

Universidad de Lima
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología



RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN COLABORADORES: REVISIÓN APLICADA

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

BENJAMIN ALESSANDRO CHAVEZ HIJAR
20130303

RICARDO ANDRES ROJAS LIZONDE
20132212

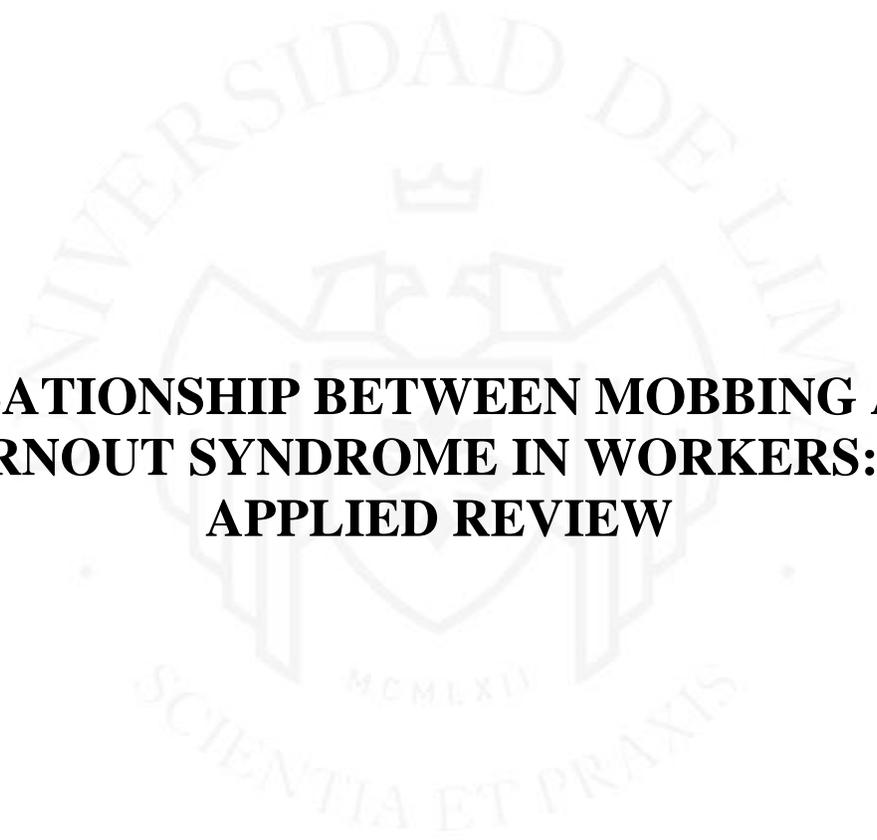
LUCIA BELEN SIHUAY SIHUAY
20153342

Asesor

Linares Weilg, Jorge Luis

Lima – Perú
Marzo de 2023

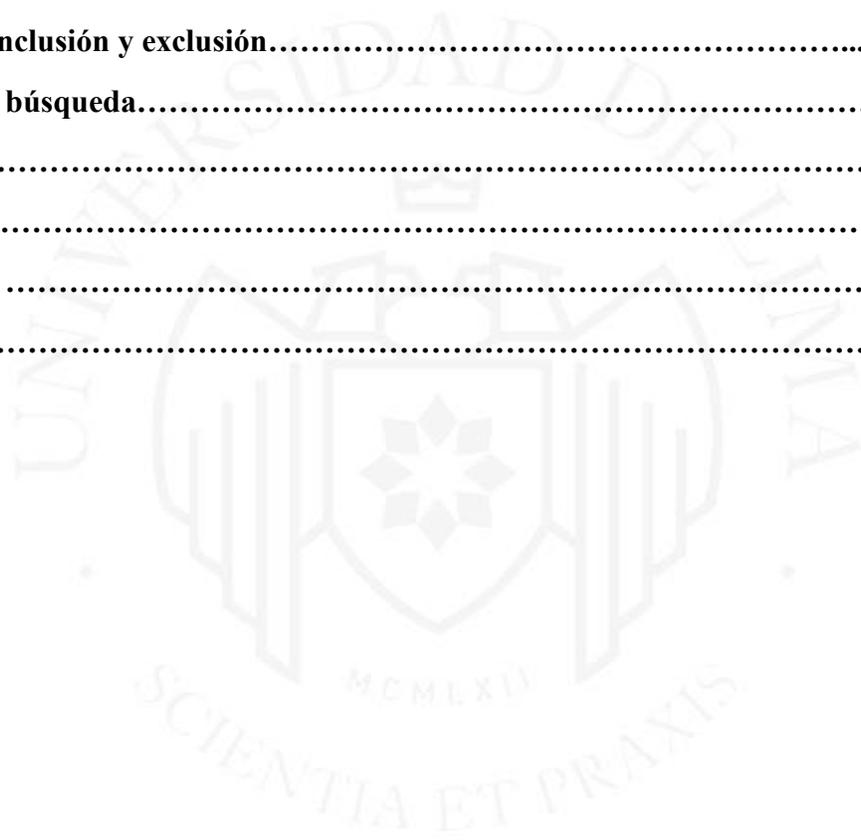




**RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING AND
BURNOUT SYNDROME IN WORKERS: AN
APPLIED REVIEW**

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	1
Abstract	1
Introducción	1
Material y Método	3
Criterios de inclusión y exclusión	3
Estrategia de búsqueda	3
Resultados	3
Discusión	13
Conclusiones	14
Referencias	15



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	5
Tabla 2	7
Tabla 3	9



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....4



Relación entre el *mobbing* y el síndrome de Burnout en colaboradores: Revisión aplicada
Benjamin Chávez Hajar¹, Ricardo Rojas Lizonde², Lucía Sihuay Sihuay³
20130303@aloe.ulima.edu.pe¹, 20132212@aloe.ulima.edu.pe², 20153342@aloe.ulima.edu.pe³
Universidad de Lima

Resumen

El *mobbing* afecta directamente al rendimiento, motivación y bienestar de los colaboradores, generando pérdidas económicas y de productividad. El objetivo de este trabajo es identificar la relación entre el *mobbing* y el síndrome de Burnout. Para ello, se realizó una búsqueda sistemática, revisión y análisis de artículos de investigación de revistas de psicología y acorde con los criterios requeridos de la guía PRISMA. La información se obtuvo a partir de las bases de datos Web of Science y Scopus, de las cuales se seleccionaron diez para el análisis de los trabajos que investigaban el *mobbing* y el síndrome de Burnout. La metodología de los estudios seleccionados fue de nivel descriptivo-correlacional, de enfoque cuantitativo y corte transversal. Se pudo observar que ante la presencia de *mobbing* hay una mayor probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout. En conclusión, se observa una relación estadísticamente significativa entre el *mobbing* y el síndrome de Burnout, lo cual responde a la pregunta de investigación planteada. Se recomienda que investigaciones futuras sean de diseño longitudinal para obtener resultados con una perspectiva evolutiva y se aborde desde un enfoque cualitativo para diversificar información, aplicable a la práctica en el ámbito organizacional.

