

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Mobbing y clima laboral en trabajadores de un Hospital de
Tarma**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

Joselyn Del Milagro Sal y Rosas Soto

ASESOR

Jean Paul Moreno Palomino

Lima, Perú

2020

Mobbing y clima laboral en trabajadores de un Hospital de Tarma

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía, darme fuerza y bendecir cada paso en mi carrera universitaria.

A mi madre María E. Soto Baldeón, por su amor incondicional, trabajo y sacrificio, por la sabiduría al brindarme sus consejos, por su paciencia en cada etapa de mi vida y alentarme seguir esforzándome y luchar por mis metas con humildad y respeto.

A los docentes que compartieron sus conocimientos en el desarrollo de este trabajo. Así mismo a todas las personas que aportaron directa e indirectamente durante todo el proceso de formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi casa de estudios superior, por abrir camino y brindarme los conocimientos adquiridos.

Al Ps. Honorato Chuctaya por impulsarme a perseverar y que prevalezca la humildad, al Mg. Jean Paul Moreno Palomino, por la asesoría brindada y los conocimientos transmitidos, a la psicología Karina Vargas M., quien con su enseñanza hizo que pueda crecer día a día como persona y profesional.

A las autoridades y personal que conforma el hospital Feliz Mayorca Soto Tarma por la colaboración y permitirme realizar todo el proceso de investigación dentro de su establecimiento.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma. **Materiales y métodos:** estudio correlacional de diseño no experimental, transversal y enfoque cuantitativo. La muestra se conformó por 97 trabajadores de un hospital de Tarma. Las variables principales fueron mobbing y clima laboral. Se utilizó el programa estadístico SPSS 24 para el análisis de los datos descriptivo e inferencial, y la prueba estadística de Chi cuadrado "X²". **Resultados:** El 60.8% de los trabajadores presentó un nivel medio de mobbing y el 35.1% percibió un clima laboral muy desfavorable. Asimismo, se halló correlación significativa entre el mobbing y el clima laboral ($p=0.000$), de igual forma entre las dimensiones del mobbing: Desprestigio laboral ($p=0.005$), entorpecimiento laboral ($p=0.022$), incomunicación ($p=0.011$), intimidación encubierta ($p=0.003$) y desprestigio personal ($p=0.008$); y el clima laboral. Los trabajadores en edad adulta se relacionaron con el clima laboral ($p=0.012$). **Conclusión:** El mobbing y el clima laboral se relacionan debido a que los trabajadores adultos han percibido estrategias de mobbing, como crítica a su trabajo, control estricto a su horario, posible sobrecarga, que no toman en cuenta sus ideas, se les oculta o borra información, críticas a su vida privada, burlas hacia sus creencias o físico y esto ocasiona la percepción de un clima laboral muy desfavorable. Los resultados de esta investigación educan a tomar valor sobre el mobbing y la importancia de trabajar en una política de prevención.

Palabras clave: Mobbing y Clima laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between mobbing and the work environment in workers of a hospital in Tarma. **Materials and methods:** correlational study of non-experimental, cross-sectional design and quantitative approach. The sample consisted of 97 workers from a hospital in Tarma. The main variables were mobbing and work environment. The SPSS 24 statistical program was used for the descriptive and inferential data analysis and the Chi-square test "X²". **Results:** Results: 60.8% evaluated exhibited a medium level of mobbing, 35.1% perceived a very unfavorable work environment. At time, there is a highly correlation significant in mobbing and work climate ($p = 0.000$), also with the dimensions from mobbing: Work discredit ($p = 0.005$), work nuisance ($p = 0.022$), isolation ($p = 0.011$), covert intimidation ($p = 0.003$) and personal discredit ($p = 0.008$); and the working climate. Adult workers are related working climate ($p = 0.012$). **Conclusion:** Mobbing and the working climate are related because adult workers have perceived mobbing strategies, such as criticism of their work, strict control of their schedule, possible overload, ignore their ideas, they are hidden or erased information, criticism of their private life, mockery of their beliefs or physical and this is why there is a very unfavourable work climate. The effects of the study educate people to take courage about mobbing and interest in working on a prevention policy.

Keywords: Mobbing and work environment.

INDICE

RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Situación problemática	11
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema General	12
1.2.2. Problemas específicos	12
1.3. Justificación de la investigación	12
1.4. Objetivos de la investigación	13
1.4.1. Objetivo general	13
1.4.2. Objetivos específicos	13
1.5. Hipótesis	13
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes de la investigación	13
2.2. Bases teóricas	17
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	26
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	26
3.2. Población y muestra	26
3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión	26
3.3. Variables	26
3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables	27
3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos	28
3.5. Plan de análisis e interpretación de la información	31
3.6. Ventajas y limitaciones	31
3.7. Aspectos éticos	31
CAPÍTULO IV RESULTADOS	33
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	39
5.1. Discusión	39
5.2. Conclusiones	42
5.3. Recomendaciones	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	48
Anexo 1: Cuestionario del mobbing	
Anexo 2: Escala de clima laboral	
Anexo 3: Ficha sociodemográfica	
Anexo 4: Consentimiento informado	
Anexo 5: Matriz de consistencia	
Anexo 6: Operacionalización del mobbing	
Anexo 7: Operacionalización del clima laboral	
Anexo 8: Operacionalización de las variables sociodemográficas	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Consecuencias del mobbing	19
Tabla 2: Ficha técnica mobbing	29
Tabla 3: Ficha técnica clima laboral	30
Tabla 4: Caracterización de la muestra de estudio	33
Tabla 5: Correlación entre clima laboral, mobbing y datos sociodemográficos	35
Tabla 6: Correlación entre mobbing y datos sociodemográficos	37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo octogonal explicativo del mobbing

22

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es importante hoy en día para las organizaciones, quienes han optado por buscar un continuo mejoramiento del entorno de trabajo, para que de esta manera haya un aumento de productividad, considerando principalmente el recurso humano. El clima laboral es visto como sistema independiente activo, en el cual se incluyen las características, las áreas, el personal, y, por tanto, si se modifica una de ellas, habrá cambios en todo. (Alban 2015, p.23)

Por ende, un individuo para que pueda “trabajar bien” debe sentirse conforme consigo mismo y su entorno. Por consiguiente, si se percibe un clima laboral negativo la motivación, realización laboral, comunicación, las condiciones laborales y la supervisión se verán afectadas y uno de los componentes que da pie a esta situación vendría a ser el mobbing.

El mobbing, es todo acto de agresión, verbal, gestual o física hacia una o varias personas, se utilizan estrategias sutiles y muchas veces desapercibidas o toleradas. Causando consecuencias psicológicas, psicosomáticas en el agredido. (Piñuel, 2001)

Un posible efecto frecuente del mobbing es disminuir la calidad del trabajo, ansiedad, estrés, desmotivación, insatisfacción, y aumento del absentismo. Y las posibles estrategias incluyen: aumento de horas laborales, sobrecarga de labores, burlas hacia su aspecto físico o ante alguna discapacidad, entre otros.

Cabe resaltar, que el mobbing no solo se da de empleador a empleado, sino de trabajador a jefe o entre los mismos compañeros de igual condición.

Al respecto, la inclinación al realizar el estudio, es por conocer en nuestra realidad la existencia de esta variable, ya que en nuestro país existe poca información sobre el tema y menos aún en la localidad de Tarma.

Así, la investigación servirá para conocer la relación entre mobbing (dimensiones) y clima laboral, cuyos resultados serán de fuente confiable para conocer su existencia y poder prevenir situaciones que deterioren la calidad de vida y motivación intrínseca del trabajador afectado.

La investigación se organizó del siguiente modo:

Capítulo I, comprende la situación problemática del mobbing y clima laboral, la formulación del problema, justificación, los objetivos e hipótesis planteadas.

El Capítulo II, marco teórico, (antecedentes, bases teóricas que respaldan la investigación; teorías).

El Capítulo III, explica los métodos y materiales, tipo de estudio y diseño de la investigación; población-muestra, variables; recolección de datos; plan de análisis e interpretación, ventajas-limitaciones, entre otros.

En el Capítulo IV, comprende el análisis e interpretación de los resultados en relación con las hipótesis, variables y factores sociodemográficos.

Por último, el Capítulo V, presenta la discusión que analiza e interpreta los resultados; conclusión; recomendaciones.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

El clima laboral, hoy en día, es elemental para toda empresa, pues busca un constante mejoramiento para el recurso humano, donde cada subordinado tiene y espera satisfacer concretas necesidades, intereses y motivaciones en diferentes ámbitos; asimismo tienen ciertas metas y objetivos que lograr. Por eso, necesitan sentir que la aportación a realizar es importante y así puedan sentirse identificados con la empresa.

Ante lo expuesto, (Llaneza, 2009) refiere que el clima laboral es un conjunto de características que el trabajador percibe, e influyen en su trabajo. Si se observan hechos negativos en dichas características, se pueden presentar procesos de estrés y por ende un clima laboral deteriorado.

Ante ello, (Uribe, García, Castillo y Barrera, 2011), indican que el deterioro del clima laboral favorecerá la presencia de mobbing. Siendo el mobbing toda conducta agresiva repetitiva que genere deterioro, o bien que perjudique su trabajo y oportunidades laborales (Dirección para el trabajo, 2018). Asimismo, los trabajadores podrían presentar problemas psicosomáticos, padecimientos cardiovasculares, gastrointestinales y de relaciones sociales. Afirmando, (Coronado, 2012) citado en Gonzales, (2017) que el mobbing puede reducir la eficacia de un trabajador hasta en un 60%, además de afectar el ambiente donde este se desempeña. Apoyando lo mencionado a través de una encuesta realizada por (Perú21, 2018) en el Perú, la cual revela que el 30% de las personas es acosado; en un 42% es por discriminación, el 39% por bullying, y el 19% por hostigamiento sexual. No obstante, dijeron no haber denunciado los hechos.

