



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

MENCIÓN SALUD OCUPACIONAL

TESIS

**MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES
DE LA SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO – 2018**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
SALUD PUBLICA MENCIÓN SALUD OCUPACIONAL**

AUTOR:

**BR. YAJHAYDA DEL PILAR MASIAS
AMAT**

ASESORA:

**DRA. NANCY BERDUZCO TORRES
ORCID: 0000-0001-9392-5915**

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD EN el Hospital Regional DE CUSCO - 2018

Presentado por: YAJHAYDA DEL PILAR MASIAS AMAT DNI N° 73640067

presentado por: DNI N°:
Para optar el título profesional/grado académico de MAESTRO EN SALUD PUBLICA
MENTION SALUD OCUPACIONAL

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 5 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<u>5%</u>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 03 de ABRIL de 2020

mb

Firma

Post firma Dra Nancy Benítez Torres

Nro. de DNI 06303606

ORCID del Asesor 0000-0001-9392-5915

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.

2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:448384171

YAJHAYDA DEL PILAR MASIAS AMAT

MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO – 2018_

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::27259:445384171

70 Páginas

Fecha de entrega

3 abr 2025, 8:31 a.m. GMT-5

15.718 Palabras

Fecha de descarga

3 abr 2025, 8:36 a.m. GMT-5

86.307 Caracteres

Nombre de archivo

MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD EN EL HOSPITAL REGIO....docx

Tamaño de archivo

688.7 KB

5% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 20 words)

Top Sources

- 5%  Internet sources
- 1%  Publications
- 4%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
10 suspect characters on 1 page
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

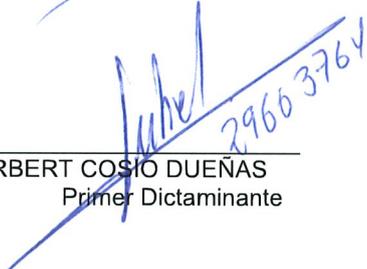
Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **MOBBING Y SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO - 2018** de la Br. YAJHAYDA DEL PILAR MASIAS AMAT. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **DIECINUEVE DE JUNIO DE 2024**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN SALUD OCUPACIONAL.

Cusco, 11 de Diciembre 2024


Dra. MIRIAM GIL FERNÁNDEZ BACA
Primer Replicante


Dra. MARICELA PAULLO NINA
Segundo Replicante


Dr. HERBERT COSIO DUEÑAS
Primer Dictaminante


Dra. ROSA MARIA JAVIER RAMOS
Segundo Dictaminante

PRESENTACIÓN

Señores Jurados, presento a ustedes este trabajo de investigación titulada “Mobbing y satisfacción laboral en profesionales de la salud en el hospital regional de cusco – 2018”, que tiene como objetivo conocer la relación que existe entre el Mobbing y la satisfacción laboral en profesionales de la salud que laboran en el Hospital regional del Cusco, razón por la que la situación socioemocional de los profesionales se ven afectadas y se refleja en su desempeño laboral.

En tal sentido cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco, para obtener el grado de magister en Salud Publica con mención en Salud Ocupacional, espero haber cumplido con todos los requisitos para su aprobación.

Br. Yajhayda del Pilar Masias Amat.

Agradecimientos

A Dios por la oportunidad que me da día a día de ver la luz al despertar, y la paz que tengo al descansar, demostrando que soy una mejor persona dando lo mejor de mí.

Nuestra vida profesional está llena de retos es por ello que agradezco a la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco y a la plana de docentes por haberme inculcado nuevos conocimientos, responsabilidad y rigor académico, ya que sin ellos no podría obtener un nuevo grado académico.

Agradezco a la Dra. Nancy Berduzco Torres, asesora de la presente tesis, por su paciencia, motivación y su forma de trabajar durante todo este tiempo, sin eso no hubiese culminado con la elaboración de mi tesis.

Al director del Hospital Regional de Cusco y a todo el personal de la institución, que colaboró y aceptó responder los cuestionarios dentro de su horario de trabajo, ya que sin ellos no se hubiese sido posible culminar con el estudio.

Dedicatorias

Querida hija:

Te dedico esta tesis porque todo este tiempo fuiste mi mayor motivación para culminar lo que un día empecé, pues tus ocurrencias, travesuras y amor inocente son la mejor medicina para continuar con los desafíos que nos pone la vida.

A mi mamá por su apoyo y paciencia al darme un espacio de su tiempo para poder culminar con la tesis y darme aliento cuando sentía que podía rendirme.

A mis amigas de la maestría, "Las bebidas fiu fiu" que son mi red apoyo emocional, mi motivación y que siempre estuvieron a mi lado en todo momento.

En esta oportunidad dedico esta tesis, a todas estas personitas muy especiales para mí y por su apoyo incondicional.

ÍNDICE GENERAL

Introducción	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Situación problemática.	3
1.2 Formulación del Problema.....	6
1.3 Justificación de la investigación	7
1.4 Objetivos.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	9
2.1.Bases teóricas	9
2.2.Marco conceptual	24
2.3.Antecedentes empíricos de la investigación.....	25
2.4.Hipótesis	28
2.5.Identificación de variables e indicadores	29
2.6.Operacionalización de variables.....	30
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGIA	32
3.1.Ámbito de estudio: localización política y geografía	32
3.2.Tipo y nivel de investigación.....	32
3.3.Unidad de análisis.....	33
3.4.Población de estudio	33
3.5.Tamaño de muestra.....	33
3.6.Técnicas de selección de muestra	34
3.7.Técnicas de recolección de información	34

3.8.Técnicas de análisis e interpretación de información	37
3.9.Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	37
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
5.1.Procesamiento de resultados	38
5.2.Prueba de hipótesis.....	42
5.3.Discusión.....	43
CAPÍTULO V.....	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS	56
Anexo N°1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	57
Anexo N°2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ...	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Características generales, edad, sexo y condición laboral de los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco 2018</i>	38
Tabla 2 <i>Niveles de Mobbing en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco 2018</i>	39
Tabla 3 <i>Dimensiones del Mobbing que se presenta en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco 2018</i>	39
Tabla 4 <i>Niveles de satisfacción que se presenta en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco 2018</i>	40
Tabla 5 <i>Dimensiones de la satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco 2018</i>	41
Tabla 6 <i>Relación entre los niveles de mobbing y satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco 2018</i>	41
Tabla 7 <i>Contrastación de la hipótesis general</i>	42

RESUMEN

El estudio tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el mobbing y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco, en razón de hoy en día se da la presencia de muchos casos en el que se afecta o intimida a un trabajador con el fin de perjudicarlo, lo cual genera que este no vaya a tener una buena satisfacción laboral, para alcanzar dicho objetivo se siguió una ruta metodológica de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel descriptivo –correlacional, la población estuvo compuesta por 245 profesionales de la salud y la muestra fue 150 participantes, para recolectar datos se empleó como técnica e instrumentos de medición la encuesta y dos cuestionarios para cada una de las variables respectivamente. Teniendo como resultado conforme a las respuestas más comunes de los trabajadores de salud encuestados a veces se practica el Mobbing, lo cual genera que los trabajadores tengan una satisfacción laboral media. Por lo que se concluye indicando que el Mobbing tiene una relación significativa positiva media con la satisfacción laboral en los profesionales de la salud, argumento justificado por el valor de significancia encontrado igual a 0,000, de la misma forma se pasa a señalar que el valor de relación es de 0,586.

Palabras Clave: Acoso laboral, Satisfacción laboral, Mobbing.

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship that exists between mobbing and job satisfaction in health professionals at the Cusco Regional Hospital. Nowadays, there are many cases in which a worker is affected or intimidated in order to harm him, which means that he will not have good job satisfaction. To achieve this objective, a methodological route of quantitative approach was followed, of a basic type, of a non-experimental design, of a descriptive-correlational level, the population was composed of 245 health professionals and the sample was 150 participants. To collect data, the survey and two questionnaires for each of the variables were used as a technique and measurement instruments, respectively. As a result, according to the most common responses of the health workers surveyed, Mobbing is sometimes practiced, which causes workers to have average job satisfaction. Therefore, it is concluded by indicating that Mobbing has a significant positive average relationship with job satisfaction in health professionals, an argument justified by the significance value found equal to 0.000, in the same way it is noted that the relationship value is 0.586.

Keywords: Workplace harassment, Job satisfaction, Mobbing.

Introducción

El actual estudio se ejecutó con el objetivo de poder conocer la correspondencia existente entre el Mobbing y la complacencia profesional en profesionales de la salud en el Hospital regional del Cusco, en razón de que hoy en día se puede percibir que muchos trabajadores padecen del llamado Mobbing, acto por el cual un trabajador recibe un trato malo, sufre de agresiones u otros actos que lleguen a producir miedo, desprecio, o depresión con el fin de que este tienda a renunciar, ya que la acumulación de estos actos genera que el trabajador no se siente cómodo en su trabajo, no siente satisfacción laboral, es ahí donde radicó la importancia de llevarse a cabo el estudio, porque ambos aspectos guardan mucha relación y van de la mano, la mejoría de ambos constituye el buen funcionamiento de las labores que cumplen los trabajadores, lo cual genera que la entidad cumpla con los objetivos o finalidades que tiene planteado, de tal manera los pacientes y clientes sienten satisfacción en el modo de atenderlos.

Para Herzberg, (1986), La atención en el trabajo se refiere al nivel de acuerdo, atención de las demandas y requisitos del empleado. Por lo tanto, las instituciones deben buscar las herramientas necesarias para identificar las necesidades de los empleados. Un empleado satisfecho en su trabajo es un empleado comprometido, lo que puede incrementar o fomentar la producción y el beneficio efectivo de ellos mismos.

Al estudiar el fenómeno de acorralamiento decoroso en el centro donde labora son detectadas las faltas de definiciones internacionales y nacionales. Se da la existencia de variedades de términos que han sido utilizados para ser definidos los fenómenos de hostigamiento laboral; Mobbing viene a ser el término más empleado, ya que este centra al acoso que se le da a un trabajador dentro de un espacio de trabajo.

Dicho todo ello para el mejor entendimiento y comprensión del estudio, este desarrolló en los capítulos siguientes:

En el primer capítulo se presentó la investigación del inconveniente, donde se hace la representación de la situación insegura, enunciación del problema, testimonio de la indagación y los justos.

En el segundo capítulo se pasaron a desarrollar conceptualizaciones de gran importancia, en donde se plantearon bases teóricas de diversos autores, las palabras más

empleadas o marco conceptual Las bases empíricas del estudio, las teorías, la caracterización de las mudables y sus señales, y la puesta en marcha de ambas características.

En el tercer capítulo se elaboró la metodología, la cual contiene el campo de monografía, el tipo y nivel de investigación, el dispositivo de observación, la población y la muestra de estudio, los métodos de elección de muestra, los métodos de recopilación de datos, los métodos de estudios y comentario de la información, y el método para evidenciar la franqueza o fingimiento de las suposiciones propuestas. Además, se desarrolló la técnica para evidenciar la veracidad.

En el capítulo cuarto se desarrolló los hallazgos y debate de las investigaciones consideran el proceso, análisis, comentario y debate de los efectos, la evaluación de suposición y la exposición de consecuencias o debate.

Finalmente, se tuvo las conclusiones, representaciones, informes bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática.

El recurso humano es el capital fundamental en una organización, es necesario saber las necesidades del personal tanto en forma real o sentida y que influyen en el desempeño laboral, siendo prioritario para todo sistema organización establecer estrategias para dar a los empleados los elementos necesarios para el logro de satisfacción en el desarrollo de sus labores, donde la actitud del servicio refleja la productividad en el ambiente laboral. Para poder conservar los niveles altos de la complacencia profesional es vital optimar los métodos, el trabajo en grupo y así conseguir la interacción de las diferentes áreas; que son los indicadores de la calidad. Se entiende por satisfacción la sensación que todo trabajador experimenta en el logro equilibrado entre la necesidad o grupo de las necesidades y las actitudes del empleado ante su trabajo. Estos actos se basan en afirmaciones y productos que se desenvuelven en el ambiente de trabajo determinado por cualidades presentes del espacio laboral, así a manera de las percepciones del trabajador.

El exceso del trabajo es el origen de un estrés continuo donde el empleado enfrenta las diversas situaciones que lo amenazan; este estrés se desencadena por el hostigamiento o la intimidación continua que algún compañero de trabajo lo realiza, siendo el acoso laboral una violencia física o de tipo patológico injustificado manifestado por eventos hostiles a que es sometido el empleado.