Palabras clave: *mobbing*, síndrome de Burnout, violencia laboral, dimensiones del síndrome de Burnout

Abstract

Mobbing directly affects the performance, motivation and well-being of employees, generating economic and productivity losses. The objective of this work is to identify the relationship between *mobbing* and Burnout syndrome. For this, a systematic search, review and analysis of research articles from psychology journals was carried out and in accordance with the required criteria of the PRISMA guide. The information was obtained from the Web of Science and Scopus databases, of which ten were selected for the analysis of the works that investigated *mobbing* and Burnout syndrome. The methodology of the selected studies was descriptive-correlational, quantitative and cross-sectional. It was possible to observe that in the presence of *mobbing* there is a greater probability of developing Burnout syndrome. In conclusion, a statistically significant relationship is observed between *mobbing* and Burnout syndrome, which answers the research question posed. It is recommended that future research should be of a longitudinal design to obtain results for an evolutionary perspective and be investigated from a qualitative approach to diversify information, applicable to practice in the organizational field.

Keywords: *mobbing*, Burnout syndrome, workplace violence, Burnout dimensions

Introducción

Hoy en día, los cambios del entorno organizacional exigen que las empresas generen constantemente un mejor clima laboral que permita al colaborador desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo; a pesar de esto, los comportamientos organizacionales negativos crecen cada vez más, sobre todo la violencia laboral y su impacto en la salud del colaborador (Naseer & Raja, 2019).

Malik & Björkqvist (2019) establecen la urgencia y necesidad por parte del mundo laboral de estudiar la influencia de la violencia en la salud mental, pues las consecuencias de esta situación no solo afectan de forma individual sino también a nivel relacional. De este modo, las investigaciones que relacionan ambas variables señalan que el *mobbing* (*workplace violence*) se relaciona positivamente con el síndrome de Burnout.

De acuerdo a Forero et al. (2020), el *mobbing* representa una de las mayores amenazas para el bienestar psicosocial de los trabajadores y dichos autores la definen como una forma de violencia psicológica extrema que tiene lugar en el ambiente laboral y se puede manifestar a través de conductas

sobre una persona de forma sistemática (al menos una vez a la semana) y durante un tiempo prolongado (al menos durante seis meses).

En base a lo mencionado previamente, el síndrome de Burnout se manifiesta como una forma no apropiada de afrontar situaciones diarias en el trabajo debido a la sobrecarga de estrés, el cual surge por agotamiento emocional y despersonalización, lo cual deriva en una disminución del desempeño (Manrique & Avendaño, 2021). Asimismo, se señala que este síndrome es producto del estrés crónico en el área laboral y se caracteriza por tres dimensiones elementales: sentimientos de falta de energía o agotamiento, aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, es decir, sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y una sensación de ineficacia y falta de realización (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019).

Respecto a las causas de nuestras variables, diversos autores señalan que el *mobbing* debe ser analizado bajo dos miradas, tanto desde lo individual como a nivel organizacional. En el primer caso, se evidencia que este fenómeno se puede dar por aspectos asociados al aprendizaje de cada persona, es decir, que las conductas de acoso laboral son aprendidas por

parte de la cultura predominante en el espacio laboral (Aristidou et al., 2020), mientras que, a nivel organizacional, contar con canales de comunicación muy débiles, excesiva jerarquía, y un nivel bajo de liderazgo son consideradas causas del *mobbing* (Finchilescu et al., 2019).

Choi et al. (2020) indican que entre las causas asociadas al síndrome de Burnout están las nuevas demandas laborales, condiciones de trabajo, sobrecarga laboral y exceso de jornada de trabajo constante. Asimismo, resaltan que es un fenómeno que toma tiempo en desarrollarse, pues conlleva un estado de fatiga y nula disposición hacia el trabajo que cada persona realiza. Además, refieren que también existen características del puesto laboral que hacen al individuo más propenso a desarrollar esta condición, como por ejemplo la constante interacción con otras personas.

En ese sentido, algunos factores que favorecen la prevalencia de estos fenómenos son espacios de trabajo caracterizados por tratos hostiles que llevan a generar insatisfacción e incomodidad en el trabajador, pero sobre todo daño psicológico, culturas de tolerancia hacia estos comportamientos y una falta de procedimiento y/o políticas que protegen al trabajador en su puesto de trabajo (Finchilescu et al., 2019).

A nivel individual, los colaboradores víctimas de *mobbing* padecen síntomas psicopatológicos (reacciones de ansiedad, apatía, reacciones de evasión, entre otros), psicosomáticos (hipertensión, dolores musculares, palpitaciones) y comportamentales (incremento en consumo de sustancias o reacciones agresivas), que pueden derivar en diagnósticos como depresión, ansiedad, trastornos adaptativos y trastorno de estrés post traumático (Bilić & Dragoslavić, 2022). Por otro lado, el síndrome de Burnout genera sensación de pérdida de energía, distancia mental de los sentimientos y/o emociones de los otros, altos niveles de negativismo y cinismo hacia uno mismo y una reducción en la eficacia de la labor que realiza (Acquadro et al., 2021). A nivel macro, como consecuencia de perjudicar a los colaboradores, ambas variables afectan a las empresas debido a que generan ausentismo laboral, rotación, bajos niveles de compromiso, pérdida de orientación a resultados y un bajo desempeño por parte del colaborador (Liang, 2021). Además, el mismo autor señala que se evidencia deterioro del clima laboral, costos adicionales por reemplazos y ausentismo por temas de atención de salud como el desarrollo de ansiedad o depresión.

De este modo, el *mobbing* se relaciona con algunos de los componentes del síndrome de Burnout como lo son el agotamiento emocional o la despersonalización, así como irritabilidad y reacciones

adversas, por lo cual concluyen que la presencia del *mobbing* perjudica el nivel de logro individual de un colaborador (Manrique & Avendaño, 2021). Por lo tanto, resulta de interés conocer la repercusión de esta problemática en los colaboradores, considerando que, según Rayan et al. (2019), la violencia en el ámbito laboral contribuye a una mayor insatisfacción, reducción de la productividad, altos niveles de estrés y síndrome de Burnout.

De acuerdo a Aristidou et al. (2020), el fenómeno de la violencia en el área de trabajo ha ido incrementándose con el paso de los años mostrando que las personas que suelen sufrir mayor violencia son aquellas que se desempeñan en el área de salud.

Finchilescu et al. (2019) indican que los trabajadores de salud y de servicios sociales son los más afectados, considerando que el 70% de ellos refieren haber sido víctimas de violencia en su puesto laboral, por ejemplo, en Australia existe un 80% de prevalencia de violencia laboral hacia las enfermeras.

Por otro lado, desde el 2022, el síndrome de Burnout, es parte de la clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), volviéndose una problemática asociada al trabajo con necesidad de prevención y tratamiento, que es una muestra de preocupación constante que existe respecto al síndrome de Burnout y la salud mental a nivel global (Fu et al., 2021).