En cuanto a lo anterior, (Rivera y Briceño, 2015) en su estudio revelan que no se denuncia el acoso por temor a los jefes; ya que temen a represalias, y porque el acosador no actúa solo, sino entre dos o más. Asimismo, no desertan, por necesidad económica.

El mobbing se define como todo tipo de conductas negativas, dirigidas a una o un grupo de personas, por una o varias personas; se dan en un tiempo prolongado y que en ocasiones se hace evidente, pero en otras no, y son pasadas por alto. que salen a relucir con mucha insistencia y por mucho tiempo y en las que la relación entre el autor y la víctima se hace evidente. Según Leymann, una insolencia, una vez dicha, es y continúa siendo una insolencia, pero si se da constantemente por un periodo de seis meses, ya es mobbing. (Ausfelder, 2002)

Así mismo, preexisten dos posibles tipos de factores para la presencia de mobbing; el primero incluye la edad inferior a 30 y mayor a 44 años, poca trayectoria profesional, etc.; el segundo corresponde a factores de la empresa, como la ausencia de política de conflictos, jefaturas no involucradas, trabajar más de 40 horas. Es más, trae consecuencias negativas para el trabajador; como estrés, depresión y ansiedad. (Chullo y Taco, 2016).

Frente a ello, (Aptitus, 2014), reveló que el 53.7% de trabajadores afirma haber tenido una disputa con algún compañero de trabajo, y un 51% se siente descontento ya que son ellos mismos quienes solucionan dichos conflictos, resaltando que el 72.7% no resiste que sus compañeros se dirijan negativamente a otros; un 59%, no tolera la mala actitud de sus compañeros; el 37.1% que sus logros sean minimizados, el 36.8% resalta las agresiones verbales; y el 28% el trabajo deficiente. Antecedentes importantes para señalar que, a nivel nacional, muchas veces se deja de lado al trabajador y no hay mediación de los directivos.

También en una investigación preliminar ejecutada en un hospital de Cusco, se identificó que el 83% del personal de salud sufrieron mobbing, de ellos el sexo femenino fue el más afectado, y que el personal de enfermería presentó mayor incidencia de mobbing. (Campero, et al., 2015).

Por consiguiente, ante lo anteriormente mencionado, en los trabajadores de un hospital de Tarma cuya institución cuenta con personal administrativo y trabajadores en el área de salud (médicos, enfermeras, obstetras, ginecólogos, psicólogos, etc.), entre internos, contratados y nombrados. Entre algunas características debemos resaltar: realizar turnos de 24 horas seguidas, la alta competencia, trabajar asiduamente bajo presión en circunstancias de emergencia, podrían favorecer el desarrollo de mobbing. (Campero et al., 2015).

En tal sentido, el estudio buscó determinar la relación de mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General.

¿Cuál es la relación de mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo es el mobbing en trabajadores de un hospital de Tarma?

¿Cómo es el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones del mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma?

¿Cuál es la relación entre las variables sociodemográficas y el mobbing en trabajadores de un hospital de Tarma?

¿Cuál es la relación entre las variables sociodemográficas y el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma?

1.3. Justificación de la investigación

Ante la revisión de diversos estudios señalan al mobbing como posible afección para un clima laboral perjudicial que afecta al clima laboral.

Esta investigación se ejecutó debido a que el mobbing es un problema vigente que puede afectar la: motivación, realización personal, condiciones laborales, supervisión, entre otros.

Además, consecuencias físicas como dolores musculares, debilidad; así también psicológicas como, angustia, depresión, etc. y sociales como desconfianza, irritación, aislamiento, temor, poca tolerancia. Y no daña solo al trabajador afectado, todas esas consecuencias afectan la situación laboral y no ayuda en el desarrollo, ni en el buen desempeño de la organización. (Coronado, 2012 citado en Gonzales, 2017)

A nivel teórico, la investigación aporta información científica basándose en datos estadísticos del mobbing y clima laboral para otros estudios vinculados a las mismas. Así también, servirá para dar a conocer y explicar el mobbing que presentan los trabajadores de un hospital de Tarma y como este puede afectar el clima laboral.

A nivel práctico, mostró una realidad, revelando la relación del mobbing y el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma y abre una ventana para plantear otros métodos y variables a estudiar.

El resultado de este trabajo permitirá la creación de programas de intervención, fomentar una adecuada calidad de vida laboral de un hospital de Tarma, estos programas serán sistemáticos, que incluyen: estrategias preventivas, participativas, de capacitación, talleres, estrategias de intervención ante el mobbing; detectar el mobbing, respuesta inmediata y apoyo a la víctima, estrategias de control y evaluación.

A nivel social, favorecerá a los trabajadores a concientizar e identificar respuestas ante situaciones adversas, lo cual le permitirá saber en qué momento pedir ayuda y no ver las situaciones de acoso como algo normal y así generar un clima laboral adecuado.

A nivel metodológico, comprobar la confiabilidad de los instrumentos del cuestionario de mobbing de Heinz L. y el cuestionario clima laboral de Sonia P. Por último, los resultados servirán para aportar conceptos en venideros estudios.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar el mobbing en trabajadores de un hospital de Tarma.

Identificar al clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

Especificar la relación entre las dimensiones de mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

Identificar la relación entre las variables sociodemográficas y el mobbing en trabajadores de un hospital de Tarma.

Especificar la relación entre las variables sociodemográficas y el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

H (+) = Existe relación entre mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

H (-) = No existe relación entre mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

Hipótesis Específicas

H (+) = Existe relación entre las dimensiones de mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

H (-) = No existe relación entre las dimensiones de mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

H (+) = Existe relación entre las variables sociodemográficas y mobbing en trabajadores de un hospital de Tarma.

H (-) = No existe relación entre las variables sociodemográficas y mobbing en trabajadores de un hospital de Tarma.

H (+) = Existe relación entre las variables sociodemográficas y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

H (-) = No existe relación entre las variables sociodemográficas y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

García (2018) realizó un estudio titulado “Mobbing y clima laboral”. El objetivo del estudio radicó en determinar si mobbing afecta el clima laboral de los trabajadores. De diseño descriptivo, no experimental de corte transversal. Estuvo conformado por 50 colaboradores, entre asesores, meseros, personal de cocina, mantenimiento y administración, entre edades de 18 – 53 años. Se utilizó un inventario llamado IVAPT-PANDO para el mobbing y la escala de Likert para C.L. Se evidencio que el mobbing no afecta al clima laboral porque se demostró una adecuada comunicación y satisfacción laboral. Así mismo, se comprobó que entre el jefe y los trabajadores hay una adecuada comunicación y esto hace que exista un buen clima laboral y ayuda para alcanzar los objetivos de la empresa y en su desarrollo. Finalmente se resaltó la importancia de efectuar talleres preventivos sobre mobbing con la finalidad de dar a conocer los efectos negativos y consecuencias de éste, y con esto evitar futuros acontecimientos que perjudiquen las relaciones entre colaborador y jefe.

Martínez (2016), estudió al mobbing junto a otro tipo de violencia que se da en el C.L, del ámbito universitario. Su como objetivo fue determinar la prevalencia del mobbing dentro de la universidad. Se utilizó la Escala de Violencia en el Trabajo” (EVT). Como resultado se sobresalió la dominación y desprecio, así como hostilidad encubierta. Así mismo, resaltan los comportamientos de sobrecarga de trabajo, abuso de poder, desacreditación profesional y clima laboral hostil. También hay situaciones de mobbing que han persistido por seis meses o más y esto causa para quien lo vive, incomodidades en su área de trabajo. Por otra parte, de manera positiva, se encuentra que estas situaciones no han sido graves, pues no existe registro que las manifestaciones vivenciadas perjudique áreas emocionales u otras áreas ajenas al trabajo.

Por su parte, Cadenas (2016) estudió, el impacto del mobbing dentro del desempeño profesional de los docentes por los papás y encargados de un Instituto de educación privado. Su objetivo fue determinar la indecencia de mobbing en los docentes por parte de los padres y el impacto en ellos . Se utilizó la metodología descriptiva seccional. El instrumento utilizado, constó de 55 ítems, diseñado por la autora, evaluando a 46 participantes, donde concluye: los docentes de dicha institución presentan un mobbing alto, afectando de manera determinada, impidiendo un desempeño óptimo de sus funciones, provocando sobrecarga laboral, rompimiento de relaciones laborales y desertar del trabajo, afectando también su salud y estabilidad psicológica.

En las mismas circunstancias, Fabiani (2016), investigó el mobbing en la transición educativa de los docentes y estudiantes (Educación). El objetivo fue saber si existe mobbing esta transición, y según los resultados, la ocurrencia de mobbing se da en 56% (estudiantes) y en un 17% (docentes). Ello muestra que los alumnos son quienes reconocen la existencia de mobbing y, según sus aportes afecta al crecimiento personal y académico estudiantil. A los docentes, afecta al accionar profesional, y por ende, influye en el proceso educativo. Así mismo, se utilizó el cuestionario LIPT-60. Concluyendo: existe mobbing y que el desprestigio entre estudiantes es de 88%, entre auxiliares de 50%; el entorpecimiento entre auxiliares 60% y 88% estudiantes; la incomunicación en estudiantes es de 87% y en auxiliares de 51%. Resaltando que se debe prevenir y corregir los comportamientos de mobbing, mediante la ejecución y fortalecimiento del código de ética docente-estudiante, que permita regular las actitudes y beneficie al proceso educativo que la carrera precisa.

