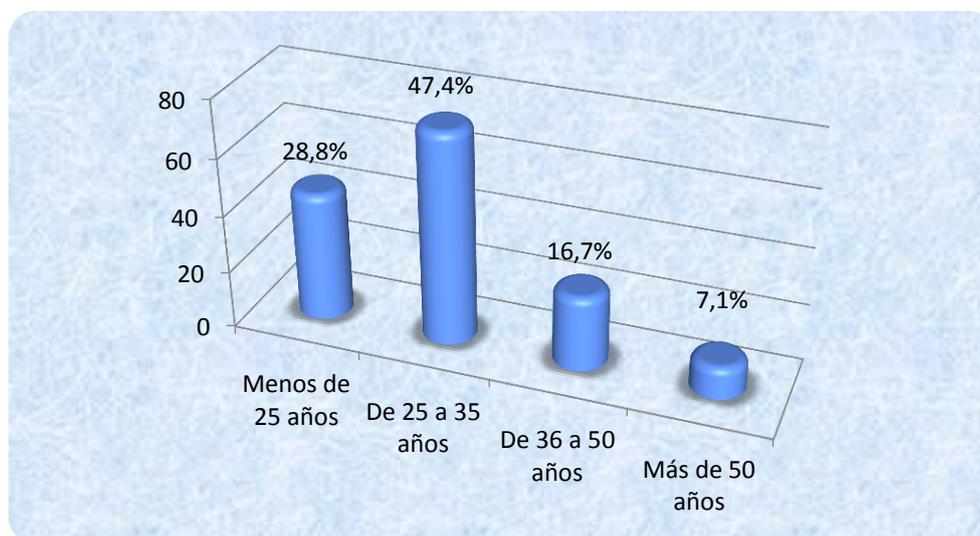
Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la edad de los encuestados, se observa que el 47,4% de los trabajadores encuestados tiene entre 25 y 35 años de edad; el 28,8% se encuentra

con menos de 25 años; el 16,7% oscila entre los 36 y 50 años; y apenas el 7,1%, con más de 50 años.

**Gráfico 2**

Distribución de los porcentajes el dato demográfico: Edad en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3**

*Frecuencias y porcentajes según el dato demográfico: Tiempo de servicio en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
6 meses hasta 2 años	73	46,8%
2 a 5 años	53	34,0%
5 a 10 años	16	10,3%
Más de 10 años	14	9,0%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

El 46,8% de los trabajadores evaluados está en la empresa con 6 a 2 años de tiempo de servicio; el 34,0% está entre 2 y años; el 10,3% se ubica con 5 a 10 años; en tanto que el 9,0%, se encuentra con más de 10 años.

**Gráfico 3**

Distribución de los porcentajes el dato demográfico: Tiempo de servicio en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4**

*Frecuencias y porcentajes según el dato demográfico: Área de trabajo en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Contabilidad	2	1,3%
Facturación y Tesorería	2	1,3%
Gestión y Desarrollo Humano	2	1,3%
Logística	2	1,3%
Sistemas	2	1,3%
Atención de Servicio al Cliente	19	12,2%
Banco de Sangre	24	15,4%
Bioquímica	20	12,8%
Departamento Médico	10	6,4%
Microbiología	24	15,4%
Patología	10	6,4%
Sala de Cortes	14	9,0%

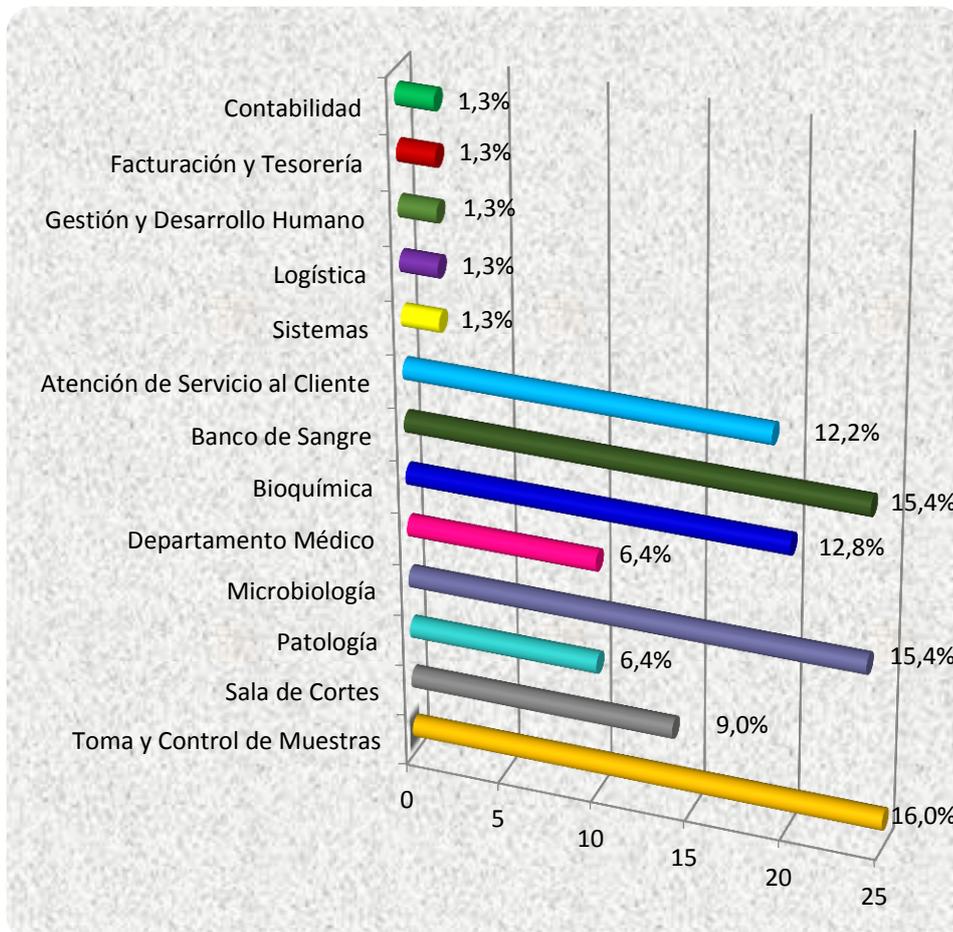
Toma y Control de Muestras	25	16,0%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

El 16,0% de la muestra de trabajadores labora en el área de Toma y Control de Muestras; el 15,4% se desempeña, en igual proporción, en las áreas de Banco de Sangre y Microbiología; el 12,8%, en el área de Bioquímica; el 12,2%, en el área de Atención de Servicio al Cliente; el 9,0%, en el área de Sala de Cortes; el 6,4%, en igual proporción, en las áreas de Departamento Médico y Patología; y en pequeños porcentajes del 1,3%, en las áreas de Contabilidad, Facturación y Tesorería, Gestión y Desarrollo Humano, Logística y Sistemas.

**Gráfico 4**

Distribución de los porcentajes el dato demográfico: Área de trabajo en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2 Resultados descriptivos de la variable de estudio: Acoso en el trabajo

**Tabla 5**

*Frecuencias y porcentajes en la escala total de la variable: Acoso en el trabajo en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

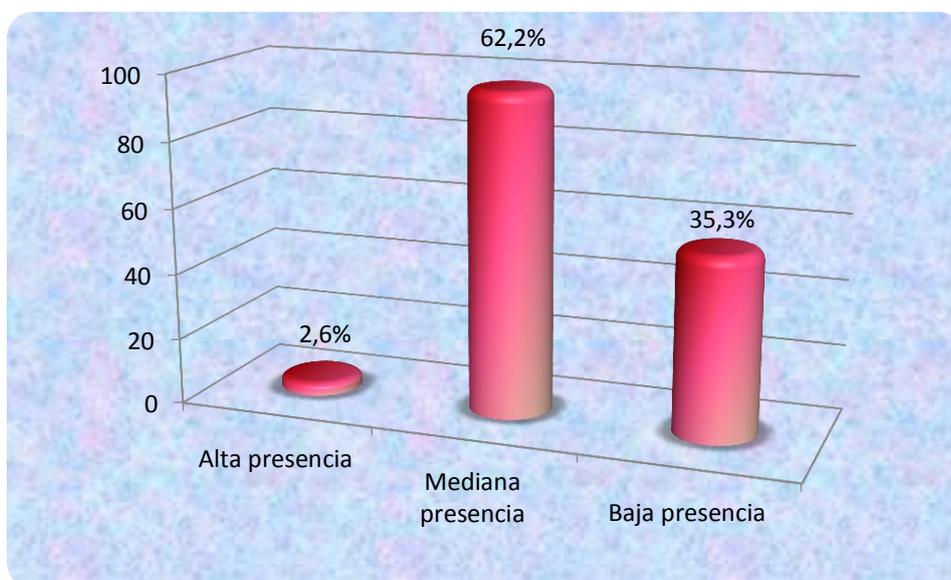
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta presencia	4	2,6%
Mediana presencia	97	62,2%
Baja presencia	55	35,3%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la escala total de la variable: Acoso en el trabajo, se aprecia que, por las respuestas del 62,2% de los trabajadores de la empresa seleccionada para el estudio, se encuentra en un nivel de mediana presencia; según el 35,3%, se ubica en un nivel de baja presencia; y, de acuerdo con solo el 2,6%, en un nivel de alta presencia.

**Gráfico 5**

Distribución de los porcentajes en la escala total de la variable: Acoso en el trabajo en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6**

*Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Horizontal en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

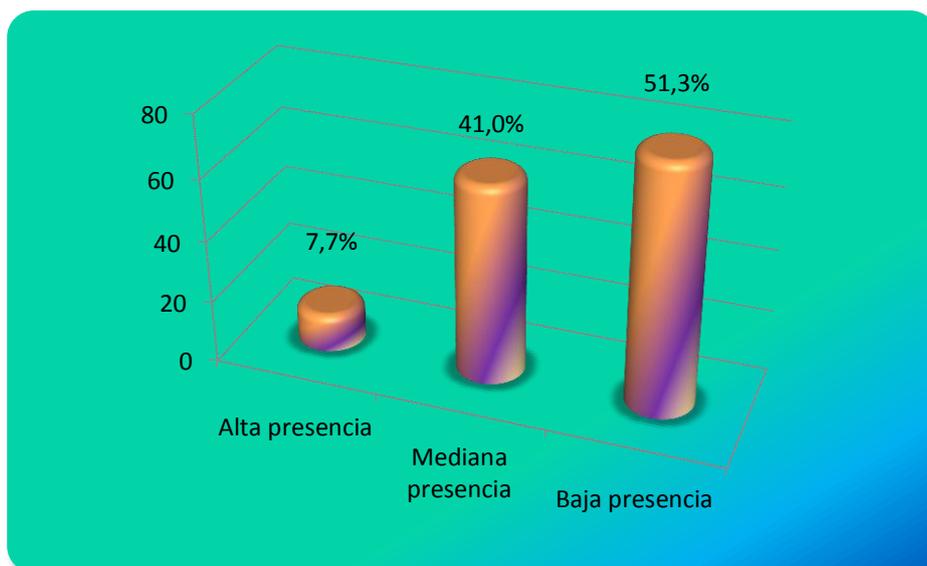
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta presencia	12	7,7%
Mediana presencia	64	41,0%
Baja presencia	80	51,3%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión: Horizontal, las respuestas del 51,3% indican una baja presencia del acoso en el trabajo; de acuerdo con lo manifestado por el 41,0%, se encuentra en mediana presencia; en tanto que, según lo revelado por el 7,7%, el acoso en el trabajo, en su dimensión Horizontal, se halla con alta presencia.

**Gráfico 6**

Distribución de los porcentajes en la variable Acoso en el trabajo: dimensión Horizontal en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7**

*Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Vertical en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

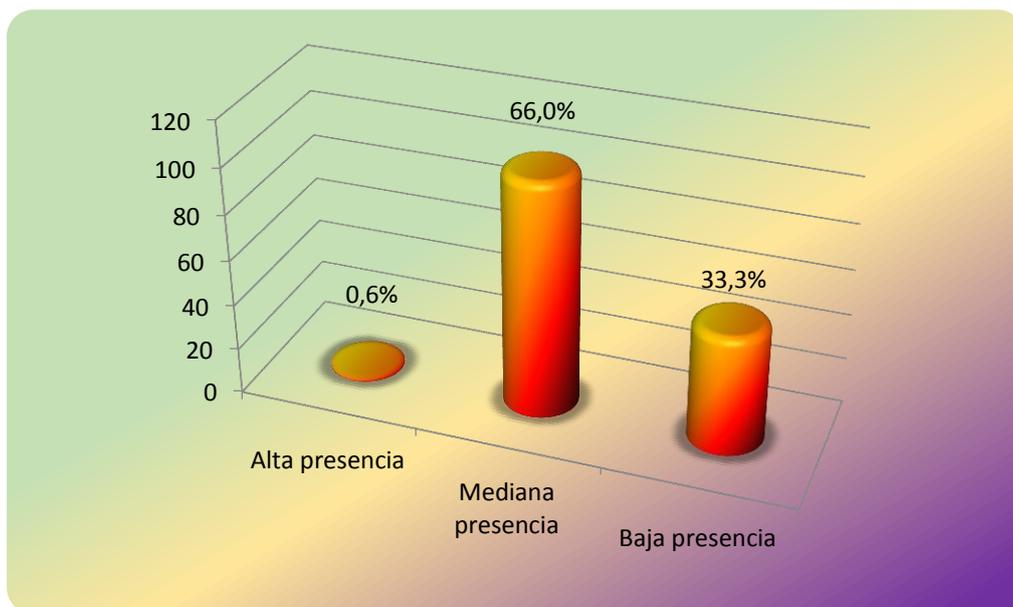
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta presencia	1	0,6%
Mediana presencia	103	66,0%
Baja presencia	52	33,3%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Con relación al acoso en el trabajo, en su dimensión Vertical, por lo que refiere el 66,0% de los trabajadores encuestados, se da en un nivel de mediana presencia; según el 33,3%, en un nivel de baja presencia; y por apenas el 0,6%, en un nivel de alta presencia.

