

## **PERCEPCIÓN DE MALTRATO POR PERSONAL DE PROGRAMAS DE SALUD DE LA SECRETARIA DE SALUD. CORO 2024.**

*Perception of abuse by health program staff of the Ministry of Health. Coro 2024.*

Zurita, Josefina<sup>1</sup>  
Bartolo, Carmela<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Especialista en Pediatría. Docente de Pre y Post Grado Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda. Email: josefinazurita@gmail.com. ORCID: 0009-0002-3366-923X

<sup>2</sup> Especialista en Medicina Interna. Docente de Pre y Post Grado. Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda. Email: carmelalinda1@gmail.com ORCID: 0009-0003-5325-4661

### **RESUMEN**

El “Mobbing” definida como violencia psicológica perpetrada por una persona o grupo de personas al menos una vez a la semana durante un periodo mínimo de 6 meses contra un trabajador. La Organización Mundial de la Salud la considera un problema de salud pública afectando al personal de salud con prevalencia entre 5% y 98.5%, impactando en el área psicosocial Objetivo: Determinar el maltrato Psicológico en el personal de Programas de la Secretaría de Salud, Falcón. Metodología: Paradigma positivista, cuantitativa, descriptiva, de corte transversal. Población 62 trabajadores del departamento de programas con Muestra:37 trabajadores. Se aplicó mediante una encuesta anónima, un instrumento para datos sociodemográficos, tipo de contratación y la Escala de Cisneros para valoración del Mobbing psicológico. Resultados. El mayor grupo etario esta en rango de 36 a 45 años (35%) 84% mujeres, 54% solteras y 51.5% tiene empleo fijo. En la escala de Mobbing el 76% respondió negativamente a las preguntas Mobbing psicológico. Destacándose en las respuestas positivas para Mobbing: recibe críticas y repudio por cualquier cosa (18,9%), lo abruman con carga de trabajo (17,8%), evalúan con iniquidad (16,2%) y asignan tareas absurdas (15,7%). Conclusiones: Es necesario medidas inclusivas para el personal de programas que percibe un trato diferente al 76% expresados positivamente para Mobbing en las respuestas, ya que esto tiene un efecto acumulativo en la persona generando efectos negativos emocional y de satisfacción laboral y por lo tanto baja autoestima, resentimiento y bajo desempeño, siendo esto indicadores de deshumanización en el ambiente laboral.

**Palabras clave:** Mobbing, personal de salud, escala de Cisneros, deshumanización, ambiente laboral.

### **ABSTRACT**

Mobbing is defined as psychological violence perpetrated by a person or group of people at least once a week for a minimum period of 6 months against a worker. The World Health Organization considers it a public health problem affecting health personnel with a prevalence between 5% and 98.5%, impacting the psychosocial area. Objective: To determine psychological abuse in the Program staff of the Ministry of Health, Falcón. Methodology: Positivist paradigm, quantitative, descriptive, cross-sectional. Population: 62 workers from the programs department with a sample: 37 workers. It was applied through an anonymous survey, an instrument for sociodemographic data, type of contract and the Cisneros Scale for assessing psychological mobbing. Results. The largest age group is in the range of 36 to 45 years (35%), 84% women, 54% single and 51.5% have a permanent job. On the Mobbing scale, 76% responded negatively

to the questions about psychological mobbing. Positive responses to mobbing were highlighted: receiving criticism and reproach for anything (18.9%), being overwhelmed with workload (17.8%), receiving unfair evaluations (16.2%), and assigning absurd tasks (15.7%). Conclusions: Inclusive measures are needed for program staff who perceive treatment differently than the 76% who expressed positive opinions about mobbing in their responses. This has a cumulative effect on the individual, generating negative emotional and job satisfaction effects and, consequently, low self-esteem, resentment, and poor performance, all of which are indicators of dehumanization in the work environment.