La Formación Mundial de la Salud determina que la salud, dicha y protección de los obreros son de mucha importancia para el personal que labora y también sus familias, así como para la productividad, sostenibilidad y competitividad del centro laboral. Donde es fundamental la organización y realización de habilidades basadas en proteger y promocionar la salud del entorno laboral en todo el mundo (1)

El artículo de la complacencia laboral es causa de las capacidades organizativas y de sus administradores a fin de que generen un ambiente óptimo de trabajo para los empleados, siendo determinante la evaluación de los indicadores de los resultados para los trabajadores y de los indicadores de los resultados del desempeño y resultado laborales; la base de datos sobre la satisfacción laboral establece que varía según la diversidad de variables individuales y laborales. Palma (2004), indica “es la tendencia o disposición estable dirigida al trabajo, que se basa en la creencia y valor que se generan de la experiencia ocupacional. La actitud de todo

empleado hacia su trabajo, es influenciado por factores como: Condiciones materiales o físicas, los beneficios a nivel remunerativo o laboral, políticas a nivel administrativo, en las relaciones de nivel social, desarrollo individual, de tarea y el vínculo con las autoridades (2).

El estudio sobre la satisfacción laboral como consecuencia de la capacidad de la empresa por lograr un ambiente adecuado para sus empleados, siendo determinante los indicadores de los resultados del desempeño a nivel individual y del trabajo; las investigaciones sobre la satisfacción laboral establecen que hay variación según las variables individuales y laborales. Palma (2004), establece que a nivel laboral, la satisfacción constituye tendencias estables laborales, basado en la creencia y el valor que se desarrollan por la experiencia a nivel ocupacional; es el comportamiento de los trabajadores hacia sus labores, donde existen factores como son: Condiciones materiales o físicas, los beneficios a nivel remunerativo o labora, las políticas del nivel administrativo, las relaciones sociales, el desarrollo de las personas, su desempeños en funciones y la relación con la administración (2).

Dicho acoso proviene del inglés “mobbing” que significa generar miedos, terror, desprecios o desánimos a los trabajadores hasta que este tiende a renunciar o lo despidan. Para la OMS el acoso laboral es el modo belicoso y coactivo de una o más personas, el hostigador, hacia el empleado, el objetivo o la llamada víctima, en un cierto ambiente laboral. Y cuando estos actos no son considerados en el momento adecuado, puede generar una situación psicológica compleja en el trabajador, o hasta enfermedad provocada por el estrés, en caso de las mujeres, son manifestadas en especial por medio de la ansiedad, obsesiones, depresiones y problemáticas de colitis o gastritis, pero, los varones se somatizan en ulcera, problemas cardiovasculares y sexuales.

Para la OMS el mobbing se da por cinco factores:

Primero que no constituye un evento aislado y que se extienda, por lo menos, por medio año; segundo, que sea recurrente y ocurra, por lo menos una vez a la semana; tercero, que haya una persona victima en específico, es decir, que no se trate solo de situaciones de malestar laboral general; cuarto, que el acoso realizado no derive del comportamiento del mismo; quinto, que la persona acosada no presente trastornos personales previos con antecedentes de conflictos.

Para Leymann, en su estudio acerca de los actos violentos psicológicos laborales, también estudiado por Brodsky. En el congreso de higiene y seguridad laboral celebrado en Hamburgo, Leymann expuso una presentación sobre el acoso laboral, popularizando el término como #terror psicológico o “psico terrorismo”. Este concepto significa que en el entorno

laboral implica una intercomunicación hostil y antiética, realizada de modo sistemático por uno o más sujetos contra otra persona, quien es empujada a una situación de vulnerabilidad y desamparo, siendo activamente mantenido en dicha circunstancia. Estas conductas ocurren con frecuencia (como criterios estadísticos, donde se presente por lo menos en una oportunidad por la semana) y en los períodos prolongados (criterios estadísticos: mínimo medio año). Debido a las altas frecuencias y duraciones de estas conductas hostiles, el maltrato termina provocando un sufrimiento mental, psicosomático y social significativo (3).

El acoso sexual en el trabajo viene a ser aquel fenómeno que se presenta en varios lugares en un contexto internacional, y sin duda alguna, se da la existencia desde tiempo muy remoto. En Perú, este problema fue recogido en una normativa de carácter general durante el año 1986, conforme a la ley N° 24514, “Ley que regula el Derecho de Estabilidad en el Trabajo”, promulgada en el primer año de gobernanza del Sr. Alan García Pérez. Es por ello, que dicha normativa laboral tiende a constituir el precedente legal con mayor antigüedad de este flagelo, el mismo que en la actualidad esta siendo recogido por las normativas penales. Muy a pesar de los reconocimientos legales, dicho acoso, en los ámbitos laborales se ha abordado en el contexto político del país desde el año 2000, el mismo que forma parte de la política pública del estado de turno que se encontraba desde entonces hasta hoy en día.

Los sectores de salud poseen contextos de mucha dificultad, además de ser cambiantes, entre ciertas cualidades debe de tomarse en cuenta las que se pasan a señalar: Al momento de la realización de turno de 24 hrs contiguas, las altas competencias, las grandes demandas del servicio de salud o trabajos constantes bajo presiones en situación de emergencias, el trato que da el jefe del servicio a los demás trabajadores, el comportamiento que adopta un trabajador nombrado frente a un contratado o CAS haciendo mención a la frase de “pago de piso”. Abuso de autoridad al profesional serums equivalente o remunerado, personal de servicio que recibe el mal trato por parte de jefes de servicio o del paciente que tiene concurrencia en el centro de salud.

Estas condiciones que se presentan con respecto a los trabajadores del centro de trabajo van favoreciendo el desarrollo del mobbing de forma negativa presentando alto nivel en sus aspectos de descalificación profesional, obstrucción del avance, falta de comunicación o restricción de la comunicación, acoso velado, acoso evidente y deshonor personal, generando en el trabajador de salud insatisfacción laboral durante el desempeño en sus tareas, las condiciones de trabajo en las que se encuentra, falta de reconocimiento personal y social y para finalizar el beneficio económico que se pueda brindar a cada uno de ellos en dicho

establecimiento y como consecuencia se verá el efecto negativo en la salud física y mental del trabajador. En razón de la trascendencia de esta problemática, se está llevando a cabo una investigación para la evaluación del nivel de mobbing que presentan los trabajadores de salud, y el vínculo que tienen con los niveles de satisfacción en los contextos laborales de dichos trabajadores del Hospital Regional de Cusco.

La problemática que se observa en cada profesional de la salud se debería al número de tareas que realizan, sintiéndose insatisfacción por diferentes motivos como: Incremento de trabajos, por la existencia de poco personal, o aumento en las demandas de los servicios públicos, mostrando agotamiento físico y mental. También se denota falta de importancia por dar un servicio apropiado, hay cambios de humor, las funciones muchas veces se realizan de modo rutinario. Por lo que es indispensable que se vaya a mantener niveles de satisfacción altos que contribuyan con la mejora de la salud y el bien del trabajador.

Otros factores que puedan causar afectaciones son los turnos, en base a que se producen cambios en los organismos, manifestados como cansancios o fatigas excesivas, así también que el horario dificulta las compatibilidades con la relación familiar. Además, el sueldo que no son considerados los adecuados por los trabajadores, los obliga a desempeñarse en diferentes empleos, adoptando larga jornada laboral. Estos factores, tienen efectos negativos para los trabajadores de la salud, siendo necesario evaluar las dimensiones que inciden en la satisfacción laboral del personal con el objeto de establecer medidas que mejoren las gestiones de las satisfacciones laborales.

Uno de los principales desafíos que más inquieta a los líderes de las organizaciones es la escasez de entusiasmo y satisfacción en el trabajo de su equipo, lo cual impacta en el desempeño, en la apertura al cambio, y en la aportación al cumplimiento de las metas; elementos que son esenciales para que las entidades se mantengan en éxito y competencia, dado que el capital humano es su activo más valioso.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Qué relación hay entre el mobbing y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Qué nivel de mobbing se presenta en los profesionales de la salud del hospital regional de Cusco?
- b) ¿Cuáles con los niveles del mobbing según sus dimensiones en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018?
- c) ¿Qué nivel de satisfacción laboral se presenta en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018?
- d) ¿Cuáles son los niveles de la satisfacción laboral según sus dimensiones en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018?
- e) ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de mobbing y satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018?

1.3 Justificación de la investigación

La vida de cada sujeto hoy en día está pasa por diversos actos estresantes, y situaciones de acoso laboral la competitividad, el desempleo, la remuneración económica cuyo valor no cubre la canasta básica, son factores que provocan alteraciones en el comportamiento. Entendemos que cualquier entidad necesita que sus empleados realicen su labor con el máximo nivel de calidad posible., para tener como resultado una satisfacción laboral exitosa.

El estudio actual es significativo ya que busca adquirir nuevos saberes sobre las aptitudes conductuales de cada trabajador del ámbito de la salud, siendo necesario velar por su bienestar. Y si hubiera dicho acoso laboral que tiene un nivel de relación con la satisfacción laboral, se deberá adoptar medidas inmediatas ya sean de corto o largo alcance, puesto que este problema que no solo afecta al profesional de la salud.

El estudio tiende a constituir reportes parciales de un estudio correlacional, que busca ayudar al Hospital Regional de Cusco a fin de conocer qué medidas terapéuticas recomendar, porque el acoso laboral y satisfacción laboral son problemas en la sociedad actual, debido a las crecientes demandas en la capacitación profesional, los escasos grados de actos laborales por la amplia disponibilidad profesional de la salud existentes, así como por las exigencias en el cumplimiento del fin institucional.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación que hay entre el mobbing y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco, 2018.

1.4.2 Objetivo Específicos

- a) Medir el nivel de mobbing se presenta en los profesionales de la salud del hospital regional de Cusco, 2018
- b) Estimar los niveles del mobbing según sus dimensiones en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018
- c) Medir el nivel de satisfacción laboral se presenta en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018
- d) Estimar los niveles de la satisfacción laboral según sus dimensiones en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018
- e) Relacionar los niveles de mobbing y satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Mobbing

Cuando es estudiado el fenómeno de acosos morales en el centro donde labora son detectadas las faltas de definiciones internacionales y nacionales. Se da la existencia de variedades de términos que han sido utilizados para ser definidos los fenómenos de hostigamiento laboral; Mobbing viene a ser el término más empleado, siendo aceptado comúnmente, pero cuando son traducidas las expresiones se ve que lo que cada sujeto comprende de la palabra no coincide, esencialmente porque existe expresiones comunes y unitarias, capaces de contener todos los procesos de hostigación laboral. Realmente se trata de fenómenos que se encuentran en la sociedad industrializada y con relación al que cada país tiene su propia nomenclatura (23)

Es la terminación empleada por el psiquiatra alemán Heinz Leymann usándolo en el centro donde trabaja “bautizándolo de esta manera estos actos, y haciendo uso del mismo”. Sin embargo, este término fue usado por primera vez por Konrad Lorenz, el mismo que en su libro “acerca de las agresiones” lo uso para describir actos de cada animal y ave, en donde se indica “los ataques de grupos de animales que se encuentran débiles de mismas especies hacia otros más fuertes que otros” (3), al respecto opina, el ser humano no está sujeto al impulso similar innato, pero puede encontrarse bajo el control racional; pero es de Peter-Paul Heinemann de quien Leymann asume la palabra, el mismo que aplica las conductas que señala Lorenz pero usándolos en las conductas sociales de la infancia de agresión colectiva entre menores.

2.2.1.1. Clasificación del Mobbing de Leymann

De acuerdo a la clasificación de Leymann los comportamientos más significativos y hostiles que son padecidos son los siguientes: (3)

- 1) Limitación y manipulación de la información y/o la comunicación
- 2) Limitación de los contactos sociales
- 3) Desprestigio a los sujetos acosados ante sus compañeros

- 4) Desprestigio y desacreditar capacidades profesionales
- 5) Comprometer la salud de las personas acosadas

2.2.1.2. Tipos de acoso

Blancas Bustamante establece, de acuerdo a la persona, el acoso moral puede darse de diversos tipos o clases de acuerdo a las posiciones de los acosadores, y de acuerdo a las actuaciones hostiles son clasificados en:

a. Acoso vertical descendente:

El acosador o sujeto activo desempeña el papel de jefe o autoridad ante la víctima, quien se encuentra subordinada a este, pues los jefes tienen comportamientos abusivos, desmesurados y perversos de su poder. Los superiores emplean amenazas, vejaciones publicas o privadas, insultos, y se prevalecen de la autoridad jerárquica que poseen para el aislamiento de la víctima o dejándola sin empleo o para dar trabajo imposible o estresantes fuertemente para el monitoreo y control de modo malintencionados y perversos los trabajos de las víctimas (23)

b. Acoso vertical ascendente:

Viene a ser uno de los tipos de acosos que se realizan con menor frecuencia, suelen ser presentados cuando el jefe nuevo quiere cambiar los procedimientos de trabajo o sistemas, o cuando quiere realizar correcciones a situaciones irregulares o imposición de disciplinas mayores a los subordinados y tiene que enfrentarse a la resistencia velada, en la mayoría de veces el acoso se da obligándolo a adaptarse a las situaciones y abandonos de las reformas o el retiro del puesto de trabajo (24).

c. Acoso horizontal:

Tal acoso posee como sujetos activos a agrupaciones del personal que labora y como sujetos pasivos un trabajador de jerarquía semejante, con normalidad en estos tipos de acosos se refieren a las agrupaciones contra una persona (24).