**Gráfico 7**

Distribución de los porcentajes en la variable Acoso en el trabajo: dimensión Vertical en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

### 4.1.3 Resultados descriptivos de la variable de estudio: Nivel de satisfacción

**Tabla 8**

*Frecuencias y porcentajes en la escala total de la variable: Nivel de satisfacción en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

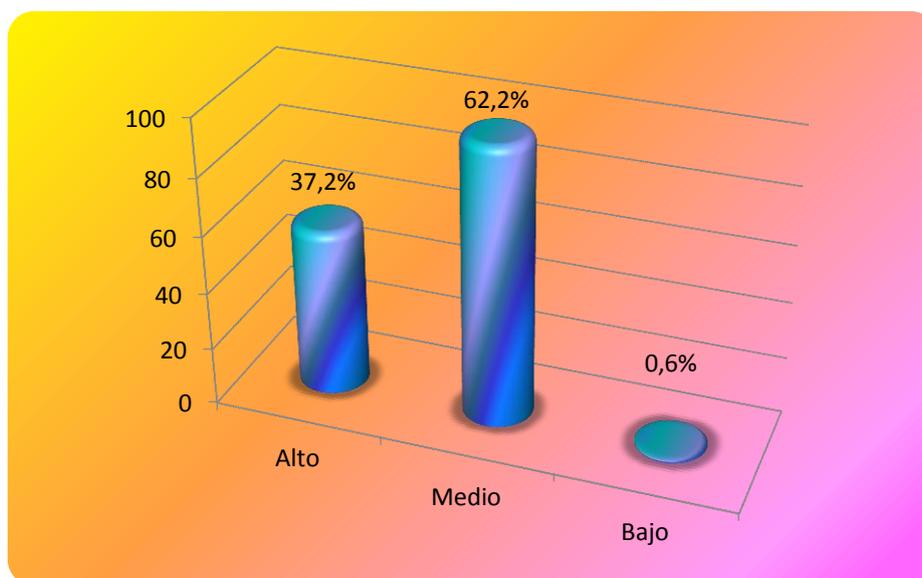
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	58	37,2%
Medio	97	62,2%
Bajo	1	0,6%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En lo concerniente a la escala total de la variable: Nivel de satisfacción, se advierte que el 62,2% de la muestra de trabajadores presenta un nivel medio; el 37,2% muestra un nivel alto; mientras que solo el 0,6% exhibe un nivel bajo.

**Gráfico 8**

Distribución de los porcentajes en la escala total de la variable: Nivel de satisfacción en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9**

*Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Intrínseca en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

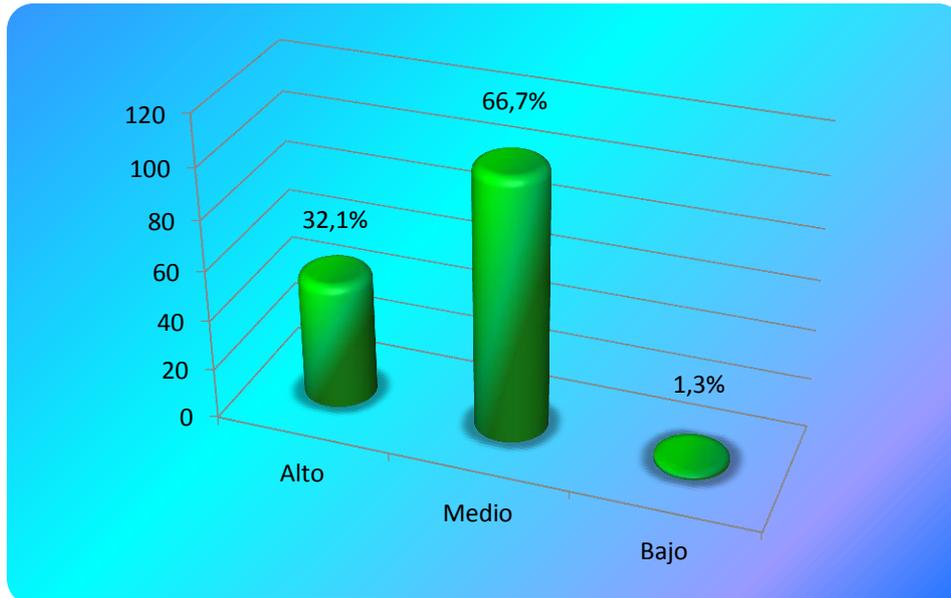
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	50	32,1%
Medio	104	66,7%
Bajo	2	1,3%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Con referencia a la dimensión: Intrínseca, el 66,7% de los trabajadores encuestados se ubica en un nivel medio; el 32,1% se encuentra en un nivel alto; en tanto que apenas el 1,3% se coloca en un nivel bajo.

**Gráfico 9**

Distribución de los porcentajes en la variable Nivel de satisfacción: dimensión Intrínseca en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 10**

*Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Extrínseca en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

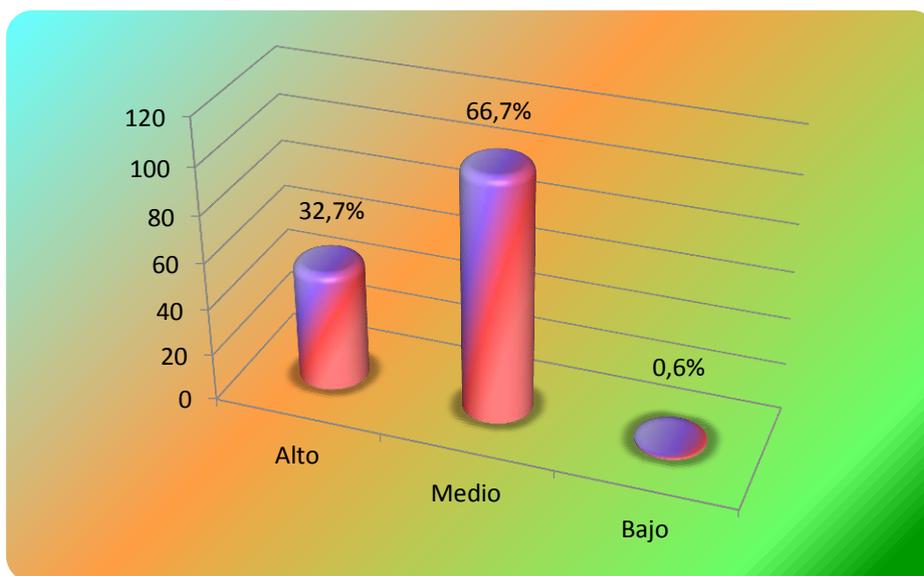
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	51	32,7%
Medio	104	66,7%
Bajo	1	0,6%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la dimensión: Extrínseca, el 66,7% de los trabajadores evaluados se sitúa en un nivel medio; el 32,7% se ubica en un nivel alto; y solo el 0,6% se encuentra en un nivel bajo.

**Gráfico 10**

Distribución de los porcentajes en la variable Nivel de satisfacción: dimensión Extrínseca en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.4 Resultados descriptivos de la variable de estudio: Estrés profesional

**Tabla 11**

*Frecuencias y porcentajes en la escala total de la variable: Estrés profesional en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

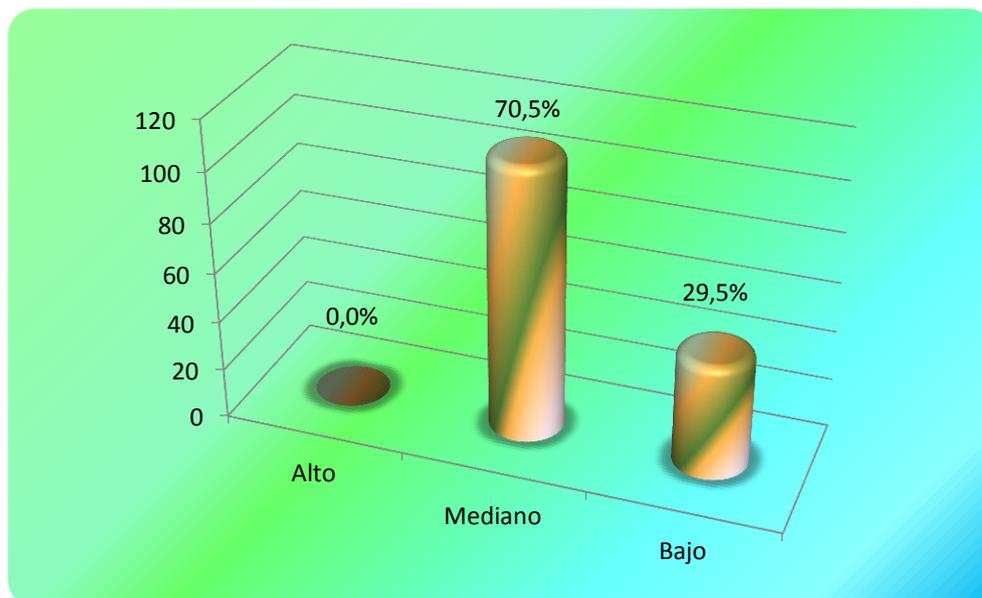
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0,0%
Mediano	110	70,5%
Bajo	46	29,5%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En lo que corresponde a la escala total de la variable: Estrés profesional, el 70,5% de la muestra de trabajadores se encuentra en un nivel mediano; el 29,5% se ubica en un nivel bajo; mientras que no se registra porcentaje alguno en el nivel alto.

**Gráfico 11**

Distribución de los porcentajes en la escala total de la variable: Estrés profesional en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12**

*Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Eustrés en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

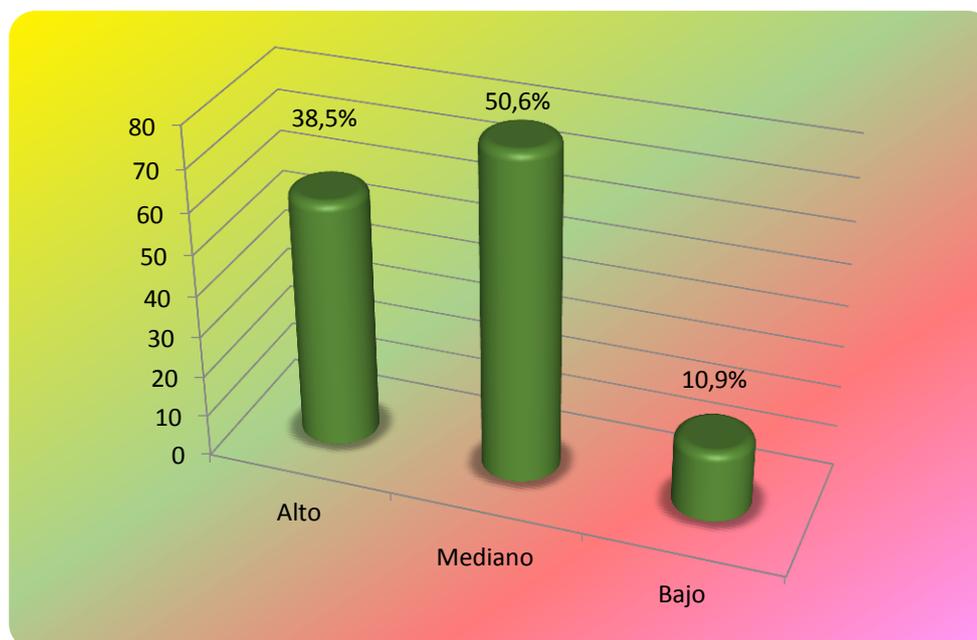
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	60	38,5%
Mediano	79	50,6%
Bajo	17	10,9%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Acercas de la dimensión: Eustrés, el 50,6% de los trabajadores evaluados presenta un nivel mediano; el 38,5% muestra un nivel alto; y el 10,9%, un nivel bajo.

**Gráfico 12**

Distribución de los porcentajes en la variable Estrés profesional: dimensión Eustrés en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 13**

*Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Distrés en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

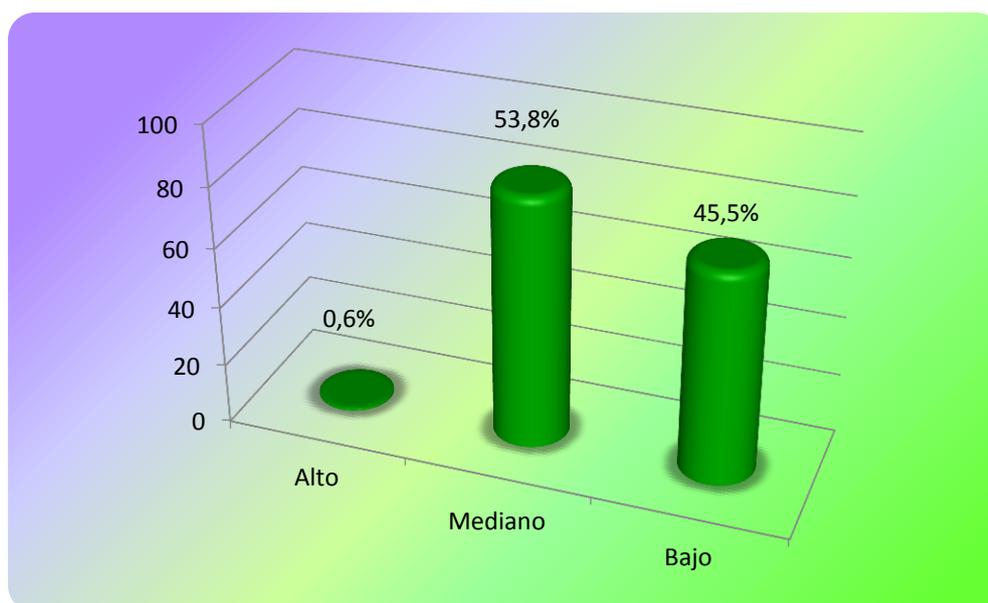
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	0,6%
Mediano	84	53,8%
Bajo	71	45,5%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Sobre la dimensión: Distrés, el 53,8% de los trabajadores se encuentra en un nivel mediano; asimismo, el 45,5% se sitúa en un nivel bajo; y solo el 0,6%, en un nivel alto.