También, Rivera y Briceño (2015) investigaron el efecto del acoso laboral frente al clima organizacional en corporaciones públicas. El objetivo fue identificar como el acoso afecta el clima organizacional. La muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores público. Se recolectaron los datos mediante entrevistas, de enfoque cualitativo. Los resultados evidenciaron que los trabajadores no muestran satisfacción sobre los asensos, ya que se le da más prioridad a la política de ingreso para nuevo personal. Así

mismo se demostró que el acoso laboral que perciben los trabajadores, causa ausentismo en 68 de las organizaciones públicas, este ausentismo genera malestar en los demás trabajadores, pues tienen que cubrir el trabajo de estos. Finalmente, resaltan que el trabajador afectado identifica a su acosador, quienes en su mayoría son sus jefes, y muchas veces por miedo a represalias se mantienen callados. Es importante señalar según las manifestaciones del mobbing, no solo se da de jefe a trabajador, sino de trabajador a empleador y esto muchas veces afecta la gestión y el compromiso institucional.

A su vez, Gonzales (2012), investigó sobre el mobbing como se asocia con factores psicosociales. Su objetivo fue identificar el predominio del mobbing y de qué manera se asocia con los factores psicológicos y sociales. Obteniendo como resultados que el 8.8%, sufre mobbing y violencia psicológica. Las características que favorecen ésta última, son porque les dan trabajos muy difíciles de cumplir en momentos cortos, la se le acumula nuevos oficios, así también se le ponen trabas para participar en reuniones o en las tomas de decisiones. Así mismo, no se les reconoce su trabajo e ignoran sus logros, también existen pocos programas de capacitación, escasos ascensos. Esto nos muestra una organización deficiente. Asimismo, se concluyó que, si bien existe mobbing, no hay relación con los factores psicosociales, pues se encuentra una buena reciprocidad con sus compañeros. Ante ello se debe considerar la importancia de prevención para que estas acciones, no se consideren naturales y no afecten el ambiente laboral.

Por otro lado, Uribe, et al. (2011) investigaron la violencia en el ámbito laboral, factores psicológicos somáticos y clima laboral. Fue de tipo exploratorio. El objetivo consistió en la validación de una escala mexicana de acoso laboral, violencia, problemas psicosomáticos y si afecta al clima laboral. Concluyendo; un entorno laboral violento favorece un C.L negativo. Asimismo, los trabajadores presentaron complicaciones psicosomáticas, relacionados a la violencia laboral; como: problemas cardiovasculares, gastrointestinales. Además, los resultados muestran relaciones estadísticamente significativas que permitieron dar validez confirmatoria a la Escala Mexicana, llamada EMAT. Sus resultados son de 0.56 y 0.90%; y revelan a un instrumento conciso y confiable. Señalando que aparte de facilitar un instrumento confiable y válido, permitió a los investigadores ver a la violencia laboral como una condición de salud pública.

Gutiérrez (2010) desarrollo el estudio sobre acoso psicológico en el trabajo y el efecto en el clima laboral, en dos organizaciones: educativa y de salud. Obteniendo como resultado relación nula entre el acoso psicológico y clima laboral. Sin embargo, se pudo demostrar la existencia de un clima laboral inadecuado, pues se encontró niveles altos de acoso, pero tiende a ser valorado como aceptable y regular porque el personal no cuenta con apoyo de los jefes cuando requiere denunciar. Esto a raíz que el 25% de trabajadores se negó a desarrollar la prueba por miedo a venganzas y represalias. Siendo este último punto un indicador para seguir ahondando en el tema, poder sensibilizar a los trabajadores; y tomen conciencia de esta problemática para poder denunciar y prevenir conductas de mobbing futuras.

Antecedentes Nacionales

González (2017) desarrolló el estudio, mobbing y clima laboral en trabajadores de una empresa. El objetivo fue determinar de la relación entre las dos variables. Su diseño fue descriptivo - correlacional de corte transversal y la muestra conformada por 56 colaboradores. Emplearon dos instrumentos: el cuestionario LIPT-60 y el cuestionario Clima Organizacional. Los resultados evidenciaron relación inversa entre cinco dimensiones: desprestigio laboral y personal, incomunicación, intimidación manifiesta e intimidación encubierta y clima laboral. Concluyendo que existe relación negativa y significativa entre ambas variables.

Asimismo, Chullo y Taco (2016) estudiaron al clima laboral y mobbing en los empleados de una red de pizzerías. Cuyo objetivo fue determinar si existía relación entre las mismas. Su estudio fue cuantitativo, no experimental; descriptivo, correlacional/transversal, la muestra la consolidaron 66 participantes. Para la evaluación se utilizó el IVAPT y una escala Likert del clima laboral. Los resultados reflejaron que existe relación entre las dos variables es inversa. Y ante la mayor presencia de mobbing, causara un C.L nocivo.

Análogamente, Llanos y Guzmán (2016) realizaron una revisión sistemática, observacional y retrospectiva del mobbing y sus posibles como influye en la salud mental del trabajador sanitario. Teniendo como objetivo identificar qué factores se asocian al mobbing y el efecto negativo en salud mental del personal sanitario. Se usó la evaluación del sistema GRADE. Se basó en la revisión de 11 artículos completos, descriptivos y transversales en dos países latinoamericanos con 45.5% y dos europeos con 54.5%. en Perú, detectó un estudio piloto ejecutado en un hospital de Cusco, concluyendo que 23 de los 30 encuestados sufrió de mobbing, y quienes presentaron niveles mayores fueron del personal de enfermería y obstetricia. Mediante la presente revisión, se pudo concluir que existen dos posibles factores para la evolución de mobbing, siendo uno de ellos: tener una edad menor o equivalente a 30 y más de 44 años, también poca experiencia laboral, laborar en áreas concretas o turnos, el segundo implicaría factores propios de empresa: cero intervenciones en las decisiones, jefaturas ausentes, laborar más de 40 horas semanales. Y daña psicológicamente al trabajador.

Al respecto, Benites y Chinchayhuara (2013) buscaron en su investigación describir el mobbing en docentes de la UNCP. Cuyo objetivo fue analizar cómo se manifiesta el mobbing. Se contó, con la colaboración de 27 docentes, incorporados, jefes de prácticas y auxiliares. Su naturaleza fue cuantitativa-cualitativa. Diseño no experimental/transaccional/descriptivo. Se utilizó un cuestionario y guía de entrevista, creado por las autoras. Los resultados reflejan que, existe agresión intencional y se agrede a los “nuevos”, como auxiliares y jefes de prácticas, en las que priman formas de aislamiento como; limitación de la comunicación, horarios inflexibles, deficientes cursos de capacitación, ascensos nulos. Así mismo se reflejan críticas en la vida privada, burlas del aspecto físico (rasgos), en las que se encuentran burlas hacia la vestimenta, maneras de caminar o expresarse. Los trabajos dados hacia ellos son denigrantes y no se acomodan a la especialidad del personal, se utiliza memorándums sin necesidad, descuento del sueldo o traslados a otras áreas, etc., y por esto, el trabajador se siente desmotivado y desmoralizado.

2.2. Bases teóricas

a. Definición de mobbing

Fue (Brodsky, 1976 citado en Darino, 2015, p.6) pionero en publicar acerca del “trabajador hostigado”. En el que resalta dificultades concernientes al deterioro físico, horarios inflexibles y estrés. El primer término fue dado por el etólogo Konrad Lorenz, quien llamó mobbing a la agresión de un grupo de animales pequeños frente a uno más grande (es decir los animales más indefensos del grupo integraban una alianza para agredir a otro más fuerte). (Lorenz 1991, citado por Trujillo, Valderrabano, y Hernández, 2007).

Por otra parte, (Bosqued, 2005), define que el vocablo inglés mobbing es el gerundio del verbo “to mob”, que textualmente significaría «atacar», «atacando» o, como «ataque».

La primera definición como “mobbing” es atribuida a Leymann, quien considera al mobbing como, actos y conductas negativas conducidas por solo una o muchas personas frente a otra, estos actos se dan con mucha insistencia y un periodo de tiempo largo y se nota a simple vista la relación entre la víctima y el autor. Según Leymann, una insolencia dicha una vez es solo una insolencia, pero si se repite diariamente, durante al menos seis meses, entonces se determina mobbing. (Leymann, 1980 citado en Ausfelder, 2002 p.15)

Una definición actual del concepto ha sido acuñada por (Piñuel y Zabala, 2001 citado en Fernandez, et al., 2004), quienes refieren que el acosador en lo general viene a ser una persona mediocre, negativa, que persigue a quienes pueden hacerle sombra. Su perfil se iguala al de “un psicópata organizacional” quien utiliza técnicas de ataque preparados, al unísono manipula los demás (entorno) para obtener aliados o su secreto ante esta situación.

Así mismo, (Berndt, Zuschlag, citado en Ausfelder, 2002): expone que el «El vocablo acoso laboral otorga actitudes humillantes; sea por uno o varias personas enfocadas contra una o varias personas. Las acciones denigrantes se repiten varias veces por un tiempo prolongado, donde el objetivo del acosador es perjudicar al individuo, denigrándolo y en casos extremos lograr el absentismo de la víctima. Cabe resaltar que incluso sin los fines ofensivos del causante, las personas “sensibles” podrían comprender erróneamente sus actitudes “normales” y ser habituadas como acoso laboral».