Leymann establece que estos tipos de acosos pueden producirse por diversas razones como que una agrupación del personal que labora intentan forzar a otro empleado reticente a encontrarse de acuerdo a las normativas implícitas especificadas por la mayoría, enemistades personales o inquina de uno o mas trabajadores, en muchas ocasiones se da el caso en donde un trabajador por aburrimiento o simplemente porque si tiende a molestar y atacar a otro trabajador débil, que se encuentre enfermo, minusválido, o algún parálisis físico, de tal manera genera agresividad latente o frustraciones, desencadenando los ataques por la diferencia que este posee (3).

2.2.1.3. Actores del mobbing

a) El acosador

Quien tiende a provocar el mobbing puede ser un sujeto o agrupación de personas. ¿Qué es lo que quiere obtener el sujeto activo mediante las prácticas del mobbing? ¿Cuál es su motivación? podría ser intentos para conseguir fines organizacionales y pretendan realizar conductas laborales de los acosados a la cultura y normativas de las entidades, o bien con intención de satisfacer necesidades propias de la personalidad. De cualquier modo, se arremeten deliberada y sistemáticamente contra la víctima en condición de ventaja, se tratan de comportamientos que sólo pueden ser calificados como patológicas, o psicóticos que puedan enmarcarse en los perfiles enfermizos, identificados y estudiados de modo bueno (23).

Como casuísticas pueden ser citados los síndromes del mediocre inoperante activo, el locus de control interno (25), las tendencias al maquiavelismo y las mayores propensiones a los riesgos. Son hechos que las emociones y sentimientos de las personas son factores contribuyentes en gran

magnitud a las determinaciones conductuales. Desde la perspectiva moral y ética, las emociones pueden ser calificadas como negativas y positivas. Las emociones posibles que puedan conducirse a los seres humanos a la consumación de actitudes agresivas son en primer lugar el miedo, la envidia, los celos, el enojo. Las agresiones pueden ser consideradas como posibles respuestas ante el miedo, una manera de imponer ante los semejantes o bien un modo de demostrar influencia y poder acerca de los demás sujetos, Estos actos denotan malos manejos de la inteligencia interpersonales e intrapersonales (establecido por Baron-On (2002), dichas inteligencias son las componentes de la IE) (23).

b) La víctima

No es posible la afirmación de la existencia de perfiles psicológicos que predispongan a un sujeto a ser víctima de hostigamiento y acoso en el lugar donde labora. Esto quiere decir que todo sujeto, en cualquier momento podría convertirse en víctima. El personal especializado indica que la mayor parte de hechos de mobbing tiende a afectar al trabajador brillante, valorado, participativos y cumplidos, sujetos activos y con grandes carismas a los cuales se intentan presentar como poco conflictivas, inteligentes y holgazanas. Se encuentra en su estudio que existen diversas maneras en como las personas reaccionan ante los problemas interpersonales y el hecho de esclarecer conflictos laborales (26).

Estos autores señalan de igual manera que ciertas personas tienden a ser más vulnerables que otras, así mismo algunos sujetos tienen reacciones de modo más dramático ante actos de acoso. Los autores del presente estudio concuerdan con la perspectiva de Matthiensen y Einarsen, por lo cual se considera que una de las variables involucradas en los fenómenos del mobbinges la inteligencia emocional (IE).

c) Entorno en el que se presenta

Los actos o interacciones entre los sujetos y las agrupaciones laborales en una entidad son descritas por medio de las palabras “comportamiento organizacional”. La administración es el encargado de la dirección del empleo del

recurso de las entidades, de tal manera sean de cumplimiento eficiente las finalidades de la entidad. En toda entidad se da la existencia de sistemas jerárquicos; existen personas quienes toman la decisión de lo que se tiene y no se tiene que realizar, otras se encargan de ejecutar o tomar decisiones, mientras que otro grupo se encarga de la supervisión. Ejercer el poder es propio de la estructura organizativa, independiente del tamaño de la entidad, siempre se encontrará a alguien el cual busque la obtención de poder y demostrar que lo posee.

En una entidad saludable, ejercer los poderes no deben de traspasar fronteras, deben respetar la dignidad, integridad ya sea social, psíquica y física al que todo empleado posee derechos como sujeto. Ciertas cualidades de la conducta organizacional tienden a favorecer el desarrollo del mobbing y deben ser tomados en consideración en los modelos para las evaluaciones de los fenómenos: (27)

- Sobrecarga de tarea
- Falta de tareas importantes
- Burocratización
- Rigidez en la organización
- Desorganizaciones internas
- Modos de dirección autoritario
- Fomento de competitividades interpersonales como valores culturales
- Falta de formaciones en management y liderazgo

2.2.1.4. Dimensiones del Mobbing

Leymann, clasifica el acoso laboral o mobbing en cinco apartados y los denominan “5 maniobras esenciales para la destrucción de buenos profesionales”. (3)

- a) Limitación de su intercomunicación: en este apartado menciona que el acosador con la autoridad que se le asigne puede imponer y decidir que se hace y que no, sin dar oportunidad a la otra persona expresar sus derechos o hacer prevalecer su opinión.
- b) Limitar su contacto social: en este apartado se menciona que no existe comunicación verbal con la víctima, como también deciden aislarla de los

otros trabajadores cortando la información entre ellos para finalmente hacer un aislamiento físico entre todos.

- c) Desprestigio personal ante sus compañeros: aquí se menciona sobre las formas de burla que se hace hacia la víctima usando como referencia su voz, antecedentes familiares, origen y hasta religión.
- d) Desacreditación de su cualidad profesional y laboral: hace la descripción de como asignan las tareas, ya sea muy complicada con la finalidad de buscar los defectos y errores para hacer llamadas de atención, como dando tareas absurdas haciendo mención que cuenta con una baja capacidad laboral para desarrollar finalizar dicha tarea, de esta forma el acosador va desprestigiando a su víctima en su desempeño laboral y profesional.
- e) Comprometer su salud: se menciona no solo de las consecuencias que podría causar los acosos laborales sino también de que forma te expone a trabajos de riesgo y sin protección alguna, esto con la finalidad de intimidar a la víctima o subestimar sin tener en cuenta que la salud física es importante en uno para continuar con la vida cotidiana.

2.2.1.5. Modelos teóricos para el mobbing

a) Modelo de Leymann

Leymann (3), estableció el modelo Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT). Estos modelos son centrados en los comportamientos que el sujeto activo emplea para la anulación y opresión al sujeto pasivo, y plantea 45 actos de acosos psicológicos laborales. Si uno o más de uno de estos comportamientos se repiten al menos durante una vez por semana en el lapso de seis meses, podría ser indicios de procesos de mobbing.

b) Modelo Pinuel y Zavala

Pinuel, pionero español de la investigación de acoso moral, realizó su estudio en 2001. Este estudioso es perteneciente al departamento de Ciencia Empresarial de la Universidad de Alcalá de Henares, con su personal de estudio, realizó el Barómetro Cisneros (Cuestionarios Individuales acerca de Psicoterror, Negaciones, Estigmatizaciones y Rechazos en entidades Sociales)

El instrumento se constituyó para conocer de modo periódico el índice y los estados de violencia en los centros de trabajo de las entidades. Por lo que se tiene un modelo octagonal donde se explica del profesor Piñuel y Zavala. En tal modelo, los autores seleccionan indicadores y variables propios de la organización, lo que viene a enriquecer los conceptos del mobbing (28).

2.1.2. Satisfacción laboral

Actualmente, la satisfacción en los ámbitos laborales ha ido convirtiéndose en un tema de notable relevancia, tanto en el ámbito de la psicología organizacional como para las entidades. En el contexto de las entidades, esta teoría se examina como una variable que impacta el vínculo entre el sujeto y la empresa, ya que de esta relación es clave tomar atención al interés de ambas partes. En otro contexto, los sujetos requieren de las entidades como herramientas fundamentales para el alcance de sus objetivos, y del mismo modo, estas instituciones dependen de los sujetos para cumplir con sus metas organizacionales.

El contento en el trabajo ha sido investigado como un efecto de la capacidad de la empresa y sus líderes para crear un ambiente favorable para sus trabajadores. Asimismo, se ha analizado como un factor que influye en distintos indicadores de rendimiento personal y resultados laborales. La bibliografía sobre la satisfacción en el trabajo indica que esta cambia de acuerdo a la variedad de factores, tanto personales como profesionales, por lo que las definiciones más destacadas son:

Según Herzberg, en el trabajo es el nivel de conformidad y el cumplir de la necesidad y expectativa del empleado. Por lo tanto, las entidades deben esforzarse por encontrar los factores adecuados para identificar las demandas de las personas que trabajan, dado que un empleado que se siente satisfecho en su labor es un empleado comprometido. Esto contribuirá a incrementar o incentivar la productividad y el rendimiento eficiente de ellos mismos(4).

En este contexto, Caballero destaca que la satisfacción en el trabajo es un conjunto de posturas hacia una ocupación, lo cual genera una actitud y una disposición psicológica positiva o negativa (5).

Boada en el 2019 lo define como la discrepancia entre el número de recompensa que los trabajadores perciben y el número que toma en consideración merecer, aludiendo en término general a la disposición de las personas hacia su puesto, de modo que un sujeto con un elevado grado de satisfacción tiene una percepción positiva hacia su labor, pero un sujeto descontento sostiene una postura opuesta. (6)

Serrano y Portalanza es importante trascendente tomar en cuenta que las investigaciones sobre satisfacción están, en mayor medida, en los sectores más relevantes de la entidad, dado que los comportamientos laborales influyen en el comportamiento del empleado. Entre los elementos clave que conforman el concepto de satisfacción laboral, se destacan: la compensación, el supervisor directo, la naturaleza de la tarea realizada, los colegas o grupos laborales y las condiciones laborales mediatas. También es esencial considerar, además, factores fundamentales que giran en torno a la edad, el género, los años de servicio, el nivel profesional y el tamaño de la entidad. (7)

Para Palma (2004), la felicidad en el trabajo se describe como la inclinación o tendencia más o menos constante hacia la ocupación, fundamentada en convicciones y principios forjados a partir de la experiencia laboral. (2)

Para Solís y otros en el 2021 indican que la satisfacción en el trabajo surge cuando un rol permite llevar a cabo o promulgar los valores y metas de los individuos; sin embargo, si dicho rol obstaculiza su consecución, se produce insatisfacción. (8).

2.2.1.1. Teorías relacionadas a la satisfacción laboral

b) **Teoría bifactorial de Herzberg:** Propuesta en 1959, también reconocida como la “Teoría de los dos elementos”, ideada para conocer de manera más eficaz el comportamiento humano en contextos laborales. Este autor sugiere la presencia de dos elementos que guían las acciones de las personas:

La complacencia que se origina en su mayoría de los elementos motivadores. Estos elementos contribuyen a elevar la complacencia del individuo, aunque tienen escaso impacto en la insatisfacción (9).

La falta de satisfacción proviene, en gran medida, de los elementos higiénicos. Cuando estos elementos son insuficientes o defectuosos, provocan descontento, sin embargo, su existencia ejerce un impacto mínimo en el bienestar a largo plazo.

- c) **Teoría de las necesidades de Maslow:** González, (2007) señala que indica jerarquías de la necesidad y factor que impulsa a los sujetos, la misma que señala cinco categorías acerca de la necesidad y contempla ordenes ascendentes de acuerdo a la importancia para sobrevivir y el poder de las motivaciones. Entre estas categorías se encuentra: fisiológica, seguridad, de amor y correspondencia, de estimación y autorrealizaciones, del mismo modo se distinguen aspectos necesarios en "deficitarias" (fisiológica, de amor y correspondencia, de estimación) y de evolución de las personas (autorrealizaciones). Entre la más relevante diferenciación se encuentra en que las deficitarias están referidas a faltas, pero la necesidad del desarrollo de las personas se refieren a los actos de las personas (10).

Las pirámides de la jerarquía de necesidad de Maslow están basadas en:

1. Requerimientos fisiológicos: Tienen un origen biológico y se relacionan con la supervivencia humana; abarcando necesidades fundamentales que comprenden elementos como: la necesidad de inhalar, de hidratarse, de reposar, de alimentarse, de intimidad, de vivienda(11).