**Gráfico 13**

Distribución de los porcentajes en la variable Estrés profesional: dimensión Distrés en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.5 Resultados descriptivos de la variable de estudio: Desempeño laboral

**Tabla 14**

*Frecuencias y porcentajes en la escala total de la variable: Desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

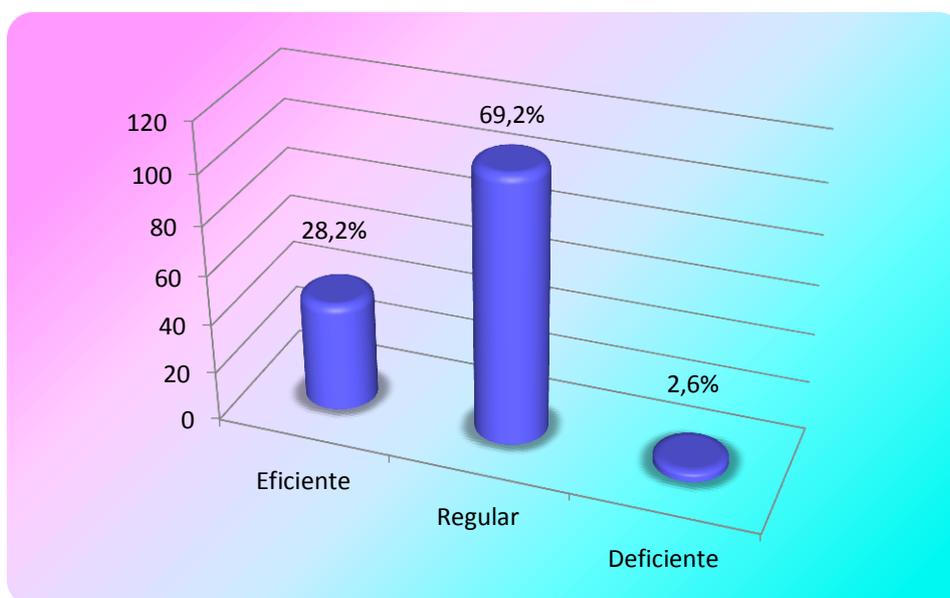
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	44	28,2%
Regular	108	69,2%
Deficiente	4	2,6%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la escala total de la variable: Desempeño laboral, el 69,2% de la muestra de trabajadores de la empresa elegida para el estudio, se encuentra en un nivel regular; el 28,2% se ubica en un nivel eficiente; y solo 2,6%, en nivel deficiente.

**Gráfico 14**

Distribución de los porcentajes en la escala total de la variable: desempeño laboral en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 15**

*Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Autorrealización en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

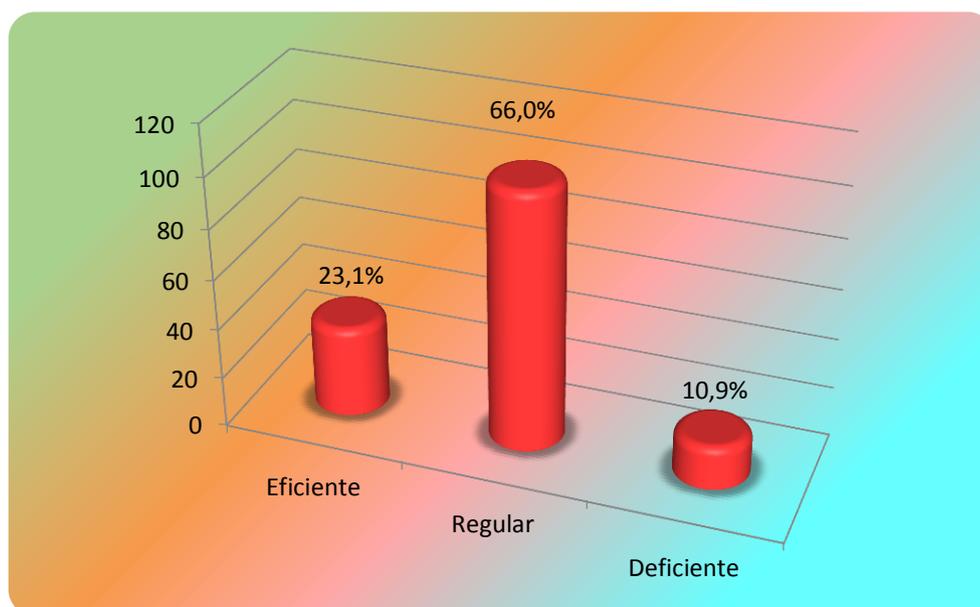
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	36	23,1%
Regular	103	66,0%
Deficiente	17	10,9%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la dimensión: Autorrealización, el 66,0% de los trabajadores encuestados presenta un nivel regular; el 23,1% muestra un nivel eficiente; y un minoritario 10,9% exhibe un nivel deficiente.

**Gráfico 15**

Distribución de los porcentajes en la variable Desempeño laboral: dimensión Autorrealización en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 16**

*Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Estima en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

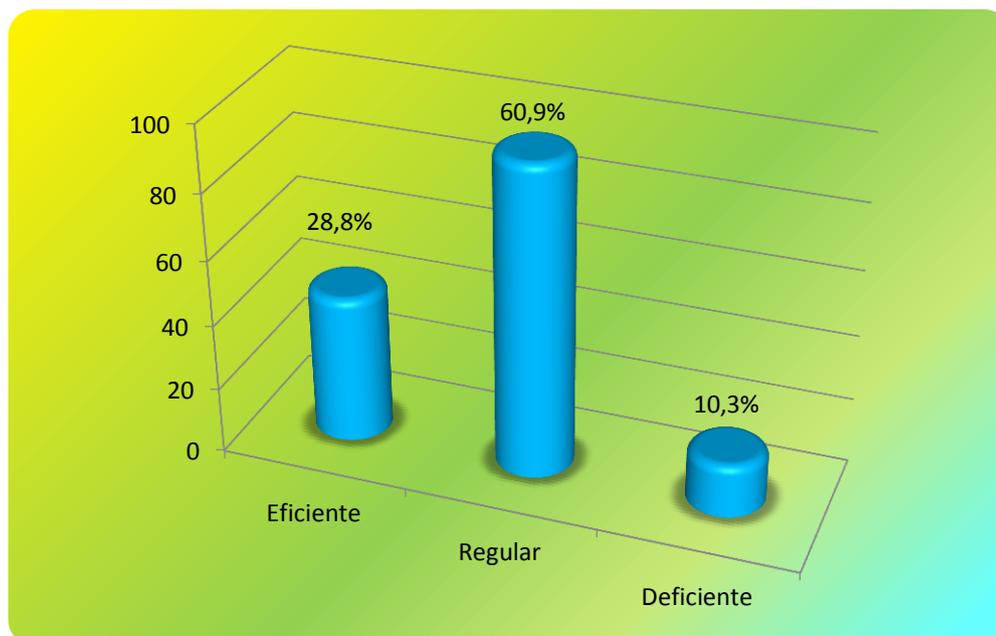
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	45	28,8%
Regular	95	60,9%
Deficiente	16	10,3%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Considerando la dimensión: Estima, el 60,9% de los trabajadores evaluados se halla en un nivel regular; el 28,8% se ubica en un nivel eficiente; y, en menor porcentaje, el 10,3% exhibe un nivel deficiente.

**Gráfico 16**

Distribución de los porcentajes en la variable Desempeño laboral: dimensión Estima en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 17**

*Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Seguridad en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

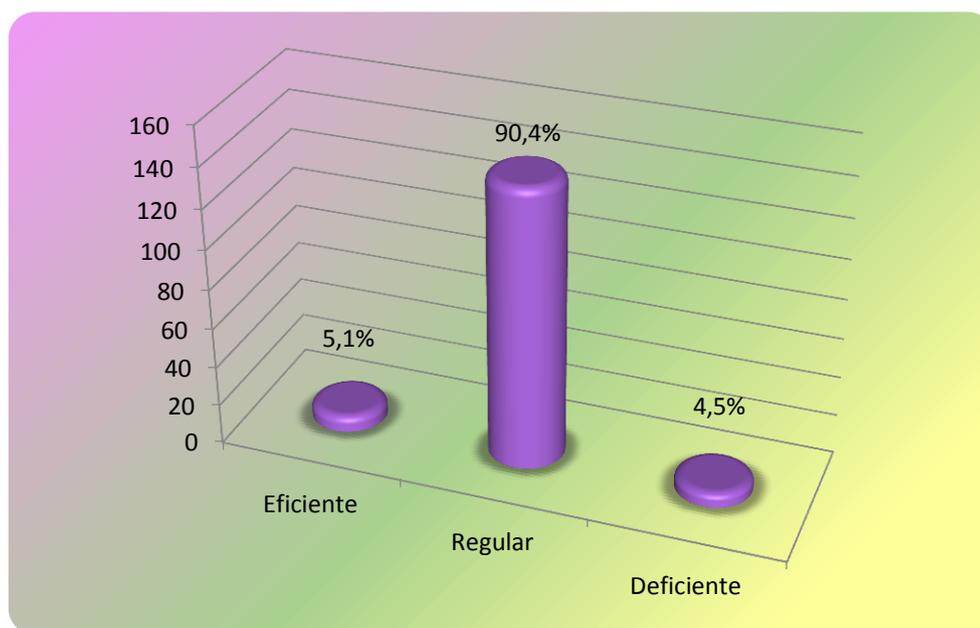
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	8	5,1%
Regular	141	90,4%
Deficiente	7	4,5%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la dimensión: Seguridad, el 90,4% de la muestra de trabajadores se sitúa en un nivel regular; el 5,1% se encuentra en un nivel eficiente; y, en reducido porcentaje, el 4,5% se ubica en un nivel deficiente.

**Gráfico 17**

Distribución de los porcentajes en la variable Desempeño laboral: dimensión Seguridad en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 18**

*Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Necesidades fisiológicas en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

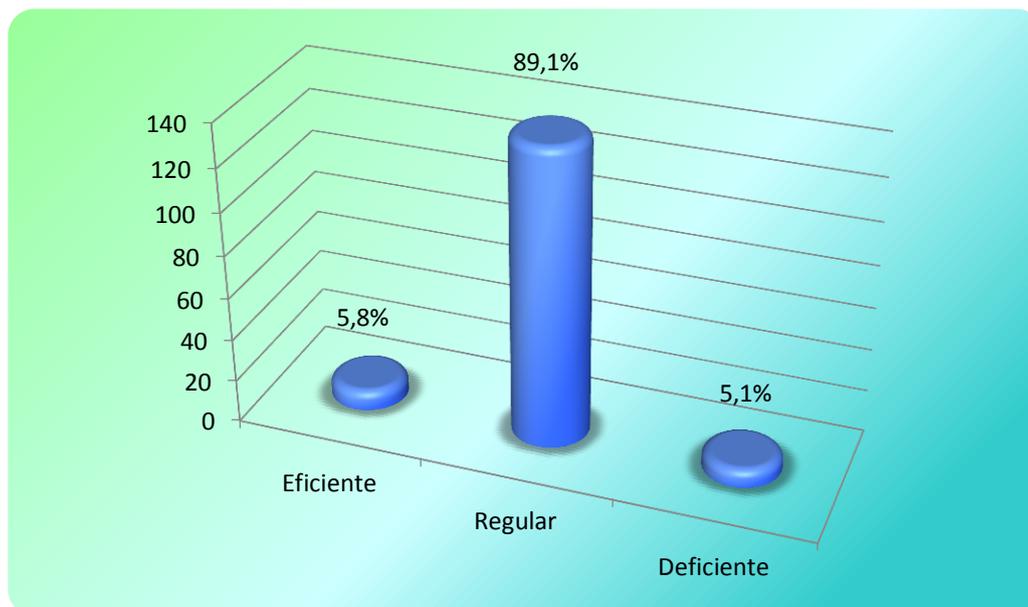
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	9	5,8%
Regular	139	89,1%
Deficiente	8	5,1%
Total	156	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Atendiendo a la dimensión: Necesidades fisiológicas, el 89,1% de los trabajadores se ubica en un nivel regular; el 5,8% se halla en un nivel eficiente; y, en menor porcentaje, el 5,1% se encuentra en un nivel deficiente.

**Gráfico 18**

Distribución de los porcentajes en la variable Desempeño laboral: dimensión Necesidades fisiológicas en los trabajadores de la muestra de estudio



Fuente: Elaboración propia

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En primer lugar, para la contrastación de la hipótesis principal se ha utilizado la prueba de regresión lineal múltiple, con el fin de establecer la correlación entre las variables independientes (acoso en el trabajo, nivel de satisfacción y estrés profesional), de manera conjunta, y la variable dependiente (desempeño laboral). En segundo lugar, para la contrastación de las hipótesis específicas, se hizo empleo de la prueba de correlación lineal de Pearson, que permite determinar la relación entre cada una de las variables independientes –así como sus correspondientes dimensiones– y la variable dependiente: desempeño laboral en la muestra de trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

### 4.2.1 Contrastación de la hipótesis principal

**H<sub>p</sub>:** El 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.

**H<sub>0</sub>:** El acoso en el trabajo, nivel de satisfacción y estrés profesional no influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**Tabla 19a**

*Resumen del modelo conformado por las variables predictoras y la variable dependiente en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana (n = 156)*

Modelo*		R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
Variables predictoras	Acoso en el trabajo			
	Nivel de satisfacción	0,834	0,696	0,690
	Estrés profesional			

\* Variable dependiente: Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 19a, el valor de la regresión obtenido ( $R = 0,834$ ) indica el poder predictivo de las variables independientes (Acoso en el trabajo, Nivel de satisfacción y Estrés profesional) sobre la variable dependiente (Desempeño laboral), en este caso, estimado en un nivel alto. Asimismo, el valor de R cuadrado ( $R^2 = 0,696$ ) nos permite conocer que el 69,6% de la varianza en la variable dependiente es explicada por las variables independientes. Más aún, considerando el valor de R cuadrado ajustado ( $R^2 \text{ ajust} = 0,690$ ), se precisa en un 69,0% la varianza en la variable Desempeño laboral que puede ser explicada por las mencionadas variables independientes.