Respecto a los efectos económicos, Santaella (2022) menciona que existen dos tipos de pérdida económica: directa o indirecta. Por ejemplo, las indemnizaciones asociadas a víctimas de acoso en casos comprobados representan un costo directo para la empresa. Este autor también indica que en muchos casos las organizaciones deben cubrir gastos de tratamiento psicológico, médico o farmacéutico. Y, respecto a los costos indirectos, estos están referidos a la imagen de la empresa en el mercado laboral, rotación y baja productividad.

En el contexto legal, Ávila (2020) menciona que los actos de hostigamiento y cualquier tipo de violencia trasgrede lo establecido por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ya que, una persona expuesta a este tipo de maltrato de forma prolongada desarrolla trastornos psicológicos que pueden, en algunos casos, impedirle laborar de forma adecuada. Así, este autor resalta que, a nivel mundial, los países tienen leyes cuyos fines son la preservación de la dignidad humana en los diferentes aspectos de su vida, siendo el laboral uno de ellos.

El presente estudio aborda la información en base a la teoría de Maslach & Jackson referente a las tres dimensiones del síndrome de Burnout y a los diferentes tipos de violencia que se dan en los ambientes laborales (Choi et al. 2020).

De este modo, se pretende responder a la siguiente pregunta: ¿cuál es la relación entre el *mobbing* y el síndrome de Burnout en los colaboradores? La presente investigación busca identificar la relación entre el *mobbing* y el síndrome de Burnout en los trabajadores a través de la revisión de investigaciones de las variables mencionadas anteriormente.

Material y método

Criterios de inclusión y exclusión

Los artículos utilizados en esta investigación fueron elegidos de acuerdo a seis criterios específicos: a) las investigaciones procedieron de las bases de datos de Scopus y Web of Science. b) Estas investigaciones tienen como objetivo analizar la relación existente entre el *mobbing* y el síndrome de Burnout. c) Los instrumentos utilizados son estandarizados, es decir, ya han sido utilizados y validados previos a la investigación y para su validez han sido medidos con el alpha de Cronbach y el Coeficiente de Hancock. d) Son estudios que utilizan un enfoque cuantitativo para el desarrollo de sus investigaciones. e) Los diseños utilizados en las investigaciones fueron: correlacionales (busca hallar asociación entre variables), descriptivo (especifican las dimensiones de un fenómeno) y explicativos (buscan establecer una relación de causalidad); y de corte transversal, pues se evaluó a una determinada población en un tiempo específico (Hernández et al., 2017); f) Finalmente, la fecha de publicación de cada estudio está en el rango del 2005 a 2022, ya que se considera importante revisar los hallazgos de estudios previos y poder contrastarlos con los resultados de investigaciones más recientes con el fin de tener un panorama mayor respecto a la percepción de la problemática planteada y sus cambios en el tiempo.

Por otra parte, los criterios de exclusión establecidos fueron los siguientes: no se tomaron en cuenta las investigaciones de enfoque cualitativo, ya que no brinda un análisis estadístico sobre la relación entre variables. El segundo criterio está referido a que no se tomó en cuenta las tesis, congresos,

conferencias, libros, manuales o revistas porque, en su mayoría, no cumplen con los estándares de calidad del artículo científico.

Estrategia de búsqueda

La búsqueda se realizó entre los meses de enero y febrero del 2023 en las bases de datos Scopus y Web of Science. Además, se utilizarán las siguientes palabras claves: *mobbing*, workplace violence, burnout, acoso psicológico laboral, job burnout, workplace bullying, workplace violence y síndrome de Burnout. La combinación de las palabras mencionadas fue realizada del siguiente modo: (“mobbing” OR “workplace violence” OR “hostigamiento laboral OR “workplace bullying”) AND (“Burnout” OR “Estrés crónico” OR “Síndrome de Burnout”).

Respecto al uso del tesoro, en las bases de datos utilizadas se observó que los términos obtenidos que tuvieron relación con el *mobbing* fueron violencia, bullying, e insatisfacción, mientras que aquellos relacionados al síndrome de Burnout fueron cansancio emocional, agotamiento emocional y trastorno de estrés post traumático. Asimismo, en base a lo establecido por la guía PRISMA, en la búsqueda sistemática realizada se obtuvieron 7766 resultados. Luego de realizar la verificación y eliminar aquellos en base a los criterios de inclusión y exclusión ya mencionados, se tuvo una cantidad de 10 artículos. Este proceso se detalla en el diagrama de flujo (Figura 1).

Resultados

A continuación, se presenta el análisis realizado de las 10 investigaciones seleccionadas. En las tablas 1, 2 y 3 se presenta la información y los datos más importantes de cada investigación, como el diseño de cada estudio, los instrumentos utilizados para medir tanto el *mobbing* como el síndrome de Burnout, así como la confiabilidad de los mismos, y la relación entre las variables de estudio y los principales hallazgos de cada investigación seleccionada.

