

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

MOBBING Y BURNOUT

(Estudio realizado con los colaboradores de Bepresa S.A., Agencia Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

GABRIELA JOSÉ ORELLANA FIGUEROA

CARNET 15311-13

QUETZALTENANGO, SEPTIEMBRE DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

MOBBING Y BURNOUT

(Estudio realizado con los colaboradores de Bepresa S.A., Agencia Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

POR

GABRIELA JOSÉ ORELLANA FIGUEROA

PREVIO A CONFERÍRSELE

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

**QUETZALTENANGO, SEPTIEMBRE DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.

VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: LIC. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
LIC. FRANCISCO FERNANDO AJPOP ESTRADA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
LIC. CARLOS DIONISIO OVALLE GRAMAJO

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 21 de junio de 2018.

Ingeniera
Nivia Calderón
Subdirectora Académica
Universidad Rafael Landívar
Campus Quetzaltenango

Estimada Inga. Calderón:

Por este medio hago de su conocimiento que he revisado la tesis titulada: **Mobbing y Burnout (Estudio a realizado con los colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango)** elaborada por la estudiante Gabriela José Orellana Figueroa, quien se identifica con carné No. 1531113, de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial / Organizacional; la cual considero cumple con los lineamientos requeridos por la universidad.

Por lo anteriormente expuesto emito dictamen favorable, para que dicho trabajo continúe el trámite administrativo previo a la defensa del mismo.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,



Lic. Francisco Fernando Ajpop Estrada

Colegiado activo No. 2951



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante GABRIELA JOSÉ ORELLANA FIGUEROA, Carnet 15311-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 051941-2018 de fecha 18 de julio de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

MOBBING Y BURNOUT

(Estudio realizado con los colaboradores de Bepresa S.A., Agencia Quetzaltenango)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 26 días del mes de septiembre del año 2018.



**LIC. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

Índice

	Pág.
I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Mobbing.....	8
1.1.1 Definición.....	8
1.1.2 Orígenes del acoso laboral.....	9
1.1.3 Las fases del acoso laboral.....	9
1.1.4 La negación empresarial.....	10
1.1.5 Tipos de acoso.....	11
1.1.6 Quiénes sufren de acoso laboral.....	12
1.1.7 Perfil de la víctima de acoso laboral.....	13
1.1.8 Perfil del agresor en el mobbing.....	14
1.1.9 Repercusiones del mobbing en las organizaciones.....	14
1.2 Burnout.....	15
1.2.1 Definición.....	15
1.2.2 Estrés Laboral.....	16
1.2.3 Burnout y estrés laboral.....	17
1.2.4 Origen del Burnout.....	19
1.2.5 Burnout y otros trastornos emocionales.....	20
1.2.6 Perspectivas Psicosociales.....	22
1.2.7 Afecciones Psicosomáticas.....	23
1.3 Contextualización.....	24
II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	25
2.1 Objetivos.....	26
2.1.1 General.....	26
2.1.2 Específico.....	26
2.2 Variables o elementos de estudio.....	26
2.2.1 Conceptualización de las variables.....	26
2.3 Operacionalización de las variables.....	27
2.4 Alcances y límites.....	27

2.5	Aporte.....	27
III	MÉTODO.....	29
3.1	Sujetos.....	29
3.2	Instrumentos.....	29
3.3	Procedimiento.....	29
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	30
IV	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	32
V	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	33
VI	CONCLUSIONES.....	38
VII	RECOMENDACIONES.....	39
VIII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
	ANEXOS.....	42

Resumen

El mobbing o acoso laboral es una manera de hostigamiento en entornos empresariales, el cual puede ser psicológico, verbal y moral; esta problemática creciente se caracteriza por ser sistemática y persistente sobre un colaborador, la cual puede llegar a afectar su vida personal y laboral.

El burnout o síndrome del quemado es un estado de cansancio emocional, mental y hasta físico que ataca a los colaboradores. Es caracterizado por la acumulación de estrés paulatino no tratado por el cual el individuo pierde interés en su trabajo, funciones, responsabilidades y puede llegar a tener consecuencias en sus víctimas.

Esta investigación se realizó con el objetivo de establecer si existe una relación del mobbing con el síndrome de burnout o del trabajador quemado, estudio realizado con 42 colaboradores de la empresa Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango. Para la realización de este estudio se utilizaron dos pruebas psicométricas, Escala de Violencia en el trabajo EVT e Inventario burnout de Maslach MBI; en la cual se utilizó el método de investigación de tipo descriptivo.

Se comprobó que no existen niveles de mobbing o acoso laboral en los colaboradores debido a que 76% manifestó que no existían conductas hostiles dentro de la empresa, de igual manera se evidenció que el 83% no presenta indicios del síndrome del burnout o quemado del trabajo.

Por lo tanto se concluye que no existe una relación entre el mobbing o acoso laboral y el síndrome del burnout en los colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango, debido a las condiciones laborales que ésta empresa ofrece a su talento humano, ya que se ha preocupado por mantener un ambiente agradable y su constante evaluación con la certificación GPTW un gran lugar para trabajar.

I. INTRODUCCION

El mobbing también conocido como acoso laboral es la acción de agredir de manera continua y repetida a una o varias personas en el ámbito laboral, este fenómeno afecta a un alto número de colaboradores en su área de trabajo y por ende en sus actividades personales. Sus consecuencias repercuten no solo al individuo que sufre el acoso, sino que también a su entorno familiar y social. El desarrollo de esta condición puede provocar problemas severos en la vida de quienes lo padecen y llevarlo a una circunstancia de peligro y vulnerabilidad tanto físicos como psicológicos. En Guatemala se conoce muy poco este tema, debido a la falta de información y desinterés de las organizaciones, muchos de los empleadores de hoy en día no toman la importancia que merece y no consideran que este fenómeno pueda llegar a ser una práctica grave si no es controlada a tiempo.

Este trato no solo genera un entorno hostil sino que crea en el colaborador un sentido de rechazo hacia sus compañeros y puesto de trabajo, convirtiéndose en una pesadilla diaria la cual no puede manejar, por otro está el síndrome del trabajador quemado o burnout; este es un trastorno que se relaciona en el ámbito profesional, puede manifestarse de forma leve o severa, en donde se causa una sobre carga de actividades tanto sencillas como complejas, el colaborador se vuelve propenso a tener ansiedad, depresión o daño emocional. Muchos de quienes ya padecen este síndrome no son capaces de darlo a conocer y tienden a alargarlo por miedo a ser despedidos, aumentar y/o empeorar la condición que afecta su vida cotidiana y laboral.

Estos son dos fenómenos expulsivos, donde el mobbing y el burnout pueden ser por separado motivos para que un colaborador decida abandonar la empresa. Sin embargo se pretende descubrir si el mobbing es un factor predisponente para el desarrollo del síndrome del burnout, ya esto proyectaría la incapacidad de crear sistemas sanos de trabajo.

Debido a que en la actualidad estos dos temas han dado mucho de qué hablar en diversas partes del mundo se han realizado investigaciones para poder entender las causas y efectos de los mismos, como objetivo de disertación a continuación se presentan algunos de ellos.

Danes (2016) en el artículo El mobbing o acoso laboral ¿Cómo defenderse de él? Disponible en internet comenta que el acoso laboral o mobbing son una serie de comportamientos y conductas abusivas objetivadas a ultrajar psicológicamente a un trabajador, dañándole la autoestima y la moral, por medio de un hostigamiento y de violencia psicológica prolongada. Este tipo de violencia tiene como efecto lesión de la dignidad y de la integridad del colaborador. También se considera acoso cuando se propicia conductas segregacionistas contra un trabajador que deteriora su dignidad y crea una naturaleza hostil, humillante, ofensiva e intimidatoria en el trabajo. Este acometimiento puede engendrar graves conflictos psicológicos, incluso llegar a desarrollar enfermedades, como la depresión, ansiedad, o estrés y afectar gravemente tanto al trabajador en su rendimiento en la organización y en su existencia íntima.

El acoso puede ser vertical cuando el hostigamiento proviene o es causado por los superiores jerárquicos del trabajador u horizontal cuando este es causado por compañeros, con el mismo nivel de dependencia. El mobbing puede estar motivado por discriminaciones de todo tipo, enemistad, envidias o por la voluntad empresarial. Un colaborador que sufre de acoso laboral debe contar con asesoría de un profesional ya que estas situaciones son complejas, depende de las pruebas y del tipo de acoso recibido, para que el experto le indique los pasos que debe buscar la solución de dicha situación.

En el artículo llamado ¿Cómo saber cuándo es acoso laboral? (2016) disponible en el periódico colombiano El Espectador explica que el acoso laboral o acoso moral en el trabajo, conocido comúnmente a través del término inglés mobbing, tiene como objetivo producir miedo, pánico, descrédito o cansancio en el colaborador hasta que éste deserte o sea destituido. La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo puntualiza como el proceder agresivo y malintencionado de uno o más partes de un grupo, el acosador, hacia un sujeto, la víctima, en el ambiente laboral, señala la sociedad.

En algunas situaciones, el abundante trabajo es un detonante de estrés, es una reacción del ser humano como mecanismo de defensa para poder sobre llevar situaciones que considera amenazantes. Se interpreta por mobbing toda conducta insistente y demostrable, empleada sobre un colaborador por parte de su superior jerárquico, un compañero o un subalterno, con el objetivo

de producir miedo, intimidación, terror, para causar perjuicio laboral, para desmotivar al colaborador.

Cuando el estrés se debe a la intimidación y al hostigamiento continuo se puede notar una situación de acoso laboral o mobbing. Esta violencia psicológica o física sin justificación que se da en actos hostiles, a los que las personas están son víctimas en el ámbito laboral, que les ocasionan problemas profesionales y psicológicos de manera continua, declara el estudio.

En el artículo El acoso laboral, o mobbing, también hay que denunciarlo (2015) disponible en Prensa Libre comenta que el abuso de autoridad, gritos, palabras soeces, indirectas sexuales, coacción y otras diversas formas de intimidación simbolizan una falta a los derechos laborales. En Guatemala, muchos temen evidenciar este tipo de situaciones y conductas, que pueden manifestarse por parte de compañeros o superiores, por temor. Sin embargo, es importante hacerlo para evitar que el mobbing se intensifique y para que haya un clima saludable en la empresa.