**Tabla 19b**

*Coefficientes beta y valores t del modelo conformado por las variables predictoras y la variable dependiente en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

		Beta	t	Sig.
Modelo*	(Constante)		5,912	0,000
	Acoso en el trabajo	-0,206	-2,259	0,025
	Nivel de satisfacción	0,340	3,363	0,001
	Estrés profesional	-0,356	-5,091	0,000

\* Variable dependiente: Desempeño laboral

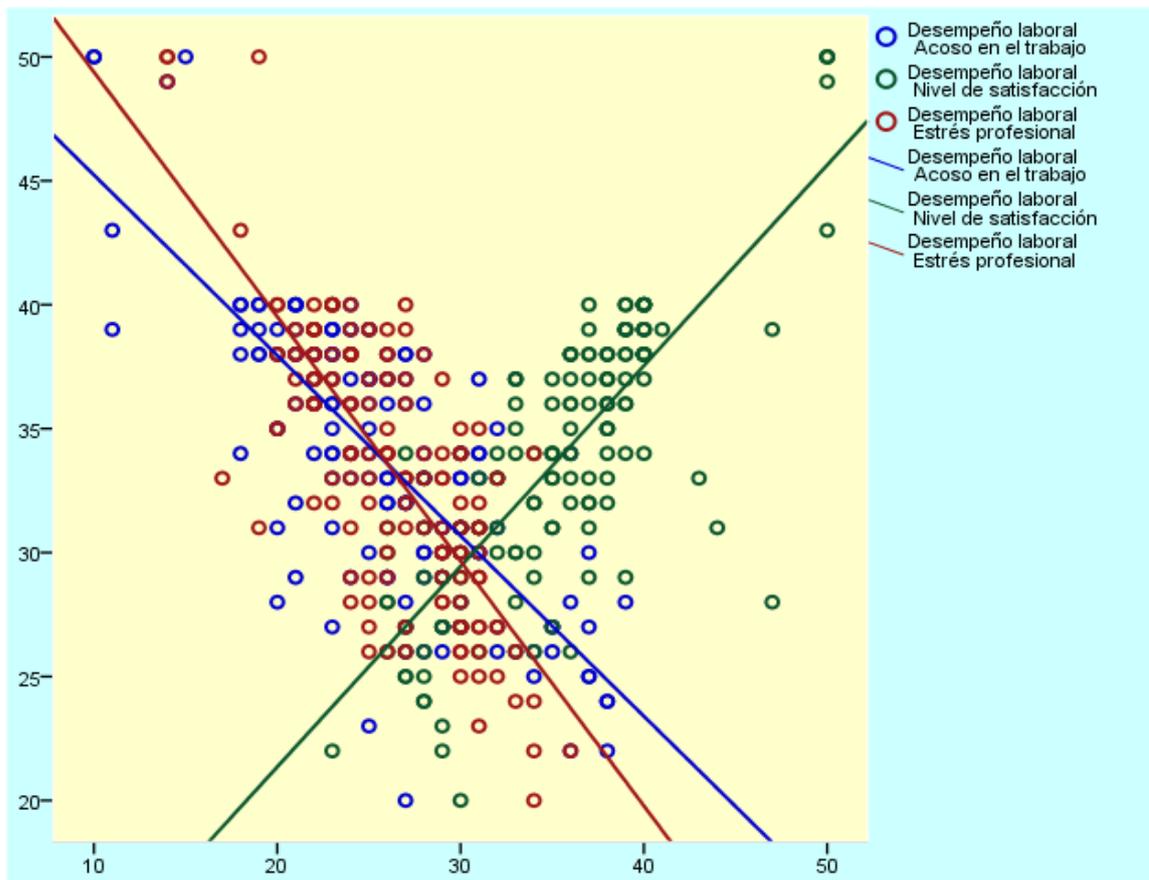
Fuente: Elaboración propia

En la regresión de las variables predictoras con la variable dependiente se ha obtenido sus correspondientes pesos Beta y valores de significación. Estos indicadores permiten afirmar que las variables independientes predicen significativamente, en niveles de significación de  $p < 0,05$  y  $p < 0,01$ , las varianzas en la variable dependiente: Desempeño laboral. Se observa, además, que la variable Estrés profesional tiene mayor peso Beta (0,356), es decir, tiene mayor poder predictivo que las variables Nivel de satisfacción (Beta = 0,340) y Acoso en el trabajo (Beta = -0,206).

**Decisión:** Por consiguiente, de acuerdo con los resultados obtenidos, se dispone de suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula de la hipótesis principal de estudio.

**Gráfico 19**

Diagrama de dispersión superpuesto de la regresión lineal múltiple entre las variables de estudio en los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.2 Contratación de las hipótesis específicas

**H<sub>1</sub>:** El acoso en el trabajo influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**H<sub>0</sub>:** El acoso en el trabajo no influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**Tabla 20**

*Correlaciones entre las variables: acoso en el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

		<i>Desempeño laboral</i>
<i>Acoso en el trabajo</i>	Correlación de Pearson	<b>-0,751**</b>
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	156

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

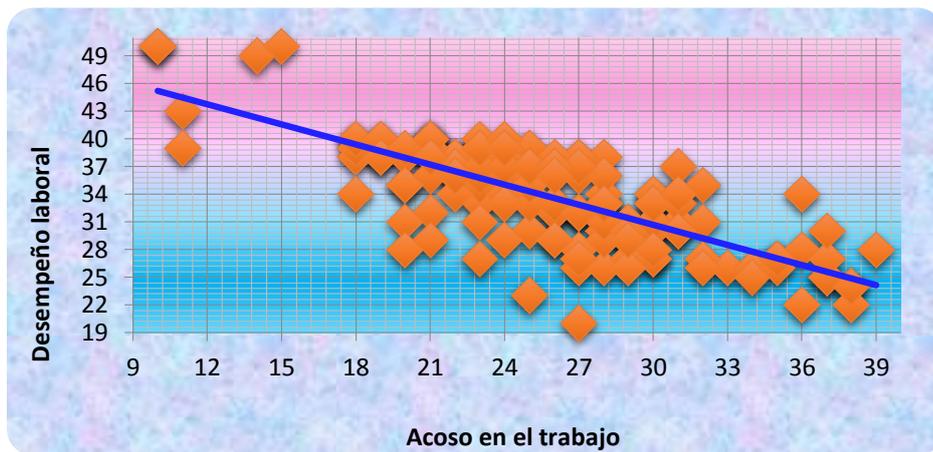
Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 20, el coeficiente de correlación obtenido ( $r = -0,751$ ; Sig. = 0,000) entre las variables: acoso en el trabajo y desempeño laboral, es estadísticamente significativo para el nivel de  $p < 0,01$ ; e indicador de que el acoso en el trabajo se relaciona de manera negativa con la variable desempeño laboral en los trabajadores de la muestra investigada; es decir, mientras mayor es la puntuación en la variable: acoso en el trabajo, menor será la puntuación que obtengan los trabajadores en la variable: desempeño laboral.

**Decisión:** Por consiguiente, estimando el resultado significativo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

**Gráfico 20**

Diagrama de dispersión de la correlación entre las variables de estudio: Acoso en el trabajo y Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

**H<sub>2</sub>:** El acoso en el trabajo: dimensión **horizontal** influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**H<sub>0</sub>:** El acoso en el trabajo: dimensión **horizontal** no influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**Tabla 21**

*Correlaciones entre el acoso en el trabajo: dimensión Horizontal y la variable: desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

		<i>Desempeño laboral</i>
<i>Acoso en el trabajo: dimensión Horizontal</i>	Correlación de Pearson	<b>-0,707**</b>
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	156

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

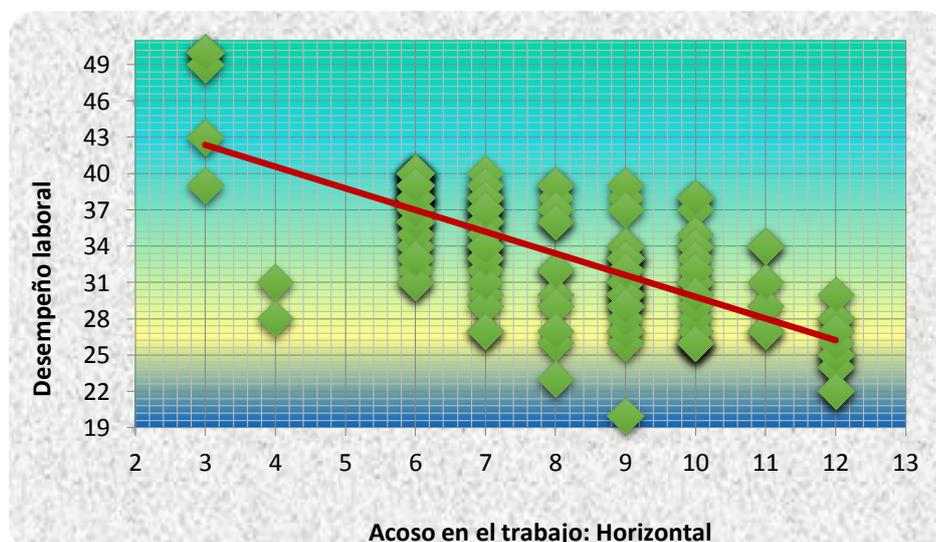
Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 21, el coeficiente de correlación obtenido ( $r = -0,707$ ; Sig. = 0,000) entre el acoso en el trabajo: dimensión Horizontal y el desempeño laboral, es estadísticamente significativo para el nivel de  $p < 0,01$ ; e indica que el acoso en el trabajo: dimensión Horizontal se relaciona de manera negativa con la variable desempeño laboral en los trabajadores de la muestra de estudio; es decir, mientras mayor es la puntuación en la dimensión Horizontal, menor será la puntuación que alcancen los trabajadores en su desempeño laboral.

**Decisión:** En consecuencia, al encontrar resultado significativo, se decide rechazar la hipótesis nula.

**Gráfico 21**

Diagrama de dispersión de la correlación entre la variable Acoso en el trabajo: dimensión Horizontal y la variable: Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

**H<sub>3</sub>:** El acoso en el trabajo: dimensión **vertical** influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**H<sub>0</sub>:** El acoso en el trabajo: dimensión **vertical** no influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**Tabla 22**

*Correlación entre el acoso en trabajo: dimensión Vertical y la variable: desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

		<i>Desempeño laboral</i>
<i>Acoso en el trabajo: dimensión Vertical</i>	Correlación de Pearson	<b>-0,712**</b>
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	156

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

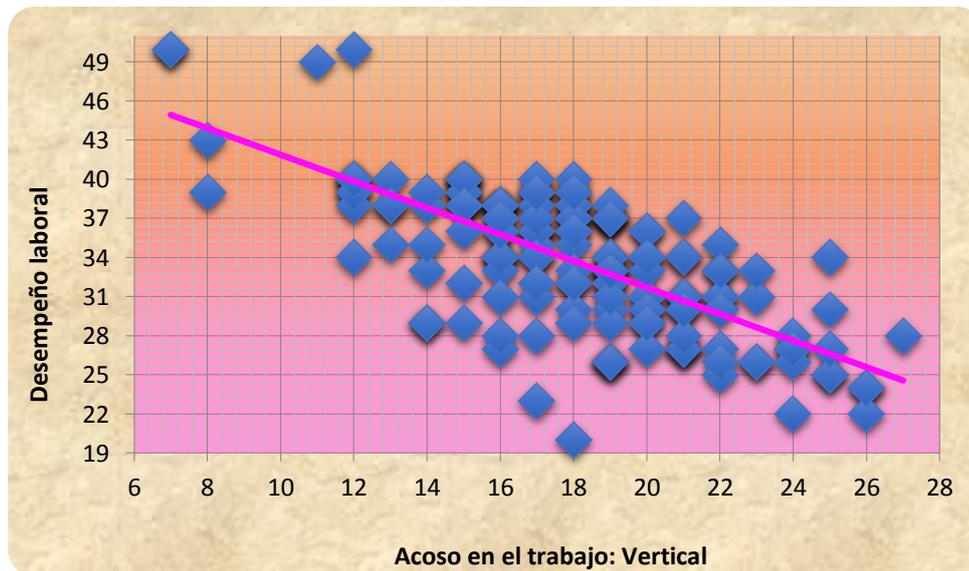
Fuente: Elaboración propia

Se advierte en la tabla 22, que el coeficiente de correlación obtenido ( $r = -0,712$ ; Sig. = 0,000) entre el acoso en el trabajo: dimensión Vertical y el desempeño laboral, es estadísticamente significativo al nivel de  $p < 0,01$ ; lo cual significa que el acoso en el trabajo: dimensión Vertical se relaciona de manera negativa con la variable desempeño laboral en los trabajadores de la muestra estudiada; en otros términos, mientras mayor es la puntuación en la dimensión Vertical, menor será la puntuación que logren los trabajadores en su desempeño laboral.