2. Requerimientos de seguridad: Una vez que la necesidad fisiológica ha sido atendida mayormente, emerge un segundo nivel de requerimientos enfocado en la seguridad individual, el orden, la estabilidad y la salvaguarda. En esta categoría se incluyen aspectos como: protección física, laboral, de ingreso y recurso familiar, en salud y frente al delito de las propiedades personales (11).

3. Requerimientos de amor, cariño y compañerismo: Una vez que la necesidad previa esta medianamente satisfecha, la categoría que sigue de requerimientos abarca el amor, el cariño y la pertenencia o filiación a grupos sociales específicos, buscando trascender el sentimiento de soledad y desconexión. Esta necesidad emerge de manera continua en la vida cotidiana, cuando los seres

humanos expresan su anhelo de casarse, formar un vínculo familiar, ser miembro de una sociedad, pertenecer a una iglesia o participar en club sociales.

4. Necesidad de reconocer: Cuando las primeras tres necesidades están razonablemente convenientes, surge lo necesario de reconocer que esta referido al amor propio, el aprecio hacia otro, logros individuales y el respeto que se brinda a los demás; al cumplir con esta necesidad, la persona se siente segura de sí misma y valiosa en la sociedad; en cambio, si esta necesidad no se satisface, los sujetos experimentan sensaciones de inferioridad y falta de valor. Maslow identificó dos tipos de necesidad para reconocer: una inferior, que abarca el respeto ajeno, la búsqueda de ingreso económico estable, fama, gloria, reconocimientos, atenciones, reputaciones y dignidad; y otra mayor, que implica lo necesario que es el autoestima, incluyendo emociones como confianza, competencias, logros, maestrías, independencias y libertades (11).

5. Requerimientos de autorrealización: se sitúan en la cúspide de la jerarquía; esta categoría responde al deseo de un individuo de ser y realizar aquello para lo que “vino al mundo”, es decir, se trata del cumplimiento del potencial personal mediante una actividad concreta; así, una persona impulsada hacia la música debe crear melodías, un pintor debe plasmar su arte, y un poeta debe componer versos.

2.2.1.2. Factores de la satisfacción laboral

Tuesta (13), en su estudio, reconoce el reconocimiento, las ventajas, las condiciones laborales, la supervisión, los colegas y las normativas de la empresa como los criterios para evaluar la satisfacción laboral”.

Aguilar y Palma (14), originó siete factores fundamentados en su grado de Agrado Profesional (SL-SPC), los cuales se pasan a describir:

Factor I: Condición Física y/o Material: viene a ser el elemento material o de construcción en donde se desarrollan las labores cotidianas profesionales y son constituidos como facilitadores de estas.

Factor II: Beneficio Laboral y/o Remunerativo: Es el grado de satisfacción en vínculo con el aliciente bancario normal o agregado tan pagos por labores que se realizan.

Factor III: Capacidades funcionarias: Es el nivel de acuerdos ante las normativas institucionales direccionadas a la regulación de las relaciones laborales y asociadas de modo directo con los trabajadores.

Factor IV: Vínculos Sociales: es el nivel de satisfacción en relación con la conexión con otros integrantes de la colocación con quienes se comunican las tareas profesionales del día a día.

Factor V: Crecimiento Personal: representa la posibilidad que posee el empleado de llevar a cabo actividades relevantes para su plena realización personal.

Factor VI: Ejecución de Funciones: es la evaluación que el empleado conecta con sus actividades diarias en la organización en la que trabaja.

Factor VII: Vínculo con la Jurisdicción: es la evaluación que lleva a cabo el empleado sobre su interacción con el superior inmediato y en relación con sus tareas diarias.

No obstante, Palma, en 2006, reinterpreta los elementos que inciden en la satisfacción en el trabajo, señalando que solo existen cuatro aspectos: el significado de las responsabilidades, las circunstancias laborales y la aplicación de las tareas laborales, reconocimientos personales o sociales y beneficio económico.

2.2.1.3. Dimensiones de la satisfacción laboral:

a. Satisfacción de la tarea: Son las disposiciones laborales de acuerdo a las atribuciones relacionadas al trabajo personal: el sentido de realización, de esfuerzo, aportes mentales o equidad. Estima que para los trabajadores la actividad laboral posee un importante de valía social y personal, efectuando sus labores con demasiada complacencia, por lo que empieza a recibir retroalimentación de compañeros de trabajo y jefes.

b. Condición laboral: Son las evaluaciones laborales de acuerdo con la disponibilidad o existencia de resúmenes materiales, corporales o habilidades legales y de vínculo con las autoridades que regulen las actividades laborales.

c. Reconocimiento social o personal: Tendencias evaluativas laborales de acuerdo al reconocimiento propio o de sujetos relacionados al trabajo, con relación al logro laboral o por los impactos de tales resultados, el significado que tiene para los jefes y para uno mismo cada acto realizado en los ámbitos y satisfacciones laborales y dimensiones de asertividad.

d. Beneficio económico: Son las disposiciones laborales de acuerdo a los estados provechosos o alicientes bancarios como resultado del esfuerzo en las labores asignadas, el planteamiento de finalidades de acuerdo a la responsabilidad laboral de cada uno de los trabajadores (15).

2.2.1.4. Importancia de la satisfacción laboral

Satisfacciones laborales son conceptualizaciones cubiertas en primer lugar por tres disciplinas científicas: Recursos humanos, psicología, y últimamente riqueza. Los enfoques adoptados en la psicología hasta la actualidad han querido explicar las razones de poseer diversos niveles de satisfacciones entre el personal que labora realizando un mismo trabajo, las cuestiones centrales que son percibidas y lo que el personal que labora piensan acerca del trabajo. El marco de los recursos humanos se ha ido centrando los esfuerzos buscando condiciones y beneficios para tener al personal que labora satisfechos, entonces, durante el desarrollo de mayores tasas de producciones en las entidades, en razón de que es de suponerse que mientras el personal que labora se encuentre satisfecho se tiene mayor productividad. La raíz de su enfoque, viene a ser la cuestión de lo que puede ofrecerse a los trabajadores en términos de remuneraciones u otros productos para que se encuentren más satisfechos y felices. Con respecto a la economía, las contribuciones se basan en las evaluaciones de los factores laborales que forman parte de esta noción de satisfacción (16).

La relevancia de entender la felicidad en el trabajo está vinculada a la valoración y al crecimiento del individuo laboral, ya que estos elementos son esenciales para la calidad de vida, además si el personal laboral trabaja. se siente satisfechos tienden a tener comportamientos que favorecen a la organización que otros quienes no se encuentran satisfechos (16).

2.2.1.5. Efectos de la satisfacción laboral

Como entidades existen conformadas con agrupaciones de sujetos que por medio de la contribución de sus habilidades, culturas y habilidades arrimar el hombro de lograr las metas y objetivos de estos.

Siempre es importantes preocuparse por las características de la entidad que tienden a afectar la complacencia de los recursos humanos, siendo una de las preocupaciones ascendientes de las entidades, la producción que pueda conseguirse por medio de los integrantes, en razón de ello y teniendo en consideración que los sujetos con niveles altos de satisfacción tienen mayor producción, las entidades buscan de manera constante saber los factores que tienden a afectar su producción y la de sus integrantes. Es trascendente destacar la existencia de planteamientos que señalan que los sujetos con mayor nivel satisfactorio tienen mayor productividad.

Con relación a Chiavenato indica que: “los sujetos satisfechos con su puesto laboral son más productivos que los insatisfechos.” Con respecto al ausentismo, se puede indicar que es una de las problemáticas personales las cuales generan mayores costos a las entidades, en razón de que la falta de efectivos en sus lugares de labores es el motivo de la ausencia de atención de los empleados en sus tareas laborales podrían retrasar o paralizar los procesos productivos de las entidades, si bien en las entidades no se puede evitar ciertos grados de ausencia en razón de motivos personales, ambientales o laborales, entonces, se puede indicar que no toda ausencia se da a causa de insatisfacción laboral. (17)

Mas, por el contrario, Flores indica que: “la razón más común del ausentismo es el escaso agrado que se obtiene al desempeñar el trabajo”. La degustación y la modificación están interconectadas de modo negativo. (18)

Normalmente los índices altos rotativos son producidos por la insatisfacción del personal que trabaja. El sentir que su esfuerzo no tiene la retribución que se quiere, la falta de beneficio socioeconómico que tienden a garantizar una vida de calidad y las sobres calificaciones de los trabajadores que laboran en una entidad, hacen que estos consideren y posibiliten la renuncia de su trabajo. Del mismo modo es trascendente indicar que las rotaciones traen consigo altos gastos en la selección, reclusión, entrenamientos y capacitación de los trabajadores, así mismo afectan los vínculos interpersonales, lo cual también afecta la productividad de las entidades u organizaciones.

Davila, indica lo que tiene que conservar niveles óptimos de contento entre los empleados puede incrementar la eficiencia, reducir el ausentismo y minimizar la renovación del personal. (19)

2.2.1.6. Satisfacción laboral y características del puesto

Buscando medios objetivos acerca de las cualidades de los puestos que son vinculados con la satisfacción y con la asistencia de los trabajadores, indican en sus conceptualizaciones que ciertos aspectos son influyentes además en la conducta tan solo en las posturas, no obstante, no deben influir en los individuos. que laboran de la misma manera, es por ello que se indica que algunos sienten más que otros (20).

Shultz, hace mención que “La experiencia provoca alteración en las motivaciones y en las conductas laborales”. Las investigaciones con relación a la trascendencia de las cualidades del puesto indican que la naturaleza laboral determina principalmente la complacencia con el lugar.

La investigación más elaborada fue la de Hackman y Oldham (1975, mencionado por Atalaya, M. 1999), ellos pusieron en práctica como instrumento un altercado «Encuesta de Diagnósticos en el Puesto» a diferentes trabajadores de diversos sitios, encontrando las extensiones centrales siguientes:

a. Diversidad de habilidades: Nivel en que los puestos requieren de diversos actos para ser ejecutado, ello implica usar habilidades y talentos diferentes. (21)

b. Identidad de las tareas: Nivel en que los puestos requieren que se termine una pieza de trabajo «integral» e identificable, del inicio hasta el final.

c. Significación de las Tareas: Medida en que los puestos poseen impactos acerca de la vida o trabajo de otros sujetos, ya sea en el modo de organizar o en los ambientes externos.

d. Autonomía: El nivel en que los puestos generan independencia, libertad y discreción sustancial a los empleados en las programaciones de su empleo y en las sistemáticas a emplear.

e. Retroalimentación del Mismo Puesto: Régimen en que el desarrollo de los actos de los puestos permite al trabajador la obtención de información directa y clara acerca de su efectividad.

Estas dimensiones incluyen ciertas características del contenido del puesto que puedan dañar al empleado con respecto a la satisfacción de su trabajo. Mientras sea mayor la actividad de un trabajador, el trabajo le será menos aburrido, un trabajador tiende a aburrirse cuando repite operaciones simples, por ello cuando más sean incluidas el empleo de habilidades significativas para la auto identidad, este sentirá que está llevando a cabo una labor interesante, más que solo «haciendo pasar el tiempo».

Así mismo, el grado de autonomía en los puestos y el nivel en que se brinde la retroalimentación de las ejecuciones, determinan la gran oportunidad existente para cubrir demandas para satisfacer el orden alto, como la independencia y realización. Cuando los empleados tienen autonomía en sus labores, la tarea tiende a representar desafíos, y disponen de retroalimentaciones acerca de las ejecuciones; se da la existencia de oportunidad para la satisfacción de necesidades de realización.

Las tres primeras dimensiones que contiene los puestos son esenciales: variedad de habilidades, significado de la tarea, identidad de las tareas, estas al relacionarse crean trabajos con sentidos, lo cual quiere decir que, si estas tres

cualidades tienden a unirse como parte del puesto laboral, se predice que los interesados pensarán que su labor es trascendente y meritorio. Éstos podrían ser combinados en un único indicador denominado como la valoración (MPS).