Pérez Porto y Merino en el artículo que se titula Acoso laboral (2014) que se puede encontrar en la revista definición menciona que el origen etimológico de las dos palabras se derivan del latín, *cursum* que se transcribe como carrera y *laboral* que proviene de *labor* que es sinónimo de trabajo.

En el terreno laboral se espera que todas las personas actúen con responsabilidad, cumplan con sus obligaciones y estén dispuestas a trabajar en equipo. Sin embargo no siempre sucede, un colaborador puede ser víctima de acoso laboral por otro empleado o su jefe que buscan hostigarlo.

Se utiliza el concepto de mobbing para referirse a la presión excesiva y la violencia psicológica que se ejerce dentro de un ambiente laboral. Una persona que sufre de acoso puede ser martirizado recurrentemente con comentarios malintencionados o criticas excesivas y exageradas sobre su desempeño o capacidad en su trabajo. Comúnmente, la intención del acosador es que la víctima renuncie al empleo.

Por otro lado, el acosador puede practicar mobbing contra alguien que considera como competencia y puede sustituirlo de su puesto de poder o puede ser cuando el acosador pretende extorsionar a un colaborador. Es importante saber identificar la diferencia entre la presión normal que un superior puede ejercer sobre un colaborador y el acoso laboral. Si el gerente o dueño de la empresa no está conforme con el rendimiento de su empleado, tiene el derecho de hacérselo saber y de sancionarlo si lo amerita. Sin embargo, si el jefe acude a las faltas de respeto ya sean públicas o en privado y exige el cumplimiento de metas inalcanzables o pone obstáculos al trabajador para que no pueda desempeñar con eficiencia sus funciones cotidianas, se puede considerar que es acoso laboral.

En el artículo del blog guatemalteco llamado Acoso laboral sinónimo de violencia (2012) dice el acoso laboral son circunstancias negativas que afectan considerable no solo el ambiente laboral, sino principalmente la dignidad del individuo. Desde el principio de una conducta acosadora por parte de un colega de la empresa o de un superior debe sosegar para no perjudicar el bienestar personal.

Existen dos motivos más habituales que pueden ocasionar el acoso laboral. El primero es el seguimiento de objetivos e intereses personales que usualmente se conoce como envidia entre colaboradores como forma de destacarse como empleado. También es factible que se inicie el acoso por parte de un individuo que intuye el posicionamiento del trabajador como una conminación para su cargo personal. Y la segunda se vincula con intereses de la organización, como una alternativa de realizar un recorte de personal sin pagar indemnización. El mobbing provoca que el colaborador renuncie como salida al hostigamiento del que es víctima.

García-Allen (2016) en el artículo Burnout (Síndrome del quemado): cómo detectarlo y tomar medidas disponible en Psicología y Mente describe que el síndrome del burnout es un tipo de estrés, específico del área laboral, se presenta como un debilitación corporal e intelectual que tiene consecuencias en el autoestima, y se especializa por ser un proceso lento por el cual los colaboradores pierden interés en sus funciones, el interés por ser responsable y puede generar una depresión profunda.

El síndrome del burnout es la respuesta extrema a un estrés originado en un ambiente laboral; tiene repercusiones individuales pero afectan de manera general a la organización. Desde los ochenta, muchos investigadores se han interesado en este problema pero hasta el final de los años noventa realizaron un consenso sobre sus causas y consecuencias.

Aun con avances en la investigación, todavía existen múltiples interpretaciones sobre el tipo de mediaciones apropiadas para corregir el problema; ya sea individualmente con terapia psicológica u organizacional, que inciden en las condiciones de trabajo.

Marrau (2009) en un artículo escrito para la Universidad Nacional de San Luis Argentina en las sociedades contemporáneas, las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas, han generado un nuevo contexto para las organizaciones laborales, lo cual ha tenido importantes repercusiones en el método de trabajo y muy particularmente en las maneras de organizarlo, lo que ha demandado de una gran habilidad adaptativa de los colaboradores. La sección servicios es donde se han distinguido con mayor claridad las secuelas de estos cambios, exacerbándose inseguridades incomparables a las que tradicionalmente percibimos (riesgos físicos o biológicos) ahora, la naturalidad psicosocial, los cuales son los autoras del estrés laboral y sus patologías relacionadas como el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o burnout, fenómeno que ha aumentado considerablemente, se tiene cada vez más alcance sobre el universo laboral, hasta tal punto que en la actualidad es calificado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importante por lo que su diagnóstico y prevención resultan de fundamental importancia. El estrés está conexas causas que corresponden al espacio de la vida habitual. El burnout es una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral.

Gómez Javi (2017) en el artículo Quemados de trabajar o ¿quemados de vivir? comenta que en los años 70, comenzaron a proliferar las clínicas para adictos a las drogas. Herbert J. Freudenberger era un acreditado psicólogo, instalado en la ciudad Nueva York después de que su círculo familiar, judío, emigrara de la persecución en la Alemania nazi. Tras una época de labor en estos centros, Freudenberger se percató de una patología omitida y progresiva; no emergía entre los pacientes que se habían puesto de sustancias ilícitas, sino justamente de aquellos buscaban ayudarlos. Había un tipo de voluntario, híper motivado, meticoloso, enfocado en su

misión, que finalizaba estresado, vencido, incapaz ante la falta de progresos de los enfermos; los llamaban, literalmente, voluntarios quemados.

En este momento fue la primera vez que se habló del síndrome del burnout o agotamiento laboral. El partido socialista francés ha incluido en su programa electoral, en presentar este síndrome como una enfermedad laboral; Benoit Hamon su candidato presento un informe a la cámara alta donde indicaba que 3,2 millones de franceses enfrentan un alto riesgo de burnout. Son personas con expectativas realmente altas, una exigencia desmedida y la sensación de ser un Sansón con mantequilla en las manos, incapaz de poder levantar esa piedra laboral cada día. El burnout no solo se presenta en las profesiones urbanas, el trabajo del agricultor también aturde que ocupa el 23%, después los comerciantes y responsables de empresas con un 19,7% y los cuadros intermedios 19%.

Siqueira (2015) en el artículo denominado Conoce las características y consecuencias del síndrome de burnout denomina que el sentirse quemado es una tipo de estrés crónico que es conocido por el cansancio físico y mental que presenta las personas que lo padecen, de igual forma por la desmotivación y desgano que tienen acerca de sus actividades laborales y entre otras consecuencias físicas y emocionales.

Esta es una patología prácticamente nueva que se trata de un trastorno psico-emocional generado por el trabajo que conlleva consecuencias fisiológicas y psicológicas, además es considerado una de los principales generadores de bajas en la empresa. Las características primordiales que definen el síndrome son cansancio corporal y mental, falta de motivación para realizar tareas y generar cambios que se puede manifestar en una conducta hostil y malos modales hacia los demás.

Este síndrome generalmente se presenta en personas que han elegido su profesión por vocación o los puestos que requieren trato a terceras personas como los de atención al cliente. Esta problemática inicia con horarios de trabajo muy extensos o cuando se visualiza la realidad de la profesión con la idealización que se tenía de la misma.

En el artículo llamado síndrome burnout (2015) disponible en internet comenta que el síndrome suele aparecer en personas que eligen carreras que necesitan una gran sentido vocacional. Al principio las manifestaciones de los síntomas solo se presentan en la vida laboral y después puede llegar a afectar las demás dimensiones de la vida del colaborador afectado.

Se considera que el detonante del síndrome de burnout es el clima laboral y las condiciones en las que el empleado desempeña su trabajo. Los colaboradores que están expuestos diariamente a niveles altos de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones interpersonales en el trabajo y falta de apoyo en su entorno entre otras, pueden llegar a desarrollar dicho síndrome. Por esta razón, la relación entre estrés y burnout es muy fuerte y estrecha.

Hay varias situaciones que llevan que el colaborador nunca salga a su hora y que tenga que llevarse trabajo a casa, el exceso de burocracia pueden elevar los niveles de estrés y por ende provocar burnout.

En el artículo llamado Síndrome de burnout disponible en la revista Medicavital (2017) menciona que el síndrome del trabajador quemado es un tipo de estrés crónico en el ámbito laboral. Se caracteriza por un agotamiento físico y mental que crece y produce una falta de motivación absoluta para realizar sus tareas cotidianas en el trabajo. Las personas que lo padecen presentan cambios en su comportamiento que generalmente se presentan como malos modales hacia los demás y un trato hostil.

Este síndrome usualmente se genera en profesionales que su trabajo implica una atención a terceras personas como maestros, personas que trabajan en atención al cliente y profesionales de la salud, esto debido a que el colaborador llega a un punto de encontrarse incapacitado de manera física y mental para realizar sus actividades.

El tratamiento a seguir para solucionar este problema en los colaboradores implica varios pasos el primero, utilizar técnicas de relajación ya que se ha demostrado que reduce la ansiedad y mejora la manera en la que los colaboradores enfrentan el síndrome de burnout, segundo es importante practicar ejercicio diariamente ya que se considera esencial la práctica de algún deporte porque se

ha comprobado que reduce notoriamente los efectos del estrés en el organismo, tercero llevar un proceso psicoterapéutico ya sea individual o grupal para que el empleado pueda crear estrategias para enfrentar las situaciones que le producen estrés y ansiedad y por último llevar un estilo de vida saludable, evitar los vicios y dormir las horas suficientes para proporcionar descanso a nuestro cuerpo. Todo esto podría ayudar a combatir tan temido síndrome del siglo XXI.

1.1 Mobbing

1.1.1 Definición

Lembo y Abadi (2010) definen el mobbing como la acción de hostigar sistemáticamente a un colaborador por una persona o un grupo de personas. Para que este hostigamiento sea considerado un acoso laboral debe de surgir acciones fastidiosas por lo menos dos veces a la semana durante seis meses consecutivos.

Por otra parte Rodríguez (como se cita en Salvador 2016) define el acoso laboral como la sucesión de acciones hostiles, excluyentes, hostigantes e intimidatorias que tienen como objetivo causar ofensa, daño psicológico, moral, estrés y sobre todo humillación; estos son no deseados por el colaborador que las recibe. Este tipo de actitudes deben ser irrazonables para que sean consideradas mobbing como por ejemplo la negación de equipo para que el individuo pueda realizar su trabajo; este tipo de comportamientos no se derivan por sexo o raza ya que si fuera de esta forma se llamaría sexismo o racismo, en si este tipo de acciones buscan que el colaborador abandone su trabajo.