**Decisión:** Por consiguiente, al disponer de un resultado significativo, se decide rechazar la hipótesis nula.

**Gráfico 22**

Diagrama de dispersión de la correlación entre la variable Acoso en el trabajo: dimensión Vertical y la variable: Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

**H<sub>4</sub>:** El nivel de satisfacción influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**H<sub>0</sub>:** El nivel de satisfacción no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**Tabla 23**

*Correlación entre las variables: nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

		<i>Desempeño laboral</i>
<i>Nivel de satisfacción</i>	Correlación de Pearson	<b>0,792**</b>
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	156

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

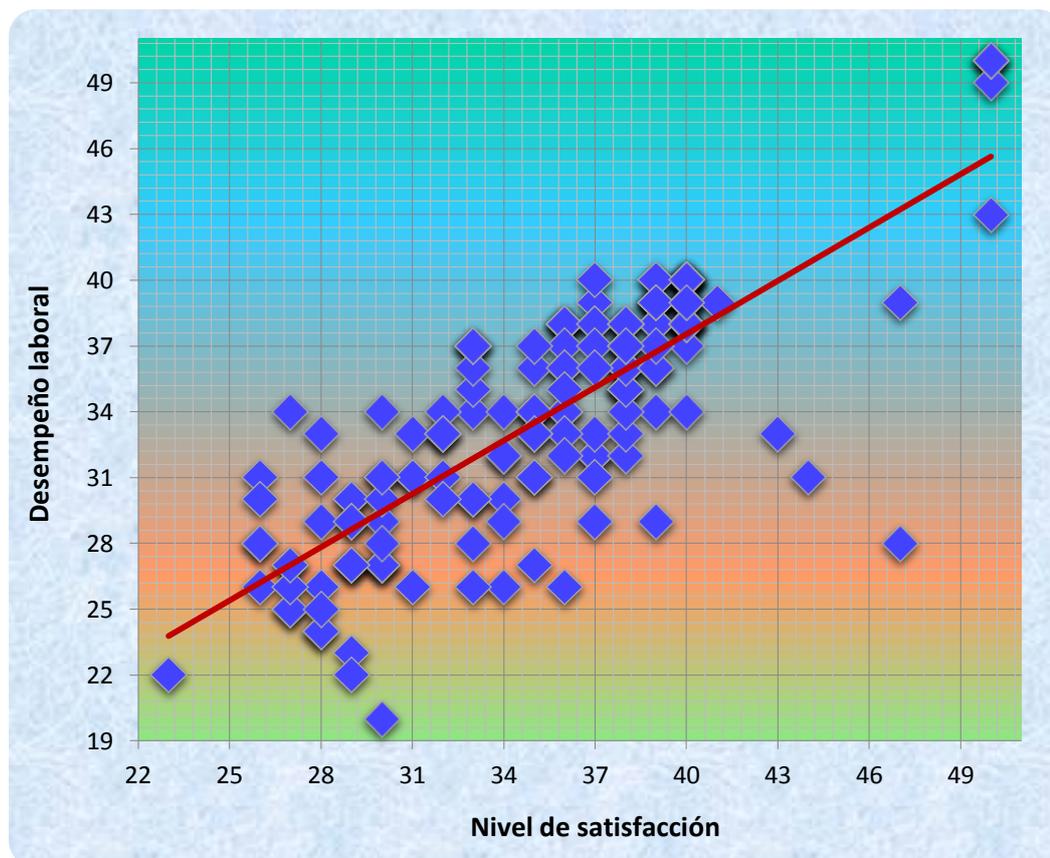
Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de correlación obtenido, que se registra en la tabla 23 ( $r = 0,792$ ; Sig. = 0,000) entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral, es estadísticamente significativo al nivel de  $p < 0,01$ ; lo cual permite establecer que el nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la muestra investigada; en otros términos, mientras mayor es la puntuación en el nivel de satisfacción, mayor será la puntuación de los trabajadores en su desempeño laboral.

**Decisión:** Por lo tanto, al contar con un resultado significativo, se rechaza la hipótesis nula.

**Gráfico 23**

Diagrama de dispersión de la correlación entre las variables de estudio: Nivel de satisfacción y Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

**H<sub>5</sub>:** El nivel de satisfacción: dimensión **intrínseca** influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**H<sub>0</sub>:** El nivel de satisfacción: dimensión **intrínseca** no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**Tabla 24**

*Correlación entre el nivel de satisfacción: dimensión intrínseca y la variable: desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

		<i>Desempeño laboral</i>
<i>Nivel de satisfacción: dimensión intrínseca</i>	Correlación de Pearson	<b>0,766**</b>
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	156

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

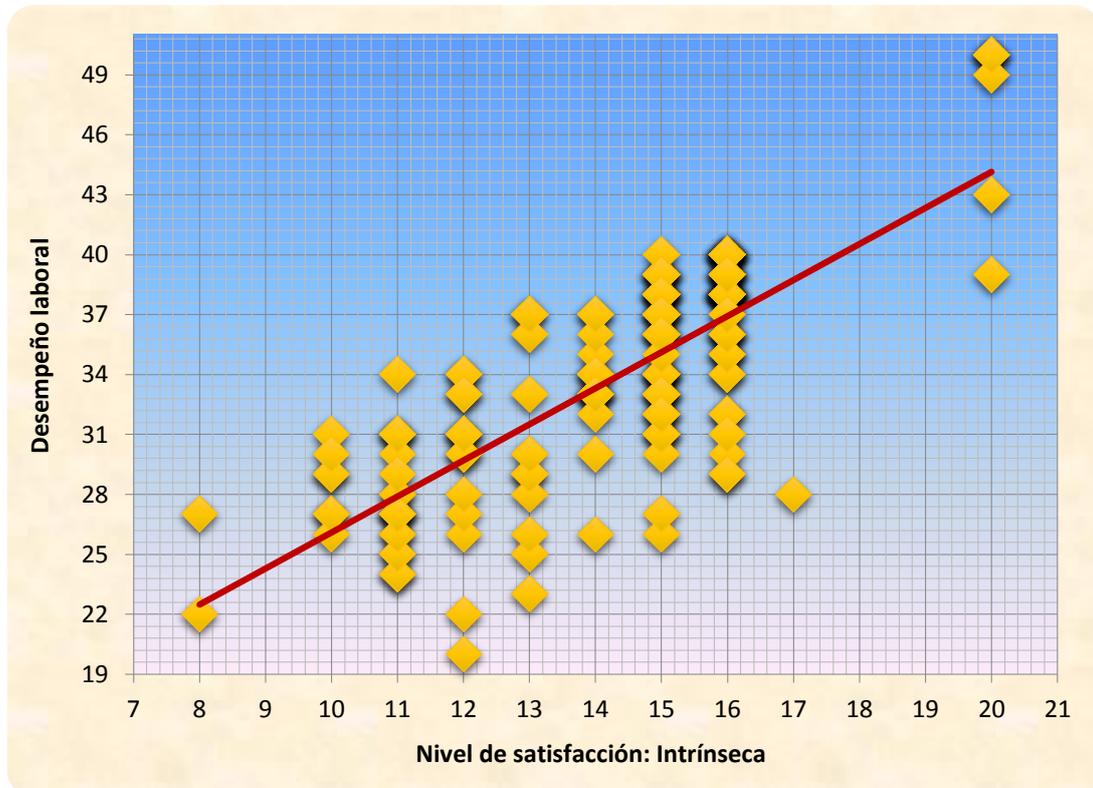
Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de correlación calculado, que figura en la tabla 24 ( $r = 0,766$ ; Sig. = 0,000) entre el nivel de satisfacción: dimensión intrínseca y el desempeño laboral, es estadísticamente significativo al nivel de  $p < 0,01$ ; lo cual permite afirmar que el nivel de satisfacción: dimensión intrínseca se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la muestra seleccionada; en otras palabras, en tanto mayor es la puntuación en el nivel de satisfacción: dimensión intrínseca, mayor será la puntuación de los trabajadores en su desempeño laboral.

**Decisión:** En tal sentido, al haberse obtenido un resultado significativo, se rechaza la hipótesis nula.

**Gráfico 24**

Diagrama de dispersión de la correlación entre la variable Nivel de satisfacción: dimensión Intrínseca y la variable: Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

**H<sub>6</sub>**: El nivel de satisfacción: dimensión **extrínseca** influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**H<sub>0</sub>**: El nivel de satisfacción: dimensión **extrínseca** no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**Tabla 25**

*Correlación entre el nivel de satisfacción: dimensión extrínseca y la variable: desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

		<i>Desempeño laboral</i>
<i>Nivel de satisfacción: dimensión extrínseca</i>	Correlación de Pearson	<b>0,744**</b>
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	156

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

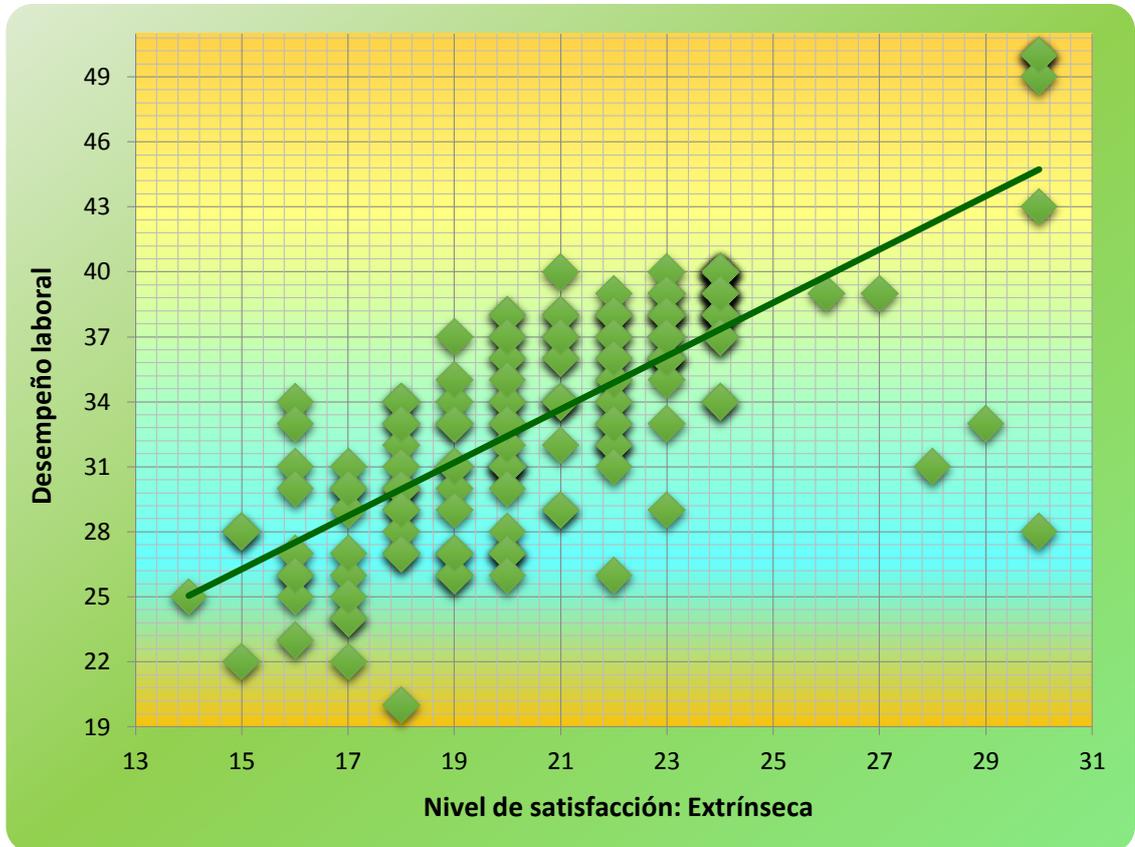
Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de correlación calculado, que se aprecia en la tabla 25 ( $r = 0,744$ ; Sig. = 0,000) entre el nivel de satisfacción: dimensión extrínseca y el desempeño laboral, es estadísticamente significativo al nivel de  $p < 0,01$ ; este resultado indica, pues, que el nivel de satisfacción: dimensión extrínseca se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la muestra elegida; en otros términos, en tanto mayor es la puntuación en el nivel de satisfacción: dimensión extrínseca, mayor será la puntuación de los trabajadores en su desempeño laboral.

**Decisión:** En consecuencia, al disponer de un resultado significativo, se rechaza la hipótesis nula.

**Gráfico 25**

Diagrama de dispersión de la correlación entre la variable Nivel de satisfacción: dimensión Extrínseca y la variable: Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

**H<sub>7</sub>:** El estrés profesional influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**H<sub>0</sub>:** El estrés profesional no influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**Tabla 26**

*Correlación entre las variables: estrés profesional y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

		<i>Desempeño laboral</i>
<i>Estrés profesional</i>	Correlación de Pearson	<b>-0,761**</b>
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	156

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

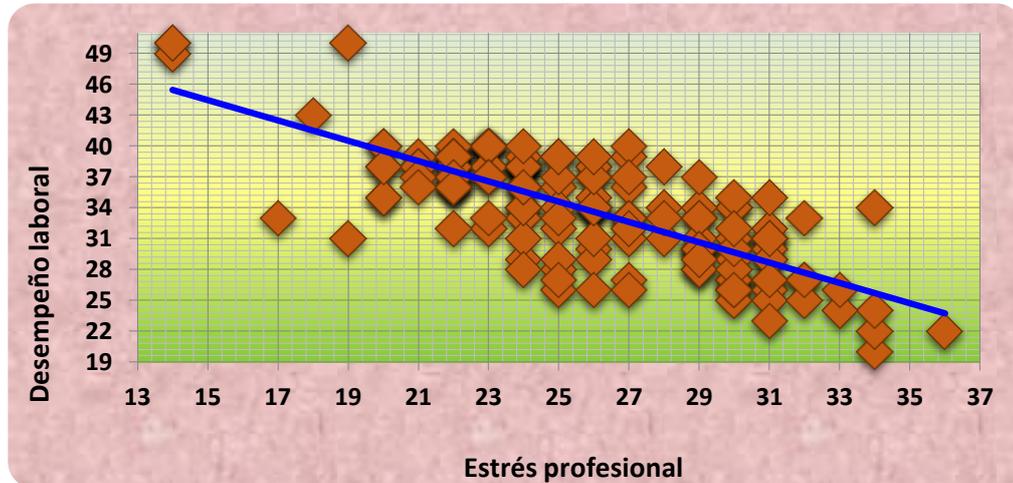
Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de correlación computado, como se advierte en la tabla 26 ( $r = -0,761$ ; Sig. = 0,000) entre el estrés profesional y el desempeño laboral, es estadísticamente significativo al nivel de  $p < 0,01$ ; este resultado es indicador de que el nivel de estrés profesional se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral en la muestra de trabajadores encuestados; es decir, mientras mayor es la puntuación en el estrés profesional, menor será la puntuación de los trabajadores en su desempeño laboral.