En tanto, (Piñuel y Zabala, 2001) citado en Fernández, y et a., 2004), manifiestan que el acosador utiliza técnicas muy preparadas para perjudicar a sus víctimas, muchas veces actúan de manera humillante y ofensiva, con la finalidad de generar miedo y en extremos lograr su ausentismo.

b. Actores del mobbing: Acosador y víctima

b.1. Características del acosador:

El acosador en su mayoría son personas con baja autoestima, inseguridades, en diferentes áreas de su vida, por ello tendrá intentos de entorpecer el trabajo y mancillar la imagen profesional de toda aquella persona que perciba amenazante para su reputación y posibilidades de desarrollo. Buscan la sumisión y servicio de sus víctimas sin derecho a reclamo. La psicología organizacional, dentro de sus teorías menciona esas personas con baja autoestima e inseguras, actúan acompañadas porque se sienten protegidas y respaldadas, ya que cuando están solas se les hace difícil hasta tomar una decisión. Y los que se unen al agresor lo hacen mayormente para sobresalir y reforzar su identidad. (Leymann, et al., 2001; citado en EMALGA. Servicio de prevención, 2004).

b.2. Características de la víctima:

La víctima puede ser cualquier persona, sea por edad, sexo, cargo. (Piñuel, et al., 2001 citado por EMALGA. Servicio de prevención, 2004).

- (1) Persona del mismo nivel de profesionalismo
- (2) Persona lustrada y competitiva.
- (3) Hábil e inteligente.
- (4) Empática.
- (5) Eficaz y con gran entrega a su tarea.

Los acosadores lo perciben como una amenaza, por sus logros, prestigio, su alta competitividad y ante estas características sienten que se obstaculiza sus medios de crecimiento.

b.3. Fases del mobbing

Entre las investigaciones acerca de mobbing, Leymann pudo comprobar que las estrategias mobbing siempre se darán "igual" en cualquier ámbito laboral. (Ausfelder, 2002). Entre las fases se consideran las siguientes:

Fase 1: ¿Cómo se origina un conflicto?

La aparición de un incidente crítico, comienza con la discrepancia de ideas, el acosador identifica a la víctima y la víctima al victimario. La víctima intenta terminar con el conflicto, aclarando desaires, pero no logra nada.

Fase 2: Desde las indirectas hasta el terror psicológico.

Es una etapa donde se decide la estrategia de acoso. Desde el momento que no se aclara un problema, la víctima ya puede prepararse. En poco tiempo ocurren los cambios más aterradores. Pues aquel compañero se convertirá en su verdugo o verdugos.

Fase 3: El contenido se hace público. Intervención de los jefes

Las estrategias de mobbing no puede quedarse oculto durante mucho tiempo. El personal administrativo, de gestión o comité se dan cuenta e intervienen en el problema. Pero muchas veces lo pasan desapercibido y no hacen nada al respecto por falta de conocimiento o compromiso.

Fase 4: La víctima se rinde

Mayormente, si los jefes se dan cuenta del conflicto e intervienen los casos avanzados terminan en destituciones. Pero si no se dan cuenta, el acosado, renuncia voluntariamente porque ya no aguanta el maltrato y está dañada psicológicamente, o bien el administrador encuentra algún pretexto para despedir a la «persona molesta».

b.4. Tipos de mobbing

Se puede representar en diferentes tipos: desde un jefe, un colega de trabajo, hasta un trabajador de menor rango que el afectado. (Dirección del trabajo, 2018).

El acoso descendente: el acosador tiene un cargo superior al afectado (su jefe).

El acoso horizontal: se presenta entre colegas de trabajo de igual condición o nivel subordinado. La agresión puede darse por distintos factores: desconfianza, rencor, envidia, celos, competitividad o problemas personales. Generalmente el actor busca obstaculizar a su compañero en cualquier actividad de trabajo ya sea para perjudicar su perfil o labor. Cabe resaltar que puede atribuirse méritos que le pertenecen a esa persona.

El acoso ascendente: la persona que acosa, es de una jerarquía menor que el afectado. Aunque sucede muy poco, ocurre cuando un trabajador pasa a ser jefe de quienes fueron sus colegas. También sucede si ingresa un nuevo personal y este

desconoce cómo funciona la empresa o añade nuevas técnicas que no aceptan todos los trabajadores.

b.5. Consecuencias del mobbing

Según (Hirigoyen, 2001) citado en Fernández, et al.,2004), expone que las consecuencias del mobbing es visto como un factor de riesgo psicosocial y resalta los siguientes niveles:

Tabla 1

Consecuencias del mobbing

Nivel psicológico	Nivel fisiológico	Nivel social	Nivel laboral
Miedo pronunciado y constante.	Diarrea, estreñimiento.	Susceptibilidad.	Desmotivación.
Percepción de inseguridad y amenaza.	Gastritis.	Irritabilidad.	Insatisfacción.
Sentimientos de imposibilidad e inutilidad.	Taquicardia.	Hipersensibilidad.	Inadecuado rendimiento.
Emociones de frustración, fracaso e impotencia.	Dolor abdominal.	Conductas de aislamiento.	Bajo rendimiento laboral.
Baja autoestima.	Dolor de cabeza.	Conductas de evitación.	Mal clima y contexto de trabajo.
Distorsiones cognitivas.	Mareos.	Conductas agresivas.	Deficiente comunicación.
Problemas de memoria, atención y concentración.	Vómitos.	Trastornos de adaptación social.	Absentismo laboral.
Adicciones.	Pérdida de apetito.	Problemas de relación interpersonales.	Clima laboral desgastante.
Depresión y ideas paranoides.	Llanto espontáneo.		Fallas en la calidad laboral.
Indefensión aprendida	Nudo en la garganta.		
Ideas suicidas.	Dolor torácico.		
Trastornos de memoria.	Sudoración.		
Animo deprimido, apatía.	Sequedad de boca.		
Falta de iniciativa.	Palpitaciones.		
Irritabilidad.	Acortamiento de la respiración.		
Cansancio.	Dolores musculares.		
Agresividad.	Problemas para dormir.		
Sentimientos de inseguridad.	Pesadillas.		
Mayor sensibilidad ante las dificultades	Debilidad muscular.		
	Temblores.		
	Mareos.		

Fuente: (Hirigoyen, 2001, citado en Fernández, et al., 2004)

Cabe resaltar que la familia del acosado sufre las secuelas del mobbing, y muchas veces acaba perjudicando sus relaciones y alimenta el conflicto.

b.6. Estrategias preventivas del mobbing

Según, (González, de Cabo, y Martín, 2004), mencionan las siguientes estrategias preventivas del mobbing:

Brindar a cada trabajador la oportunidad de decidir el modo de efectuar su trabajo.

- (1) Aumentar la información sobre objetivos.
- (2) Ofrecer detalles claros de las tareas a llevar a cabo.

Fomentar normas y valores en la organización contra el mobbing:

- (1) Difundir el significado de mobbing.
- (2) Investigar la trascendencia y origen de este.

Formular normas claras que incluyan:

- (1) Compromiso ético y moral.
- (2) advertir por las conductas que son aceptables y aquellas que no.
- (3) Exponer los efectos y las sanciones convenientes al no cumplir con las normas y valores establecidos.
- (4) Establecer áreas de ayuda para la víctima
- (5) Compromiso para avalar el «derecho a queja» sin venganzas.
- (6) Detallar como se formularán las quejas y el tiempo de resolución.
- (7) Servicios de asesoramiento y apoyo a disposición al acosado y acosador.
- (8) Distribución positiva de pautas y valores en el total de áreas, las cuales podrían ser mediante, reuniones explicativas, reparto de volantes, etc.
- (9) Garantizar el conocimiento y respeto hacia las normas y valores.
- (10) Mejorar el compromiso y la competencia organizacional cuando se confronten problemas y propicie la buena comunicación.
- (11) Instituir contactos directos con el jefe y trabajador.
- (12) Incluir a todos los trabajadores sin excepción para la prevención de este.

Por otro lado, (Leymann, 1980 citado en González et al., 2004) brindan información sobre posibles factores que aumentan la seguridad del trabajador, los cuales son:

- (1) Adecuada condición física y mental.
- (2) Creer en uno mismo.
- (3) Formar compañeros sólidos.
- (4) Mantener lazos familiares y sociales saludables.
- (5) Encontrar estrategias de estabilizar la economía.
- (6) Poner límites.
- (7) Incrementar la capacidad de resiliencia, resolución de problemas, entre otros.

b.7. Modelo Teórico

El cuestionario de maniobras de mobbing se cimienta en la teoría del acoso de (Leymann, 1996), referencia única y original, ya que presenta demostración empírica y proceso conceptual riguroso.

Modelo de Leymann

Leymann expuso el modelo en 1996 y con el título de “Leymann Inventory of Psychological Terrorization” (LIPT). El cual, se fundamenta las maneras que el acosador tiene para reprimir y dominar a su víctima, mediante 45 manifestaciones de mobbing, de las cuales, si se repiten una o más, por un periodo de seis meses, indica un inicio del mismo.

Agregando a lo anterior; (Leymann, 1980) citado en Ausfelder, (2002) menciona 45 tácticas de acoso más frecuentes:

Ataques sobre las posibilidades de comunicación.

- (1) El jefe no permite al trabajador la posibilidad de comunicarse.
- (2) Se obstaculiza al trabajador cuando intenta hablar.
- (3) Los compañeros le impiden expresarse.
- (4) Se le habla o se les humilla a gritos.
- (5) Criticas con ataques constantes hacia su labor.
- (6) Constantes miras negativas a su vida privada.
- (7) Llamadas telefónicas aterradoras.
- (8) Recibe constantemente amenazas verbales.
- (9) Escritos o notas amenazantes.
- (10) Contacto nulo o mediante miradas de desprecio o muecas de rechazo.
- (11) Ignora su presencia. Dirige su habla a terceros, como si la otra persona no existiera.