**Keywords:** Mobbing, healthcare personnel, Cisneros scale, dehumanization, work environment.

## INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Mobbing o acoso psicológico laboral como un problema de salud pública, siendo el personal que labora en instituciones de salud de los sectores más afectados. La prevalencia del Mobbing en el personal de salud oscila entre el 5.6% y el 98.5%, principalmente en los países en desarrollo. Reportándose encuestas donde se observó que entre el 70% al 98,5% del personal de salud de Latino américa experimentó alguna situación de acoso<sup>1</sup>.

Este tiene graves repercusiones en el humanismo dentro del ámbito de la salud, afectando tanto la salud mental y física de los trabajadores como la calidad de la atención al paciente. Este tipo de violencia, que incluye maltrato psicológico, abuso de poder y hostigamiento, socava los principios de respeto, empatía y cuidado que son fundamentales en la profesión médica, lo que puede llevar a la disminución del rendimiento laboral, absentismo, errores en la atención al paciente y un clima laboral toxic<sup>2</sup>.

El Mobbing se evidencia cuando un individuo, ejerciendo su poder, rebasa los límites y comienza a causar daños a otra persona, generando en ella alteraciones psicológicas que, según las circunstancias, pueden convertirse en lesiones. En este caso en los trabajadores, afecta su integridad y su dignidad humana, su calidad de vida, condiciones, seguridad y salud del trabajo<sup>3</sup>: partiendo de que la violencia ha aumentado significativamente en los últimos años, afectando a los distintos grupos poblacionales de un modo diferente, existiendo unos más vulnerables que otros<sup>4,5</sup>.

Basado en esta realidad la cual es cada día más frecuente, se realizó la presente investigación en los trabajadores del área de programas de la Secretaría de Salud del estado Falcón, con el objetivo de determinar la presencia de Mobbing en este personal ya que por sus características en este departamento hay diversidad de disciplinas y por ende variabilidad de jefes con diferentes estilos de gerencia y nivel de empatía, siendo por lo tanto un clímax laboral propicio para el maltrato psicológico<sup>6</sup>.

Teniendo como Objetivo General: Determinar el maltrato Psicológico en el personal del departamento de Programas de la Secretaría de Salud del Estado Falcón. En el lapso octubre 2023 - enero 2024. Siendo los objetivos específicos: Caracterizar sociodemográficamente al personal, establecer su relación laboral y evaluar la percepción de maltrato psicológico en el personal, aplicando la encuesta de Cisneros.

Desde la perspectiva teórica, esta investigación significa un aporte, pues está orientada a definir nuevas líneas de investigación que pueden generar nuevos conocimientos en esta materia del Mobbing en el medio de salud en Venezuela. Asimismo, en el aspecto social este estudio aporta una nueva perspectiva humanística interesada en el bienestar del ser humano, sirviendo de apoyo a otros profesionales o estudiantes que tengan interés en la materia, permitiendo que la misma sea difundida para así identificar las acciones que permitan identificar la presencia de este fenómeno.

Para la realización del presente trabajo los fundamentos teóricos se basaron en la revisión de literatura y de instrumentos previamente aplicados y validados para el estudio e investigación del Mobbing psicológico, considerándose adecuada la Escala de Cisneros para obtener la información requerida. Igualmente, algunas definiciones y conceptos que soportan la importancia de la investigación.

Existen varias formas o tipos de violencia, según distintas variables a considerar; los individuos afectados, los agentes de violencia, el motivo, según la relación que existe entre agresor y agredido y según la naturaleza de la agresión. De acuerdo a este último criterio se identifican diversos tipos de clasificaciones, entre las que se distinguen: a) Violencia física, b) Violencia psicológica, c) Violencia sexual<sup>7</sup>.

También suele agruparse a estas formas de violencia según el modo en el que actúa el agresor: Violencia activa, Violencia pasiva o de omisión, que se refiere a la violencia de la indiferencia, la negligencia, el abandono y la falta de solidaridad. En este orden de ideas, la violencia en el lugar de trabajo aparece como una amenaza grave, y a veces letal, contra la eficiencia y el éxito de las organizaciones; causa perturbaciones inmediatas, y a largo plazo de las relaciones interpersonales, de la organización del trabajo y de todo el entorno laboral.<sup>8</sup> Mientras que la OMS adopta en su informe mundial sobre violencia y salud, la definición de violencia ocupacional como "aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud<sup>9</sup>.