Figura 1
Diagrama de flujo

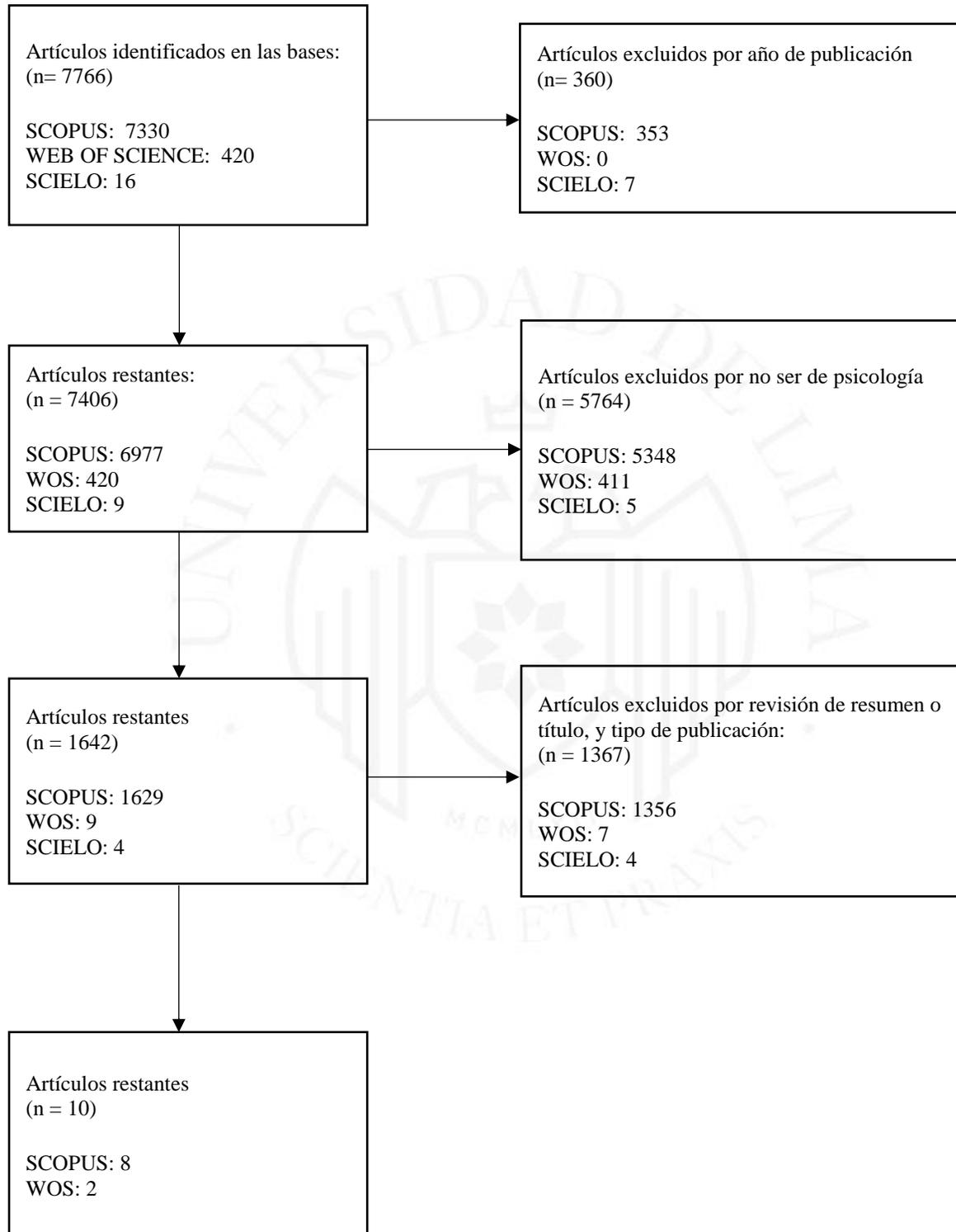


Tabla 1*Investigaciones seleccionadas*

Autor	Año	Título	Idioma	Participantes	País
Ben-Zur, H., & Yagil, D.	2005	The relationship between empowerment, aggressive behaviours of customers, coping, and burnout	Inglés	228 proveedores de servicios	Israel
Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R.	2008	The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector: Personality and social sciences.	Inglés	207 colaboradores de 70 restaurantes	Noruega
Trépanier, S., Fernet, C., Austin, S.	2013	Workplace bullying and psychological health at work: The mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness	Inglés	1179 enfermeras en Quebec	Canadá
Wheeler, A. R., Halbesleben, J. R. B., & Whitman, M. V.	2013	The interactive effects of abusive supervision and entitlement on emotional exhaustion and co-worker abuse.	Inglés	132 colaboradores	Estados Unidos
Rossiter, L., & Sochos, A.	2018	Workplace bullying and burnout: The moderating effects of social support	Inglés	222 colaboradores de diversas industrias	United Kingdom

Ahmad Rayan, Mo'men Sisan & Omar Baker	2019	Stress, workplace violence, and burnout in nurses working in king abdullah medical city during al-hajj season.	Inglés	118 enfermeras	Arabia Saudita
Goussinsky, R., & Livne, Y.	2019	The role of coping resources in the relationship between mistreatment and job burnout: Evidence across two healthcare settings	Inglés	451 enfermeras y trabajadores de salud	Israel
Fu, C., Wang, G., Shi, X., Ren, Y., & Cao, F.	2021	The association between fear of future workplace violence and burnout among nurses in China: A cross-sectional study	Inglés	1897 enfermeras de 12 hospitales terciarios	China
Islam, T., Ali, M., Jamil, S., & Ali, H. F.	2021	How workplace bullying affects nurses' well-being? The roles of burnout and passive avoidant leadership. International Journal of Human Rights in Healthcare, (ahead-of-print).	Inglés	314 enfermeras de distintos hospitales	Pakistán
Naseer, S., & Raja, U.	2021	Why does workplace bullying affect victims' job strain? perceived organization support and emotional dissonance as resource depletion mechanisms.	Inglés	334 trabajadores de diversos sectores	Pakistan

Tabla 2*Análisis de los instrumentos*

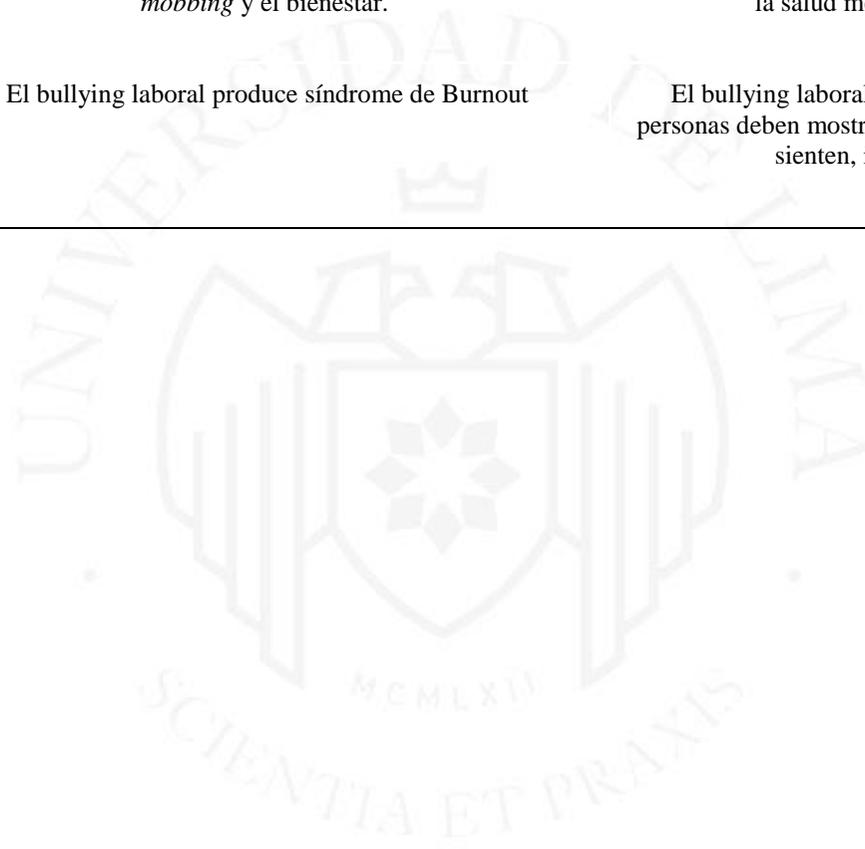
Autor	Modelo teórico	Instrumento de Mobbing (Workplace violence)	Confiabilidad o Validez	Instrumento de Síndrome de Burnout	Confiabilidad o Validez
Ben-Zur, H., & Yagil, D.	No indica	The Abusive Supervision Questionnaire	Alfa de Cronbach (.90)	Abbreviated version of the Maslach Burnout Inventory (aMBI)	Alfa de Cronbach Agotamiento (.90), Despersonalización (.73) y Logro (.63)
Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R.	No indica	The Negative Act Questionnaire	Alfa de Cronbach (.91)	The General Burnout Questionnaire	Alfa de Cronbach Agotamiento (0.79), Cinismo (0.67) y Eficiencia (0.83)
Trépanier, S., Fernet, C., Austin, S.	Teoría de la autodeterminación	Negative Actions Questionnaire – NAQ	Coefficiente de Hancock (.93)	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Coefficiente de Hancock (.93)
Wheeler, A. R., Halbesleben, J. R. B., & Whitman, M. V.	Teoría de la autorregulación	The abusive supervision scale	Alfa de Cronbach (.88)	The exhaustion subscale of the Oldenburg Burnout Inventory	Alfa de Cronbach (.90)
Rositer, L., & Sochos, A.	No indica	Negative Actions Questionnaire – NAQ	Alfa de Cronbach (.93)	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Alfa de Cronbach (.79)
Rayan, Sisan & Baker	No indica	The modified version of the Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector	Alfa de Cronbach (.93)	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Alfa de Cronbach Cansancio emocional (0.89), Despersonalización (0.74) y Autorrealización (0.77)