Ataques en las relaciones sociales

- (12) Se le hace la “ley del hielo”.
- (13) Sus compañeros tratan que la víctima no tenga contacto con otros.
- (14) Se reubica a la víctima aun lugar alejado donde no pueda tener contacto con los demás.
- (15) Se prohíbe a los demás dirigirse el habla.
- (16) Hacen caso omiso a sus ideas.

Ataques a la reputación personal y laboral

- (17) Se habla mal a sus espaldas.
- (18) Se hacen calumnias.
- (19) Se ridiculiza.
- (20) Se le imputa a la víctima tener una enfermedad mental.
- (21) Se le obliga a consultar con un psicólogo o psiquiatra.
- (22) Se burlan de algún inconveniente físico.
- (23) Se imita la manera de andar, la voz o los gestos, para burlarse de ella.
- (24) Se ataca su creencia religiosa o política.
- (25) Ironizan o usan demasiado el sarcasmo hacia su estilo de vida.
- (26) Burlas hacia sus orígenes.
- (27) Se exige que realice trabajos humillantes, denigrantes.
- (28) Se hostiga constantemente al trabajador.
- (29) Se cuestiona sus decisiones.

(30) Se le dice términos obscenos u otras expresiones despreciables.

(31) Se le acosa sexualmente. Existen intentos de roces y tocamientos.

Ataques dirigidos a oprimir las funciones de la víctima mediante la desacreditación profesional

(32) No se le designa trabajo alguno.

(33) Se le retira cualquier trabajo, de modo que ni pueda planear tareas.

(34) Se le establecen trabajos inútiles y absurdos.

(35) Se les estipulan trabajos inferiores a sus capacidades.

(36) Se le establecen tareas nuevas sin descanso.

(37) Trabajos denigrantes.

(38) Tienen tareas fuera de sus condiciones o formación profesional.

Ataques a su salud física y psíquica

(39) Se le obliga a realizar trabajos que perjudican su salud.

(40) Se le amenaza físicamente.

(41) Agresiones físicas sin peligro, a modo de aviso.

(42) Se da agresión física, pero sin posibilidad a defenderse.

(43) Le producen gastos voluntarios con el propósito de perjudicarlo.

(44) Ocasionan daños en su hogar y trabajo

(45) Se pone en manifiesto su vida sexual.

Modelo de teórico Piñuel y Zavala

Los autores plantean un modelo octagonal aclaratorio, en el cual, mencionan factores situacionales, personales del acosador, y otros indicadores correspondientes a la organización. (Piñuel y Zavala, 2001)

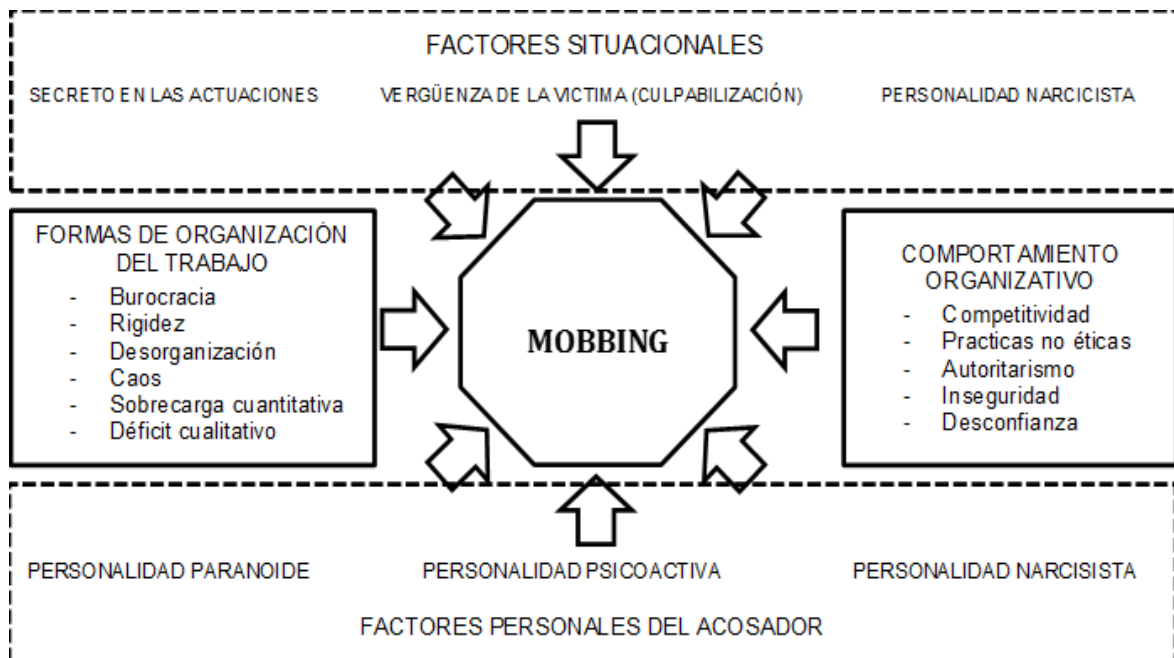


Figura 1. Adaptado "Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo", por Martin et al., 2007, INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 17, núm. 29, p. 13, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>

b. Definición del clima laboral

Fue (Lewin, 1939), el primero en estudiar sus orígenes, manifestando que es; “el comportamiento de las personas frente al ambiente donde se encuentran”.

Así mismo, Brown y Morberg (1990), refieren que esta variable se funda en características del contexto interno organizacional tal y los elementos lo perciben.

Brunet (1999), sostiene que es necesario apreciar la estructura empresarial y las gestiones organizacionales en cuanto al desempeño de los miembros, la remuneración, la comunicación, el acuerdo de medidas y decisiones.

Por otro lado, (Palma, 2004), puntualiza que el clima laboral es la percepción que tiene el trabajador hacia su entorno en el que trabaja y con las dimensiones de este, que incluyen la autorrealización, participación, revisión de superiores, facilidades de trabajo entre otros.

Afirmando, Chiavenato (2009), que el clima laboral es propio del ambiente que perciben o distinguen los integrantes, e incluye directamente en su conducta.

Por último, (Llaneza, 2009), refiere que el clima laboral lo componen características propias del entorno, percibidas por los integrantes de forma positiva o negativa y sirven como fuerza principal para influir en su accionar laboral. Por ende, si priman los hechos negativos en dichos componentes, se podrían exteriorizar procesos de estrés y, por lo tanto, un deteriorado clima laboral.

Se menciona que las características que podrían afectar la percepción del trabajador son: exigencias mentales a tareas desconocidas, sobrecarga laboral, exigencias que estén fuera de competencia, asensos, salarios, cultura de organización.

a.1. Entorno laboral

a) Condiciones laborales: vienen a ser las áreas del trabajo, donde el empleado se desenvuelve, vienen a ser las estructuras, higiene y jornadas laborales. Estas condiciones favorecen o no la percepción que tendrá el trabajador. (Palma, 2004).

b) Procesos psicológicos: es promover un óptimo desenvolvimiento laboral en los integrantes, donde influyen la comunicación, motivación, valores, etc. (Palma, 2004).

c) Resultados organizacionales: viene a ser la manifestación de la productividad, la satisfacción de los trabajadores, su motivación intrínseca. Las cuales van a influir de forma directa o indirecta en el desarrollo de la organización. (Palma, 2004)

A nivel de organización, el estudio no solo tiene que ser en función a la producción, sino también a la satisfacción del colaborador y de este modo valorar el éxito del mismo.

a.2. Tipos de Clima Laboral

Según (Likert, 1999 citado en Brunet, 1999), se divide como: Clima autoritario y clima participativo.

Clima autoritario

(1) Autoritario Explotador: prima el miedo, la relación entre los jefes, directores, administrativos, subordinados son casi derogada, las decisiones se dan únicamente por los altos mandos y no hay opción al rechazo o cambio.

(2) Autoritarismo Paternalista: se identifica por la cordialidad del empleador con empleado, se dan estímulos y castigos, como finalidad de motivar a los trabajadores.

Clima participativo

Para (Likert, 1999) citado en Brunet,1999), existen dos: consultivo y participación en grupo.

(1) Consultivo: Se funda por la confianza entre jefes y trabajadores. Se les permite tomar decisiones definidas, satisfacen necesidades de afecto, existe buena comunicación, delegación de funciones y es democrático.

(2) Participación en grupo: Se funda en la confianza del trabajador hacia los jefes. Hay interacción en toda la estructura, se da la comunicación vertical, horizontal, ascendente y descendente.

a.3. Elementos que integran el clima laboral

Innatos del trabajador: percepción, actitud, aprendizaje.

Grupal: métodos, estructura, afinidad, pautas, leyes.

Conductuales: esfuerzo, refuerzo.

Estructurales: micro y macro extensiones.

Organizacionales: toma de decisiones, evaluación, remuneración y adecuada comunicación.

Así mismo, es importante enfatizar en algunos elementos

Estos **elementos** del clima laboral son percibidos de forma directa o indirecta por los que la integran.

Tiene **consecuencias** en el accionar laboral.

Los **componentes** de empresa de basan de normas que son inquebrantables y que solo se modifican de acuerdo a ley.