2.2.1.7. Manifestaciones de insatisfacción laboral

Los personales hacen saber su descontento de desemejantes maneras, que pueden ser catalogadas de acuerdo a 2 dimensiones, la primera es referida a si es una manera destructiva o constructiva, mientras que la otra es manifestada de una manera pasiva o activa. En las posibles conductas de acuerdo a Robbins y Judge (22) se tiene:

- a. Abandono: Lo cual viene a ser el acto de salirse de la entidad, incluyendo también la búsqueda de otros empleos y renunciando.
- b. Expresión: Son intentos activos y constructivos para la mejora de situaciones. También incluye la sugerencia para las mejoras, análisis de problemáticas por medio de supervisiones y alguna manera de actividades sindicales.
- c. Lealtad: Son esperas pasivas, pero optimistas para que las situaciones mejoren. También incluye la defensa de las entidades ante la crítica externa y depositar confianza en la gestión administrativa “hará lo conveniente”.
- d. Negligencia: Son los actos pasivos que permiten que las situaciones empeoren. También incluye la ausencia y retraso crónico, aumento de porcentaje de errores y disminución de esfuerzos. Tanto los comportamientos de abandono como negligencias que abarcan trascendentes variables de rendimiento, como son las productividades, rotaciones, ausentismo, pero, las de expresiones y lealtades contemplan comportamientos constructivos que permite al personal que labora tolerar situaciones desagradables o revivir situaciones laborales satisfactoriamente.

2.2. Marco conceptual

- a) **Satisfacción laboral:** Son agrupaciones de actos direccionadas a trabajos que

desarrolla comportamientos y disposiciones psicológicas favorables o desfavorables.

- b) **Significación de la tarea:** Son las disposiciones de trabajo de acuerdo a atribuciones relacionadas al trabajo personal.
- c) **Condiciones de trabajo:** Evaluaciones laborales de acuerdo a la disponibilidad o existencia de componentes materiales, físicos, o disposiciones legales, relacionadas con autoridades que regulen las actividades laborales.
- d) **Reconocimiento personal o social:** Tendencias evaluativas laborales de acuerdo a los reconocimientos propios o de sujetos asociados al trabajo, con relación al logro laboral o por los impactos de los resultados, la importancia que tienen para los jefes y para ellos mismo cada acto realizado en los ámbitos laborales.
- e) **Beneficios económicos:** Son las disposiciones laborales de acuerdo a incentivos económicos o remunerativos como efectos de los esfuerzos en las tareas asignadas, los establecimientos objetivos del planteamiento económico acorde a la responsabilidad laboral de cada uno de los trabajadores.
- f) **Mobbing;** Acoso moral en el centro donde se labora o trabaja.
- g) **Acosador:** Es el que ocasiona el mobbing podría ser una agrupación de sujetos o un solo sujeto.
- h) **Víctima:** Persona que es víctima de acosos u hostigamientos en el lugar donde labora o trabaja.
- i) **Etapas del mobbing:** Son cuatro épocas conocidas en el progreso de la persecución decente que narran el levantamiento y la evolución de la generalidad de los métodos de persecución: Fase 1. Apariciones de ciertos incidentes críticos, Fase 2. Persecuciones sistemáticas, Fase 3. Intervenciones del superior, Fase 4. El abandono del trabajo.

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. Antecedentes internacionales

- a) Meseguer, en la tesis “ El hostigamiento mental en el ámbito laboral: Mobbing y su vinculación con los elementos de riesgo psicosocial en una compañía dedicada a la producción de frutas y verduras.” investigación realizada con el objetivo de

estudiar en que modo se produce el mobbing y qué relación tiene con los elementos de riesgo psicosociales y qué consecuencias tiene por tanto el trabajador que lo sufre dentro de la empresa hortofrutícola, en un estudio cuantitativo aplicado en una población de 392 entre damas y caballeros. Alcanzando a la conclusión de que si existe incidencia de mobbing en un 28% con un nivel de “muy alto”, mostrando estas conductas hostigadoras para presionar la producción, sistema de control y supervisión de trabajadores dentro de la empresa. (29)

- b) Vicentine en su tesis “respuestas jurídicas ante los acosos morales en el trabajo” investigación realizada con el fin de dar a conocer los conceptos, descripción, causas y ordenanzas para aquellas almas que sufren de algún acoso honesto o laboral. Concluyendo que las relaciones de trabajo, forman sectores de la vida social donde objetivamente las prácticas de acoso moral pueden desarrollarse; la mayor dificultad en la realización de los conceptos normativos reside en la caracterización de sus componentes constitutivos; la falta de tratamiento legal específico podría permitir la prevención y no solo sanciones o reparaciones, el empleador quien lleve a cabo actos de acoso moral, o que tienda a permitir que tales ocupen lugar en las organizaciones productivas podría ser objeto de la sanción pública pertinente. (30)

- c) Feris y Castro (32), en su estudio: “La relevancia del contenido en el trabajo y el ambiente organizativo para un óptimo rendimiento dentro de la entidad” cuyo fin fue realizar revisiones sobre los componentes, para posteriormente identificar y relacionarlos con la importancia de ambos para buenos desempeños laborales. Metodológicamente fue de revisiones sistemáticas. Llegando a concluir que la complacencia profesional y el tiempo organizacional son variables importantes para las funciones psicológicas de los recursos humanos de las entidades. Los estudios vinculados al tema, tienden a reportar relación directa entre las variables mencionadas y grados óptimos de función en cada uno de ellos, en entidades exitosas.

2.3.2. Antecedentes nacionales

- a) Trujillo, desarrollo la tesis “Mobbing: acosos morales en los vínculos laborales” indagación ejecutada con el propocito de conocer que la normativa de Producción y Capacidad Profesional, D.L. N° 728, en sus art. 29° y 30°, no son eficientes para responder la defensa del derecho que posee el trabajador afectado por los acosos morales, concluyendo que el acoso laboral no quiere decir sentimientos presionados, sino más bien hostigamientos sistemáticos por medio de comportamientos vulnerantes, agresivas, ofensivas, que tienden a generar en el sujeto deterioros en los actos laborales como en sus seres físicos y psicológicos por la reiteración de los actos hostiles, humillaciones que van en contra de la dignidad humana. (33)
- b) Alva y Domínguez, en su tesis El "ambiente corporativo y contenido profesional en el personal", realizado en Chimbote, tuvo como finalidad averiguar si vive una conexión ingrese el ambiente corporativo y el contenido profesional en los empleados. La metodología utilizada fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, con un enfoque no experimental y transversal. Los hallazgos revelaron que hay una conexión significativa, lo que sugiere que a medida que los empleados perciban su entorno laboral como positivo, esto les permitirá cumplir con sus expectativas profesionales; concluyendo que ciertamente hay una correspondencia entre el ambiente organizacional y el contenido profesional. (35)
- c) Sotomayor (36), en su estudio “Vinculación entre el Ambiente Laboral y la satisfacción de los empleados en la sede principal de Moquegua”, ubicado en Tacna, cuyo propósito es indagar la conexión entre el ambiente laboral y la complacencia de los empleados en la sede principal del lugar en mención. Esta metodología se transportó a cabo en el argumento de una investigación descriptiva correlacional transaccional. Los resultados indicaron un nivel intermedio en correspondencia con el ambiente laboral de los empleados y un nivel también intermedio en cuanto a la complacencia laboral, concluyendo que hay una correspondencia significativamente elevada y favorable ya que con el clima laboral y la complacencia de los personales en la oficina central. Se deduce que existe un vínculo causal y una repercusión positiva entre el Entorno

2.3.3. Antecedentes locales

- a) Morón y Cárdenas (2012) en su artículo “Clima organizacional y satisfacción profesional del personal administrativo”, realizado en Cusco, tiene el objetivo explorar la conexión y la complacencia de los empleados de la Universidad entre el ambiente laboral. Su método fue un diseño descriptivo, correlacional y transversal. Los resultados revelaron una relación reveladora entre el clima y la complacencia profesional, concluyendo que hay una interrelación e ingreso estas dos variables.

- b) Dongo (2011) en su estudio La "conexión entre la satisfacción y el entorno laborales en los trabajadores aeroportuarios del aeropuerto Jorge Chávez en Lima 2010" que se realizó en Cusco, tuvo como objetivo instituir la correspondencia entre la complacencia en el trabajo y el ambiente laboral de los agentes aeroportuarios del aeropuerto Jorge Chávez en Lima 2010.”. Metodológicamente fue no experimental, descriptivo, correlacional, transversal. Concluyendo así que se tiene una ligadura efectiva ntre las mudables de estudio en agentes aeroportuarios del aeropuerto ya mencionado que atarean para la CIA de seguridad Prosegur S.A.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

H₁. Existe relación significativa entre el mobbing y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco.

H₀. No existe relación significativa entre el mobbing y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco.

2.4.2. Hipótesis específicas

H_1 = Los niveles de mobbing y satisfacción laboral se relacionan significativamente en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco

H_0 = Los niveles de mobbing y satisfacción laboral no se relacionan significativamente en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco

2.5. Identificación de variables e indicadores

- a) Variable X. Mobbing
- b) Variable Y. Satisfacción laboral

2.6. Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES
Mobbing	<p>Terror psicológico en el ámbito laboral consiste en comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente.</p>	Desprestigio laboral (DL)	La constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros.	5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60.	<p>Muy alto 70 a más.</p> <p>Alto 60 a 69</p> <p>Moderada 30 a 59</p> <p>Baja 15 a 29</p> <p>No presenta Menos de 15</p>
		Entorpecimiento del progreso (EP)	La constituyen items que se refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias.	14, 27, 32, 33, 34, 35, 37,	
		Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)	La constituyen items referidos a un bloqueo de la comunicación; intraorganizacional (dentro de la organización) y extraorganizacional (con el exterior de la organización).	3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53	
		Intimidación encubierta (IE)	La constituyen items referidos a amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan "huella" o se realizan de manera "limpia", sin que se puedan delimitar responsables específicos.	7, 9, 43, 44, 46, 47, 48	
		Intimidación manifestada (IM)	En este caso, los items se refieren a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo.	1, 2, 4, 8, 19, 29	
		Desprestigio personal (DP)	Está compuesta por items que se refieren a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y denuesto de su forma de ser, vivir y pensar.	6, 20, 21, 24, 25, 30, 31	
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es cuando un puesto sirve para	Satisfacción de la tarea	Disposición al trabajo en función a las atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte material.	3-4-7-18-21-22-25-26	<p>Muy satisfecho 37 o mas</p> <p>Satisfecho 33 - 36</p> <p>Promedio 28 - 32</p>

realizar o facilitar el otorgamiento de los valores y los objetivos de las personas.				Insatisfecho 24 - 27 Muy insatisfecho 23 o menos
	Condiciones de trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral	1-8-12-14-15-17-20-23-27	Muy satisfecho 41 o mas Satisfecho 35 - 40 Promedio 27 - 34 Insatisfecho 20 - 26 Muy insatisfecho 19 o menos
	Reconocimiento personal y social	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de las personas asociadas al trabajo con respeto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.	6-11-13-19-24	Muy satisfecho 24 o mas Satisfecho 19 - 23 Promedio 18 - 20 Insatisfecho 12 - 17 Muy insatisfecho 11 o menos
	Beneficios económicos	Disposición al trabajo en función a los aspectos remunerativos o incentivo económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.	2-5-9-10-16	Muy satisfecho 20 o mas Satisfecho 16 - 19 Promedio 11 - 15 Insatisfecho 8 - 10 Muy insatisfecho 7 o menos

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. Ámbito de estudio: localización política y geografía

La actual indagación se ejecutó en el Hospital Regional del Cusco, el cual se halla colocado en el distrito de Cusco con dirección, Av. La Cultura S/N.

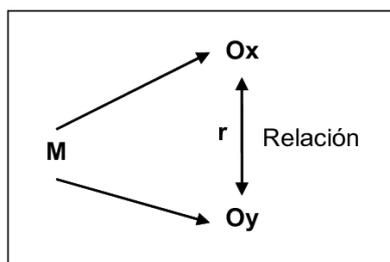
El instituto médico local se localiza a $13^{\circ}31'25.46''$ amplitud Sur y $71^{\circ}57'20.28''$ amplitud Oeste, a partir del Orbita de Greenwich, con una elevación de 3345 metros al nivel del mar las limitaciones del Norte están alineadas con la Clínica San Juan de Dios, al Sur con la Av. De La Cultura, al Este con la Calle Manzanares y al Oeste con la Calle Víctor Raúl Haya de la Torre. Es una constitución de salud de referencia regional de categoría III-1 del ministerio de salud.

3.2. Tipo y nivel de investigación

Es de enfoque cuantitativo que se utiliza en cosecha de información para reafirmar la hipótesis, empleando métodos de control numéricamente y estudio descriptivo, con la finalidad de instituir patrones de conducta y corroborar teorías, con el propósito de crear patrones de hábitos y corroborar teorías.

El estudio fue de tipo básica porque no se manipula ninguna de las variables, solo se hace el estudio tal cual se presentan.

El nivel fue descriptivo – correlacional porque no son manipuladas las variables estudiadas, tan solo tienden a ser observados los fenómenos, sus cualidades y propiedades, en un espacio y tiempos determinados, su finalidad es poder encontrar la correspondencia que vive entre las mudables de artículo.