En lo que refiere a manifestaciones de violencia en lugares de trabajo, la variedad de comportamientos es amplia y la línea que separa a los comportamientos aceptables de los no aceptables, es a veces difusa. Esto se debe a que la percepción, en diferentes contextos y culturas, de lo que constituye violencia en el trabajo es diversa, lo que implica un enorme desafío para describir y definir este fenómeno<sup>10,11</sup>. En este contexto la palabra Mobbing resulta novedosa, ha sido definida como una situación en la que una persona o grupo ejerce violencia psicológica al menos una vez por semana, durante un periodo no menor a seis meses sobre otra persona o grupo. El fenómeno siempre se da en el ámbito laboral y busca destruir la reputación y perturbar el ejercicio profesional en quienes resultan víctimas<sup>12</sup>.

El Mobbing desemboca generalmente en una renuncia del trabajador a su empleo, no sin antes haber sufrido seguramente, patologías psíquicas y psicosomáticas.<sup>13</sup> Para que un acoso laboral sea considerado Mobbing, debe constar de tres factores: el acoso, la repetición en el tiempo y tener el objetivo de desvincular a la persona de la organización. Otra de las formas en las que se manifiesta el acoso es el sexual, aunque las definiciones difieren en algunos detalles en diferentes códigos, leyes, sentencias de los tribunales y convenios colectivos. La OIT acuña para el término acoso sexual en el trabajo como una insinuación o exigencia sexual que, al ser rechazado por quien la recibe, pone en riesgo su estabilidad laboral u oportunidades de trabajo<sup>14</sup>.

**Causas del Mobbing: Factores Exógenos:** Cambios organizacionales, sobrecarga de trabajo, malas prácticas de contratación, falta de comunicación, mala gestión, e inseguridad laboral. **Factores Endógenos:** Personalidad de la víctima, falta de empatía del acosador, problemas de comunicación y liderazgo, entre otros<sup>15</sup>.

**Consecuencias del Mobbing: Para el individuo:** Deterioro de la salud mental (ansiedad, depresión, estrés), problemas de salud física, baja autoestima, insatisfacción laboral, y riesgo de suicidio. **Para la organización:** Aumento del ausentismo laboral, disminución de la productividad, mala calidad de atención al paciente, incremento de la rotación de personal, y deterioro del clima laboral<sup>16</sup>.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es de paradigma positivista, cuantitativa, descriptiva, de corte transversal.

*La población* está representada por 62 trabajadores que conforman la plantilla del departamento de programas de la Secretaría de Salud.

**Muestra:** En el estudio participaron 37 trabajadores de la población objetivo, a quienes se les pidió su consentimiento a participar, informándole que se trataba de una investigación sobre acoso psicológico en el trabajo. Garantizando se le la confidencialidad.

**Técnica de recolección de información,** se aplicó mediante una encuesta anónima, un instrumento basado en los aspectos correspondientes a los datos sociodemográficos y tipo de contratación en una primera parte y la segunda parte corresponde a la aplicación de la Escala de Cisneros como herramienta de valoración del Mobbing psicológico identificando el grado de frecuencia con que se producen los hostigamientos,

**Análisis de datos:** Los datos obtenidos, fueron procesados mediante la aplicación de Excel para Windows 10, utilizándose medidas de tendencia central promedios, frecuencia y porcentajes.

## RESULTADOS

El procesamiento y análisis de los datos recopilados en la encuesta aplicada a la muestra arrojo los resultados presentados en la tabla 1 y tabla 2.