Todos los **elementos y características mencionados** en los anteriores puntos constituyen un sistema altamente activo.

a.4. Características del clima laboral

Principalmente están los cambios temporales como: remuneraciones, pagos mensuales, entrega de gratificaciones, días de cierre mensual, reducción del personal, cambios administrativos, etc.

Ramos (2012), menciona las siguientes:

- (1) Es externo e interno al individuo
- (2) Depende de la percepción propia de cada trabajador
- (3) Existe organizacionalmente
- (4) Se registra a través de diversos procedimientos

Asimismo, es:

- (1) Permanente.
- (2) El CL. modifica la conducta de los integrantes.
- (3) El CL. influencia en el compromiso y en la identidad del trabajador.
- (4) Inconvenientes, como rotación o ausentismo, puede ser una alarma de C.L negativo, y podría ocasionar insatisfacción o desmotivación.

a.5. Dimensiones del Clima laboral

Para, (Litwin y Stringer, 1968) citado en Ramos, 2012), consta de:

- (1) **Estructura:** tareas, de las pautas y las políticas.
- (2) **Responsabilidad propia:** propio jefe (autonomía).
- (3) **Remuneración:** bonificación cuando la labor está bien realizada.
- (4) Peligros y capacidad de decisión.
- (5) Apoyo.
- (6) Tolerancia al problema.

Así mismo, Palma (2004), expone que, se compone por cinco dimensiones:

- (1) **Autorrealización:** percepción del trabajador ante las posibilidades de realización en el entorno en el que se desenvuelve.
- (2) **Involucramiento laboral:** son los valores, el compromiso de cumplir y desarrollar mejoras.
- (3) **Supervisión:** son las acciones que tienen los jefes para sus empleados donde hacen valoraciones de funcionalidad dentro del trabajo, pero también que cuenten con las condiciones adecuadas.
- (4) **Comunicación:** contar con la información adecuada de la empresa, que exista coherencia y fluidez. Además de buena atención al usuario.
- (5) **Condiciones laborales:** contar con las necesidades esenciales, como materiales, estructura adecuada, economía y con adecuadas actividades para cuidar la salud mental del trabajador.

a.6. Modelo teórico del clima laboral

Según Likert:

La naturaleza del clima laboral es causa y efecto. (Rensis Likert, 1974 citado en Brunet, 1999).

Para Rensis, la conducta de los trabajadores se da, por causa del área administrativa y por las condiciones laborales. También por su percepción, capacidades, expectativas y valores. Por tanto, la reacción del trabajador ante cualquier situación mayormente será en función a la percepción y no la realidad objetiva. (Likert, 1974 citado en Albán, 2015, p.25).

Se establecen tres tipos de características:

Variables causales. Son variables independientes que comprenden la estructura, administración: reglas, actitudes, cualidades, decisiones, y competencia, la cuales pueden ser modificadas. Estas son de causa y efecto, por lo tanto, si estas cambian, se modifican los otros componentes; pero si permanecen, no se da la influencia de las demás variables.

Variables intermediarias. Viene a ser la fase interna. El rendimiento, la comunicación, eficacia y capacidad de decisión, entre otros, estos constituyen los procesos organizacionales.

Variables finales. Son el resultante del enlace de las dos anteriores. Es decir, reflejan los efectos alcanzados por la organización: ganancias, pérdidas, rendimiento, gastos.

Las tres variables constituyen la eficacia empresarial.

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

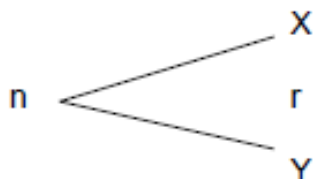
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

a) Tipo de estudio

El estudio es de tipo descriptivo - correlacional, es decir se pretende identificar la correlación entre el mobbing y el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma. Hernández (2014) que refiere: “el diseño describe la relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”. (p.157).

b) Diseño de la investigación

No experimental transversal



En el que:

n = Muestra

x = Variable mobbing

y = Variable clima laboral

r = relación probable entre las variables

De diseño transversal porque aprobará recolectar la información en un determinado instante. Se determinará la existencia significativa o no de la relación entre mobbing y clima laboral en trabajadores de un Hospital. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014)

3.2. Población y muestra

La muestra se conformó por 97 trabajadores de un hospital de Tarma, entre varones y mujeres, de las edades de 17 a 64 años, asimismo de los turnos diurnos y nocturnos de las áreas administrativas y asistenciales, entre practicantes, contratados y nombrados. El muestreo utilizado es no probabilístico por conveniencia. (Orosco y Pomasunco, 2014).

En consecuencia, solo tuvieron la conformidad de participar los trabajadores que decidieron participar de manera voluntaria y firmar el consentimiento informado

3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión

(1) Trabajadores de un hospital que aceptaron participar de manera voluntaria en el estudio, anteponiendo la firma del consentimiento informado.

(2) Trabajadores que se encuentren entre edades de 17 – 64 años.

b) Criterios de exclusión

(1) Trabajadores que no desearon participar.

(2) Personas que no completaron adecuadamente los instrumentos.

3.3. Variables

Variable 1: Mobbing Laboral

Variable 2: Clima laboral

Variable 3: Sociodemográficas

3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables

a.1. Definición conceptual: Mobbing

Es representado por acciones como: obstaculización de la comunicación efectuadas entre una o varias personas en contra de otra, estas acciones se dan continuamente y durante un tiempo prolongado, es así que la relación entre agresor y víctima se evidencia causando daños psicológicos y a veces físicos. Según el autor, una incidencia dicha solo una vez no cuenta, pero si se da consecutivamente por un periodo dentro de 6 meses, estamos hablando de mobbing (Leymann, 1996).

a.2. Definición conceptual: Clima laboral

Se define como la percepción que tiene el trabajador en cuanto al entorno en el que se desenvuelve y en relación con los aspectos propios como: autorrealización, involucramiento, vigilancia, accesibilidad a todas las funciones en las diversas áreas, adecuada comunicación y la facilidad de materiales adecuados y necesarios. Palma (2004).

a.3. Definición conceptual: variables sociodemográficos

a) Características demográficas

1. Edad: Tiempo vivencial de una persona. (RAE, 2019), Variable cuantitativa, que abarca de 18 a 65 años.
2. Sexo: Condición orgánica que diferencia a la mujer del varón, (RAE, 2019). Variable cualitativa, nominal, dicotómica. Sexo: Masculino (M) o Femenino (F).
3. Situación laboral: Persona que trabaja por cuenta ajena, con un contrato laboral fijo o eventual. Variable cualitativa, nominal, polinómica.
4. Grado académico: caudal de conocimientos adquiridos en instituciones educativas que comprende la primera y segunda enseñanza y la enseñanza superior. Variable cualitativa, ordinal, polinómica. (RAE, 2019)
5. Jerarquía laboral: Grados desde el rango inferior, hasta superior. (RAE, 2019). Variable cualitativa, nominal, politómica.

b) Características sociales

1. Estado Civil: Condición de un individuo en relación a su nacimiento, nacionalidad, filiación o matrimonio, (RAE, 2019). Variable cualitativa nominal politómica.
2. Número de hijos: Se trata de los hijos nacidos vivos, incluyendo los que nacieron y luego murieron. Variable cualitativa nominal, politómica.
3. Nivel social: son aquellas desigualdades estructuradas que existen entre grupos de personas o individuos. Variable cualitativa nominal, Politómica.

b.1. Definición operacional: Mobbing (ver anexo 06)

Se usó el Cuestionario de estrategias de mobbing (LIPT-60).

El cual, comprende 60 ítems, dividido en seis dimensiones:

Desprestigio Laboral: 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60.

Entorpecimiento del progreso: 27, 32, 33, 34, 35, 37.

Incomunicación: 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53.

Intimidación encubierta: 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48.

Intimidación manifiesta: 1, 2, 4, 8, 19 y 29.

Desprestigio personal: 6, 20, 21, 24, 25, 30 y 31.

Variable categórica politómica ordinal caracterizada en tres niveles:

- Bajo : 30 – 70
- Medio : 71 – 110
- Alto : 111 – 150

b.2. Definición operacional: Clima laboral (ver anexo 07)

El instrumento es la Escala de C.L de Sonia Palma, que comprende 50 ítems, dividido en cinco dimensiones:

Realización personal: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.

Involucramiento laboral: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.

Supervisión: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.

Comunicación: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.

Condiciones laborales; 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45,50.

De las cuales se obtiene un puntaje global.

Variable categórica politómica ordinal caracterizada en cinco niveles:

- Muy Favorable : 210 – 250
- Favorable : 170 - 209
- Media : 130 - 169
- Desfavorable : 90 - 129
- Muy Desfavorable : 50 - 89

3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

(1) Luego de la autorización para la aplicación de instrumentos, se logró iniciar con el estudio. Primero, se solicitó el permiso mediante una solicitud académica enviada al hospital de Tarma. Posteriormente de conseguir el permiso, se conversó con los directivos para informarles sobre el estudio, modo de aplicación lugar, fecha y hora.

(2) Seguidamente se solicitó el número total de trabajadores del hospital. Asimismo, ya coordinado el lugar, fecha y hora; se prosiguió con la presentación del evaluador e información del estudio. Luego se prosiguió con la entrega se entregó del consentimiento informado para autorizar su participación. Cabe resaltar que se aplicaron los cuestionarios a quienes aceptaron participar.

(3) Se prosiguió con la administración de las pruebas. La primera en aplicar fue el cuestionario de estrategias de mobbing, en un lapso de 20 min; la segunda fue la escala de clima laboral en un tiempo de 15 min.