En el cual se aprecia:

M = Muestra

O1 = Mobbing

O2= satisfacción laboral

R = Vínculo que existe

3.3. Unidad de análisis

Profesionales del área de la salud del Hospital Regional del Cusco de categoría III-1 del ministerio de salud ubicado en el departamento de Cusco.

3.4. Población de estudio

Está conformada por 245 profesionales de la salud que trabaja en el Hospital Regional de Cusco.

3.5. Tamaño de muestra

Para conocer el tamaño de muestra se empleó un muestro probabilístico, por medio de la aplicación de la fórmula de muestro, del modo siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N=245

Z=1.96 (95% de confianza)

e=0.05 (5% de error)

p=0.5

q=0.5

Se reemplaza los valores:

$$n = \frac{245(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (245 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

n=150

Por ende, se tuvo 150 profesionales de la salud

3.6. Técnicas de selección de muestra

Se empleó el método probabilístico y para la selección de muestra a través de muestreo por aleatorización simple.

3.7. Técnicas de recolección de información

La técnica fue la encuesta, para aplicar el instrumento fue el cuestionario con escala de Likert, con un listado de preguntas, para cada una de las variables.

3.7.1. Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60:

El informe de acoso en el trabajo de Leymann fue creado por José Luis González de Rivera Revuelta y Manuel J. Rodríguez Abuín donde cuenta con 60 preguntas, se puede aplicar individual o colectivamente, su duración es de 10 a 20 minutos y referidos a personas adultas que labora en diferentes instituciones públicas o privadas. Este cuestionario brinda información global y cuenta con 6 subescalas o dimensiones que miden diferentes aspectos y cuenta con preguntas específicas para cada una, como se muestra en la siguiente lista de dimensiones o subescalas como lo denomina el autor:

- Desprestigio laboral (DL) = Consiste en tácticas de acoso laboral que repercuten en la reputación o notoriedad en el trabajo Interrupción de la comunicación, como

murmillos o falsedades, o conducta. restricción o relativa insatisfacción con otros empleados, Minimizar u ocultar sus logros. ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50,54, 55, 56, 57, 58, 59, 60

- Embotamiento del progreso (EP) = Consiste en preguntas relacionados con la obstrucción sistémica. Prontitudes laborales que exponen a los empleados a tareas inadecuadas en el trabajo, escritura o adjunto, según sus posibilidades. ítems 14, 27, 32, 33, 4, 35,37

- Recogimiento o bloqueo de la comunicación (BC) = Estos son items que implican bloquear la comunicación dentro y fuera de la organización con los trabajadores. items 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53

- Desafío encubierto (IE) = Se compone de elementos relacionados con amenazas y daños ocultos, Principalmente sin dejar “huellas” ni hacerlo “limpiamente”, no se pueden identificar partes responsables específicas. items 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48

- Intimidación manifiesta (IM) = En este caso, estos elementos se relatan a ultimato o limitaciones. Se le impone directa y descaradamente incluido en público, amenazar verbalmente, gritar o burlarse de usted. items 1, 2, 4, 8, 19, 29

- Desdoro personal (DP) = Consta de elementos relacionados con el desprestigio, desacreditar su vida particular y personal (no laboral) mediante críticas, burlas e insultos a su existencia, vida y forma de pensar. items 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31

Por lo tanto, la puntuación para ver el nivel en el que se encuentras los subniveles es: Muy alto con un puntaje de 70 a más. Alto con un puntaje de 60 a 69, Moderada con un puntaje de 30 a 59, Baja con un puntaje de 15 a 29 y No presenta con un puntaje Menos de 15.

3.7.2. Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Esta sucesión fue estandarizada en un estudio en trabajadores de Lima Metropolitana por su propia creadora, Sonia Palma Carrillo, y describe de manera general la satisfacción hacia el trabajo. Esta escala cuenta con 27 preguntas y se puede aplicar de forma particular o grupal, y la permanencia es de 15 minutos, y los resultados se muestra en niveles, así mismo cuenta con preguntas específicas por cada dimensión, como se muestra en la siguiente parte:

- a) Satisfacción de la tarea: La disposición al trabajo se basa en las características vinculadas a que el compromiso individual genera un sentido de esfuerzo, satisfacción, equidad y contribución material. Ítems 3-4-7-18-21-22-25-26 y la calificación para conocer el grado en el que se encuentra es: Muy vanidoso 37 o superior, Campante 33 a 36, Media 28 a 32, Descontento 24 a 27, Muy descontento 23 a menos.
- b) Ambiente laboral: Valoración del compromiso basándose en la presencia o vacación de resúmenes o regulaciones que rigen la diligencia profesional. Ítems 1-8-12-14-15-17-20-23-27 y la calificación para establecer el nivel en el que se encuentra es: Muy satisfecho 41 o superior, Satisfecho 35 a 40, Media 27 a 34, Descontento 20 a 26, Muy descontento 19 a menos.
- c) Identificación particular y social: Tendencia de evaluación laboral basada en el reconocimiento personal o de los individuos relacionados con el trabajo, respecto a los éxitos laborales o por la repercusión de estos en resultados indirectos. Ítems 6-11-13-19-24 y el índice para establecer el nivel en el que se halla es: Muy orgulloso 24 o superior, Orgulloso 19 - 23, Promedio 18 - 20, Descontento 12 - 17, Muy disgustado 11 - 17.
- d) Ventajas financieras: Situación laboral basada en los elementos retributivos o incentivos financieros derivados del esfuerzo en la labor asignada. Ítems 2-5-9-10-16 y el punto de referencia para establecer el nivel en el que se halla es: Muy complacido 20 o más, Satisfacción 16 - 19, Promedio 11 - 15, Insatisfacción 8 - 10, Muy insatisfecho 7 o menos.

3.8. Técnicas de análisis e interpretación de información

Una vez terminada la aplicación del cuestionario a todos los personales del área de la salud del Hospital ya mencionado, se usa la emisión televisiva estadístico SPSS-24 para poder resolver los datos estadísticos, se empleó los estadísticos descriptivos de tal manera se pudo obtener las tablas cruzadas y gráficos correspondientes, para poder interpretarlos.

3.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para poder contrastar las hipótesis planteadas, en primer lugar, se hizo el vaciado de datos obtenidos a una hoja de Excel, se provino a pasar la base de datos de Excel al software estadístico Spss, para que los datos sean procesados, al procesar los datos se obtuvo las tablas de correlación de acuerdo con el Rho de spearman, este estadístico contribuyó con el estudio, pues se pudo establecer la veracidad o falsedad de las suposición de estudio.

Finalmente, en el estadístico elegido es decir el Rho de Spearman, fue el seleccionado por no tratarse de una prueba normal, prueba no paramétrica, obtenido ello por la prueba de normalidad obtenida del mismo software.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento de resultados

Tabla 1

Características generales, edad, sexo y condición laboral de los profesionales de la salud

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Edad	Menor de 37 años	78	52,0%
	De 38 a 50 años	51	34,0%
	Más de 51 años	21	14,0%
Sexo	Total	150	100,0%
	Femenino	102	68,0%
	Masculino	48	32,0%
	Total	150	100,0%
Condición Laboral	Contratado	81	54,0%
	Nombrado	57	38,0%
	Otros	12	8,0%
	Total	150	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

La muestra estuvo compuesta por personas jóvenes con el 52% en su mayoría. Según el género, existe una predominancia de mujeres con el 68% y un 32% de hombres. En cuanto a la condición laboral, 54% del personal se encuentra contratado con el 54% y el 38% del personal son nombrados.

Se presenta los resultados obtenidos mediante las tablas y la interpretación correspondiente, como resultado de la aplicación del cuestionario y escala empleados en la investigación, de acuerdo a los objetivos planteados:

De acuerdo con el primer objetivo específico Medir el nivel de mobbing se presenta en los profesionales de la salud del hospital regional de Cusco, 2018, se tuvo la siguiente respuesta de los encuestados:

Tabla 2*Niveles de Mobbing en los profesionales de la salud*

	F	%
No presenta	18	12.0
Bajo	27	18.0
Moderado	30	20.0
Alto	75	50.0
Total	150	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Se observa el nivel de Mobbing que se encuentra presente en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco es predominantemente alto registrado en el 50%, el 20% presenta nivel moderado, el 18% nivel bajo y solo el 12% no presento mobbing.

De acuerdo al segundo objetivo específico estimar los niveles de mobbing según sus dimensiones en los profesionales de la salud del hospital regional de Cusco, 2018, se tuvo la siguiente respuesta de los encuestados:

Tabla 3*Dimensiones del Mobbing que se presenta en los profesionales de la salud*

Dimensiones de Mobbing	No presenta		Bajo		Moderado		Alto		Total	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
	Índice de Desprestigio laboral	15	10.0%	0	0.0%	30	20.0%	105	70.0%	150
Índice de Entorpecimiento del progreso	69	46.0%	0	0.0%	0	0.0%	81	54.0%	150	100.0%
Índice de Bloqueo de la comunicación	39	26.0%	0	0.0%	0	0.0%	111	74.0%	150	100.0%
Índice de Intimidación encubierta o indirecta	54	36.0%	0	0.0%	0	0.0%	96	64.0%	150	100.0%
Índice de Intimidación manifiesta o directa	21	14.0%	0	0.0%	0	0.0%	129	86.0%	150	100.0%
Índice de Desprestigio personal	36	24.0%	0	0.0%	48	32.0%	66	44.0%	150	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Las dimensiones del Mobbing en los profesionales de la salud, donde el desprestigio laboral se da de modo alto en el 70%, el entorpecimiento del progreso se da de modo alto en el 54%, el bloqueo de comunicación se da de modo alto en el 74%, la intimidación encubierta o indirecta se da de modo alto en el 64%, el índice de intimidación manifiesta o directa se da de modo alto en el 86% y el índice de desprestigio personal se da de modo alto en el 44%.

De acuerdo al tercer objetivo específico Medir el nivel de satisfacción laboral se presenta en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018, se tuvo la siguiente respuesta de los encuestados:

Tabla 4

Niveles de satisfacción que se presenta en los profesionales de la salud

	f	%
Muy insatisfecho	24	16.0
Insatisfecho	111	74.0
Promedio	12	8.0
Satisfecho	3	2.0
Total	150	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

El grado de Satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco es predominantemente de insatisfacción en el 74%, el 16% está muy insatisfecho, el 8% en promedio y solo el 2% se encuentra satisfecho laboralmente.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico Estimar los niveles de la satisfacción laboral según sus dimensiones en los profesionales de la salud, se tuvo la siguiente respuesta de los encuestados:

Tabla 5*Dimensiones de la satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de la salud*

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Significación tarea	129	86.0%	15	10.0%	3	2.0%	3	2.0%	0	0.0%	150
Condiciones de trabajo	18	12.0%	78	52.0%	48	32.0%	6	4.0%	0	0.0%	150	100.0%
Reconocimiento personal y/o social	18	12.0%	96	64.0%	27	18.0%	9	6.0%	0	0.0%	150	100.0%
Beneficios económicos	0	0.0%	12	8.0%	105	70.0%	27	18.0%	6	4.0%	150	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Las dimensiones de la complacencia laboral en los profesionales de la salud, es así que el 85% del personal está muy insatisfecho con la significación de tarea, el 52% esta insatisfecho con las condiciones de trabajo, el 64% esta insatisfecho con el dogma personal y/o social y el 70% da una puntuación promedio a los beneficios económico.

De acuerdo con el quinto objetivo específico Relacionar los niveles de mobbing y satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018, se tuvo la siguiente respuesta de los encuestados:

Tabla 6*Relación entre los niveles de mobbing y satisfacción laboral en los profesionales de la salud*

Dimensiones de Mobbing	Correlación de Spearman	Satisfacción laboral
Índice de Desprestigio laboral	Rho de spearman	-0.126
	p	0.125
Índice de Entorpecimiento del progreso	Rho de spearman	-,266**
	p	0.001
Índice de Bloqueo de la comunicación	Rho de spearman	-0.156
	p	0.056
Índice de Intimidación encubierta o indirecta	Rho de spearman	-,171*
	p	0.036
Índice de Intimidación manifiesta o directa	Rho de spearman	0.062
	p	0.448
Índice de Desprestigio personal	Rho de spearman	-0.083
	p	0.311
	N	150

Fuente: Elaboración Propia

Las dimensiones índices de entorpecimiento del progreso presentan relación significativa negativa con la satisfacción laboral al 26.6%, es expresar que a mayor entorpecimiento del progreso menor complacencia laboral, así mismo intimidación encubierta o indirecta presenta relación significativa negativa con la satisfacción laboral al 17.1%, es decir que a mayor intimidación encubierta o indirecta menor satisfacción laboral ($p < 0.05$)

5.2. Prueba de hipótesis

En este apartado se presentan los resultados obtenidos, de acuerdo con las hipótesis trazadas, en donde se tiene:

H₁. Existe una relación significativa mobbing y satisfacción laboral en profesionales de la salud en el hospital regional de Cusco – 2018.