**Decisión:** Por consiguiente, al contar con un resultado significativo, se rechaza la hipótesis nula.

**Gráfico 26**

Diagrama de dispersión de la correlación entre las variables de estudio: Estrés profesional y Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

**H<sub>8</sub>:** El estrés profesional: dimensión **eustrés** influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**H<sub>0</sub>:** El estrés profesional: dimensión **eustrés** no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**Tabla 27**

*Correlación entre el estrés profesional: dimensión Eustrés y la variable: desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

		<i>Desempeño laboral</i>
<i>Estrés profesional: dimensión Eustrés</i>	Correlación de Pearson	<b>0,806**</b>
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	156

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

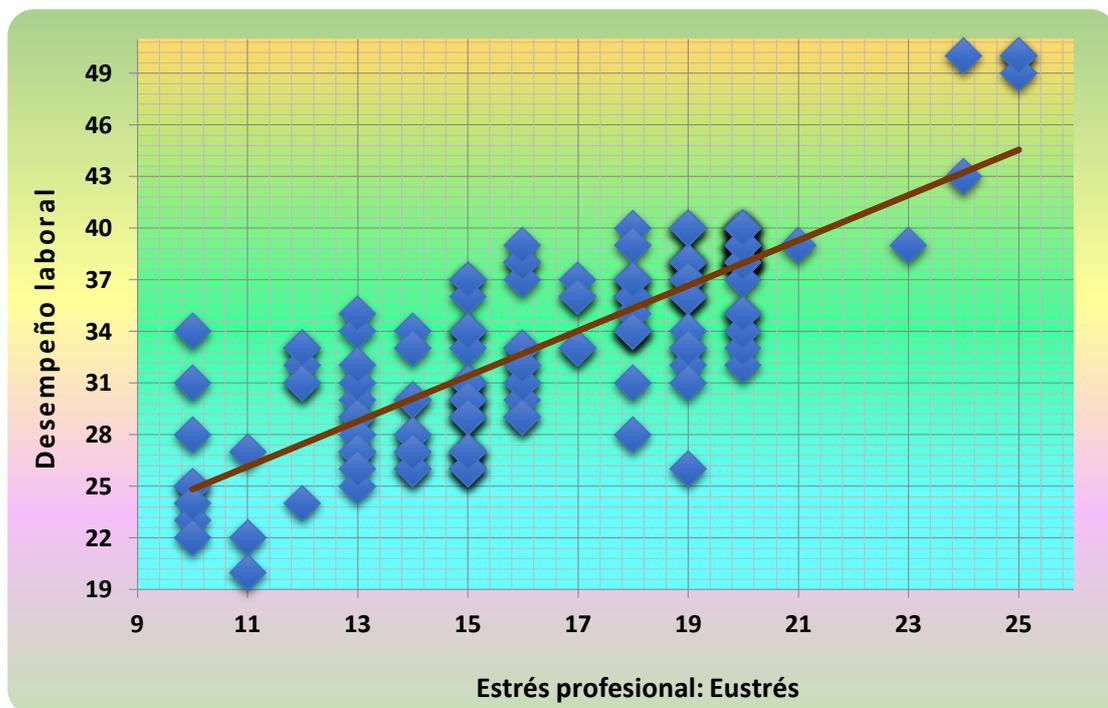
Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de correlación computado, que se aprecia en la tabla 27 ( $r = 0,806$ ; Sig. = 0,000) entre el estrés profesional: dimensión eustrés y el desempeño laboral, es estadísticamente significativo al nivel de  $p < 0,01$ ; este resultado permite afirmar que el nivel de estrés profesional: dimensión eustrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del estudio; es decir, mientras mayor es la puntuación en el estrés profesional: dimensión eustrés, mayor será la puntuación obtenida por los trabajadores en su desempeño laboral.

**Decisión:** En consecuencia, al haberse obtenido un resultado significativo, se rechaza la hipótesis nula.

**Gráfico 27**

Diagrama de dispersión de la correlación entre la variable Estrés profesional: dimensión Eustrés y la variable: Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

**H<sub>1</sub>:** El estrés profesional: dimensión **distrés** influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**H<sub>0</sub>:** El estrés profesional: dimensión **distrés** no influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

**Tabla 28**

*Correlación entre el estrés profesional: dimensión Distrés y la variable: desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana*

		<i>Desempeño laboral</i>
<i>Estrés profesional: dimensión Distrés</i>	Correlación de Pearson	<b>-0,258**</b>
	Sig. (unilateral)	0,001
	N	156

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

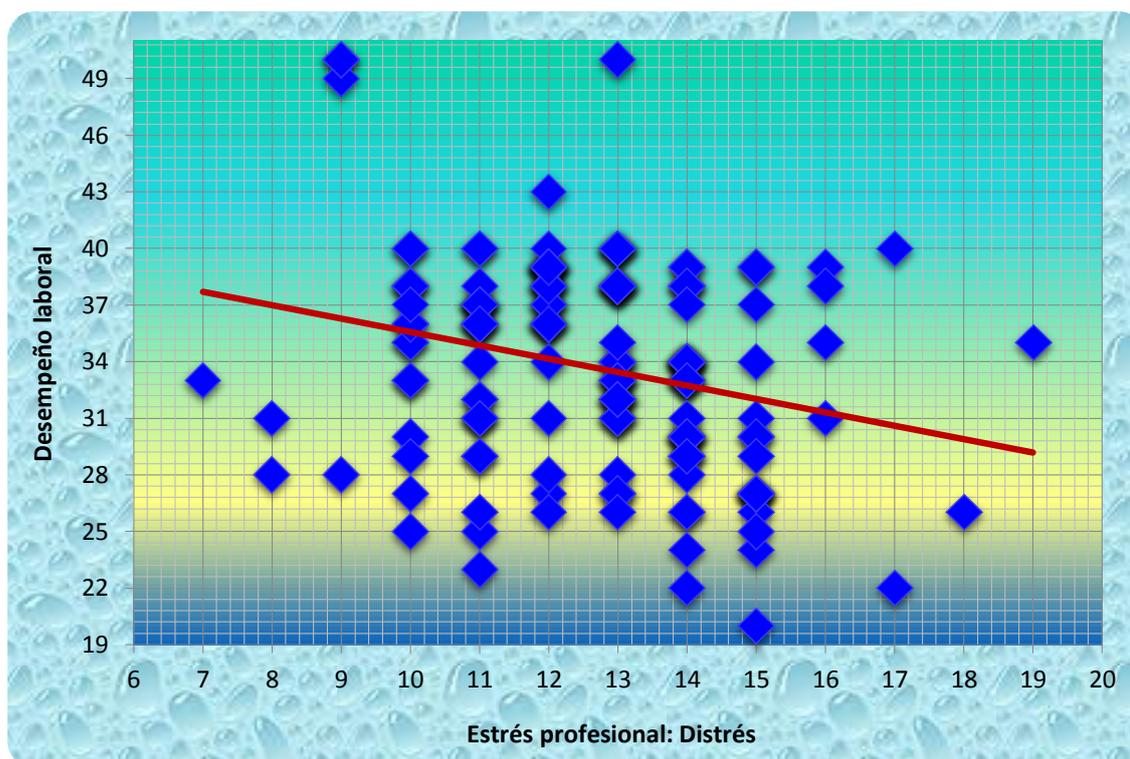
Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de correlación estimado, que se registra en la tabla 28 ( $r = -0,258$ ; Sig. = 0,001) entre el estrés profesional: dimensión distrés y el desempeño laboral, es estadísticamente significativo al nivel de  $p < 0,01$ ; este resultado permite establecer que el nivel de estrés profesional: dimensión distrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la muestra investigada; en otros términos, en tanto mayor sea la puntuación en el estrés profesional: dimensión distrés, menor será la puntuación alcanzada por los trabajadores en su desempeño laboral.

**Decisión:** Por lo tanto, al disponer de un resultado significativo, se rechaza la hipótesis nula.

**Gráfico 28**

Diagrama de dispersión de la correlación entre la variable Estrés profesional: dimensión Distrés y la variable: Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

### 4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos con la regresión lineal múltiple permiten establecer que las variables: Acoso en el trabajo, nivel de satisfacción y estrés profesional influyen de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana. Se detectó que el estrés profesional predice mejor el desempeño laboral que el nivel de satisfacción e inclusive, que el acoso en el trabajo. Pero, conjuntamente, las variables mencionadas logran explicar el 69% de la varianza generada en los datos de desempeño laboral. Todo esto permite configurar un modelo predictivo bastante significativo con las tres variables independientes descritas, cuyo sustento teórico y estadístico se podría desarrollar en futuras investigaciones a realizar.

En cuanto a las hipótesis específicas, los resultados muestran correlaciones relativamente altas entre los constructos relacionados con cada una de las variables independientes y el desempeño laboral. En el caso del acoso en el trabajo, predomina una mediana presencia (62,2%), nivel que es seguido de una baja presencia (35,3%). Es decir, el acoso está presente en el ambiente laboral, aunque no registra alto porcentaje notorio (2,6%). Se encontró que correlaciona negativamente con el desempeño laboral; de modo que es necesario desarrollar acciones directivas que conlleven a una reducción paulatina de las conductas de acoso, comenzando con aquellas de fácil manejo y prevención. Se aprecia, además, que el acoso vertical tiene mayor presencia que el horizontal. De acuerdo a Heinz Leymann, citado por Cora Odetto (2016), el acoso vertical se encuentra en diferente nivel jerárquico y puede presentarse de manera descendente al producirse cuando un empleado de nivel jerárquico inferior es acosado por alguien o varios de posición superior, y ascendente cuando un empleado de nivel jerárquico superior es acosado por uno o varios subordinados. Mientras que el acoso horizontal se produce cuando un empleado es acosado por uno o varios compañeros de mismo nivel jerárquico. Considera que el impacto será mayor si se trata de la conducta de un grupo contra un solo individuo. Odetto (2016), resalta que el estudio del acoso laboral representa una grave violación a los derechos humanos, porque se atenta contra el trabajo digno y decente. Entonces no es sólo un problema del individuo que lo padece o del acosador que lo desencadena, ya que involucra la organización del trabajo, la adecuada selección de directivos, el establecimiento de valores, cultura y estilo de liderazgo organizacional. Características que deben ir a la par o superar los cambios en el mercado laboral, las crisis económicas, búsqueda de productividad máxima; valorando la autorrealización y dignidad de las personas.

Concerniente al nivel de satisfacción, se encontró un prevalente 62,2% ubicado en un nivel medio, y un notorio 37,2% en nivel alto. Asimismo, correlaciona significativamente con el desempeño laboral. Como señala Cantón y Téllez (2016), la satisfacción laboral es percibida como una actitud, una emoción, un sentimiento, y guarda relación con el clima laboral, la salud mental y el equilibrio personal.

Entonces las actitudes y comportamiento en el trabajo se deben a la influencia de la satisfacción personal y profesional, que está estrechamente relacionada de la salud mental y equilibrio personal. Lo que puede desencadenar en situaciones de estrés, ansiedad y malestar general. Por parte de Cernas, Mercado y León (2017), la satisfacción laboral debe entenderse como los sentimientos positivos hacia el trabajo y como la evaluación general de la calidad de vida de una persona. Esta actitud se basaría en tres fuentes para analizar la satisfacción laboral: la situación, las disposiciones y la interacción entre ambas. Por ejemplo, las características del trabajo, la personalidad del empleado y la respuesta de ambas que se refleja en el comportamiento. El componente fundamental es el bienestar y la satisfacción es un juicio de valor que dependerá de la comparación de las circunstancias personales que se considera un estándar adecuado de vida.

Tras las diversas formas de dividir a la satisfacción laboral, Güell (2015) consideró 2 dimensiones: intrínsecas (trabajo, realización personal, promoción, reconocimiento social, participación) y extrínsecas (retribución económica, relaciones con compañeros y superiores, política de la empresa, características del trabajo). Es decir, la satisfacción estará condicionada al grado en el que se consiguen determinado resultados y beneficios, y al grado en el que se satisfacen determinadas necesidades en el trabajo. Asimismo, en un estudio realizado en nuestro medio da cuenta de la relación entre satisfacción y desempeño laboral. Se trata del trabajo de Cuya (2010), quien llegó a la conclusión de que existe una tendencia moderada a que, en la medida que la satisfacción se incrementa, el desempeño laboral en los trabajadores de la muestra investigada aumentará.

Con referencia al estrés profesional, se obtuvo una prevalencia en nivel mediano de 70,5%, con un nivel bajo de 29,5%. También se constató que correlaciona negativamente con el desempeño laboral. Cabe mencionar que el eustrés correlaciona positivamente, en tanto que el distrés correlaciona de manera negativa. Para Selye (1974), citado por Aulestia en el 2018, el estrés bueno o “eustrés” está referido a situaciones y experiencias con resultados y consecuencias predominantemente positivos para el progreso; mientras que el estrés negativo o “distrés”, está referido a situaciones incómodas por la incapacidad de reacción ante

la demanda exigida, generando consecuencias negativas como afecciones psicológicas y de salud.

En otras palabras, el estrés positivo o eustrés es el estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que permita la productividad y creatividad. Y el estrés negativo o distrés, produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en la reducción de la productividad del individuo.