(4) Posterior a la recolección de datos, se transfirieron al programa estadístico SPSS 24, en que se adquirieron los resultados, que sirvieron para la discusión del estudio, conclusiones y recomendaciones.

(5) Asimismo, el actual estudio se publicará en una revista científica.

a) Técnicas e instrumentos

Se utilizó el cuestionario de estrategias de mobbing LIPT-60 (ver anexo 1) y la escala de clima laboral (ver anexo 2).

a.1. Mobbing. El primer instrumento que se utilizó es el siguiente:

Tabla 2

Ficha técnica: *Mobbing*

FICHA TÉCNICA	
Nombre	: Cuestionario de estrategias de mobbing
Autor	: Heinz Leymann
Ámbito de aplicación	: Adultos o personas que laboran
Administración	: Individual y/o colectivo
Duración	: 10 a 20 minutos
Objetivo	: Valoración de las manifestaciones de acoso en el trabajo
Adaptado	: Josefina Molina Cruz; María Sara Huanca Esteban
Páginas donde se encuentra la adaptación	: 57 – 59
Año de la adaptación	: 2018
Nombre del estudio de adaptación	: Mobbing y desempeño laboral en los docentes, 2018
Validez	: Validado por juicio de expertos
Confiability	: Alfa de Cronbach = 0,85
Aspectos a evaluar	: El instrumento está constituido por 60 ítems y consta de 6 dimensiones.

Fuente: (González y Rodríguez, 2017)

a.2. Clima laboral

Tabla 3

Ficha técnica: Clima Laboral

FICHA TÉCNICA	
Nombre	: Escala de Clima Laboral
Autor	: Sonia Palma Carrillo
Año de Edición	: 2004- Perú
Ámbito de aplicación	: Área Laboral
Administración	: Individual y/o colectivo
Duración	: 10 a 20 minutos
Objetivo	: Evalúa el clima laboral (nivel- percepción del ambiente laboral)
Adaptado	: Sonia Palma Carrillo
Referencia Bibliográfica	: Sonia Palma Carrillo
Páginas donde se encuentra la adaptación	: 5 – 11
Año de la adaptación	: 2004
Nombre del estudio de adaptación	: Escala Clima Laboral CL – SPC. Manual.
Validez	: Test de Kaiser- Meyer Olkin: Valido : Test de Esfericidad de Barlet: Valido Varimax,
Confiabilidad	: Alfa de Cronbach = 0, 97 : Split Half de Guttman = 0,90
Aspectos a evaluar	: La escala está compuesta por 50 ítems establecidos en cinco dimensiones.
Calificación	: Tipo Likert

Fuente: Escala de Clima Laboral, Palma (2004).

a.3. Ficha sociodemográfica

Para la medición de las variables sociodemográficas, se entregó una ficha, la cual proporcione información clara en función a las variables de este estudio. Así pues, se tomó en consideración esta ficha para poder cumplir con las características de muestra para su estudio; la cual contó con los siguientes items:

- Edad
- Sexo
- Situación laboral
- Grado Académico
- Jerarquía laboral
- Estado Civil
- Número de hijos
- Nivel social

3.5. Plan de análisis e interpretación de la información

Para el análisis descriptivo, se usó la media, para el análisis de las variables cuantitativas la desviación estándar, con la finalidad de organizar, explorar y sintetizar, mediante tablas y gráficos, usando frecuencias, y porcentajes; con el fin de estudiar los datos conseguidos y su correlación. En cuanto al análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 24.

Así también se usó tablas de doble entrada para organizar los datos, para la representación se utilizó histogramas de frecuencia y diagramas de dispersión.

Para la indagación inferencial, que sirvió para estimar y comprobar, la hipótesis alterna y la nula, se utilizó la prueba estadística **CHI CUADRADO** para construir los gráficos, tablas y contrastar hipótesis.

Finalmente, para la significancia estadística se consideró un P-valor ≤ 0.05 .

3.6. Ventajas y limitaciones

Ventajas

- (1) Utilizando el diseño no experimental-transversal, permitió analizar la relación entre las variables, e involucra una menor inversión de duración y costo.
- (2) Ser de diseño correlacional involucra menor inversión de duración y costo.

Limitaciones

- (1) Al ser un diseño no experimental-transversal, impide valorar las variables a través del tiempo.
- (2) Debido a la escasa cantidad muestra, los resultados son solo generalizaciones a la población de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Respeto de la confidencialidad y política de protección de datos

- (1) Se respetó la información personal de los participantes, de inicio a fin, y se les mencionó ello al final de la aplicación. Se brindó un e-mail y número de celular para preguntas de los participantes sobre sus resultados.

Respeto de la privacidad

- (1) Los participantes tuvieron libre participación, sin obligación.
- (2) Los datos y resultados; solo fue asequible a la investigadora y no se usó, ni usará para ningún otro fin.

No discriminación y libre participación

- (1) No existió discriminación hacia los trabajadores, puesto que se respetó su cultura, raza, religión, entre otros. Y, por ende, no se exigió a los participantes.

Consentimiento informado a la participación a la investigación

- (1) Se entregó el consentimiento informado, para que decidan participar o no.
- (2) Se brindó información detallada del estudio.
- (3) Se comunicó, los beneficios y riesgos.
- (4) Se les informo que podrían retirarse cuando consideraran conveniente, sin sanción.

Respeto por la calidad de la investigación, autoría y uso de resultados

- (1) Generar valor científico.
- (2) Base teórica actualizada y coherente, se usó antecedentes de los últimos cinco años, para tener buen sustento teórico en la discusión.
- (4) Finalmente, los datos obtenidos se guardaron confidencialmente.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En cuanto a la caracterización de la muestra de estudio, el 71.1 % fueron adultos representando la mayoría de la población, 53.6% fueron de sexo femenino. De igual manera el 53.6%, se encuentra en condición de nombrados, de ellos, según su estado civil el 57.7% es casado y el 82.5% tiene un solo hijo. De esta misma muestra, el grado académico en el 30,9% es licenciatura. De acuerdo la jerarquía laboral el 73.2% es empleado y un 66,0 % cuanta con un nivel social medio.

En cuanto al análisis descriptivo de la muestra según las variables principales y sus dimensiones: Los trabajadores presentaron un nivel medio de mobbing con 60.8% y un nivel medio en las dimensiones de, desprestigio laboral con 53.6%, entorpecimiento laboral con 52.3%, incomunicación con 60.8%, intimidación manifiesta con 47.4% y desprestigio personal con 43.3%. Asimismo, se observó un nivel bajo en la dimensión intimidación encubierta con 75.3%. Por último, en cuanto al clima laboral el 34,1% percibe un clima laboral muy desfavorable.

Tabla 4

Características de la muestra de estudio

		n	%
Edad	Adolescentes	15	15.5
	Jóvenes	13	13.4
	Adultos	69	71.1
Sexo	Femenino	52	53.6
	Masculino	45	46.4
Situación laboral	Nombrado	52	53.6
	Contratado	45	46.4
Estado civil	Soltero	31	32.0
	Casado	56	57.7
	Divorciado	3	3.1
	Viudo	7	7.2
Número de hijos	Un hijo	80	82.5
	Dos hijos	11	11.3
	Tres hijos	3	3.1
	Cuatro hijos	3	3.1
Grado Académico	Estudiante	14	14.4
	Bachiller	21	21.6
	Licenciatura	30	30.9
	Técnico	29	29.9
	Post grado	3	3.1
Jerarquía Laboral	Director	1	1.0
	Sub director	2	2.1

	Coordinador de Área	23	23.7
	Empleado	71	73.2
Nivel social	Medio bajo	9	9.3
	Medio	64	66.0
	Medio alto	21	21.6
	Alto	3	3.1
Mobbing	Bajo	28	28.9
	Medio	59	60.8
	Alto	10	10.3
Desprestigio laboral	Bajo	12	12.4
	Medio	52	53.6
	Alto	33	34
Entorpecimiento laboral	Bajo	41	52.3
	Medio	45	46.4
	Alto	11	11.3
Incomunicación	Bajo	13	13.4
	Medio	59	60.8
	Alto	25	25.8
Intimidación encubierta	Bajo	73	75.3
	Medio	12	12.4
	Alto	12	12.4
Intimidación manifiesta	Bajo	24	24.4
	Medio	46	47.4
	Alto	27	27.8
Desprestigio personal	Bajo	30	30.9
	Medio	42	43.3
	Alto	25	25.8
Clima laboral	Muy desfavorable	34	35.1
	Desfavorable	15	15.5
	Media	16	16.5
	Favorable	6	6.2
	Muy favorable	26	26.8

n = 97

(m ± DS) = media aritmética y desviación estándar

Se evidencia la existencia significativa entre mobbing y clima laboral ($p= 0.000$) dado que el 60.6% de participantes que presentan mobbing de nivel medio. Si utilizamos la regla de decisión, observamos el p-valor debe ser menor a 0.005. En este caso al cumplir esta regla, se admite la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Por otro lado, en relación a la dimensión desprestigio laboral, se encuentra relación con el clima laboral ($p=0.005$), en la dimensión entorpecimiento también se encuentra relación con clima laboral ($p=0.022$), al igual que la dimensión incomunicación ($p=0.011$), asimismo, en la dimensión intimidación encubierta se observa relación ($p=0.003$) con el clima laboral, pero la dimensión intimidación manifiesta y clima laboral, no ($p=0.053$).

Finalmente, en la última dimensión desprestigio personal también se encuentra relación con el clima laboral ($p=0.006$).

En relación a las variables sociodemográficas, se encuentra correlación significativa con la edad. En las demás variables no, dado que todas exceden el p-valor.