Goussinsky, R., & Livne, Y.	Teoría de la conservación de los recursos de Stevan Hobfoll	Interpersonal conflict at work scale (ICAW) Challenging Client Behavior and Circumstances Questionnaire	Alfa de Cronbach (.89) Alfa de Cronbach (.91)	Abbreviated version of the Maslach Burnout Inventory (aMBI)	Agotamiento emocional: Muestra 1 Alfa de Cronbach (.79) Muestra 2 Alfa de Cronbach (.82) Despersonalización: Muestra 1 Alfa de Cronbach (.79) Muestra 2 Alfa de Cronbach (.88)
Fu, C., Wang, G., Shi, X., Ren, Y., & Cao, F.	No indica	The Fear of Future Violence at Work	Alfa de Cronbach (.97)	The Chinese version of the 15-item Maslach Burnout Service Inventory (MBI-GS),	Alfa de Cronbach (.81)
Islam, T., Ali, M., Jamil, S., & Ali, H. F.	No indica	Scale of Einarsen	Alfa de Cronbach (.79)	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Alfa de Cronbach (.82)
Naseer, S., & Raja, U.	Teoría de la conservación de los recursos de Stevan Hobfoll	Negative Actions Questionnaire – NAQ	Alfa de Cronbach (.88)	Burnout Measure (Pines & Aronson)	Alfa de Cronbach (.92)

Tabla 3
Análisis de los principales hallazgos

Autor	Nivel	Relación entre Workplace Violence/Mobbing y Síndrome de Burnout	Resultados principales
Ben-Zur, H., & Yagil, D.	Transversal	Asociación entre el agotamiento emocional y la despersonalización con altos niveles de agresión.	La agresión del cliente está relacionada con el agotamiento emocional de los proveedores de servicios
Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R.	Transversal	Asociación entre la exposición al comportamiento de intimidación y el síndrome de Burnout.	Los empleados que están expuestos al bullying se sienten más agotados, son más cínicos con su trabajo y perciben que son menos eficientes
Trépanier, S., Fernet, C., Austin, S.	Transversal	El acoso laboral predice directa y positivamente el síndrome de Burnout	Actuar acorde a los propios intereses y valores en el trabajo son importantes para prevenir el agotamiento y mantener el compromiso laboral en situaciones de acoso laboral
Wheeler, A. R., Halbesleben, J. R. B., & Whitman, M. V.	Transversal	Relación directa entre violencia entre compañeros y agotamiento emocional.	Los empleados que perciben abuso de supervisión experimentan un mayor agotamiento emocional y son más propensos a involucrarse en comportamientos abusivos hacia sus compañeros de trabajo.
Rossiter, L., & Sochos, A.	Descriptivo - correlacional	Existe relación entre el mobbing y el síndrome de Burnout, independientemente del tipo de mobbing.	El tipo de violencia relacionado con el trabajo tiene mayor relación con el desarrollo de Burnout.
Ahmad Rayan, Mo'men Sisan & Omar Baker	Descriptivo - correlacional	Existe una relación significativa entre el <i>workplace violence</i> y el síndrome de Burnout.	Las enfermeras que estuvieron expuestas a la violencia en su lugar de trabajo mostraron niveles más altos de estrés y agotamiento que las que no lo hicieron.
Goussinsky, R., & Livne, Y.	Transversal	El maltrato por parte de pacientes y familiares de los mismos contribuye al incremento de agotamiento emocional y despersonalización.	El maltrato y el nivel de autonomía percibido son más probables de predecir despersonalización que agotamiento emocional.

Fu, C., Wang, G., Shi, X., Ren, Y., & Cao, F.	Descriptivo	Existe una asociación significativa entre el <i>workplace violence</i> y las tres dimensiones del síndrome del burnout	Las enfermeras chinas tienen niveles más bajos de miedo a la violencia en el lugar de trabajo en el futuro tenían más probabilidades de mostrar niveles de cinismo más bajos
Islam, T., Ali, M., Jamil, S., & Ali, H. F.	Transversal	El síndrome de Burnout es una variante explicativa entre el <i>mobbing</i> y el bienestar.	El acoso laboral tiene consecuencias cognitivas y psicológicas que afectan la salud mental y el bienestar general de la víctima
Naseer, S., & Raja, U.	Transversal - Experimental	El bullying laboral produce síndrome de Burnout	El bullying laboral puede llevar a disonancia emocional ya que las personas deben mostrar emociones positivas en su trabajo, cuando no las sienten, incrementando los niveles de Burnout.



De las 10 investigaciones, cuatro utilizaron un enfoque teórico. El primero fue la teoría de la Conservación de los Recursos de Stevan Hobfoll o también conocida como el Modelo de demandas y recursos laborales, presente en tres de las cuatro investigaciones mencionadas. El modelo en mención busca explicar cómo la pérdida de recursos puede ser más estresante que la falta de ganancias, es decir, se experimenta una pérdida de energía que se siente como agotamiento emocional frente a las altas demandas del puesto de trabajo y los pocos recursos con los que uno cuenta, debido a esto, las personas están en constante búsqueda de mantener o adquirir mayores recursos (Goussinsky & Livne, 2019). Por su parte, Trépanier et al. (2013), tomaron como base en su investigación los planteamientos de la teoría de la autodeterminación, la cual menciona que para un desarrollo o crecimiento saludable es necesario cubrir tres necesidades básicas psicológicas: de autonomía, de competencia, y de relacionamiento.

Rossiter et al. (2018) realizaron un estudio correlacional con una población de 222 empleados de distintas industrias en Reino Unido. Este estudio tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el *mobbing* y el Síndrome de Burnout influenciados por variables de apoyo social para lo cual hicieron uso de tres instrumentos de medición. El primero fue el Cuestionario revisado de actos negativos, está conformado por 22 ítems sobre tres tipos de violencia: relacionado al trabajo, relacionado a la persona e intimidación psicológica. El segundo fue el Maslach Burnout Inventory - General Survey, conformado por 15 elementos que buscan medir las tres dimensiones: despersonalización, cansancio emocional y autorrealización. Finalmente, se utilizó la Escala de Apoyo Social que busca identificar la percepción instrumental o emocional que tiene la persona sobre el apoyo social. Como resultado se identificó que existe una relación estadísticamente significativa entre el *mobbing* y el síndrome de Burnout sin importar el tipo de violencia ejercido. Asimismo, identificaron que la dimensión de autorrealización, perteneciente al síndrome de Burnout, se relaciona netamente con la intimidación psicológica, que forma parte del *mobbing*.