El tipo de estrés dependerá de la respuesta del individuo (adecuada o negativa) frente a los agentes estresores (carga laboral, exigencias, sucesos que generen reacción). Esto se verá influenciado por el tipo de personalidad, patrones de conducta y nivel cognitivo que presentan las personas; porque en algunas resultará una experiencia agotadora, y para otras ligeramente alteradora en su vida.

Finalmente, de acuerdo con los hallazgos en este estudio, el estrés profesional presenta un mayor poder predictivo que las otras variables, que explica la varianza en los datos del desempeño laboral; este resultado confirma, pues, lo sustentado por Selye (1974) sobre la reducción de la productividad del individuo debida al estrés.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

- 1) En líneas generales, los resultados indican que el acoso en el trabajo, el nivel de satisfacción y el estrés profesional influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
- 2) Asimismo, los resultados muestran que el acoso en el trabajo influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
- 3) Se encontró, además, que el acoso en el trabajo: dimensión **horizontal** influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
- 4) Los resultados permiten afirmar que El acoso en el trabajo: dimensión **vertical** influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
- 5) El nivel de satisfacción influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
- 6) El nivel de satisfacción: dimensión **intrínseca** influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

- 7) El nivel de satisfacción: dimensión **extrínseca** influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
- 8) El estrés profesional influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
- 9) El estrés profesional: dimensión **eustrés** influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.
- 10) Finalmente, los resultados indican que el estrés profesional: dimensión **distrés** influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- 1) La empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana debe implementar políticas internas y canales de denuncia que permitan prevenir el acoso en el trabajo, fomentar el nivel de satisfacción y evitar el estrés profesional con fines de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, se deben generar normas para prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual regulado en la ley N° 27942, “Ley de Prevención y Sanción de Hostigamiento Sexual”, el cual debe estar conformado por el comité de intervención frente al hostigamiento sexual.
- 2) La organización debe reconocer cuando el acoso existe en su estructura, actuando de manera inmediata a través de investigaciones y aplicando sanciones disciplinarias de acuerdo con los procedimientos establecidos, ya que influye negativamente en el desempeño laboral, dejando el papel de cómplice y generando un óptimo clima de trabajo.

- 3) Asimismo, se puede proyectar espacios de integración y comunicación, donde no haya jerarquías y se puedan realizar actividades que permitan el desarrollo de diferentes competencias, como el trabajo en equipo, comunicación efectiva, liderazgo, organización; logrando la interacción de todos los trabajadores.
- 4) Brindar capacitaciones a jefes y supervisores sobre temas relacionados a modelos de liderazgo, buscando una mayor concientización sobre la importancia de su jerarquía y rol para sus colaboradores. Realizar talleres de sensibilización, jornadas de integración, dirigido a todos los colaboradores, con la finalidad de que conozcan la importancia de la prevención del acoso horizontal, desarrollando espacios que permitan el adecuado manejo de las relaciones interpersonales y actitud positiva.
- 5) Se sugiere al empleador del presente estudio, tenga el compromiso de optimizar las condiciones laborales para sus trabajadores, como pago oportuno, proporcionar un adecuado lugar de trabajo, reconocimientos por puntualidad o responsabilidad en sus actividades, con la finalidad de brindar las mejores expectativas de trabajo, se sientan motivados e identificados con su centro laboral.
- 6) Como el desarrollo personal y profesional está relacionada con el desarrollo laboral, el empleador debería implementar programas familiares, educativos y de salud que permitan la convivencia sana de todos los entornos que involucran al colaborador, logrando su autorrealización y el respaldo de su centro de labores.
- 7) También, la empresa tendría que proponer políticas internas en beneficio al trabajador como: cantidad determinada de días libres remunerados de acuerdo a necesidad del colaborador, día libre por cumpleaños, compensación por horas extras laboradas; asimismo, debe contar con una dirección organizacional de la compañía intachable y condiciones de trabajo atractivas, las cuales serían compartidas por los colaboradores y representaría una estrategia para la retención de talentos y adecuado desempeño laboral.

- 8) Se propone al empleador entender que los colaboradores son seres humanos, con los mismos derechos y deberes, pero con diferentes organismos, necesidades y reacciones. Por lo que, lo ideal es contar con un equipo de psicólogos para que desarrollen amplios programas como terapias personales, grupales, de relajación, disminuyendo los índices de estrés y elevando el desempeño laboral en sus áreas de trabajo.
- 9) A través de las jefaturas se identifique a colaboradores que presentan adecuada activación de eustrés para ejecutar talleres o ejercicios donde compartan sus habilidades de adaptación y los diversos tipos de estresantes positivos, produciéndose el efecto multiplicador para todos los colaboradores.
- 10) Del mismo modo, se recomienda a la organización evaluar los puestos de trabajo de acuerdo con funciones de cada colaborador, con la finalidad de determinar la carga laboral y de ser necesario se implemente puestos de trabajo y evitar el estrés dañino que conduce a un desgaste personal y laboral, impactando en el organismo

## BIBLIOGRAFÍA

1. Álvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A. y Yoza, N. (2018) **La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior**. [fecha de consulta 11 de agosto 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313254>
2. Ander – Egg, E (2011). **Diccionario del Trabajo Social**. Brujas.
3. Atalaya, M. (1999). Revista de Psicología. **Satisfacción laboral y productividad**. N°5. Recuperado el 05 de Julio de 2015, de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
4. Aulestia, C. (2018). **Factores de riesgo psicosocial como causa de estrés laboral en personal administrativo de una institución de educación superior: estudio de caso en la ciudad de Quito**. *Revista Electrónica de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA) – Gestión Joven*. N°19 – 2018. Recuperado el 04 de agosto de 2019, de: [http://elcriterio.com/revista/contenidos\\_19/2.pdf](http://elcriterio.com/revista/contenidos_19/2.pdf)
5. Caballero, K (2002). **El concepto de la satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza**. Recuperado el 05 de julio de 2015, de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
6. Cantón, I., y Téllez, S. (2016) **La satisfacción laboral y profesional de los profesores**. [fecha de consulta 03 de agosto 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69545978019>
7. Carolina, M. & Leal, M. (2007). **Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas**. *Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad Rafael Belloso Chacín*. Volumen 4. Edición 2. Recuperado el 15 de agosto del 2015, de: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3218188.pdf>
8. Casahuilca, R. (2016). **Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca - 2015**. [fecha de consulta 13 de agosto 2017]. Disponible en:

[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/949/TTS\\_44.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/949/TTS_44.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

9. Cernas, D., Mercado, P. y León, F. (2017) **La varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida.** [fecha de consulta 03 de agosto 2019]. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21254609002>
10. Cuya, L. (2010). **Motivación, satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lurín.** Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
11. Dávila, J. y Díaz, M. (2015). **Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una Institución Educativa Nacional de Chiclayo, 2015.** [fecha de consulta 28 de agosto 2016]. Disponible en:  
[http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/60/1/Tesis%20Davila%20Sobrino%20\\_%20Diaz%20Valladolid.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/60/1/Tesis%20Davila%20Sobrino%20_%20Diaz%20Valladolid.pdf)
12. Diccionario de Real Academia Española [en línea]. Disponible en:  
<http://www.rae.es/>
13. Diego, J.; Diego, R. y Olivar, S. (2001). **Satisfacción laboral de los trabajadores de banca.** Dialnet, Vol. 13, N°4. Recuperado el 05 de julio de 2015, de: <http://www.psicothema.com/pdf/490.pdf>
14. El Comercio. **El 78% de los trabajadores peruanos confesó haber sufrido de estrés laboral** [en línea]. 16 diciembre 2009. [fecha de consulta 4 de julio 2015]. Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadores-peruanos-confeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259>.
15. Estefanía, J. y Cárdenas, L. (2017). **Estrés laboral: estudio de revisión.** [fecha de consulta 04 de agosto 2019]. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67952833006>
16. Fernández, D. Sotolongo, M. y Martínez, C. (2016). **Procedimiento para la evaluación del desempeño del personal docente en las universidades públicas angolanas.** [fecha de consulta 13 de agosto 2019]. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360446197007>
17. Fernández, M. y Nava, Y. (2010). **El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela.** [fecha de consulta 15 de julio 2015]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/dere/n33/n33a04.pdf>

18. García, A. y Pineda, A. (2003). **Análisis del clima laboral de la Dirección de Adquisiciones de Proveeduría e Inventarios, Dirección General de Obras, Dirección General de Contabilidad y Dirección General de Control de Patrimonio Universitario.** [fecha de consulta 4 de julio 2015]. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/garcia\\_s\\_ac/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_s_ac/capitulo2.pdf)
19. García, M. y Forero, C. (2018). **Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional.** [fecha de consulta 04 de agosto 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6551031>
20. García, M. y Gil, M. (2016). **El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud.** [fecha de consulta 04 de agosto 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147149810001>
21. Gestión. **El 45% de trabajadores no es feliz con su centro de labores** [en línea]. 18 agosto 2014. [fecha de consulta 4 de julio 2015]. Disponible en: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
22. Güell, L. (2015). **Estudio de la satisfacción laboral de los maestros.** [fecha de consulta 03 de agosto 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=81131>
23. Hermosa, A. y Perilla, L. (2015). **Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral.** [fecha de consulta 04 de agosto 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12039090012>
24. Kahale, D. (2015). **El acoso laboral en España: las diferencias con las actitudes arbitrarias del empresario.** [fecha de consulta 20 de julio 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5351979>
25. Leymann, H. (1996). **Mobbing. La persecution au travail.** París: Du Seuil.
26. López, C. y Seco, E. (2016). **Tipología de Mobbing – una mirada desde la responsabilidad de la empresa.** [fecha de consulta 20 de julio 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86847621020>
27. Mansilla, F. (s/f). **Acoso laboral o mobbing.** Capítulo 5. Recuperado el 06 de junio 2015, de: [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5\\_1.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_1.shtml)
28. Molero, M., Pérez, M. y Gázquez, J. (2016) **Acoso laboral entre personal de enfermería.** [fecha de consulta 20 de julio 2019]. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358745743007>

29. Murillo, M. y Vanga, M. (2018). **Desempeño laboral de los comunicadores sociales desde una perspectiva de formación laboral.** *Revista Electrónica Educare* N°19 – 2018. Recuperado el 04 de agosto de 2019, de: <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/educare/article/view/6747/4328>
30. Odetto, C. (2016) **El acoso moral laboral en las organizaciones privadas de la ciudad de Rosario.** [fecha de consulta 20 de julio 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5662208>
31. Organización Mundial de Salud (2004). **Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo.** Serie Protección de la Salud de los trabajadores. Nro. 4.
32. Parra, R. y Arce, M. (2018). **La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis crítico.** [fecha de consulta 03 de agosto 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21254609002>
33. Parra, S. & Paravic, K. (2002). **Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU).** V.8 N°2. Recuperado el 06 de Junio, de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000200005](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005)
34. Perú 21. **Perú: Casi un tercio de las mujeres aún sufre acoso laboral** [en línea]. 11 marzo 2015. [fecha de consulta 4 de julio 2015]. Disponible en: <http://peru21.pe/actualidad/peru-casi-tercio-mujeres-sigue-sufriendo-acoso-laboral-2214098>.
35. Piñuel, I. (2001). **Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.** Santander: Sal Terrae.
36. Pose, G. (s/f). **El estrés en la evaluación institucional (cap. III).** Recuperado el 15 de julio 2015, de: <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/>
37. Quispe, E. (2015). **Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.** [fecha de consulta 20 de agosto 2016]. Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

38. Quispe, N. (2015). **Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.** Recuperado el 4 de julio 2015. Disponible en: [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
39. Riquelme, A. (2006) **Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo.** Vol.III, N°2. Recuperado el 06 de junio 2015, de: [http://www.uvm.cl/csonline/2006\\_2/pdf/riquelme.pdf](http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf)
40. Robbins, S. (2004). **Comportamiento Organizacional.** México: Pearson Educación.
41. Rodríguez, H., Luján, I. y Rodríguez, R. (2016) **Influencia de los factores ambientales en el mayor o menor desempeño profesional.** [fecha de consulta 11 de agosto 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851777029>
42. Salirrosas, E. & Rodríguez, C. (2015). **Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza - año 2015.** [fecha de consulta 20 de agosto 2017]. Disponible en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas\\_Elmer\\_Estres\\_laboral\\_Desempen%C3%B1o\\_Asesores\\_Banca.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desempen%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf)
43. Selye, H. (1978). **The Stress of Life.** New York: McGraw Hill.
44. Valdés, M., Garza, R., Pérez, I., Gé, M. y Chávez, A. (2015) **Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas.** [fecha de consulta 11 de agosto 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360435365005>
45. Vásconez, V., Vásconez, H., Guerrero, F. y Neira, F. (2019) **Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales.** [fecha de consulta 04 de agosto 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7088764>
46. Verona, M., Déniz, J. y Santana, R. (2014) **Consecuencias y responsabilidades de la empresa ante el mobbing.** [fecha de consulta 20 de julio 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87031897002>

47. Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. y Hernández, M. (2015) **Causas de la satisfacción en una organización comercializadora mayorista.** [fecha de consulta 03 de agosto 2019]. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90943601004>
48. Zelada, V. (2015). **Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014.** Recuperado el 28 de agosto 2016. Disponible en:  
<https://es.scribd.com/document/357260619/Zelada-Rosales-Vanessa-Pamela>

## **ANEXOS**

**CUESTIONARIO****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 siguiente cuestionario tiene como finalidad 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

Te pedimos que respondas las preguntas con toda tranquilidad, la información que nos otorgues será manejada con confidencialidad.