**Tabla Nº1.** Caracterización sociodemográfica de trabajadores del área de programas de Secretaría de Salud Falcón. Octubre 2023-enero 2024

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS		Frecuencia	Porcentaje
Edad	25 a 35 años	8	22
	36 a 45 años	13	35
	46 a 55 años	9	25
	Mas de 55años	7	19
Sexo	Masculinos	6	16
	Femeninos	31	84
Estado civil	Casado	11	30
	Soltero	20	54
	Unión estable	6	16
	Divorciado	0	0
Nivel de instrucción	Universitaria	25	67,5
	Técnica	8	21,6
	Secundaria	4	10,8
	Primaria	0	0
Situación Laboral	Fijo	19	51.5
	Contratado	13	35
	Suplente	5	13.5

**Fuente:** Datos obtenidos por las investigadoras

**Tabla N<sup>a</sup>2.** Evaluación de Mobbing Psicológico según Escala de Cisneros en trabajadores del departamento de programas. Secretaría de Salud. Falcón. Nov 2023-enero 2024.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Alternativas de respuestas</b>		
	<b>Nunca %</b>	<b>Pocas veces en el año (%)</b>	<b>Algunas veces al mes (%)</b>
1.- Mi superior restringe las posibilidades de comunicarme con él	78,4	10	11.6
2.- Me ignoran, me excluyen, me hacen invisible...	83,8	3	13.2
3.-Me impiden expresarme	75,7	8	16.3
4.-Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios y ética	85,8	6,2	8
5.- Evalúan mi trabajo de manera inequitativa	70,3	16.2	13.5
6.-Me dejan sin ningún trabajo que hacer	89	4	7
7.-Me asignan tareas o trabajos absurdos	70,3	15,7	14
8.-Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional	78,4	10,8	10.8
9.-Me asignan tareas rutinarias o sin valor...	78,4	13,5	8.1
10.-Me abruman con cargas de trabajo insoportables	75,7	17,8	6.5
11.-Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad	86,5	12,4	1.1
12.-Me impiden que adopte medidas de seguridad	86.5	9.8	3.63
13..Se me ocasionan gastos malintencionados	83,8	11,4	4.8
14.-Prohiben a mis compañeros o colegas que me hablen	93.2	6,8	0
15.-Minu valoran mi trabajo	81,8	13,7	4.5
16.-Me acusan injustificadamente de errores, fallas, y defectos	81,1	15,7	1.2
17.- Recibo críticas y repudios por cualquier cosa	67.6	18,9	13.5
18.-Se amplifican y dramatizan errores pequeños.	73	13	14

**Fuente:** Las investigadoras

## DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la caracterización sociodemográfica se destacan el grupo etario de mayor proporción se corresponde con adultos productivo de 36 a 45 años para un 35%, es notable la existencia de un importante grupo de adultos mayores en un 19%, lo cual es propio de este nivel de gerencia donde tiene cabida la presencia de profesionales de vasta experiencia, evidenciándose además en el 6,5% de profesionales universitarios: siendo notorio el predominio del personal de sexo femenino y estado civil soltero., resultados similares reportan estudios como los de Paravic y Valenzuela (2002), con un 76.6% mujeres en un rango de edades predominante entre 36 a 50%.

En cuanto a la relación laboral, un importante grupo no es empleado fijo (49,5%), lo que puede conducir a una situación de inseguridad e inestabilidad emocional, situación similar a la reportada por Parra y Paravic, (2003) con más de la mitad del personal contratado.

En relación a los resultados de aplicación de la encuesta de Cisneros, para evaluación de Mobbing psicológico, se destacan los siguientes:

En respuestas negativas para Mobbing, de las 18 preguntas estuvo en un (Recibo críticas y repudios...) rango entre 67.6% la más baja y 93.2% la más alta (prohíben a mis compañeros o colegas que me hablen), con un promedio de 75.6% de percepción Negativa para Mobbing.

En las opciones Pocas veces en el año y Algunas veces al mes se destacan las Siguientes situaciones percibidas para maltrato: Recibe críticas y repudio por cualquier cosa (18,9%), Lo abruman con carga de trabajo (17,8%), Evalúan trabajo con iniquidad (16,2), Asignan tareas absurdas (15,7%), Me ignoran (13,2%). En estos resultados se observa la existencia de cierto grado de injusticia, falta de motivación al personal, fomento de baja autoestima y poco estímulo a la meritocracia, situación ésta que llama a la reflexión por parte de jefes y directivos a considerar la necesidad de fortalecer las relaciones de armonía y equidad y fomentar políticas de prevención de bulling.