Trépanier et al. (2013) investigaron el impacto que tiene el *mobbing* en la salud mental de los trabajadores en el espacio laboral, sobre todo con el Síndrome de Burnout. La población que conformó este estudio fueron 1179 enfermeras en Quebec, Canadá. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario revisado de Actos Negativos que mide la frecuencia con la que la persona está expuesta a actos de violencia; la Escala de Satisfacción de Necesidades Básicas Relacionadas con el Trabajo que mide la necesidad de la persona por obtener autonomía,

competencia y sentido de pertenencia; El Maslach Burnout Inventory - General Survey para medición de las dimensiones del síndrome de Burnout; y la versión breve de la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht para medición del compromiso laboral. Los resultados indicaron que aquellas personas que fueron víctimas de *mobbing* tienen una tendencia más fuerte a desarrollar mayores niveles del síndrome de Burnout y menor compromiso laboral, incluso en algunos casos puede predecir el desarrollo de este síndrome. Estos autores indican que esto se debe a que las demandas laborales tienen un impacto directo en los recursos psicológicos porque generan agotamiento mental. Además, actuar acorde a los propios intereses y valores en el trabajo son importantes para prevenir el agotamiento y mantener el compromiso laboral en situaciones de acoso laboral.

Por su parte, Islam et al. (2021), realizaron una investigación con el objetivo de identificar el rol mediador del síndrome de Burnout entre el *mobbing* y el bienestar personal en el cual participaron 480 enfermeras de Lahore e Islamabad, en Pakistán, de las cuales solo 314 respuestas fueron empleadas en el análisis. El instrumento utilizado para medir el *mobbing* fue la escala de Einarsen et al. conformado por 7 ítems que miden la frecuencia de exposición a violencia de cada persona y para medir el síndrome de Burnout se usó el Maslach Burnout Inventory. Como principal resultado identificaron que el síndrome de Burnout es una variante explicativa entre el *mobbing* y el bienestar psicológico, ya que, cuando los implicados experimentan violencia en su centro laboral padecen agotamiento emocional, que tiene como consecuencia el desarrollo del síndrome de Burnout. Además, cuando una persona presenta síndrome de Burnout manifiesta comportamientos negativos para su bienestar y para el clima laboral.

Goussinsky et al. (2019) se enfocaron en el sector salud y cómo el maltrato por parte de pacientes y familiares afecta a los trabajadores de dicho sector, según lo planteado por la Teoría de conservación de recursos. El estudio fue llevado a cabo en Israel con 451 enfermeras y trabajadores de salud. Los instrumentos utilizados fueron Interpersonal conflict at work scale (ICAW) y Challenging Client Behavior and Circumstances Questionnaire para medir los actos de violencia laboral, y la versión abreviada del Maslach Burnout Inventory (aMBI) para lo relacionado a la presencia de síndrome de Burnout. Los resultados obtenidos indican que el maltrato por parte de pacientes y familiares de los mismos contribuye al incremento de agotamiento emocional y despersonalización en trabajadores de salud. Además, se identificó que el maltrato se relaciona más con la despersonalización que con el agotamiento emocional, lo cual no era una hipótesis inicial de los autores ni

investigaciones previas revisadas por los mismos; sin embargo, se considera que hoy en día la despersonalización es el componente más relevante del síndrome de Burnout.

Naseer & Raja (2021) realizaron un trabajo de investigación con 334 colaboradores de diversos sectores en Pakistán. En este trabajo se usó el instrumento Negative Acts Questionary (NAQ) para medir el *mobbing*, que consistió en 8 ítems y la exposición a comportamientos negativos durante los últimos 6 meses. Por otra parte, el instrumento de síndrome de Burnout de Pines y Aronson fue utilizado para medir esta variable, el cual consta de 7 ítems y con enunciados referentes a sensación de agotamiento emocional y síntomas depresivos. Los resultados de la investigación indican que el bullying laboral puede llevar a disonancia emocional debido a que las personas deben mostrar emociones positivas en su trabajo, a pesar de no sentirse así en realidad. Esto genera un ciclo donde el colaborador se desgasta y se frustra, lo cual deriva en síndrome de Burnout debido a la reincidencia de dicho desgaste.

En la investigación de Fu et al. (2021), se realizó un estudio en 1897 enfermeras de 12 hospitales terciarios de la provincia de Shandong, China. De este grupo, el 93,9% eran mujeres. Se utilizó el Inventario del miedo a la violencia futura en el trabajo y la versión china de los 15 ítems del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS). Los hallazgos evidencian que las enfermeras chinas mostraron niveles más altos de síntomas de agotamiento debido a la creciente carga de trabajo que tienen que soportar, especialmente en los hospitales terciarios. Además, las enfermeras con niveles más bajos de miedo a la violencia en el lugar de trabajo a futuro, tenían más probabilidades de mostrar niveles de cinismo más bajos. Finalmente, las enfermeras que mostraron niveles medios de miedo a la violencia laboral futura exhibieron niveles más altos en la dimensión de realización personal, y aquellas con niveles bajos de miedo a la violencia laboral futura presentaron los niveles más bajos de realización personal.

En la investigación de Ben-Zur & Yagil (2005), se realizó un estudio en 228 proveedores de servicios de Israel, de los cuales el 37,4% fueron hombres. Por otro lado, los instrumentos usados fueron: Cuestionario de Supervisión Abusiva, la escala de agotamiento de Maslach y Jackson, la versión hebrea de la escala COPE y la escala de empoderamiento de Spreitzer. Los resultados de esta investigación mostraron que existe una asociación directa entre el agotamiento emocional y la despersonalización con altos niveles de agresión. Además, existen dos factores importantes que pueden afectar el agotamiento entre los proveedores de

servicios: las estrategias de afrontamiento utilizadas y el empoderamiento.

Por otra parte, en la investigación de Mathisen et al. (2008), se realizó un estudio en 207 colaboradores de 70 restaurantes, en donde el 60 % fueron hombres. Con respecto a los instrumentos usados fueron: el Cuestionario de Actos Negativos, el Cuestionario General de Burnout y la Escala de Compromiso. Los resultados de esta investigación demostraron que existe una asociación entre la exposición al comportamiento de intimidación y el síndrome de Burnout. Asimismo, la intimidación conduce a una menor satisfacción y compromiso en el trabajo, y niveles más altos de agotamiento.