El mobbing más bien conocido como acoso laboral es una problemática que ha estado presente en algunas organizaciones. En la actualidad existen diversas formas de llamarlo como acoso laboral, acoso psicológico, acoso moral-laboral, psicoterror.

También Einarse y Hauge (como se cita en Uribe 2017) el mobbing o acoso psicológico en el trabajo hace referencia a las acciones negativas continuas hacia uno o varios colaboradores por sus jefes y/o sus iguales. Estas conductas, no son deseadas por el acosado, estas pueden surgir de

manera deliberada o intencional y ser causantes de estrés, humillación u ofensa en las victimas, además de esto puede inferir en el rendimiento laboral y causar un mal clima laboral.

1.1.2 Orígenes del acoso laboral

El acoso psicológico laboral es una situación bastante antigua que se ha dado en el contorno laboral probablemente desde que el ser humano se vio necesitado de trabajar para sobrevivir y ser contratado para emplear o realizar determinadas funciones impuestas por un patrono. Piñuel y García (2015) comentan que el profesor Heinz Leymann realizo un informe donde detallaba la incidencia de acoso psicológico en el ámbito laboral, esto fue hace más de treinta años y a partir de ese instante han surgido infinidad de investigaciones alrededor del tema.

Desde el lapso de los 90's en Europa sea considerado el mobbing como un componente significativo que estresa a la sociedad laboral. Ya en varias partes del mundo conocen del tema aunque lo denominen de diferente manera; en Reino Unido lo llaman bullying laboral, Canadá y Estados Unidos lo denominan mobbing y en algunos países latinoamericanos como México, Colombia, Venezuela, Chile, Puerto Rico, Uruguay, Argentina, Costa Rica y Perú el término que usan es acoso psicológico en el trabajo.

Todo esto deja ver que el mobbing no es un contrariedad que solamente se ha desarrollado en pleno siglo XXI al contrario demuestra que es una situación muy antigua y ha coexistido constantemente a diferencia que ahora se toma conciencia de las consecuencias que un acoso psicológico en el trabajo puede traer a los colaboradores y la manera que damnifica a las organizaciones.

1.1.3 Las fases del acoso laboral

Determinar un proceso o una línea fija de hechos que establezcan el desarrollo del mobbing ha sido bastante difícil debido a las particularidades de los diferentes casos, el entorno que se desarrolla el conflicto, los diferentes tipos de modelos organizacionales que existen en las empresas, el clima y cultura organizacional. Barrios (2015) menciona que se puede decir que el mobbing inicia cuando el acosador toma la decisión de destruir psicológicamente a la otra persona, guiado por la envidia, la falta de ética y el abuso de poder.

- Fase de conflicto. La víctima empieza a recibir malos tratos como críticas y a ser perseguida debido a la forma de hacer su trabajo por parte del acosador; como calumnias vejaciones de índole personal y profesional.
- Fase de acoso y estigmatización. Se empieza a excluir del personal se le dan tareas insignificantes o humillantes a la víctima; se consolida el acoso y las actitudes de hostigamiento.
- Fase de intervención de la dirección de la empresa. En esta etapa después de un determinado tiempo la empresa interviene, trata de darle una solución a la problemática que se ha suscitado. Estas soluciones pueden ser diálogos, cambios de departamento, rotación de personal o despido. Los compañeros de la víctima al principio demuestran empatía pero después de un tiempo olvidan el suceso.
- Fase de solicitud de ayuda y diagnóstico. Básicamente la víctima solicita ayuda por la problemática que vive, si no lo hace no podrá salir ni resolver su problema, empezara a presentarse efectos indeseables que perjudicaran la salud del colaborador.
- Fase de salida de la empresa o traslado de administración. Objetivo del acoso abandono del puesto de trabajo

1.1.4 La negación empresarial

Díaz (2007) describe que este síndrome radica en la creación de teorías pseudo explicativas de los casos lo que significa que tienden a evadir el verdadero diagnóstico, donde frecuentemente proponen soluciones fantasmas que nada tienen que ver con el asunto de acoso laboral. Aunque exista un solo caso de acoso psicológico deja ver y destaca el descuido organizacional de garantizar la salud laboral de sus colaboradores. En las instituciones en las que existe casos de mobbing pueden considerarse organizaciones tóxicas, debido al hecho que laborar en las mismas puede resultar contra productivo para la salud de sus colaboradores, cuando existen casos de acoso laboral en las organizaciones tienden a desarrollar el síndrome de la negación empresarial.

La existencia de mobbing en una organización señala la presencia de problemas en la forma de organizar el trabajo, gestión del talento humano, de selección y/o promoción de los altos mandos, y en los valores, cultura y sobretodo la manera de dirigir y gestionar la empresa. Aceptar que es normal que en una empresa se produzca acoso laboral es un pensamiento enfermo y patológico que en dirección opuesta de acuerdo a la moderna administración. En ocasiones se tiende a justificar el acoso con afirmaciones como es normal que esto suceda, aquí así es, siempre ha sido así, no se puede funcionar de otro modo; estas justificaciones permiten observar una resignación poco ética por parte de los colaboradores.

Como característica fundamental del síndrome de negación empresarial se produce la satanización de la víctima donde se le convierte en chivo expiatorio de la organización, es así como se distorsionan los casos de acoso laboral, donde tratan de ocultarlos tras otros supuestos problemas equívocos que suelen ser.

- Estrés laboral.
- Falta de competencias sociales.
- Incompatibilidad de caracteres.
- Dificultades al liderar.
- Falta de experiencia en la dirección.
- Estilos de mando inapropiados.

A las instituciones normalmente se les es muy difícil aceptar y reconocer la existencia de mobbing entre sus colaboradores y tienden a evadirlo, negándose a ver el problema ya que les resulta incómodo; debido a la condescendiente opinión que tienen los directores de sí mismos y de la manera en como gestionan y dirigen la empresa. De esto se trata el síndrome de negación organizacional ante la violencia.

1.1.5 Tipos de acoso

Bennati (2011) describe dos tipos de mobbing según el puesto de trabajo. El mobbing jerárquico en este los abusos son perpetrados por los superiores del colaborador que tienen como objetivo humillar y el mobbing ambiental son los colegas de la víctima que buscan aislarla, privarla de colaboración ordinaria en la empresa, relaciones interpersonales, dialogo y del respeto.

Por otro lado Barrios (2015) menciona que nadie dentro de la institución está a salvo de sufrir mobbing en cualquier nivel jerárquico dentro de la empresa, puede ser tanto como hombres y/o mujeres. Según otros estudios se sabe que existen tres tipos de acoso.

- Acoso ascendente. En este la víctima tiene un rango jerárquicamente superior en la organización y el o los acosadores son subordinados. Es frecuente que se presente este tipo de acoso cuando ingresa un colaborador nuevo a ocupar un alto mando y los subordinados que se encuentren bajo su dirección tomen represarías debido a que el puesto era deseado por alguno de ellos.
- Acoso horizontal. En estos casos el colaborador se ve acosado por un compañero de su mismo nivel jerárquico. La ofensiva puede generarse por molestias personales o porque un miembro no accede las normalizas de funcionamiento expresamente aceptados por el resto. También se puede proporcionar por la presencia de individuos física o psicológicamente débiles, estas son explotadas por el resto del grupo simplemente para disminuir el aburrimiento.
- Acoso descendente. Este tipo de acoso es el más común, se trata de una táctica hostil por parte de la persona que tiene un puesto de poder dentro de la organización a través de desprecios, insultos e incluso falsas acusaciones todo esto lo hace con el afán de sobresalir frente a sus subordinados para mantener su figura de mando o como estrategia para acorrallar al colaborador y renuncie ya que no se le quiere en la empresa y no se desea despedirlo por motivos económicos o sociales. Este tipo de acoso suele ser el más nocivo ya que la víctima no sabe cómo defenderse.

1.1.6 Quienes sufren de acoso laboral

Plantearse la interrogante de quienes están más propensos a sufrir acoso laboral, esto es bastante complicado de responder puesto que todas las personas pueden convertirse en acosadores o acosados. Ka Zimbardo (como se citó en Kahale 2012) en 1971 realizó un experimento sobre el comportamiento humano en la universidad de Stanford, los resultados del mismo condujeron al denominado efecto lucifer; este experimento afirma la admirable capacidad de la mente humana

para convertir a una persona amable, compasiva, tolerante, creativa y solidaria en una cruel, egoísta, intransigente, destructiva o insolidaria básicamente llegar a ser héroe o villano. Un ejemplo muy común de este efecto es cuando un colaborador cambia su personalidad tras ser ascendido a ocupar un puesto importante dentro de la empresa y deja de ser bien visto y apreciado por el resto de sus compañeros.

La presión que se produce en un colaborador cuando es ascendido lleva a que este cambie su conducta radicalmente. El miedo a fracasar es un ingrediente trascendental para que se despliegue el efecto. Los altos mandos están bastante expuestos debido a las responsabilidades y el acatamiento de ellas, es aquí cuando los jefes empiezan a malgastar su tiempo en controlar, manipular, vigilar a sus subordinados desde el aislamiento de su puesto que demanda gran responsabilidad.

1.1.7 Perfil de la víctima de acoso laboral

Se han realizado múltiples investigaciones sobre mobbing sin embargo a lo largo de estas no se ha podido establecer características específicas que predispongan a una persona a ser víctima de acoso en el trabajo, esto debido a la diversidad de casos que existen Cahill (2016) comenta que si se dan las condiciones necesarias cualquier persona puede llegar a ser acosada.

Generalmente el acoso comienza cuando la víctima reacciona de manera negativa al autoritarismo del acosador y no dejándose manipular, aunque posteriormente soportara el dominio del acosador por miedo a perder su trabajo. Es su capacidad para resistirse a la autoridad a pesar de las presiones que lo convierte en el centro del acoso, en ocasiones se produce por una enemistad personal o la envidia que despierta la víctima por poseer cualidades que el otro carece.

También se señala que las personas que son víctimas de acoso laboral son inteligentes, con un buen rendimiento profesional, consideradas bien aceptadas por sus compañeros en un ámbito laboral, por otro lado a nivel cultural son estables económicamente y por ellos pueden ser supuestas amenazas por parte del acosador. La víctima es elegida por el agresor ya que esta posee algo del cual quiere apropiarse, usualmente el martirizado tiene un estilo de vida lleno de alegría, felicidad, excelentes relaciones interpersonales, posee capacidad para liderar, talentos, carisma y

popularidad y esto despierta en el hostigador profundos sentimiento de celos y envidia ya sea personal como profesional.