## **CONCLUSION**

Aun cuando en un alto porcentaje (76%) respondió negativamente a percepción para bulling en el personal que labora en el departamento de programas de la secretaria de salud, es necesario tomar medidas inclusivas para el personal que percibe un trato diferente a este 76% del personal, sobre todo en la carga laboral , repudios y críticas, iniquidad en la evaluación de su desempeño, ya que a pesar de que la frecuencia no es tan alta, esto tiene un efecto acumulativo en la persona y genera efectos negativos desde el punto de vista emocional y de satisfacción laboral y por lo tanto baja autoestima, resentimiento y bajo desempeño , siendo esto indicadores de deshumanización en el ambiente laboral.

## **REFERENCIAS CONSULTADAS**

1. Organización Mundial de la Salud. Global Consultation on Violence and Health. Violence: a public health priority. 1996 Ginebra, (documento WHO/EHA/SPI.POA).
2. Matile A, Salomón S, Suso A, Pezzini L, Miranda R & Carena J. Maltrato a los profesionales de la salud.2016. Revista médica universitaria. Facultad de Ciencias Médicas. UNCuyo. Vol 12 – Nº2 – 2016 ISSN 1669-8991. [https://digital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/8436/04-matile-rmu12-2.pdf](https://digital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8436/04-matile-rmu12-2.pdf)
3. Guevara, L. (2003). *Tratamiento del acoso psicológico, el estrés y el burnout como accidentes de trabajo*. Cuba.

4. Orpinas, P. y De Los Ríos, R. La violencia: del conocimiento a la prevención. Rev Panam Salud Pública 1999 5(4/5) 5(4/5):211-214.
5. Buinic, M., Morrison, A. y Shifter, M. La violencia en América Latina y el Caribe: un Marco de Referencia para la Acción. 1999 Banco Interamericano de Desarrollo Washington D.C
6. Hijar, M., López, M. y Blanco, J. La violencia y sus repercusiones en la salud; reflexiones teóricas y magnitud del problema en México1997. Rev. salud pública México 1997 39(6): 2-9
7. Orpinas, P. y De Los Ríos, R. La violencia: del conocimiento a la prevención. Rev Panam Salud Pública 1999 5(4/5) 5(4/5):211-214.
8. Trujillo Flores MM, Valderrabano Almegue ML, Hernandez Mendoza R. Mobbing: Historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. INNOVAR2007;17(29):7191  
[https://www.researchgate.net/publication/361130356\\_Mobbing\\_en\\_profesionales\\_de\\_la\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/361130356_Mobbing_en_profesionales_de_la_salud)
9. Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre la violencia y la salud. Ginebra OMS 2002.
10. Perrone R, Nannini M. Violencia y abusos sexuales en la familia. Buenos Aires. Paidos 1997.
11. Consejo Internacional de Enfermeras, Instituto de Salud Pública, Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial de la Salud. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra. 2002.
12. Paravic T, Valenzuela S & Burgos M. Violencia percibida por trabajadores de atención primaria de salud cienc.enferm. v.10 n.2 concepción dic. 2004  
<http://Dx.doi.org/10.4067/s0717-95532004000200007>
13. Bedota, Villalobos, E, García J. & Villamar, Y. (2023). Acoso psicológico percibido por los profesionales de enfermería en un hospital público de Ecuador. Enfermería Investiga, 8(4), 10-19.  
<https://doi.org/10.31243/ei.uta.v8i4.2267.2023>  
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2267>.

14. OIT SOS estrés en el trabajo Revista del trabajo [Internet] n°37 2000 ISSN: 1020-0010.  
Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/-dcomm/documents/publication/dwcm\\_080699.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/-dcomm/documents/publication/dwcm_080699.pdf)
15. Hirigoyen, Marie-France “El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso”. Editorial Paidos. Bs. As. 2001.
16. Ortiz, M., Valencia A. & Espinoza E. (2022). Mobbing en profesionales de la salud. *Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*, 10(20), 244–250. <https://doi.org/10.29057/icsa.v10i20.7809>