En la investigación de Wheeler et al. (2013), se realizó un estudio de 132 trabajadores de múltiples industrias, de las cuales el 63 % fueron mujeres. En relación a los instrumentos fueron: la escala de 11 ítems de Harris, Kacmar y Zivnuska, y la subescala de agotamiento del Inventario de Burnout de Oldenburg. Los resultados de esta investigación demostraron que hay relación entre violencia entre compañeros y agotamiento emocional. Además, las percepciones de abuso de supervisión pueden repercutir en los empleados lo que conlleva a niveles más altos de agotamiento.

Finalmente, en la investigación de Ahmad et al. (2019), se realizó un estudio en 118 enfermeras, de las cuales el 65 % eran mujeres y el 56 % informó haber experimentado violencia en el trabajo. Por otro lado, los instrumentos usados fueron: el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), la Escala de Estrés Percibido (PSS) y un cuestionario demográfico, y tres escalas incluida la versión modificada del Programa Conjunto sobre la Violencia en el Lugar de Trabajo en el Sector de la Salud. Los resultados de esta investigación indican que los participantes expuestos a cualquier tipo de violencia en el lugar de trabajo tienden a estar más estresados que los que no, ya que deben trabajar horas adicionales para compensar la escasez de personal. Además, la mayoría de los participantes no hablaban árabe, lo que puede afectar sus niveles de estrés y agotamiento, y la experiencia de violencia en el lugar de trabajo y el 54% de los participantes informaron haber experimentado violencia en el lugar de trabajo por parte de sus gerentes.

Discusión

Para la medición del síndrome de Burnout, la mayoría de investigaciones ha utilizado el instrumento del Maslach Burnout Inventory y sus diferentes versiones (versión china y versión abreviada), la subescala de Burnout de Oldenburg y el Cuestionario general de Burnout. De acuerdo a Santaella (2022), el Maslach Burnout Inventory (MBI) es el instrumento más utilizado para la medición del síndrome de Burnout y sus tres dimensiones, ya que, su validez ha sido comprobada en distintas poblaciones a nivel mundial. Por otro lado, para la medición del *mobbing* se utilizaron distintos instrumentos, entre los cuales destaca el Negative Actions Questionnaire – NAQ.

Respecto a los principales hallazgos de los artículos analizados se halló que la exposición al *mobbing* está directamente relacionada al síndrome de Burnout en los colaboradores, indistintamente del rubro en el que se desempeñen. Asimismo, las formas más comunes de *mobbing* identificadas son la violencia verbal, amenazas, la falta de reconocimiento y el abandono laboral hacia los trabajadores por parte de líderes, sobre todo por parte de sus superiores inmediatos siendo la población femenina la más vulnerable. De acuerdo a Malik & Björkqvist (2019), el género cumple un rol de predictor en el involucramiento de la persona en casos de violencia laboral sin importar el nivel jerárquico que ocupe, siendo las mujeres las personas que reportan casos de violencia con mayor frecuencia.

Además, se concluye que el *mobbing* tiene una relación más significativa con la despersonalización y agotamiento emocional, variables que son dimensiones del síndrome de Burnout y se relacionan con el bienestar de los colaboradores en su organización (Goussinsky et al., 2019). Asimismo, se debe tener en cuenta que la violencia en el trabajo, relacionada a otros factores como temporadas de alta carga laboral o contextos sociales relevantes pueden intensificar la sensación de malestar y, por ende, producir síndrome de Burnout en los colaboradores (Rayan et al., 2019).

De igual modo, los resultados mostraron que cuando un colaborador había sido víctima de alguna clase de violencia en el pasado, tenía más probabilidad de sufrir del síndrome de Burnout en el presente. Malik & Björkqvist (2019) refieren que cuando un trabajador es víctima de esta situación sufre un cambio en su calidad de vida, pues repercute su estado emocional y sus relaciones interpersonales, desarrollando altos niveles de frustración.

Las investigaciones indican que las consecuencias a nivel laboral de la problemática del síndrome de Burnout y el *mobbing* genera que los colaboradores abandonen sus responsabilidades del

trabajo y pierdan interés en el logro de sus objetivos, lo cual puede desencadenar ausentismo laboral y rotación de personal con la pérdida de talento que esto conlleva. Esto, sin duda, es perjudicial en un ambiente tan competitivo que existe hoy en día en el mercado. A nivel emocional, se pueden desarrollar síntomas depresivos y evitativos, haciendo que la persona pierda interés en relacionarse con sus compañeros y generando que su centro de trabajo sea un espacio inseguro para quien es víctima de violencia. Siendo el estrés postraumático, por ejemplo, un diagnóstico que pueden desarrollar las víctimas de *mobbing* y síndrome de Burnout. Por su parte a nivel social, se cuenta con personas víctimas de violencia, con inseguridades y, por ende, dificultades para poder desarrollarse profesionalmente y aportar con su trabajo a la sociedad, mientras que las compañías pueden verse afectadas en relación a su marca empleadora como consecuencia externa, y a los niveles de productividad, como repercusión interna.

Como primera limitación, es que el *mobbing*, al ser un término nuevo en Latinoamérica, carece de investigaciones que relacionen este fenómeno con el síndrome de Burnout en base a los criterios requeridos para el presente estudio. Una segunda limitación, está relacionada al hecho de que la mayoría de las investigaciones están en un idioma extranjero, lo cual puede generar desinformación en personas que no comprendan otros idiomas. Una tercera limitación fue que, durante la fase de búsqueda en las bases de datos, se encontró una cantidad considerable de investigaciones que no usaban instrumentos estandarizados lo que significa que sus resultados no pueden ser tomados en consideración por falta de validez para fines de esta revisión. Finalmente, como última limitación, las investigaciones relacionadas con el *mobbing*, en su mayoría, están relacionadas al sector salud y esto se ve reflejado en el uso del instrumento Work Violence Scale que mide específicamente la violencia en trabajadores de salud.

Asimismo, se recomienda que para futuras investigaciones se tenga en cuenta un enfoque cualitativo para obtener nueva información a partir de técnicas variadas como entrevistas individuales o focus groups, que brinden mayor información y complementen las conclusiones cuantitativas, lo cual ampliará la posibilidad de aportes futuros al campo de estudio de la psicología organizacional. Por otro lado, a partir de lo revisado en la presente investigación, se sugiere realizar mediciones periódicas de clima laboral y bienestar en las organizaciones con la finalidad de disponer de información de manera anticipada sobre lo que está ocurriendo en los equipos de trabajo y elaborar estrategias que permitan garantizar y promover niveles adecuados de salud en el trabajo. En ese sentido, es importante reforzar los medios de

comunicación dentro de la organización, los estilos de liderazgo, el trabajo en equipo y compañerismo, así como la autonomía y empoderamiento de los colaboradores, que nos ayudan generar un ambiente de trabajo saludable (Mabona et al., 2022). De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo, estas mediciones deben estar orientadas a temas relacionados a liderazgo, autonomía, ambiente laboral, y bienestar emocional. Por este motivo, se sugiere contar con la participación y apoyo de los psicólogos organizacionales del centro de trabajo, así como los colaboradores del área de Gestión de Talento Humano, con el fin de brindar el enfoque adecuado a estas mediciones y resultados obtenidos.