1.1.8 Perfil del acosador en el mobbing

El acosador generalmente suele tener una actitud de envidia con respecto al hostigado por lo que pretende tomar sus cualidades. Fuertes y Cabrera (2007) define que de manera generalizada se puede describir y destacar puntos del perfil de un acosador; en los cimientos del acoso laboral se pueden encontrar mecanismos psicológicos como.

- A. Sentimiento de inferioridad e invalidez
- B. Necesidad obsesiva de encubrir su mediocridad y falta de capacidad profesional.
- C. Ataca la autoestima de los demás como manera de compensación de sus sentimientos de inferioridad.

El-Sahili (2010) describe que el acosador laboral tiene tendencias psicopáticas pero a diferencia del psicópata común puede tener éxito en manejarlo y repetir su conducta cuantas veces desee y tenga la oportunidad, desencadena acciones hirientes. Las personas que poseen este tipo personalidad carecen de culpa, empatía ni ansiedad al llevar acabo sus agresiones hacia otra persona; aplica las reglas sociales para aplicar sus aptitudes destructivas, esto lo transforma en un manipulador de primera clase para poder dirigir su agravio.

Las maneras de acoso que usualmente emplea un hostigador son.

- Atacar la posibilidad de comunicarse
- Atacar las relaciones interpersonales
- Atacar la situación profesional de la victima
- Atacar la salud

1.1.9 Repercusiones del mobbing en las organizaciones

Fuertes y Cabrera (2007) comentan que en las empresas que tienen casos de mobbing con su talento humano se ven afectados de numerosas maneras puesto que es una complicación que afecta concisamente a la organización. Considera que en primer plano se encuentra el incremento del estrés, pero cuando el acoso laboral se vuelve crónico aparecen consecuencias devastadoras

como los trastornos psicosomáticos los cuales propician enfermedades, afectan de manera cruel y directa al colaborador generan graves quebrantos de salud y paralelamente un severo daño a la autoestima que puede tardar mucho en repararse aunque la víctima se haya alejado del entorno amenazador.

Por otro lado la disminución de productividad la cual dificulta la evolución de la institución y sus negociaciones obstruyen el sistema de operar y es aquí donde se dañan las relaciones con los clientes por la demora de la entrega de los bienes o servicios. Las demandas laborales es otro problema que la empresa puede empezar a enfrentar como consecuencia del acoso laboral, esto puede ser sinónimo de pérdidas de activos de la empresa ya que se deben pagar indemnizaciones a la parte demandante y por otro lado la fisura del clima organizacional brindan el mensaje de inestabilidad que provoca conflictos internos con el resto de los colaboradores. También reduce la calidad de vida de los colaboradores la cual afecta indirectamente a la organización debido a su desgano por hacer lo que probablemente antes les apasionaba; deja a flor de piel su antipatía y falta de motivación por desempeñar sus funciones dentro de la institución.

1.2 Burnout

1.2. 1 Definición

Bosqued (2008) define el burnout como un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales que se desenvuelven en el ámbito laboral, como consecuencia de una demanda excesiva de energía y de trabajo.

En la actualidad es muy común encontrar un sin fin de profesionales que han sido afectados de primera mano por este síndrome, por lo mismo se han realizado múltiples investigaciones al respecto. Ha sido muy difícil encontrar un concepto consensuado sobre que es sentirse quemado (burnout) pero si se ha llegado a la conclusión que es el resultado de un estrés crónico que sufre el individuo en su ambiente laboral.

Jiménez (2014) comenta que el síndrome del burnout o de agotamiento profesional, hace referencia a sentirse desgastado, agotado, fatigado, sobrecargado; cansado y quemado de su vida

laboral. Sin ganas absolutas de enfrentar los retos que la vida le presente. Como manera de analogía sin gasolina para avanzar.

1.2.2 Estrés laboral

El estrés se ha convertido en la queja número uno de muchas personas y se le ha otorgado el título de causa principal de diversas enfermedades que afectan al ser humano. El estrés aparece cuando las exigencias del entorno sobrepasan los límites que se pueden soportar.

El estrés dentro del contexto laboral alrededor de un sesenta por ciento de personas pasan por dificultades que no les permiten tener un manejo del estrés dentro de su ámbito ocupacional, pero en sí ¿Qué es estrés laboral? Fuertes y Cabrera (2007) definen el estrés laboral como un proceso de relación que se sostiene entre un individuo y su ambiente que se origina cuando esta relación se aprecia como amenazante y exuberante de los propios recursos que ponen en peligro el bienestar y la salud de las personas. Que el estrés sea perjudicial depende de algunos factores como por ejemplo, la intensidad del estrés, duración y de la manera de cómo se enfrenta dicho problema, considerándose principalmente un proceso de relación y adaptación entre el sujeto y su entorno.

De alguna manera todas las personas llegan a padecer estrés patológico en distintas medidas aunque algunos individuos pueden tener tendencias a padecerlos en función a sus rasgos de personalidad. En ocasiones peculiares las derivaciones del estrés pueden ser positivas como forma de estímulo pero es más común que este tenga consecuencias negativas que impliquen conflictos para el trabajo, relaciones interpersonales y sobre todo para la salud.

Se puede concluir que el estrés no es un factor únicamente externo que no se puede hacer nada contra él para combatirlo, al contrario el nivel de estrés depende de gran manera del sujeto, de la actitud que posea y sobre la interpretación que le dé a las situaciones. Es de suma importancia comprender y tener en consideración que el estrés es un integrante que se puede aprender a controlar y modular.

• Tipos de estrés

Acosta (2008) comenta que el estrés se puede llegar a considerarse un mecanismo animal de supervivencia que hoy en día funciona de manera pertinente y en otras ocasiones lo contrario. Existen dos tipos de estrés.

- A. Estrés positivo o eustres. Este tipo de estrés se puede considerar una forma necesaria que una persona debe de cargar o pasar y así se logra obtener un estado de alerta corporal e intelectual que puede llegar a ser primordial para cambiarlo en un ser eficiente en donde se desenvuelva. Si se sabe manejar este tipo de estrés se lograra obtener un estilo de vida sano donde el sentido de lucha constante en busca de la autorrealización producirá satisfacción y felicidad en cualquier momento.

- B. Estrés negativo o distres. Este tipo de estrés se conoce como el estrés malo, pues en un entorno laboral se encuentran una serie de padecimientos que sufren los colaboradores porque donde se encuentran los niveles de estrés son perjudiciales para la energía de los mismos. Cuando los trabajadores sienten que tienen una sobrecarga de tareas y no logran llevarlas a cabo satisfactoriamente la empresa percibe una baja en la productividad del trabajador, pero la empresa no se detiene analizar cuáles son las razones por las que los colaboradores cayeron en dicha situación; esto es un claro ejemplo de distres o estrés negativo que puede considerarse un enemigo del ser humano que de desencadena cuando la persona llega a un punto donde el cansancio físico y mental no les permite rendir como debiese porque las tareas que les son asignadas están por encima de sus capacidades.

1.2.3 Burnout y estrés laboral

En muchas ocasiones el estrés laboral puede llegar a convertirse en burnout esto ocurre cuando las circunstancias desapacibles internamente en la organización se postergan demasiado y no son atendidas a la brevedad. Lo que significa que si las instituciones laborales pudieran tener controlados los componentes que provocan estrés y afectan a los colaboradores, podrían estar exentos de llegar a desarrollar este tan temido síndrome de la actualidad. Las condiciones que actualmente presentan las organizaciones han dado cabida a que muchos de los empleados desarrollen el síndrome del burnout.

Fuertes y Cabrera (2007) exponen factores que frecuentemente producen estrés laboral, que como se mencionaba anteriormente si persisten en un tiempo prologado sin tratarse pueden convertirse en burnout.

- Trabajo en exceso. El exceso de actividad laboral se percibe como una amenaza capaz de perjudicar la capacidad de reaccionar ante diferentes circunstancias. Por lo tanto tener una sobrecarga importante de trabajo es un factor estresor que puede llevar al síndrome del burnout.
- Ritmo elevado en el trabajo. No basta solamente tener una fuerte cantidad de trabajo para generar estrés en alguien sino también tener que hacerlo en intervalos cortos de tiempo de manera obligatoria e impositiva o estar bajo un estricto control puede desarrollar estrés laboral y burnout.
- No saber que actividades se tienen que realizar. No saber que trabajos hay que desempeñar es un componente que produce incertidumbre y confusión por consiguiente crea un ambiente amenazador, y como consecuencia estrés y por ende el sentirse quemado.
- Trabajar por turnos. La falta de descanso produce alteración del ritmo cardiaco y que a la vez incurre en la secreción hormonal y neuro-bioquímica, esto ocasiona cambios en la conducta y en las emociones del individuo predisponiéndolo al estrés, convirtiéndolo en alguien vulnerable al síndrome del burnout.
- Falta de preparación. No prepararse y procurar estar en la vanguardia en la profesión que se posee o simplemente no conocer de los avances que estás generan en el área esto produce acontecimientos y sentimientos de amenaza por ser sustituido.
- Roles varios. Desempeñar diferentes funciones o cargos a lo largo de una jornada laboral esto produce un elevado nivel de estrés pues esto exige de manera psicológica y física que alcance metas altas en un ritmo apresurado.

- Dirigentes incompetentes. Cuando existen altos mandos que carecen de liderazgo y las competencias adecuadas para ser jefes crean conflictos dentro de la empresa. Estos mismos no propician ayuda a sus subordinados a alcanzar los objetivos que se esperan, al contrario los acusan y les exigen esto desencadena un clima organizacional hostil y estresante que con lleva al desarrollo del síndrome del burnout.

1.2.4 Origen del burnout

El- Sahili (2015) comentan que el origen del término de burnout se puede describir en seis momentos fundamentales que con la opinión de varios profesionales interesados en la investigación de este fenómeno se pudo hacer un seguimiento del mismo.