H₀. No existe una relación significativa mobbing y satisfacción laboral en profesionales de la salud en el hospital regional de Cusco – 2018.

Tabla 7
Contrastación de la hipótesis general

Mobbing	Satisfacción laboral								Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
No presenta	3	2.0%	15	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	18	12.0%
Bajo	0	0.0%	21	14.0%	6	4.0%	0	0.0%	27	18.0%
Moderado	0	0.0%	27	18.0%	3	2.0%	0	0.0%	30	20.0%
Alto	21	14.0%	48	32.0%	3	2.0%	3	2.0%	75	50.0%
Total	24	16%	111	74%	12	8%	3	2%	150	100%
<i>Rho de Spearman = -0.165</i>							<i>p = 0.007</i>			

Fuente: Elaboración Propia

Al 95% de confiabilidad considerando el ensayo no paramétrico de Rho de spearman se puede concluir que vive una relación reveladora mobbing y complacencia profesional en profesionales de la salud en el hospital regional de Cusco – 2018 ($p = 0.007 < 0.05$), donde la relación es negativa por lo que a mayor mobbing menor satisfacción laboral en profesionales.

5.3. Discusión

En el artículo, se encontró que se da la existencia de una correspondencia significativa entre el mobbing y la satisfacción laboral, con una correlación negativa, el mismo que señala que a mayor presencia de mobbing, menor es la complacencia laboral de los profesionales de la salud en este hospital. Esta relación fue significativamente estadística con un valor de $p = 0.007$, lo que indica que los resultados son confiables al 95% de nivel de certeza. Este hallazgo refleja cómo el acoso laboral impacta directamente en el bienestar y la motivación de cada trabajador, reduciendo su satisfacción en el entorno laboral.

Al confrontar los resultados con estudios previos, se puede visualizar que existen similitudes notables. Por ejemplo, el estudio de Meseguer (2019) en conclusión de que, si existe incidencia de mobbing en un 28% con un nivel de “muy alto”, mostrando estas conductas hostigadoras para presionar la producción, sistema de control y supervisión de trabajadores dentro de la empresa. (29). En este sentido, el estudio de Vicentine (2020) Concluyendo que las relaciones de trabajo, forman sectores de la vida social donde objetivamente las prácticas de acoso moral pueden desarrollarse; la mayor dificultad en la realización de los conceptos normativos reside en la caracterización de sus componentes constitutivos; la falta de tratamiento legal específico podría permitir la prevención y no solo sanciones o reparaciones, el empleador quien lleve a cabo actos de acoso moral, o que tienda a permitir que tales ocupen lugar en las organizaciones productivas podría ser objeto de la sanción pública pertinente.

Además, otros estudios como el de Quinaluisa (2018), que analizó el clima organizacional en una institución municipal, también muestran cómo factores laborales a modo que el clima organizacional pueden ser capaz de la satisfacción de los trabajadores. En este caso, aunque el clima organizacional no es exactamente lo mismo que el mobbing, ambos estudios coinciden en que aspectos laborales negativos, como el acoso y un mal ambiente de trabajo, afectan directamente la satisfacción de los empleados. Finalmente, el estudio de Feris y Castro (2017) así mismo al concluir que la **complacencia profesional** y el **tiempo** organizacional son variables importantes para las funciones psicológicas de los recursos humanos de las entidades. Los estudios vinculados al tema tienden a reportar relación directa entre las variables mencionadas y grados óptimos de función en cada uno de ellos, en entidades exitosas.

Al contrastar aquellos resultados con otras culturas previas, se pueden observar ciertas similitudes y también algunas consideraciones adicionales. Por ejemplo, en la investigación de

Trujillo (33), se concluyó que la normativa laboral vigente, especialmente el Decreto Legislativo N° 728, no resulta eficaz para proteger a los trabajadores del acoso moral o mobbing. Trujillo señala que el mobbing no se trata simplemente de actitudes aisladas o sentimientos presionados, sino de un patrón sistemático de hostigamientos que afectan tanto los aspectos laborales como los psicológicos de la víctima. Este análisis es relevante, ya que resalta cómo la falta de un marco legal adecuado puede permitir que el mobbing continúe, lo cual se correlaciona con la situación observada en el Hospital Regional de Cusco, donde el mobbing está asociado con una disminución en la satisfacción laboral.

Por otro lado, el estudio de Laucata (34) sobre el mobbing en el ámbito de la construcción también aporta una perspectiva interesante al identificar tres elementos clave para reconocer el mobbing: la confianza (que puede permitir que ciertos comportamientos agresivos sean percibidos como bromas inofensivas), la cantidad de personas involucradas en la agresión, y la intención del agresor. Aunque el contexto de la construcción es distinto al de un hospital, este estudio enfatiza la complejidad del mobbing, ya que no siempre es fácil identificarlo, especialmente en entornos donde las relaciones de compañerismo pueden diluir la percepción de los actos hostiles. En el caso del hospital, esta complejidad podría influir en la manera en que los expertos de la salud experimentan y perciben el mobbing, afectando su complacencia laboral de manera indirecta.

En cuanto al clima organizacional, los estudios de Alva y Domínguez y Sotomayor abordan la relación entre el ambiente profesional y la complacencia de los trabajadores. En el caso de Alva y Domínguez, se concluyó que un clima organizacional favorable está relacionado positivamente con una mayor complacencia profesional. Esto es notable para el estudio en Cusco, ya que, aunque el enfoque principal sea el mobbing, el clima organizacional también juega un papel crucial en la satisfacción general de los empleados. Un ambiente laboral tóxico o estresante, caracterizado por el mobbing, probablemente contribuirá a una percepción negativa del clima organizacional, lo que disminuye la complacencia de los competitivos de la salud.

El estudio de Sotomayor, por su parte, mostró que coexiste en un vínculo positivo entre un buen clima organizacional y la complacencia laboral en los personales del gobierno regional de Moquegua. Este hallazgo apoya la idea de que se influye directamente en la satisfacción laboral y subraya la importancia de crear entornos de trabajo saludables y respetuosos para prevenir el mobbing y optimar la complacencia de los personales. En el Hospital que se lleva

a cabo el estudio, es probable que un ambiente laboral marcado por el mobbing contrarreste los esfuerzos por mejorar el clima organizacional y, por lo tanto, impacte negativamente en la satisfacción laboral.

Al contrastar estas consecuencias con investigaciones previas, se observa que varios estudios refuerzan la idea de que el clima laboral tiene un impacto directo en la satisfacción laboral de los empleados, lo cual puede estar relacionado con el fenómeno del mobbing. En el caso de Morón y Cárdenas (2012), en su estudio, se encontró un vínculo significativo entre ambas variables. Indicando que, en la medida en que el clima laboral es positivo, la complacencia de los personales aumenta. Este hallazgo es relevante para el contexto del Hospital, ya que un clima laboral negativo, asociado con el mobbing, probablemente tendría el efecto contrario, disminuyendo la complacencia laboral de los profesionales de la salud, tal como se observó en este estudio.

Por otro lado, Dongo (2011), en su estudio sobre los agentes aeroportuarios del Aeropuerto Jorge Chávez, también encontró un vínculo positivo entre el clima y la satisfacción laborales. En este caso, los agentes aeroportuarios de la compañía de seguridad Prosegur S.A. mostraron niveles altos de satisfacción laboral cuando el clima laboral era percibido como favorable. Este vínculo positivo entre clima laboral y satisfacción refuerza la idea de que un ambiente de trabajo saludable y respetuoso, donde se minimicen los comportamientos hostiles y el mobbing, es crucial para que se avale el bienestar y la estimulación de los empleados. En el Hospital Regional de Cusco, un clima laboral negativo podría contribuir a la presencia de mobbing, lo cual a su vez afectaría la satisfacción de los trabajadores, tal como lo demuestra el estudio realizado en esta institución.

Ambos estudios, de Morón y Cárdenas, así como de Dongo, aportan un respaldo importante a los resultados obtenidos en el Hospital, ya que reafirman que tanto el clima como las satisfacciones laborales son variables interrelacionadas. En este sentido, el mobbing se configura como un factor que deteriora no solo las satisfacciones laborales, sino del mismo modo el clima organizacional, lo que crea un círculo vicioso de insatisfacción y bajo rendimiento en el trabajo. Es fundamental que el hospital implemente estrategias para mejorar dicho clima y prevenir el mobbing, lo que contribuirá a un entorno más saludable y a un aumento en las satisfacciones laborales de sus profesionales de la salud.

Los resultados del estudio en el Hospital Regional de Cusco se alinean con los hallazgos de la literatura existente, que indica que el mobbing es un elemento que conmueve significativamente la satisfacción laboral de los personales. Las investigaciones de Trujillo, Laucata, Alva y Domínguez, y Sotomayor aportan una comprensión más amplia del impacto del acoso laboral y el clima organizacional en el bienestar de los empleados, y subrayan la necesidad urgente de políticas organizacionales y normativas laborales que aborden el mobbing y promuevan un ambiente de trabajo saludable. Para mejorar la complacencia laboral de los competitivos de la salud en Cusco, sería crucial desarrollar intervenciones que no solo prevengan el mobbing, sino que también fomenten un clima organizacional positivo y de apoyo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Primera. - El nivel de mobbing que presentan los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco, se registra con un 50% en el nivel alto, seguido por un 20% en el nivel moderado, evidenciando que existe la presencia de Mobbing. En primer lugar, el entorno laboral hospitalario es frecuentemente de alta presión, lo que puede generar tensiones y aumentar la probabilidad de comportamientos de acoso entre colegas. Factores como jerarquías rígidas, altas demandas laborales y estrés crónico podrían crear un caldo de cultivo para el mobbing. Además, si el hospital no tiene políticas claras de prevención y manejo del acoso, los profesionales pueden sentir que no hay consecuencias para las actitudes hostiles, lo que favorece la perpetuación de estas conductas.

Segunda. – Los resultados obtenidos de los niveles según las dimensiones de mobbing se observa un nivel alto de 86% en la extensión de Amenaza manifiesta o directa, y un 74% en la dimensión de Bloqueo de comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco. La intimidación directa podría ser el resultado de una cultura organizacional jerárquica y autoritaria, donde la presión de superiores o la competencia entre compañeros fomenta el uso de comportamientos coercitivos para intimidar a aquellos que no se alinean con ciertos estándares o expectativas. El ambiente de trabajo puede ser tan competitivo que los empleados sienten la necesidad de recurrir a tácticas agresivas para mantener su posición o poder.

Tercero. – A partir de los resultados según los niveles de complacencia laboral que presentan los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco el 74% se muestra

insatisfecho, y el 16% muy insatisfecho, evidenciando que no existe complacencia laboral en el profesional. En ambientes de salud, la sobrecarga de trabajo y la presión constante pueden ser particularmente desgastantes. Si los profesionales no sienten que su esfuerzo es apreciado, su motivación disminuye rápidamente.

Cuarto. – De los niveles según dimensiones de la complacencia laboral se indica que los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco, el 86% se muestran muy insatisfechos en la dimensión de Satisfacción de la tarea y el 64% insatisfechos en la dimensión de Creencia personal y/o social. La falta de reconocimiento puede ser especialmente dañina en un entorno de trabajo donde los empleados están bajo presión constante. Si no se sienten valorados por su esfuerzo y contribución, esto puede llevar a un desgaste emocional significativo.

Quinto. – La relación existente entre los niveles de Mobbing y complacencia laboral se muestran en las dimensiones de Entorpecimiento del progreso e Intimidación encubierta o indirecta, haciendo que Mobbing tenga una relación significativa positiva con la complacencia profesional en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco, argumento justificado por el valor P igual a 0,007, y el coeficiente de correlación igual a 16.5%. Este vínculo se debe a que el mobbing deteriora las condiciones de trabajo, creando un ambiente de hostilidad y desconfianza, lo que hace más difícil que los profesionales encuentren satisfacción en su trabajo. La intimidación encubierta y el entorpecimiento del progreso (que probablemente está relacionado con obstáculos a la carrera profesional o el desarrollo de habilidades) contribuyen a un sentimiento de frustración general.