Finalmente, se recomienda que toda compañía cuente con lineamientos definidos para abordar casos de *mobbing* que se puedan presentar. En caso ocurra, es muy importante que el personal responsable de temas de hostigamiento y acoso sexual en las empresas cuente con la preparación necesaria para abordar estos casos, desde un enfoque que proteja a la persona afectada y no busque encubrir este tipo de situaciones que luego generan consecuencias negativas en el bienestar general de los colaboradores. Para ello, resulta importante que tanto los responsables de velar por la integridad de los colaboradores, así como el equipo de Talento Humano y/o Gerencia General, sean partícipes de cursos especializados en temas de *mobbing*. Y en caso de detección de un caso, se desarrolle una estrategia de intervención que involucre cuidado psicológico y medidas drásticas para erradicar o disminuir la posibilidad de que se repita un evento similar. Y, por otro lado, capacitar y brindar talleres a los colaboradores de la importancia de la comunicación de esta problemática y las consecuencias de cometer actos violentos.

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos se identificó que la mayoría de estudios indican que existe una relación directa entre el *mobbing* y el síndrome de Burnout.

Asimismo, se da a conocer la importancia del estudio e intervención en el caso de la prevalencia de ambos fenómenos debido a las consecuencias físicas, psicológicas, emocionales y sociales que conllevan, sobre todo aquellas implicadas en temas de productividad y satisfacción laboral.

Finalmente, esta investigación cumple el rol de ser un aporte para generar mayor concientización sobre la problemática del *mobbing* en nuestro país y las consecuencias que tiene sobre el estado de salud mental de los colaboradores.

Referencias

- Acquadro, D., Bollo, M., Chirico, F., & Ferrari, G. (2021). Association between workplace violence and burnout syndrome among schoolteachers: a systematic review. *Journal of health and social sciences*, 6(2), 187-208. <https://doi.org/10.19204/2021/ssct6>
- Aristidou, L., Mpouzika, M., Papanthanasoglou, E. D. E., Middleton, N., & Karanikola, M. N. K. (2020). Association between workplace bullying occurrence and trauma symptoms among healthcare professionals in cyprus. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.575623>
- Ávila, J. (2020). El acoso laboral o mobbing como elemento causante de accidentes laborales. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 123-136. <http://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.331>
- Ben-Zur, H., & Yagil, D. (2005). The relationship between empowerment, aggressive behaviours of customers, coping, and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(1), 81-99. <https://doi.org/10.1080/13594320444000281>
- Bilić, V., & Dragoslavić, M. (2022). Understanding the effects of violence experienced in the workplace on work and life satisfaction among primary school principals. *Hrvatska Revija Za Rehabilitacijska Istrazivanja*, 58(2), 1-28. <https://doi.org/10.31299/hrri.58.2.1>
- Choi, J., Kruis, N. E., & Kim, Y. (2020). The impact of occupational characteristics and victimization on job burnout among south korean correctional officers. *Criminal Justice and Behavior*, 47(7), 905-923. <https://doi.org/10.1177/0093854820923024>
- Forero, E., Doria, K., & Rangel, J. (2020). Costos asociados a las conductas constitutivas de acoso laboral. <https://doi.org/10.18566/978-958-764-867-6>
- Finchilescu, G., Bernstein, C., & Chihambakwe, D. (2019). The impact of workplace bullying in the zimbabwean nursing environment: Is social support a beneficial resource in the bullying-well-being relationship? *South African Journal of Psychology*, 49(1), 83-96. <https://doi.org/10.1177/0081246318761735>
- Fu, C., Wang, G., Shi, X., Ren, Y., & Cao, F. (2021). The association between fear of future workplace violence and burnout among nurses in china: A cross-sectional study. *Journal of Affective Disorders*, 293, 29-35. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2021.06.013>
- Goussinsky, R., & Livne, Y. (2019). The role of coping resources in the relationship between mistreatment and job burnout: Evidence across two healthcare settings. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 28(10), 1250-1268. <https://doi.org/10.1080/10926771.2018.1473905>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). McGRAW-HILL.
- Islam, T., Ali, M., Jamil, S., & Ali, H. F. (2021). How workplace bullying affects nurses' well being? The roles of burnout and passive avoidant leadership. *International Journal of Human Rights in Healthcare*. <https://doi.org/10.1108/IJHRH-05-2021-0113>
- Liang, H. (2021). Does workplace bullying produce employee voice and physical health issues? testing the mediating role of emotional exhaustion. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.610944>
- Mabona, J. F., van Rooyen, D., & Ham-Baloyi, W. T. (2022). Best practice recommendations for healthy work environments for nurses: An integrative literature review. *Health SA Gesondheid*, 27. <https://doi.org/10.4102/hsag.v27i0.1788>
- Malik, N. A., & Björkqvist, K. (2019). Workplace bullying and occupational stress among university teachers: Mediating and moderating factors. *Europe's Journal of Psychology*, 15(2), 240-259. <https://doi.org/10.5964/ejop.v15i2.1611>
- Manrique, A., & Avendaño, B. L. (2021). Relación entre mobbing y síndrome de burnout en docentes. *Revista Mexicana De Investigación En Psicología*, 13(1), 115-130. <https://doi.org/10.15332/22563067.7077>
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector: Personality and social sciences. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(1), 59-68. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2007.00602.x>
- Naseer, S., & Raja, U. (2021). Why does workplace bullying affect victims' job strain? perceived organization support and emotional dissonance as resource depletion mechanisms. *Current Psychology*, 40(9), 4311-4323. <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00375-x>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas de salud conexos (11ª ed.). <http://id.who.int/icd/entity/129180281>
- Rayan, A., Sisan, M., & Baker, O. (2019). Stress, workplace violence, and burnout in nurses working in king abduallah medical city during al-hajj season. *Journal of Nursing Research*, 27(3). <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000291>
- Rositer, L., & Sochos, A. (2018). Workplace bullying and burnout: The moderating effects of social support. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 27(4), 386-408. <https://doi.org/10.1080/10926771.2017.1422840>
- Santaella, L. (2022). Incidencia del síndrome de Burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 91-110. Epub 10 de diciembre de 2022. <https://doi.org/10.35290/rcui.v9n3.2022.601>
- Trépanier, S., Fernet, C., & Austin, S. (2013). Workplace bullying and psychological health at work: The mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness. *Work and Stress*, 27(2), 123-140. <https://doi.org/10.1080/02678373.2013.782158>
- Wheeler, A. R., Halbesleben, J. R. B., & Whitman, M. V. (2013). The interactive effects of abusive supervision and entitlement on emotional exhaustion and co-worker abuse. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(4), 477-496. <https://doi.org/10.1111/joop.12034>

CHAVEZ ROJAS SIHUAY (E FINAL)

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Luis Eduardo Santaella Palma. "Incidencia del síndrome de Burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada", Revista Científica UISRAEL, 2022 Publicación	1%
4	de.slideshare.net Fuente de Internet	1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1%

Excluir bibliografía

Apagado