- El primer suceso de la mención de este término fue realizada por Bradley, en un artículo publicado en la revista Crimen y Delincuencia, define el burnout como un tipo de estrés que acaba con la energía de los colaboradores en su ámbito profesional.
- El segundo momento el burnout es utilizado para describir como los colaboradores pierden el entusiasmo por trabajar, acompañado por múltiples sintomatologías psíquicas como la perdida motivacional y síntomas físicos como insomnio, cefaleas, desordenes gastrointestinales y fatiga, es así como lo describe Freudenberguer en el artículo El personal con burnout. De igual forma menciona que los síntomas de fatiga crónica sumándose la depresión y frustración generan una recompensa desfavorable para los colaboradores y reduce su satisfacción laboral.
- Tercer período. En este momento surge la psicóloga social Christina Maslach que con su espíritu investigativo procede a realizar un estudio sobre el desgaste que se produce en personas que eran cuidadores. Al finalizar el estudio concluyó que estaban sin energías de trabajar esto la hizo reflexionar que dicha problemática traspasa al individuo y se produce por el entorno laboral.
- Cuarto momento. En este periodo crece el interés por este síndrome y el estudio del mismo y se producen aportaciones significativas como teorías y modelos sobre el mismo. Aparece una propuesta transaccional de Cherniss, donde el ser humano y el entorno no se perciben como

entidades individuales, sino como componentes integrales que son influenciados uno con otro. De esta manera se concibió el modelo más ecuánime sobre el burnout. En este mismo periodo se publica un libro titulado Burnout; etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda de Jerry Edewich y Archie Brodsky que propusieron cuatro etapas del síndrome. Entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

- Quinto suceso. En este momento de nuevo Maslach y Susan Jackson normalizan el estudio y el concepto del burnout, dichas investigadoras propusieron una medición con un inventario que se llamaba Maslach Burnout Inventory que incluía veintidós interrogantes. Desde un inicio este instrumento tuvo una buena aceptación.
- Sexto suceso. En este último momento que se extiende hasta la actualidad se encuentra la propuesta de definición que plantearon Schaufeli, Maslach y Merck donde conceptualizaron el burnout como un síndrome enlazado con el compromiso laboral, que puede ser aplicado a las actividades que se vean involucradas en un desempeño remunerado.

Esta problemática es conocida desde años atrás pero no se le había prestado la atención correcta hasta que empezaron a ver las consecuencias en los colaboradores que tenían este síndrome, sin embargo en nuestro contexto aún se tiene desconocimiento del mismo pues muchas empresas llegan a creer que son inventos de los trabajadores o que tienen como obligación auto-motivarse o que simplemente el hecho de tener trabajo deben de sentirse al cien para cumplir con sus funciones. Y en realidad es una relación laboral que deben aportar las dos partes.

1.2.5 Burnout y otros trastornos emocionales

Trickett (2009) define la depresión como una enfermedad que afecta directamente los sentimientos que produce reacciones exageradas como por ejemplo una tristeza normal puede pasar a ser un sentimiento de vacío y desesperación absoluta, perder la esperanza y no querer salir de la cama. Cuando la depresión es grave puede llegar a afectar físicamente a la persona que lo padece, estas manifestaciones físicas pueden generar dolores de cabeza, náuseas, mareos y palpitaciones o arritmias cardíacas.

Por otro lado El-Sahili (2010) comentan que entre la relación que existe entre el burnout y el termino anteriormente descrito ha surgido mucha polémica cuando algunos autores defienden que el burnout es un tipo de depresión originada por cansancio y agotamiento pero otros autores afirman que la segunda es efecto de la primera ,

Entre la comunidad no especializada o que no son profesionales de la psicología creen que la depresión es una especie de burnout o viceversa, lo que lleva a una creación distintiva de ambos términos. Estos comentarios los centralizan en el simple hecho en que ambos se originan en el padecimiento de estrés crónico. Pero es muy notorio y obvio que la depresión y el burnout no tienen el mismo punto de partida y tampoco presentan el mismo desarrollo, ni producen las mismas consecuencias en las personas que los padecen.

El burnout no suele presentarse durante la convivencia familiar del colaborador ni se fortalece con comentarios negativos dentro del ámbito de la familia; en cambio sí pueden existir personas que padezcan de depresión pero solo suelen percibir satisfacción de su entorno laboral.

Las diferencias entre ambos términos son muy notorias a continuación alguna de ellas.

- El burnout es lento en producirse en una persona y puede encontrarse una solución y ser reversible durante el transcurso de las primeras etapas, mientras que la depresión es constante y fortalecida por situaciones ajenas al trabajo.
- La depresión es de carácter clínico y se presenta culpa y remordimiento, en cambio el burnout es una manifestación de desajustes laborales dentro de la organización aunque este puede llevar a la depresión si no se le ayuda al colaborador y este sufre de fracasos emocionales.
- La depresión es un resultado negativo del burnout y no a la inversa. Por lo tanto el burnout tiene causas más devastadoras que puede ser una enfermedad depresiva; y sus orígenes son concretamente laborales aunque trascienden en un círculo más grande de personas.
- En las empresas es más nocivo el síndrome del burnout que la depresión, ya que un colaborador puede trabajar durante mucho tiempo sin que se den cuenta que es víctima de

este síndrome, a diferencia de la depresión que es muy notoria ya que presenta una correspondiente baja de ánimo y del autoestima.

1.2.6 Perspectivas Psicosociales

El burnout es un síndrome que ataca varios aspectos de la persona que lo padece, como el área emocional, personalidad y su realización laboral. Maslach y Jackson (como se cita en Guillen 2010) comentan que sentirse quemado está combinado con una falta de realización laboral, agotamiento psico-emocional y una despersonalización, esta puede originarse en personas cuyos objetivos primordiales son las actividades laborales.

Del mismo modo Leiter, Schaufeli, Dierendonk, Gil-Monte, Peiro y Valcárcel (como se cita en Guillen 2010) mencionan y destacan que consideran que es un síndrome que está íntimamente ligado con la falta de realización personal y despersonalización, si existen diferencias que consideran el orden secuencial en los que aparece la sintomatología del cuadro del síndrome de burnout.

Prince y Murphy (como se cita en Guillen 2010) plantean que este síndrome es un transcurso por el cual se llega a la adaptación a las condiciones que generan estrés laboral, que se especifica por su enfoque de desorientación profesional, desgaste físico y mental, aislamiento, inhibición y sentimientos de culpa por falta de éxito profesional.

Este síndrome no debe considerarse un estrés psicológico, sino como una consecuencia a estar expuesto a un estrés crónico que se presenta en las relaciones interpersonales organizacionales que se establecen entre colegas y los usuarios de la empresa. El burnout se consideraría un mecanismo de defensa, afrontamiento y autoprotección por el estrés que se genera en una relación que se produce entre el profesional y un cliente y la relación entre el profesional y la empresa.

Pasar por esta situación puede ser muy traumática para la persona que la padezca ya que genera un sentimiento de auto-culpabilidad y de sentirse incomprendido, pues es muy normal que las personas cercanas a la víctima no entiendan la situación del afectado, por otro lado esa falta de

comprensión produce o conduce a un sentimiento de soledad absoluta, y el afectado se siente en un rincón sin salida, sin ver la oportunidad de ser ayudado, de salir del problema y recuperar su vida.

1.2.7 Afecciones Psicosomáticas

Maslach y Jackson (como se citaron en El-Sahili 2009) menciona que existen tres aspectos que producen el agotamiento, despersonalización y la baja de rendimiento laboral. El colaborador presenta varios síntomas, uno de ellos es la apreciación que existen mucha exigencia afectiva referente a su trato con las demás personas; de aquí surge la idea de que este síndrome produce un agotamiento emocional conjuntamente se supone que el colaborador puede presentar una desvalorización de empatía y un acrecentamiento del sentimiento de culpa y el negativismo con respecto a sus relaciones interpersonales, desconociéndose y como se fuera una persona totalmente diferente. Y por último, el aspecto final que presenta este síndrome de burnout hace referencia a una estimación negativa acerca de las actividades que se realizan en su entorno laboral, donde carece de capacidad para auto motivarse para la resolución de conflictos y funciones laborales ya que presenta un precario entusiasmo, motivo por el cual esta última afección psicosomática hace referencia a la decadencia de su rendimiento laboral.

A este punto del padecimiento es técnicamente normal que el afectado sienta que su vida se escapa de las manos, pasar por el proceso de despersonalización es muy duro ya que no se encuentra motivación para realizar cualquier actividad dentro y/o fuera del área laboral pues es importante mencionar que este síndrome afecta cada uno de los ambientes o disciplinas en las que la persona se desenvuelve.

La falta de motivación para realizar las actividades laborales no es normal dentro de las empresas pues si existe se puede considerar que presenta un clima organizacional enfermo, sin embargo también puede ser un indicador que los colaboradores presenten síntomas de burnout por eso es importante prestar mucha atención cuando se detecta desmotivación en la organización porque se podría salvar a una persona de caer de sentirse quemado de su propio trabajo.

Se puede concluir que las dos variables son problemáticas actuales que atacan directa o indirectamente a las organizaciones, es imprescindible su conocimiento y manejo de técnicas para poder evitar estos sucesos dentro de las empresas y puedan perjudicar la productividad de la institución. No solo porque las instituciones tienen cierto grado de responsabilidad ética al brindarles a los colaboradores un ambiente sano donde se sientan seguros, satisfechos, motivados y auto realizados de pertenecer a la empresa en la que laboran ya que en es su fuente de ingresos para poder llevar una vida digna y también podría considerarse un segundo hogar debido que se pasa mucho tiempo de vida en la empresa.

El mobbing puede llegar a ser un factor predisponente para el desarrollo del síndrome del burnout ya que estar bajo la presión de ser acosado constantemente por jefes, compañeros y/o subordinados puede desencadenar un estrés crónico y este a su vez puede crear la falta de interés para involucrarse más en el ambiente laboral y así terminar en sentirse quemado de sus funciones. Todo esto puede tener desenlaces fatales tanto como para el colaborador y la organización como despidos, demandas y crisis institucionales.

1.3 Contextualización de la unidad de análisis

Bepresa S.A es una sociedad anónima, lucrativa y privada, que pertenece al grupo de empresas. Esta institución cuenta con un trabajo de distribución en la capital e interior del país.