<b>EJEMPLO DE LLENADO</b>
<b>CORRECTO</b>
<b>INCORRECTO</b> + × ☹

**PARTE I. Datos de Segmentación**

En esta sección deberás contestar algunos datos demográficos que nos ayudaran a organizar los resultados del cuestionario. Por favor responde marcando la opción que te corresponda:

**Sexo:**

F                  M

**Edad:**

Menos de 25 años

Más de 35 a 50 años

Más de 25 a 35 años

Más de 50 años

**Tiempo de Servicio:**

De 6 meses hasta 2 años

De 5 a 10 años

De 2 a 5 años

Más de 10 años

**Área:**

Contabilidad

Dpto. de Gerencia

Dirección Médica

Facturación y Tesorería

Gestión y Desarrollo Humano

Logística

Sistemas

Atención de Servicio al Cliente

Banco de Sangre

Bioquímica

Dpto. Médico

Microbiología

Patología

Sala de Cortes

Toma y Control de Muestra

## PARTE II. Preguntas

Esta sección tiene 62 preguntas sobre las cuales deberás elegir una respuesta para cada pregunta.

**V1: Utiliza la siguiente escala teniendo en cuenta qué tan frecuente son los enunciados que siguen a continuación:**

**1: Nunca      2: Sólo una vez      3: A veces      4: Muchas veces      5: Siempre**

1. ¿Recibes ayuda - apoyo de tus compañeros de área de trabajo?
2. ¿Eres tratado con respeto por tus compañeros?
3. ¿Sientes que formas parte de un equipo de trabajo?
4. ¿Tus compañeros toman en cuenta tus opiniones o puntos de vista?
5. ¿Los nuevos trabajadores reciben el soporte y apoyo necesario para realizar su trabajo?
6. ¿Tu jefe inmediato mantiene un trato justo, respetuoso y sin favoritismos hacia todos los trabajadores?
7. ¿Tu jefe inmediato tiene en cuenta tu opinión cuando te asigna tareas?
8. ¿Recibes ayuda – apoyo de tu jefe inmediato durante tus labores?
9. ¿Recibes indicaciones de tu jefe inmediato durante tus labores?
10. ¿Recibes supervisión de tu jefe inmediato de tu trabajo?
11. ¿Te sientes fastidiado en tu centro de trabajo?
12. ¿Has considerado en alguna oportunidad en renunciar a tu centro de trabajo?

**V2: En las siguientes preguntas considera una escala de acuerdo a los enunciados mencionados a continuación:**

**1: Nada      2: Parcialmente      3: Totalmente**

13. ¿Conoces la historia y trayectoria de la empresa donde laboras?
14. ¿Estás satisfecho con la organización de tu centro de trabajo?
15. ¿Consideras que tus funciones están bien definidas?
16. ¿Consideras que tus responsabilidades están bien definidas?
17. ¿Asumirías nuevas funciones?
18. ¿Asumirías nuevas responsabilidades?
19. ¿Recibes charla de inducción para el desempeño adecuado de tu trabajo?
20. ¿Estás satisfecho con los éxitos en tu área de trabajo?
21. ¿Estás satisfecho con los fracasos en tu área de trabajo?
22. ¿Las condiciones de infraestructura en tu trabajo te permiten incrementar tu productividad?
23. ¿Tienes los recursos y herramientas necesarios para que realices tu trabajo de manera efectiva?
24. Considerando el cargo que ocupas, ¿tu remuneración es adecuada en relación al mercado?

25. En relación al trabajo que realizas, ¿consideras que tu remuneración es adecuada?

26. ¿Conoces los beneficios sociales que te brinda la empresa donde laboras?

27. ¿Los beneficios sociales que te ofrece la empresa donde laboras satisfacen tus necesidades?

**V3: Utiliza la siguiente escala teniendo en cuenta qué tan frecuente son los enunciados que siguen a continuación:**

**1: Nunca      2: Sólo una vez      3: A veces      4: Muchas veces      5: Siempre**

28. ¿Tu trabajo te permite realizar tareas interesantes?

29. ¿Tu trabajo te permite realizar tareas desafiantes?

30. ¿Puedes trabajar efectivamente presentándose obstáculos laborales?

31. ¿Puedes trabajar efectivamente teniendo problemas personales?

32. ¿Tus aptitudes son aprovechadas en el cargo que ocupas?

33. ¿Tus habilidades son aprovechadas en el cargo que ocupas?

34. ¿Tienes la autonomía suficiente para realizar tu trabajo de manera efectiva?

35. ¿Tienes que trabajar muy rápido?

36. ¿La distribución de trabajos es irregular y provoca que se acumule el trabajo?

37. ¿Tu trabajo en general es desgastador emocionalmente?

38. ¿Puedes decidir cuándo tener un descanso?

39. ¿Has perdido interés por tus funciones laborales?

40. ¿En alguna oportunidad te planteaste una meta y no pudiste alcanzarla?

**V4: Utiliza la siguiente escala teniendo en cuenta qué tan de acuerdo o desacuerdo estás según son los enunciados que se mencionan a continuación:**

**1: En desacuerdo      2: Parcialmente en desacuerdo      3: Indiferente**  
**4: Parcialmente de acuerdo      5: De acuerdo**

41. ¿Consideras que tu trabajo te traza retos que permiten tu desarrollo profesional?

42. ¿Reconoces asuntos, problemas y riesgos que impactan en su rol, y propone soluciones?

43. ¿Tomas las decisiones necesarias para lograr un trabajo oportuno y de calidad?

44. ¿Incrementa tu efectividad personal mediante el autodesarrollo y gestionas tu propio progreso profesional?

45. ¿Buscas retroalimentación de su supervisor inmediato y toma acción; sugiere y recomienda oportunidades de mejora?
46. ¿Consideras que eres un ejemplo dentro de la empresa?
47. ¿Te haces responsable absoluto del cumplimiento de sus objetivos y/o tareas asignadas?
48. ¿Te sientes orgulloso del trabajo que haces?
49. ¿Consideras que cuánto mejor sea tu desempeño, mayores serán las oportunidades de desarrollo dentro de la empresa?
50. ¿Consideras que la amistad entre tus compañeros de trabajo influye en tu desempeño?
51. ¿Desarrollas y mantienes una relación cordial con los usuarios?
52. ¿Tu jefe/supervisor genera confianza y credibilidad para influir y persuadir a otros?
53. ¿La empresa tiene ejecuta programas de integración para todo el personal?
54. ¿Sientes que la empresa se preocupa por tu seguridad laboral?
55. ¿Sientes que cuentas con estabilidad laboral dentro de la empresa?
56. ¿La empresa te brinda pólizas de riesgos humanos?
57. ¿El incremento de tu salario, está relacionado a tu evaluación de desempeño?
58. ¿Tu desempeño laboral está influenciado con el cumplimiento de las prestaciones sociales que brinda la empresa?
59. ¿Tu horario laboral es adecuado para tu óptimo desempeño laboral?
60. ¿Consideras que los descansos dentro del horario de trabajo incrementa tu desempeño laboral?
61. ¿Consideras que el direccionamiento es correcto de la empresa dónde laboras?
62. ¿La empresa se preocupa por tu comodidad física para adecuado desempeño laboral?

***¡Muchas gracias por participar!***

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Responsable: Zinthia Cercado Fernández / Zaida Huiza Ortiz / Angela Olaya Castillo

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Instrumento
“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”	<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿Cómo influye el 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?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>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.</p>	<p><b>Hipótesis Principal:</b></p> <p>El 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.</p>	<p><b>Variable Independiente 1:</b></p> <p>Acoso en el trabajo.</p> <p><b>Variable Independiente 2:</b></p> <p>Nivel de satisfacción.</p> <p><b>Variable Independiente 3:</b></p> <p>Estrés profesional.</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p>	<p><b>V1. Acoso en el Trabajo</b></p> <p><b>Horizontal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimientos de envidia.</li> <li>- Discriminación.</li> </ul> <p><b>Vertical:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel Jerárquico.</li> <li>- Agresión.</li> <li>- Renuncia laboral voluntaria.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Tipo de Investigación Explicativa.</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Aplicado.</p> <p><b>Método:</b></p> <p>Ex – post facto, estudio de causa efecto.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Trabajadores de una empresa de Laboratorio Clínico Patológico de Lima Metropolitana. (Total 260 trabajadores)</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Se elegirá aleatoriamente</p>	<p>Cuestionario (Anexo 1)</p>

	<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1) ¿De qué manera influye el acoso en el trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?</p> <p>2) ¿De qué manera influye el acoso en el trabajo horizontal en el desempeño laboral de los</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1) Identificar la influencia del acoso en el trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>2) Identificar la influencia del acoso en el trabajo horizontal en el</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>1) El acoso en el trabajo influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>2) El acoso en el trabajo horizontal influye negativamente en el</p>	<p>Desempeño laboral.</p>	<p><b>V2. Nivel de Satisfacción</b></p> <p><b>Intrínseca:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de la Organización.</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Logro.</li> </ul> <p><b>Extrínseca:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones de trabajo.</li> <li>- Salario.</li> <li>- Beneficios sociales.</li> </ul> <p><b>V3. Estrés Profesional</b></p> <p><b>Eustrés (Positivo):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bienestar.</li> <li>- Éxito profesional.</li> </ul>		<p>e <b>156</b></p> <p><b>trabajadores</b></p> <p>Utilizaremos un muestreo aleatorio simple al 95% de confiabilidad.</p> $n = \frac{N * Z^2 * p * q}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$	
--	--	---	---	---------------------------	--	--	--	--

	<p>trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?</p> <p>3) ¿De qué manera influye el acoso en el trabajo vertical en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?</p>	<p>desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>3) Identificar la influencia del acoso en el trabajo vertical en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima</p>	<p>desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>3) El acoso en el trabajo vertical influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima</p>		<p><b>Distrés (Negativo):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presión de trabajo.</li> <li>- Desgaste personal.</li> <li>- Fracaso.</li> </ul> <p><b>V4. Desempeño Laboral</b></p> <p><b>Autorrealización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo desafiante.</li> <li>- Diversidad.</li> <li>- Autonomía.</li> <li>- Crecimiento personal.</li> <li>- Participación en las decisiones.</li> </ul> <p><b>Estima:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento.</li> <li>- Responsabilida</li> </ul>			
--	--	--	---	--	---	--	--	--

	<p>4) ¿De qué manera influye el nivel de satisfacción en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?</p> <p>5) ¿De qué manera influye el nivel de satisfacción intrínseco en el desempeño laboral de los trabajadores de una</p>	<p>Metropolitan a.</p> <p>4) Precisar la influencia del nivel de satisfacción en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>5) Precisar la influencia del nivel de satisfacción intrínseco en el desempeño</p>	<p>Metropolitan a.</p> <p>4) El nivel de satisfacción influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>5) El nivel de satisfacción intrínseca influye significativamente en el desempeño</p>		<p>d</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orgullo.</li> <li>- Ascensos.</li> </ul> <p><b>Sociales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amistad de los compañeros.</li> <li>- Integración con los clientes.</li> <li>- Jefes amigables.</li> <li>- Camaradería.</li> </ul> <p><b>Seguridad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo seguro.</li> <li>- Permanencia en el empleo.</li> <li>- Protección.</li> </ul> <p><b>Necesidades fisiológicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración y prestaciones.</li> <li>- Horario de trabajo.</li> <li>- Intervalos de descanso.</li> </ul>			
--	---	---	---	--	--	--	--	--

	<p>empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?</p> <p>6) ¿De qué manera influye el nivel de satisfacción extrínseco en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?</p>	<p>laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>6) Precisar la influencia del nivel de satisfacción extrínseco en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p>	<p>laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>6) El nivel de satisfacción extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p>		<p>- Comodidad física.</p>			
--	--	--	---	--	----------------------------	--	--	--

	<p>7) ¿De qué manera influye el estrés profesional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?</p> <p>8) ¿De qué manera influye el eustrés en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico</p>	<p>a.</p> <p>7) Establecer la influencia del estrés profesional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>8) Establecer la influencia del eustrés en el desempeño laboral de los trabajadores</p>	<p>a.</p> <p>7) El estrés profesional influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>8) El eustrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>patológico de Lima Metropolitana?</p> <p>9) ¿De qué manera influye el eustrés en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana?</p>	<p>de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>9) Establecer la influencia del distrés en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p>	<p>empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p> <p>9) El distrés influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de laboratorio clínico patológico de Lima Metropolitana.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--	--

**ANEXO N° 2  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿ En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?	()	()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?	()	()	()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>

**SUGERENCIAS**

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....

.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....

.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....

.....

Fecha: 15 de febrero de 2019

Validado por: Dr. Gerardo González Torres

Firma: \_\_\_\_\_

ANEXO N° 2

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		( ) ( ) <input checked="" type="checkbox"/> ( ) ( ) ( )
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		( ) ( ) <input checked="" type="checkbox"/> ( ) ( ) ( )
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?		( ) ( ) <input checked="" type="checkbox"/> ( ) ( ) ( )
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		( ) ( ) <input checked="" type="checkbox"/> ( ) ( ) ( )
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		( ) ( ) <input checked="" type="checkbox"/> ( ) ( ) ( )
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?		( ) ( ) <input checked="" type="checkbox"/> ( ) ( ) ( )

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....  
*NINGUNA*  
 .....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....  
*NINGUNA*  
 .....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

*LA ALTERNATIVA DE RESPUESTA SE DEBE REFORMULAR.  
 SE DEBE ORGANIZAR EL WHATTI-ANALISIS CON SUB-TÍTULOS (INDICA QUE)*

Fecha: *04/04/19*

Validado por: *DR. FERNANDO VIGIL C.*

Firma: *[Firma manuscrita]*

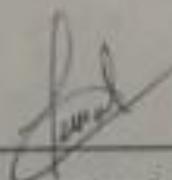
Srtas:

Cercado Fernandez Zinthia  
Huiza Ortiz Zaida  
Olaya Castillo Angela

Por medio de la presente me dirijo a ustedes con la finalidad de brindarles la autorización para desarrollar la tesis para la Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos en la empresa de laboratorio Clínico Precisa.

De acuerdo al tema informado hacen referencia al 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, por ello otorgaremos la información necesaria y debe ser utilizado solo con fines académicos.

Saludos.



---

Patricia Paola Chuquihuaccha Paz  
Jefe de Administración y finanzas  
Precisa Laboratorio Clínico