RECOMENDACIONES

Primera. – Se recomienda que el director general del Hospital Regional del Cusco implemente de manera urgente un programa institucional de prevención y manejo del mobbing. Este programa debe incluir políticas claras y explícitas contra cualquier forma de acoso laboral, con protocolos bien establecidos para la denuncia y la investigación de estos casos. Es esencial que se promueva una cultura de cero tolerancias al mobbing, de modo que los profesionales se sientan respaldados en sus derechos y puedan recurrir a mecanismos adecuados para reportar situaciones de acoso sin temor a represalias. Además, el hospital podría considerar la creación de un comité encargado de la supervisión y seguimiento de la implementación de estas políticas, asegurando así que los casos sean tratados de manera justa y efectiva.

Segunda. – Se recomienda al jefe de Recursos Humanos que inicie un proceso de sensibilización y formación continua para todo el personal sobre los riesgos y consecuencias del mobbing. Se sugiere implementar talleres específicos sobre liderazgo inclusivo, comunicación efectiva y resolución de conflictos, con el objetivo de disminuir las dinámicas autoritarias o jerárquicas que propician la intimidación. Estos talleres deben estar dirigidos tanto a los profesionales de salud como a los líderes y supervisores, quienes juegan un papel clave en el firmamento de un ambiente laboral respetuoso y colaborativo. Adicionalmente, sería relevante establecer mecanismos de retroalimentación periódica entre los distintos niveles del personal para identificar posibles problemas de comunicación antes de que se conviertan en conflictos.

Tercera. – Se recomienda que jefe de recursos humanos implemente un programa de bienestar emocional y apoyo psicológico para los trabajadores. Este programa debería incluir no solo servicios de atención psicológica individual, sino también sesiones grupales de manejo del estrés, técnicas de resiliencia y fomento de la salud mental. Además, es recomendable realizar

encuestas periódicas de clima laboral para justipreciar el impacto de las medidas adoptadas y ajustar las intervenciones según las necesidades de los profesionales. A través de este enfoque integral, se podría mejorar el bienestar emocional de los personales, lo que a su vez contribuiría a mejorar la motivación y reducir la rotación de personal.

Cuarta. – Se recomienda que el jefe de Departamento Médico o Supervisor de Área implemente una estrategia de reconocimiento y valorización del trabajo de los profesionales de la salud. Esto puede incluir tanto sistemas formales de reconocimiento, como premios y menciones, como prácticas informales de agradecimiento y retroalimentación positiva. Es esencial que los profesionales sientan que su trabajo tiene un impacto significativo en la calidad de la vigilancia al paciente. Además, se debe fomentar una revisión periódica de las responsabilidades laborales para asegurar que los empleados estén desempeñando funciones que se alineen con sus competencias y motivaciones, lo cual también podría aumentar la satisfacción con la tarea.

Quinta. – El vínculo observado entre el mobbing y la baja complacencia laboral sugiere que las conductas de intimidación y los obstáculos al progreso profesional están afectando denegadamente el bienestar de los empleados. En este contexto, se recomienda que el director general del Hospital promueva una política de desarrollo profesional continuo que permita a los profesionales superar las barreras al progreso y mejorar su satisfacción laboral. Esta política debería incluir oportunidades claras de capacitación, desarrollo de habilidades y promoción interna basada en méritos, para evitar que los profesionales sientan que su avance está bloqueado por actitudes hostiles o intimidatorias. Además, se debe asegurar que los métodos de evaluación del desempeño sean transparentes y equitativos, de manera que todos los empleados sientan que tienen un camino claro para crecer dentro de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Ginebra; 2010.
2. Palma S. Monografías. 2004. Clima laboral en las organizaciones.
3. Leymann H. Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. Springer Publ Co. 1990;5(2):9.
4. Herzberg F. Teoría de Motivación-Higiene. 1968.
5. Caballero K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza Profesorado. Rev Currículum y Form Profr. 2002;6(1):1–2.
6. Boada N. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. J Econ Financ Int Bus. 2019;3(1).
7. Serrano B, Portalanza A. Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Suma Negocios. 2014;5(11):117–25.
8. Solís I, Mapén F de J, Méndez W. Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. Rev Arbitr Interdiscip Koinonía. 2021 Mar;6(11):4.
9. Madero S. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta Univ. 2019 Oct;29:1–18.
10. González DJ. Una concepción integradora de la motivación humana. Psicol em Estud. 2019 May;24:1–10.
11. Maslow A. Motivación y personalidad. Ediciones Diaz de Santos; 1991. 496 p.
12. Vega M, Escalona K, Cerda M. Compromiso organizacional y satisfacción laboral, análisis de clases latentes en trabajadores de administración pública y privada. Ciencias Adm. 2023 Nov;132.
13. Tuesta S. Competencias gerenciales y desempeño de la gestión de jefes de Microredes

- de la red de Salud Chachapoyas, 2020. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2020.
14. Aguilar M, Palma P. Gestión del talento humano y productividad laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel Arequipa 2021. Universidad Católica de Santa María; 2020.
 15. Bravo G, Chambe H. Gestión del talento humano y la productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pomahuaca, Jaén-2020. Universidad Señor de Sipán; 2022.
 16. Bautista R, Panduro R, Aguilar E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Rev Investig Valor Agreg.* 2020;7.
 17. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. séptima ed. McGraw-Hill, editor. México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2006.
 18. Flores F. Servicio educativo de calidad y competencias administrativas en la percepción de los usuarios de la UGEL-Perú. *Soc Innova Sci.* 2022;3(2):98–107.
 19. Davila D, Enriquez G, Torres V, Castillo Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Rev Cuerpo Med.* 2018;11.
 20. McDonald D, Makin P. El contrato psicológico, el compromiso organizativo y la satisfacción laboral del personal temporal. *Reasechgate.* 2000;
 21. Atalaya K. Eficiencia de la planta de tratamiento de aguas residuales domésticas en los parámetros DBO, DQO, SST, PH, T°, aceites y grasas, en Sorochuco, Celendín, Cajamarca. 2022.
 22. Robbins S, Judge T. *Comportamiento Organizacional.* 2013.
 23. Soledispa X, Pionce J, Sierra M. La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Ciencias Económicas y Empres.* 2022;8:280–94.
 24. Alvarez K. Acoso escolar y habilidades sociales en adolescentes de dos instituciones

- educativas estatales de Ate. Av en Psicol. 2016 Dec;24(2):205–15.
25. Porter ME, Stern S, Green M. Índice De Progreso Social 2017. Soc Prog Imp [Internet]. 2017;75. Available from: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/about-deloitte/2017/Indice-de-Progreso-Social-Resumen-Ejecutivo.pdf>
 26. Vásquez H, Poma E. La dependencia emocional como factor de riesgo en la violencia familiar, un problema de salud pública. Rev Peru Ciencias la Salud. 2020 Dec;2(4).
 27. Yousif N, Cole J, Rothwell JC, Diedrichsen J, Zelik KE, Winstein CJ, et al. No Title. J Phys Ther Sci. 2018;9(1):1–11.
 28. Castro-Ospino NC, Sánchez de Gallardo M, Espinoza-Beraún JC, Molina-Espinoza S. El acoso moral. Tipos, características y factores de riesgo en el contexto organizacional. Investig Vald [Internet]. 2020 Apr 29;14(2):72–84. Available from: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/701>
 29. Meseguer M. El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola. Dialnet [Internet]. 2005;4. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=18824>
 30. Vicentine Xavier A. La respuesta jurídica frente al acoso moral en el trabajo. Dialnet [Internet]. 2011;5. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=26751>
 31. Quinaluisa M. Cómo el clima organizacional puede influir en la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui. [Internet]. Universidad Central de Ecuador; 2011. Available from: <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/3f57bf46-5e3d-4a6e-9dfd-cd5be45df8b8>
 32. Castro Suárez M, Feris Levy T. La importancia de la satisfacción laboral y el clima

- organizacional para un buen desempeño en la organización [Internet]. Universidad de la Sabana; 2015. Available from: https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/2072?locale-attribute=pt_BR
33. Trujillo L. Mobbing: el acoso moral en la relación laboral” investigación realizada con el objetivo de conocer que la normativa de Productividad y Competitividad Laboral, D.L. N° 728, en sus art. 29° y 30° [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2014. Available from: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/1818/RE_DERECHO_MOBBING.ACOSO.MORAL.RELACION.LABORAL_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Laucata Luna E. El mobbing en obreros de construcción de Lima Metropolitana [Internet]. Universidad Católica del Perú; 2017. Available from: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8182>
35. Alva J, Domínguez L. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. Dialnet [Internet]. 2013;5. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5127589>
36. Sotomayor F de M. Relación del Clima Organizacional y la satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2013. Available from: <https://es.slideshare.net/slideshow/172-2013-sotomayorquentafmfcjeadministracion2012/66444641>
37. Hernandez Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education, editor. Ciudad de Mexico; 2018.
38. Carrasco C. Metodología de la investigación. San Marcos. Lima - Perú; 2019.

39. Arias J, Holgado J, Tafur T, Vasquez M. Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2022.

ANEXOS

Anexo N°1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODO
<p>Problema General. ¿Qué relación existe entre el mobbing y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018?</p> <p>Problemas específicos a) ¿Qué nivel de mobbing se presenta en los profesionales de la salud del hospital regional de Cusco? b) ¿Cuáles con los niveles del mobbing según sus dimensiones en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018? c) ¿Qué nivel de satisfacción laboral se presenta en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018? d) ¿Cuáles son los niveles de la satisfacción laboral según sus dimensiones en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018? e) ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de mobbing y satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018?</p>	<p>O. General Determinar la relación que existe entre el mobbing y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco, 2018.</p> <p>O. Especifico a) Medir el nivel de mobbing se presenta en los profesionales de la salud del hospital regional de Cusco, 2018 b) Estimar los niveles del mobbing según sus dimensiones en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018 c) Medir el nivel de satisfacción laboral se presenta en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018 d) Estimar los niveles de la satisfacción laboral según sus dimensiones en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018 e) Relacionar los niveles de mobbing y satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco, 2018</p>	<p>H. general H1. Existe relación significativa entre el mobbing y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco. H0. No existe relación significativa entre el mobbing y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Regional del Cusco.</p> <p>H. Específicas H1= Los niveles de mobbing y satisfacción laboral se relacionan significativamente en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco. H0= Los niveles de mobbing y satisfacción laboral no se relacionan significativamente en los profesionales de la salud del Hospital Regional de Cusco.</p>	<p>Variable Independiente Mobbing</p> <p>Variable Dependiente Satisfacción laboral</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptivo-correlacional.</p> <p>POBLACION: La población está constituida por 245 profesionales de salud del Hospital Regional de Cusco</p> <p>MUESTRA La muestra estará constituida por los 150 profesionales de salud del Hospital Regional de Cusco.</p>

Fuente: Elaboración Propia

**Anexo N°2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN LABORAL Y ACOSO LABORAL
MOBBING**

**CUESTIONARIO PARA PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL HOSPITAL
REGIONAL DEL CUSCO**

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA) a un Total Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "x", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

DATOS:

Edad (años)..... Sexo: M (), F ()

Estado civil: casado/conviviente (), soltero (), separado ()

Cargo que ocupa..... Tiempo de servicio:
.....

Condición Laboral: nombrado (), contratado (), otro ()

TA = TOTALMENTE DE ACUERDO, A = DE ACUERDO, I = INDECISO, D = EN DESACUERDO, TD = TOTAL DESACUERDO

	Ítem	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la UGEL "mal trato".					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					

11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario de trabajo.					
13	La tarea que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	El contexto del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico que laboro, me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Fuente: Elaboración por Sonia Palma Carrillo, <file:///C:/Users/user/Downloads/Escala-de-Satisfaccion-Laboral-de-Palma.pdf>

A continuación, vera una lista de situaciones o conductas pudo haber sufrido en su trabajo marque con una (X) según su opinión. Recuerde que no existe repuesta buena o mala

Nunca (N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS), Siempre (S)

	Ítem	0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2	Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3	Sus compañeros le ponen "peros" para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5	Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6	Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8	Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13	No logra hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15	Prohíben a sus compañeros de trabajo que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26	Se burlan de su procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27	Le asignan un trabajo humillante (trabajo que no debería hacerlo Ud.).	0	1	2	3	4
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4

30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0	1	2	3	4
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35	Le asignan tareas muy por debajo de su área de trabajo.	0	1	2	3	4
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39	Le obligan a realizar trabajos peligrosos.	0	1	2	3	4
40	Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	1	2	3	4
44	Le ocasionan daños en su domicilio o lugar de trabajo.	0	1	2	3	4
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46	Ocasionan daños en sus pertenencias propias de usted.	0	1	2	3	4
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su computadora).	0	1	2	3	4
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0	1	2	3	4
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0	1	2	3	4
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56	Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59	Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

Fuente: Elaboración por José Luis González de Rivera Revuelta y Manuel J. Rodríguez Abuín
[file:///C:/Users/user/Downloads/manual-lip60%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/manual-lip60%20(1).pdf)