Esta empresa es del tipo industrial que se dedica a la preparación de bebidas para consumo diario, cuenta con una cartera de productos en los que destacan el agua purificada. En la agencia de Quetzaltenango se cuenta con una sede, donde operan colaboradores en el área de fabricación, bodega, supervisión y ventas que se encargan de todo el suroccidente del país.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El acoso laboral es la acción de hostigar a una persona o a un grupo de personas dentro del trabajo, este acoso puede ser de manera lineal (entre iguales), vertical ascendente (de subalternos hacia el jefe) y vertical descendente (de jefe hacia subalterno). Este atosigamiento laboral se caracteriza por producir una intimidación anímica y en ocasiones física infundada a través de episodios negativos y hostiles dentro del trabajo y por parte de compañeros; es asimismo más popular como mobbing, puede generar en la victima un sin fin de síntomas entre ellos se pueden mencionar miedo, desprecio, terror y desanimo.

Al proceso paulatino por el cual las personas pierden el interés de sus tareas laborales, el sentido de responsabilidad se le conoce como el síndrome del burnout que es un tipo de estrés que se caracteriza por agobiar física, emocional y mentalmente al colaborador; este tiene consecuencias en la autoestima, puede terminar en provocar profundas depresiones, que el afectado empiece a experimentar un proceso de despersonalización y enfermedades psicósomáticas, que por ende producen un desgaste que no les permite cumplir con sus funciones de la manera esperada, esto con lleva afectar a la organización directamente.

Actualmente las organizaciones de Quetzaltenango se encuentran en constante desarrollo se fortalecen en sus procesos y cada día brindan un mejor servicio a la población, pero debido a este crecimiento empresarial se ven obligadas a tener más colaboradores para cumplir las necesidades de sus clientes, esto quiere decir que en las empresas hay una constante comunicación e interacción entre compañeros de trabajo y por ende da lugar a que se fomente el acoso laboral y este pueda ser un factor que influya que los colaboradores desarrollen el síndrome del burnout y afecte su vida laboral como personal.

Debido a lo explicado anteriormente surge la siguiente interrogante ¿En qué manera se relaciona el mobbing como factor predisponente para el desarrollo del síndrome del burnout?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Establecer si existe una relación del mobbing con el síndrome de burnout en los colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango

2.1.2 Objetivos específicos

- Establecer el grado mobbing o acoso laboral que presentan los colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango.
- Determinar la escala de burnout que muestran los colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango
- Analizar en que forma el mobbing influye con el síndrome del burnout en los colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango.
- Determinar la necesidad de implementar un plan de acción en base a los resultados e interpretación según la información obtenida en el estudio.

2.2 Variables o elementos de estudio

- Mobbing
- Burnout

2.2.1 Conceptualización de las variables

Mobbing

Lembo y Abadi (2010) definen el mobbing como la acción de hostigar sistemáticamente a un colaborador por una o un grupo de personas. Para que este hostigamiento sea considerado un acoso laboral debe de surgir acciones fastidiosas por lo menos dos veces a la semana durante seis meses consecutivos.

Burnout

Jiménez (2014) comenta que el síndrome del burnout o de agotamiento profesional, hace referencia a sentirse desgastado, agotado, fatigado, sobrecargado, cansado y quemado de su vida

laboral. Sin ganas absolutas de enfrentar los retos que la vida le presente. Como manera de analogía sin gasolina para avanzar.

2.3 Operacionalización de las variables

Las variables o elementos de estudio se operacionalizarón a través de dos pruebas psicométricas la primera la Escala de violencia en el trabajo EVT con el sub-indicador de hostigamiento y destructividad y la segunda Inventario burnout de Maslach MBI con el indicador de cansancio emocional.

2.4 Alcances y límites

El estudio se realizó con 42 colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango esta institución es de carácter privado que se dedica a la fabricación y distribución de bebidas.

Entre los límites encontrados esta la disparidad de horarios entre los colaboradores para responder los instrumentos de investigación, ya que se tuvieron que hacer varias sesiones para poder recabar la información. De igual manera la disposición de la empresa para evaluar en sus colaboradores el nivel de mobbing o acoso laboral debido al temor que esta prueba podría generar en los colaboradores de la organización.

2.5 Aporte

A la comunidad empresarial guatemalteca para se familiaricen con temas de vanguardia y poder aportar una mejor relación laboral con los colaboradores que pertenecen a sus empresas y que merecen una buena calidad de vida empresarial.

A Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango para que conozca el nivel de mobbing y síndrome del burnout desarrollado dentro de la institución para que pueda darle una solución y brindarle ayuda a sus colaboradores.

A la Universidad Rafael Landívar para que tenga material de apoyo para poder brindar más conocimientos sobre nuevos temas a la comunidad estudiantil de psicología industrial ya que en Guatemala existe bastante desinformación.

A los estudiantes de la carrera de psicología industrial que esta investigación les sirva de mucha ayuda a la hora que quieran conocer sobre las nuevas problemáticas que se están dando en las empresas guatemaltecas y sobre todo quezaltecas.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

El estudio se realizó con una población 42 colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango, la conforman personal de dicha empresa; entre solteros y casados de 20 a 50 años en su mayoría practican el cristianismo. Esta muestra se subdividen en áreas de trabajo; fabricación, son los colaboradores que realizan las bebidas, bodega que corresponde a ubicación y control del inventario de la agencia y ventas que se dividen en supervisor, vendedores y auxiliares de despacho que su función en la venta y distribución de los productos.

3.2 Instrumentos

Para el estudio de campo de esta investigación se utilizaron dos, el primero la prueba psicométrica, Escala de violencia en el trabajo EVT esta prueba fue creada por José Felipe Uribe Prado. Tiene como objetivo evaluar dieciséis factores relacionados al mobbing, que arroja doce indicadores psicosomáticos. Cuenta con 123 reactivos en donde 97 miden comportamiento de acoso, 13 aportan información sobre sintomatología psicosomática y otros 13 sobre datos demográficos; todos estos aspectos son evaluados en un tiempo de 50 minutos.

Para la segunda variable de igual forma se utilizó una prueba psicométrica que ayudó a medir el nivel de burnout que existe dentro de la institución, esta prueba es Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) creada en 1981 por la Psicóloga Christina Maslach; esta prueba es exclusiva para medir el nivel de burnout en el ámbito laboral. Está formada por 22 afirmaciones relacionadas a los sentimientos y actitudes de las personas en su trabajo, que tienen como función medir el desgaste profesional y tiene una duración 15 minutos. Esta prueba evalúa tres áreas del burnout que son; falta de autorrealización, cansancio emocional y despersonalización, en la MBI se considera una puntuación baja entre 1 y 33 puntos. Valoraciones de 34 hacia arriba en las primeras sub escalas y baja en la tercera denotan burnout.

3.3 Procedimiento

Durante el proceso de investigación se realizaron los siguientes pasos.

- Se realizó sumario y se entregó con dos propuestas de temas a estudiar, donde se eligió uno para el trabajo de investigación.

- Realización de solicitud de aprobación de la unidad de análisis en la empresa Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango.
- Redacción del planteamiento del problema con todos los elementos que lo conforman; de manera que ayudara a examinar el escenario actual de las dos variables en la empresa donde se realizaría el estudio.
- Se realizó la búsqueda e investigación de antecedentes de las variables donde se tomó en cuenta información de periódicos, documentos, investigaciones, blogs, revistas recuperadas de internet.
- Seguidamente se realizó la búsqueda y redacción del marco teórico, fundamentado con libros y autores especializados en estas áreas.
- Se estableció el método de la investigación, de igual manera las pruebas a utilizar para el proceso de la investigación, con la finalidad de poder alcanzar el objetivo general y los objetivos específicos.
- Los dos instrumentos fueron aplicados a los sujetos de estudio en varios horarios proporcionados por la empresa, donde se reunieron a los grupos de colaboradores para que respondieran las dos pruebas psicométricas.
- Se realizó la tabulación de la información recaba seguidamente se operacionalizó e interpretaron según la metodología estadística que correspondía según la naturaleza del estudio.
- Se construyeron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.
- Se realizó el resumen de la investigación según toda la información obtenida durante el proceso del estudio.
- Se realizaron las referencias bibliográficas en referencia a la literatura documentada para la realización de esta investigación.
- Se adjuntan los anexos con la información que se considera de relevancia para el entendimiento de esta investigación.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.

Esta investigación es del tipo Cuantitativo y diseño descriptivo Achaerandio (2011) define que la investigación de carácter descriptivo como la que estudia, interpreta y refiere. Se considera un campo de estudio muy amplio ya que utiliza relaciones, correlaciones estructuradas, variables

dependientes e independientes. En las investigaciones de este tipo se utilizan todos los pasos científicos para la obtención de los resultados, desde el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de dichos datos.

En cuanto a la metodología estadística Pegano (2011) define que es un índice estadístico que cuantifica la relación lineal entre dos variables, el coeficiente de correlación de Pearson es totalmente independiente de la escala de medida de las dos variables que se buscan operacionalizar.

Los valores del coeficiente de la correlación van desde +1 hasta -1 en una recta numérica, donde el cero corresponde a la ausencia de la correlación entre variables, entre más cerca del uno da a entender que si existe una relación entre variables; puede ser directamente proporcional o inversamente proporcional según lo describa el resultado.

Según lo anteriormente descrito.

+1 ó -1 = correlación perfecta

0.95 = correlación fuerte

0.80 = correlación significativa

0.70 = correlación moderada

0.50 = Existe una correlación parcial

La siguiente formula es la cual se utiliza para obtener el coeficiente de correlación de Pearson.

$$r = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} * \sqrt{N\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

r= coeficiente de correlación de Pearson

$\sum xy$ = sumatoria de totales de ambas variables

$\sum x$ = sumatoria de variable independiente

$\sum y$ = sumatoria de variable dependiente

$\sum x^2$ = sumatoria al cuadrado de la variable independiente

$\sum y^2$ = sumatoria al cuadrado de la variable dependiente

N= tamaño de la muestra

IV. PRESENTACION DE RESULTADOS

La siguiente tabla contiene los resultados que se recabaron en el trabajo de campo, para lo que se utilizó la Escala de violencia en el trabajo EVT con el sub-indicador de hostigamiento y destructividad y el Inventario burnout de Maslach con el indicador de cansancio emocional, las cuales se aplicaron a 42 colaboradores todos hombres de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango. Con el propósito de establecer si existe una relación del mobbing con el síndrome de burnout en los colaboradores por medio del método estadístico del coeficiente de correlación de Pearson.

