

Impacto del *mobbing* y *burnout* en el desempeño del personal administrativo

Impact of mobbing and burnout on the performance of administrative personnel

MTRA. SABY IRASEMA SILVA PÉREZ^{a*}, DR. JUAN LUIS HERNÁNDEZ ARELLANO^a

^aDoctorado en Ciencias de la Ingeniería Avanzada (DOCIA), Departamento de Ingeniería Eléctrica y Computación, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México

*Autor de correspondencia. Correo electrónico: al216696@alumnos.uacj.mx

No. de resumen

5CP23-23

Formato

Ponencia

Evento

5.º Coloquio de Posgrados del IIT

Presentador

Saby Irasema Silva Pérez

Tema**Estatus**

Estudio en curso

Fecha de la presentación

Mayo, 2023

Resumen

Los cambios globales económicos y competitividad en México han modificado el modelo organizacional de las empresas, incrementando el nivel de estrés y fatiga debido a la alta carga mental de trabajo, teniendo efectos importantes en el desempeño de los trabajadores. Adicionalmente, los factores estrés y *mobbing* han sido relevantes en investigaciones recientes donde se ha reportado su influencia en la carga mental y de igual manera en el desempeño. Los objetivos de esta etapa de la investigación es la aplicación de la encuesta para valorar los factores *mobbing*, *burnout* y desempeño en los trabajadores administrativos, además para conocer la consistencia interna de los instrumentos seleccionados. La aplicación del instrumento se llevó a cabo en las oficinas de gobierno a 188 personas. El valor del Alfa de Cronbach fue de 0.899. Para el *mobbing* y el *burnout* el Alfa de Cronbach fue de 0.958 y 0.863, respectivamente, mientras que para los instrumentos de desempeño el Alpha de Cronbach fue de 0.919, 966 y 0.955, respectivamente. Los valores obtenidos de Alfa de Cronbach se consideran buenos, por lo tanto, el instrumento cuenta con consistencia interna aceptable. El *mobbing* está causando manipulación para inducir al castigo y daños a la imagen pública. El *burnout* está causando cinismo y desgaste emocional. Ambos están afectando el desempeño.

Palabras clave: *mobbing*; *burnout*; desempeño de los trabajadores.

Abstract

Global economic changes and competitiveness in Mexico have modified the organizational model of companies, increasing the level of stress and fatigue due to the high mental workload, having important effects on the performance of workers. Additionally, stress and mobbing factors have been relevant in recent research where their influence on mental workload and performance has been reported. The objectives of this stage of the research are the application of the survey to assess the mobbing, burnout and performance factors in administrative workers, as well as to know the internal consistency of the selected instruments. The application of the instrument was carried out in the government offices to one hundred and eighty-eight people. Cronbach's alpha value was 0.899. For mobbing and burnout, Cronbach's Alpha was 0.958 and 0.863, respectively. While for the occupational performance instruments Cronbach's Alpha was 0.919, 966 and 0.955, respectively. The values obtained for Cronbach's Alpha are considered good, therefore, the instrument has acceptable internal

consistency. Mobbing is causing manipulation to induce punishment and damage to public image. Burnout is causing cynicism and emotional burnout. Both are affecting performance.

Keywords: mobbing; burnout; worker performance.

Entidad legal responsable del estudio

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Conflictos de interés

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.