Cuadro 4.1 correlación de variables

N	r	N.C	Σr	R.C	Significancia	E	Intervalo de Confianza	Fiabilidad
42	-0.0255	2.58	0.16	-0.1633	No es significativa	0.4	0.24 - 0.56	Fiable

Fuente. Trabajo de campo 2018

Según los datos estadísticos se confirma que los resultados son verdaderos y fiables debido que el intervalo de confianza tiende a separarse y no a concentrarse, a pesar de ello los datos no son significativos, puesto que la razón crítica es de -0.1633 y es menor al nivel de confianza que corresponde al 2.58.

Los resultados exponen un coeficiente de correlación de -0.02555 1 que se refiera a que no existe una correlación entre las variables. Por lo tanto el mobbing no es un factor predisponente para el síndrome del burnout en Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

En los últimos años las empresas se han preocupado por situaciones que van más allá del cumplimiento de la funciones de los colaboradores, debido a que se han generado afecciones como mobbing o acoso laboral y el burnout o síndrome del quemado que atacan de manera directa al talento humano afectándolo en su rendimiento y en su vida fuera de la organización.

Las industrias guatemaltecas no están alejadas a que estos padecimientos aparezcan y ataquen a los trabajadores; se ven en la necesidad de estudiar los temas para poder exterminarlos y no causen daños en la institución. Es por esta razón que Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango abrió sus puertas para ser partícipe de esta investigación.

A continuación, se presentan los principales resultados y análisis de este estudio.

De la prueba EVT se utilizó el indicador el hostigamiento y destructividad, puesto que Rodríguez (como se cita en Salvador 2016) define el acoso laboral como la sucesión de acciones hostiles, excluyentes, hostigantes e intimidatorias que tienen como objetivo causar ofensa, daño psicológico y moral, estrés y sobre todo humillación, estos son no deseados por el colaborador que las recibe. En el caso de los sujetos de estudio, según su apreciar en el momento de la evaluación el 76% describe que no existe violencia en la empresa donde laboran.

Los colaboradores que son parte de esta institución llevan una relación bastante amena donde existen juegos, bromas, chistes no importa la jerarquía de los compañeros todo dentro de los parámetros del respeto. No se perciben indicios de envidia entre compañeros, superiores o subalternos; lo cual es una razón porque el estudio arrojo que esta organización no existe hostigamiento ya que Barrios (2015) menciona que se puede decir que el mobbing inicia cuando el acosador toma la decisión de destruir psicológicamente a la otra persona, guiado por la envidia, la falta de ética y el abuso de poder.

En la empresa se pueden observar que tiene procesos establecidos para cada uno de los departamentos que conforman la empresa pero sobre todo cabe mencionar la impresionante labor que realiza el departamento de recursos humanos con los protocolos de selección y contratación

de personal, gestión del talento humano de la empresa, promoción a los altos mandos, incentivar los valores institucionales, cultura y clima organizacional. Esto deja ver que la empresa tiene un ambiente sano y saludable para los colaboradores, como en Díaz (2007) menciona que la existencia de mobbing en una organización señala la presencia de problemas en la forma de organizar el trabajo, gestión del talento humano, de selección y/o promoción de los altos mandos, y en los valores, cultura y sobretodo la manera de dirigir y gestionar la empresa.

Fuertes y Cabrera (2007) comentan la disminución de productividad la cual dificulta la evolución de la institución y sus negociaciones obstruyen el sistema de operar y es aquí donde se dañan las relaciones con los clientes por la demora de la entrega de los bienes o servicios. Este es otro indicio el cual manifiesta porque Bepresa S. A agencia de Quetzaltenango no presenta niveles de mobbing debido a que es una empresa fuertemente posicionada en el mercado que se caracteriza por su excelente servicio y productos; adicional a esto es una empresa certificada por entidades internacionales como GPTW que significa un gran lugar para trabajar que avalan los estándares de calidad del clima y la cultura organizacional dentro de la empresa.

Por otro lado el 24 % de los sujetos respondieron que según la percepción de ese momento si existía violencia dentro de la empresa, estas personas indican que han sucedido pequeñas acciones de violencia durante los últimos seis meses de estar dentro de la empresa que lo confirma Lembo y Abadi (2010) definen el mobbing como la acción de hostigar sistemáticamente a un colaborador por una persona o un grupo de personas. Para que este hostigamiento sea considerado un acoso laboral debe de surgir acciones fastidiosas por lo menos dos veces a la semana durante seis meses consecutivos.

Las acciones que los colaboradores toman como violencia es el control de entradas, salidas y equipo de la empresa puesto que la garita de vigilancia que cuenta la organización lleva el control de los ingresos y egresos de la empresa, también revisan los vehículos de los colaboradores para verificar que no saquen ningún tipo de producto, material o inmueble sin autorización; este protocolo genera en ellos ofensa, humillación y estrés. Como lo afirma Einarse y Hauge (como se cita en Uribe 2017) describe que el mobbing o acoso psicológico en el trabajo hace referencia a las acciones negativas continuas hacia uno o varios colaboradores por sus jefes

y/o sus iguales. Estas conductas, no son deseadas por el acosado, pueden surgir de manera deliberada o intencional y ser causantes estrés, humillación u ofensa en las víctimas, además de esto puede inferir en el rendimiento y causar un mal clima laboral.

El burnout ha sido un tema de investigación durante años debido que con el paso del tiempo se registran más casos de víctimas de este síndrome Bosqued (2008) define el burnout como un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales que se desenvuelven en el ámbito laboral, como consecuencia de un demanda excesiva de energía y de trabajo. En esta investigación se utilizó la prueba MBI para medir el nivel de burnout en los colaboradores de la cual se decidió trabajar con el indicador de cansancio emocional CE ya que es una de las principales patologías que se presentan en una persona afectada pues Jiménez (2014) comenta que el síndrome del burnout o de agotamiento profesional, hace referencia a sentirse desgastado, agotado, fatigado, sobrecargado, cansado y quemado de su vida laboral.

De igual manera el otro 83% de los sujetos de estudio evaluados indican que su nivel de burnout se encuentra en una escala de bajo a medio lo que quiere decir que no existe un nivel peligroso del síndrome. Esta empresa funciona bajo la política de establecer objetivos trimestrales para cada colaborador el cual debe cumplirlos, manifiestan que afirmativamente esto produce una pequeña cantidad de estrés en ellos pero esto también los impulsa a dar la mía extra en sus funciones para ser evaluados positivamente por sus superiores; esto lo confirma Acosta (2008) donde comenta que existen tipos de estrés y entre ellos está el eustres se puede considerar una forma necesaria que una persona debe de cargar o pasar y así se lograr obtener un estado de alerta corporal e intelectual que puede llegar a ser primordial para cambiarlo en un ser eficiente en donde se desenvuelva. De esta manera se pude generar el hábito de pro actividad y empoderamiento de los colaboradores.

La manera en la que la empresa está estructurada no permite el paso a la creación del síndrome del burnout, porque la institución trabaja con metas claras establecidas con tiempo anticipado, donde al finalizar e iniciar un ciclo de producción se presentan los resultados del anterior y metas del nuevo para que todo el talento humano tenga de conocimiento los logros, metas y problemáticas que la empresa actualizadas; esto genera estabilidad en los trabajadores ya que

saben que actividades tienen que realizar cada uno para poder lograr los objetivos que institucionalmente se establecieron al inicio, como lo establece Fuertes y Cabrera (2007) lo mencionan en otros de sus factores que generan el síndrome no saber que trabajos hay que desempeñar es un componente que produce incertidumbre y confusión por consiguiente crea un ambiente amenazador, y como consecuencia estrés y por ende el sentirse quemado. Esto es un punto a favor de la organización porque con la estructura que llevan propicia un ambiente saludable a su personal.

De la misma forma Fuertes y Cabrera mencionan que cuando existen altos mandos que carecen de liderazgo y las competencias adecuadas para ser jefes crean conflictos dentro de la empresa. Estos mismos no propician ayuda a sus subordinados a alcanzar los objetivos que se esperan, al contrario los acusan y les exigen esto desencadena un clima organizacional hostil y estresante que con lleva al desarrollo del síndrome del burnout. En Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango los colaboradores manifiestan que los altos mandos al momento de fijar los objetivos les brindan herramientas con las cuales pueden llegar alcanzarlos, de igual forma les proporcionan todo el equipo adecuado para que puedan realizar sus funciones de la mejor manera, les dan acompañamiento y solución a cualquier problemática que pueda llegar a suceder, lo cual confirma por qué los colaboradores manifestaron un nivel muy bajo de burnout incluso con tener ya varios años de estar en la empresa.

Los colaboradores de la empresa cuentan con un horario accesible donde se les permite periodos de refacción por la mañana y almuerzo al medio día, trabajan de lunes a jueves en horario de 7 de la mañana a 4 de la tarde y el día viernes hasta las 3 de la tarde, también se le da el fin de semana libre. Por lo tanto hace la relación laboral más amena y así mismo evita que el síndrome del burnout aparezca. Este es otro factor que mencionan los autores anteriormente mencionados los cuales definen que no basta solamente con tener una fuerte cantidad de trabajo para generar estrés en alguien sino también tener que hacerlo en intervalos cortos de tiempo de manera obligatoria e impositiva o estar bajo un estricto control puede desarrollar estrés laboral y burnout.

Según la información recolectada con los colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango indica que el 17 % exteriorizo que su nivel de burnout es alto, este porcentaje de

sujetos evaluados cuentan con un nivel educativo medio y nunca han tenido la oportunidad de seguir con su preparación académica a causa diferentes motivos que se los impide; esto puede ser promotor del síndrome del burnout como lo explica Fuertes y Cabrera (2007) donde exponen factores que frecuentemente producen estrés laboral uno de ellos es la falta de preparación, no estar capacitado y procurar estar a la vanguardia en el trabajo o profesión que se desempeña esto produce acontecimientos y sentimientos atemorizantes de ser relavado o sustituido del puesto. Lo que conduce a zozobra y estrés personal donde si no se logra manejar y atender como es debido el colaborador estará pronto amenazado por el síndrome del burnout como lo es en el caso de este porcentaje de sujetos.

Con el fin de conocer si existe una relación del mobbing con el síndrome de burnout en los colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango, se comprobó que esta relación no existe entre dichas variables.

VI. CONCLUSIONES

- En la elaboración de este estudio se concluyó que el mobbing no tiene ninguna relación con el síndrome de burnout según los resultados obtenidos por los colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango.
- En los colaboradores de Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango no se encontró un nivel significativo de mobbing, por lo tanto en dicha institución no presentan niveles de violencia laboral que puedan afectar la relación entre colaboradores ya que se promueve el ambiente de cordialidad y respeto dentro de la empresa.
- La escala de burnout que poseen los trabajadores de la empresa es baja debido a que la institución se ha preocupado por mantener un ambiente agradable para su talento humano y así se puedan sentir a gusto trabajando y creciendo en la organización.
- Con la presente investigación se determinó que el mobbing no influye en el desarrollo del burnout en la empresa Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango, debido a que son dos fenómenos expulsores individuales que pueden generar la baja del colaborador sin presentar relación alguna.
- Según la información obtenida de los colaboradores de la empresa Bepresa S.A agencia de Quetzaltenango se logra determinar que existe la necesidad de crear un plan de acción que permita reducir el porcentaje de mobbing y burnout.

VII. RECOMENDACIONES

- Dar continuidad con los programas de auditorías para continuar con la certificación de GPTW ya que no solamente es un título para la empresa sino también brinda muchos beneficios para la institución y los colaboradores de la misma, dándoles una mejor calidad de vida profesional y laboral donde ellos pueden generar resultados favorables para la organización.
- Identificar cual es problema generador de ese mínimo porcentaje de mobbing que afectan a los colaboradores que lo presentan y así poder encontrar una solución real y concreta, para reducir la incomodidad de los empleados y se sientan a gusto desde el momento que entran a la empresa.
- Realizar actividades periódicas para des-estresar al personal y así puedan liberarse de la carga laboral y emocional que estén llevando para evitar la acumulación del mismo y se puedan generar el síndrome del burnout en el futuro; informar a los colaboradores de esta afección y de cómo evitar que aparezca y se desarrolle.
- Sin es cierto los niveles de mobbing y burnout en la institución son bajos es necesario implementar un plan de acción para reducir estos indicadores, para brindar una mejor calidad empresarial para los clientes internos y externos de la organización.

VIII. REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS

- Achaerandio, L. (2011) *La investigación en el marco de las universidades centroamericanas; sus retos y oportunidades*. Guatemala, Serviprensa
- Acoso laboral sinónimo de violencia* (2012). Recuperado de <http://www.tecoloco.com.gt/blog/acoso-laboral-sinonimo-de-violencia.aspx>
- Acosta, J (2008) *Gestión del estrés: como entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho*. Barcelona, Bresca editorial, S.L.
- Barrios, J. (2015). *Guía de apoyo, acoso psicológico en el trabajo. mobbing* Centro américa, CSIF
- Bennati G. (2011). *No Estrés*. Italia, Paola Sgarbazzini.
- Bosqued, M (2008). *Quemados: El síndrome del burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona. Ediciones Paidós Iberica, S.A
- Cahill, C. (2016). *Los desafíos de los trastornos de la personalidad*. Madrid: Grupo 5
- Danes (2016). *El mobbing o acoso laboral ¿Cómo defenderse de él?* Recuperado de <http://www.citapreviainem.es/mobbing-acoso-laboral-como-defenderse/>
- Díaz M. (2007) *Manual de psicología jurídica laboral*. España, Delta Publicaciones Universitarias, S.L.
- El espectador (2016). *¿Cómo saber cuándo es acoso laboral?* Recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/salud/saber-cuando-acoso-laboral-articulo-613311>
- El-Sahili, F (2009). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México, Manual Moderno
- El-Sahili, F. (2010). *Psicología para el docente: consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magistral*. México, Universidad de Guanajuato.
- Fuentes y Cabrera, J.J. (2007). *La salud mental en los tribunales: manual de psiquiatría forense y deontología profesional*. (2ª edición) España: Arán ediciones, S.L
- García (2016). *Burnout (Síndrome del quemado): cómo detectarlo y tomar medidas*. Recuperado de <https://psicologiyamente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado#!>
- Gómez (2017). *Quemados de trabajar o ¿quemados de vivir?* . Recuperado de <http://www.elmundo.es/papel/firmas/2017/02/26/58aef176e2704e161e8b4589.html>
- Guillen, C. (2010). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México, McGraw-Hill
- Jiménez, F. (2014). *Construye tu pirámide*. España, H Pinzón Editorial.

- Kahale, D. (2012). *La protección jurídica del acoso laboral*. México, Nuevo León, FONDO EDITORIAL
- Lembo N. y Abadi M. (2010) *Acoso Laboral*, Editorial ANANKE
- Marrau, M. (2009). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral*, Argentina, Fundamentos de humanidades Universidad de San Luis
- Medicavital (2017). *Síndrome de burnout*
- Pagano. R (2011). *Estadística para ciencias del comportamiento*. (9ª edición), Thomson editorial.
- Pérez P. (2014) *Acoso Laboral*. Recuperado de <http://definicion.de/acoso-laboral/>
- Piñuel y García, I. A. (2015). *La evaluación del mobbing: como peritar el acoso psicológico en el ámbito forense* (1ª edición) Ciudad Autónoma Buenos Aires, Argentina, SB editorial.
- Prensa Libre (2015). *El acoso laboral, o mobbing, también hay que denunciarlo*. Recuperado de <http://www.prensalibre.com/vida/salud-y-familia/el-acoso-laboral-o-mobbing-tambien-hay-que-denunciarlo>
- Salvador R. (2016) *Defensa contra el acoso psicológico en el trabajo principales cuestiones y controversias*. Madrid, Editorial Dykinson, S.L.
- Siqueira S. (2015) *Conoce las características y consecuencias del síndrome del burnout*. Recuperado de <http://noticias.universia.ad/portada/noticia/2015/06/02/1126144/conoce-caracteristicas-consecuencias-sindrome-burnout.html> antecedentes
- Trickett S. (2009) *Como superar los ataque de pánico*. Barcelona, España. Editorial Hispano Europea, S.A.
- Uribe F. (2017) *EVT Escala de violencia en el trabajo mobbing*. México, Editorial Manual Moderno

ANEXOS

Anexo 2

Estadística

Coefficiente de correlación de Pearson

CORRELACION DE PEARSON		
	X	Y
	Mobbing	Burnout
Sujeto	EVT (HyD)	Mas. (CE)
1	10	10
2	10	22
3	10	2
4	10	5
5	10	8
6	10	0
7	10	27
8	80	20
9	50	22
10	50	39
11	60	48
12	20	42
13	10	24
14	10	36
15	40	8
16	30	43
17	10	21
18	50	14
19	10	29
20	60	22
21	60	21
22	30	8
23	10	14
24	20	12
25	80	11
26	10	14
27	30	23
28	10	20
29	20	7
30	10	5
31	20	1
32	10	2
33	60	4
34	50	1
35	50	8
36	70	2
37	40	11
38	70	7
39	10	4
40	90	7
41	40	19
42	60	2

-0.025568112

**No existe relación entre las 2
variables**

Sujeto	X EVT (HyD)	Y Mas. (CE)	X ²	Y ²	YX
1	10	10	100	100	100
2	10	22	100	484	220
3	10	2	100	4	20
4	10	5	100	25	50
5	10	8	100	64	80
6	10	0	100	0	0
7	10	27	100	729	270
8	80	20	6400	400	1600
9	50	22	2500	484	1100
10	50	39	2500	1521	1950
11	60	48	3600	2304	2880
12	20	42	400	1764	840
13	10	24	100	576	240
14	10	36	100	1296	360
15	40	8	1600	64	320
16	30	43	900	1849	1290
17	10	21	100	441	210
18	50	14	2500	196	700
19	10	29	100	841	290
20	60	22	3600	484	1320
21	60	21	3600	441	1260
22	30	8	900	64	240
23	10	14	100	196	140
24	20	12	400	144	240
25	80	11	6400	121	880
26	10	14	100	196	140
27	30	23	900	529	690
28	10	20	100	400	200
29	20	7	400	49	140
30	10	5	100	25	50
31	20	1	400	1	20
32	10	2	100	4	20
33	60	4	3600	16	240
34	50	1	2500	1	50
35	50	8	2500	64	400
36	70	2	4900	4	140
37	40	11	1600	121	440
38	70	7	4900	49	490
39	10	4	100	16	40
40	90	7	8100	49	630
41	40	19	1600	361	760
42	60	2	3600	4	120
Σ	1400	645	72000	16481	21170

Aplicación de formula

$$\sum x = 1,400$$

$$\sum y = 645$$

$$\sum x^2 = 72,000$$

$$\sum y^2 = 16,481$$

$$\sum xy = 21170$$

$$r = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} * \sqrt{N\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{42(21170) - (1400)(645)}{\sqrt{42(72000) - (1400)^2} * \sqrt{42(16481) - (645)^2}}$$

$$r = \frac{(889,140) - (903,000)}{\sqrt{(1,064,000) * (276,177)}}$$

$$r = \frac{-13,860}{\sqrt{293852328000}}$$

$$r = \frac{-13,860}{542,081.47} = -0.0255$$

Significación y fiabilidad del coeficiente de correlación de Pearson

Significación

1. Nivel de confianza

NC = 99% Z = 2.58

2. Error típico de correlación

$$\sigma_r = \frac{1 - r^2}{\sqrt{n - 1}}$$

$$\sigma_r = \frac{1 - (-0.0255)^2}{\sqrt{42 - 1}}$$

$$r = \frac{0.99934975}{\sqrt{41}}$$

$$\sigma_r = \frac{0.99934975}{6.403124237} = 0.15607221$$

3. Razon crítica

$$RC = \frac{r}{\sigma_r}$$

$$RC = \frac{-0.0255}{0.1561} = -0.1634$$

No es mayor a 2.58 NO ES SIGNIFICATIVA

Fiabilidad

1. Nivel de confianza

NC = 99% Z = 2.58

2. Error típico de la correlacion

$$\sigma_r = \frac{1 - r^2}{\sqrt{n - 1}}$$

$$\sigma_r = \frac{1 - (-0.0255)^2}{\sqrt{42 - 1}}$$

$$r = \frac{0.99934975}{\sqrt{41}}$$

$$\sigma r = \frac{0.99934975}{6.403124237} = 0.15607221$$

3. Error muestral

$$E = NC * \sigma r$$

$$E = 2.58 * 0.1561 = 0.402738$$

4. Intervalo de confianza

$$E \pm \sigma r =$$

$$0.402738 + 0.1561 = 0.5561$$

$$0.402738 - 0.1561 = 0.2439$$

SI ES FIABLE

Graficas