Tabla 5

Correlación entre el clima laboral, mobbing y datos sociodemográficos

		CLIMA LABORAL										p-Valor
		Muy desfavorable		Desfavorable		Medio		Favorable		Muy favorable		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Edad	Adolescentes	5	5.2	6	6.2	1	1.0	2	2.1	1	1.0	0.012
	Jóvenes	6	6.2	4	4.1	1	1.0	0	0.0	2	2.1	
	Adultos	23	23.7	5	5.2	14	14.4	4	4.1	23	23.7	
Sexo	Femenino	16	16.5	10	10.3	9	9.3	1	1.0	16	16.5	0.230
	Masculino	18	18.6	5	5.2	7	7.2	5	5.2	10	10.3	
Situación laboral	Nombrado	15	15.5	7	7.2	8	8.2	4	4.1	18	18.6	0.334
	Contratado	19	19.6	8	8.2	8	8.2	2	2.1	8	8.2	
Estado civil	Soltero	13	13.4	8	8.2	4	4.1	3	3.1	3	3.1	0.199
	Casada	18	18.6	6	6.2	10	10.3	2	2.1	20	20.6	
	Divorciado	1	1.10	0	0.0	0	0.0	1	1.0	1	1.0	
	Viudo	2	2.1	1	1.0	2	2.1	0	0.0	2	2.1	
Número de hijos	Un hijo	27	27.8	11	11.3	15	15.5	5	5.2	22	22.7	0.697
	Dos hijos	5	5.2	3	3.1	1	1.0	0	0.0	2	2.1	
	Tres hijos	1	1.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	1	1.0	
	Cuatro hijos	1	1.0	0	0.0	0	0.0	1	1.0	1	1.0	
Grado académico	Estudiante	5	5.2	6	6.2	0	0.0	2	2.1	1	1.0	0.202
	Bachiller	9	9.3	2	2.1	3	3.1	2	2.1	5	5.2	

	Licenciatura	10	10.3	2	2.1	8	8.2	1	1.0	9	9.3	
	Técnico	9	9.3	4	4.4	5	5.2	1	1.0	10	10.3	
	Post grado	1	1.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	1	1.0	
Jerarquía Laboral												0.306
	Director	0	0.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	Sub director	1	1.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.0	
	Coordinador de área	6	6.2	2	2.1	5	5.2	0	0.0	10	10.3	
	Empleado	27	27.8	12	12.4	11	11.3	6	6.2	15	15.5	
Nivel social												0.679
	Medio bajo	3	3.1	2	2.1	0	0.0	0	0.0	1	1.0	
	Medio	22	22.7	12	12.4	10	10.3	4	4.1	16	16.5	
	Medio alto	8	8.2	0	0.0	5	5.2	2	2.1	8	8.2	
	Alto	1	1.0	1	1.0	1	1.0	0	0	1	1.0	
Mobbing												0.000
	Bajo	8	8.2	12	12.4	2	2.1	0	0.0	6	6.2	
	Medio	22	22.7	3	3.1	14	14.4	6	6.2	14	14.4	
	Alto	4	4.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	6.2	
Desprestigio laboral												0.005
	Bajo	4	4.1	3	3.1	1	1.0	0	0.0	4	4.4	
	Medio	10	10.3	12	12.4	12	12.4	4	4.1	14	14.4	
	Alto	20	20.6	0	0.0	3	3.1	2	2.1	8	8.2	
Entorpecimiento laboral												0.022
	Bajo	14	14.4	3	3.1	11	11.3	5	5.2	8	8.2	
	Medio	16	16.5	11	11.3	5	5.2	1	1.0	12	12.4	
	Alto	4	4.1	1	1.0	0	0.0	0	0.0	6	6.2	
Incomunicación												0.011
	Bajo	4	4.1	3	3.1	2	2.1	0	0.0	4	4.1	
	Medio	16	16.5	11	11.3	14	14.4	6	6.2	12	12.4	
	Alto	14	14.4	1	1.0	0	0.0	0	0.0	10	10.3	
Intimidación encubierta												0.003
	Bajo	26	26.8	13	13.4	16	16.5	6	6.2	12	12.4	
	Medio	2	2.1	2	2.1	0	0.0	0	0.0	8	8.2	
	Alto	6	6.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	6.2	
Intimidación manifiesta												0.053
	Bajo	8	8.2	7	7.2	1	1.0	0	0.0	8	8.2	
	Medio	12	12.4	6	6.2	12	12.4	4	4.1	12	12.4	
	Alto	14	14.4	2	2.1	3	3.1	2	2.1	6	6.2	
Desprestigio personal												0.006
	Bajo	10	10.3	11	11.3	3	3.1	0	0.0	6	6.2	
	Medio	12	12.4	4	4.1	10	10.3	4	4.1	12	12.4	
	Alto	12	12.4	0	0.0	3	3.1	2	2.1	8	8.2	

n = 97

Se observa que existe relación entre mobbing y la edad ($p=0.008$). Asimismo, existe relación entre mobbing y la situación laboral ($p=0.008$). De igual manera se observó relación entre mobbing y el estado civil ($p=0.000$) y con el nivel social ($p=0.004$). Con las demás variables sociodemográficas no se haya una relación significativa.

Tabla 6

Correlación entre mobbing y datos sociodemográficos

		MOBBING						p- Valor
		Bajo		Medio		Alto		
		n	%	n	%	n	%	
Edad								0.008
	Adolescentes	8	8.2	7	7.2	0	0.0	
	Jóvenes	7	7.2	6	6.2	0	0.0	
	Adultos	13	13.4	46	47.4	10	10.3	
Sexo								0.639
	Femenino	16	16.5	32	33.0	4	4.1	
	Masculino	12	12.4	27	27.8	6	6.2	
Situación laboral								0.008
	Nombrado	14	14.4	28	28.9	10	10.3	
	Contratado	14	14.4	31	32.0	0	0.0	
Estado civil								0.000
	Soltero	13	13.4	18	18.6	0	0.0	
	Casado	14	14.4	37	38.1	5	5.2	
	Divorciado	0	0.0	1	1.0	2	2.1	
	Viudo	1	1.0	3	3.1	3	3.1	
Número de hijos								0.329
	Un hijo	21	21.6	49	50.5	10	10.3	
	Dos hijos	5	5.2	6	6.2	0	0.0	
	Tres hijos	2	2.1	1	1.0	0	0.0	
	Cuatro hijos	0	0.0	3	3.1	0	0.0	
Grado Académico								0.332
	Estudiante	7	7.2	7	7.2	0	0.0	
	Bachiller	5	5.2	14	14.4	2	2.1	
	Licenciatura	6	6.2	21	21.6	3	3.1	
	Técnico	8	8.2	16	16.5	5	5.2	
	Post grado	2	2.1	1	1.0	0	0.0	
Jerarquía Laboral								0.289
	Director	0	0.0	1	1.0	0	0.0	
	Sub director	2	2.1	0	0.0	0	0.0	
	Coordinador de área	5	5.2	14	14.4	4	4.1	
	Empleado	21	21.6	44	45.4	6	6.2	

Nivel social							0.004
Medio bajo	3	3.1	3	3.1	0	0.0	
Medio	20	20.6	42	43.3	2	2.1	
Medio alto	5	5.2	12	12.4	6	6.2	
Alto	0	0.0	2	2.1	2	2.1	

n = 97

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

Se halló que existe relación significativa entre mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma, esto significa que más de la mitad de trabajadores presentan niveles de mobbing entre medio y alto; y alrededor de dos tercios señalan tener un clima laboral muy desfavorable y desfavorable, reafirmando lo encontrado (Gutiérrez, 2010), que el mobbing, puede ser un deteriorante importante para el clima laboral y este último un ambiente ideal para el desarrollo de acoso. Según (Piñuel, 2002), el mobbing se centra en centros de trabajo fuertemente jerarquizados, por ello los trabajadores que percibieron las manifestaciones de mobbing, vendrían a ser aquellos a quienes se les marca continuamente los horarios de entrada y salida, trabajan más de 40 horas semanales y no sienten el apoyo de los jefes. (Varela, Puhl y Izcurdia, 2013) indican que el mobbing no necesariamente proviene del jefe, sino de los propios compañeros, ante ello (Leymann, 1996), confirma la presencia de tres tipos: descendente, el cual se da de jefe a trabajador; horizontal, donde se da entre colegas y ascendente, donde se da por un trabajador de jerarquía menor al afectado, convirtiéndose en una constante retroalimentación que al final afecta la funcionabilidad de la empresa y además al trabajador afectado, (Hirigoyen, 2001).

De este modo el trabajador evaluado pudo haber percibido mobbing descendente y horizontal, presenciando las siguientes manifestaciones: obstaculización a su trabajo, distribución de trabajo fuera del ámbito laboral, no considerar su iniciativa o desacreditar sus decisiones, ya sea por celos o envidia, ocasionando la percepción de un clima laboral muy desfavorable, y afectando la motivación intrínseca del afectado. Esto reforzado por (Toro y Álvarez, 2009) quienes mencionan que los que conviven en un clima laboral dañado experimentan mayor estrés, y con ello una disminuida productividad laboral, reducción de su estilo de vida, manifestando problemas familiares, dificultades para desarrollarse y problemas psicosomáticos.

Se encontró relación significativa entre desprestigio laboral y clima laboral. Al respecto, los resultados de los participantes evaluados indican que están percibiendo calumnias, críticas hacia su tarea, o se sienten minimizados, también control estricto de su horario o que se están ocultando sus logros. Y es posible que mientras más se daña la imagen del compañero más se daña el vínculo laboral, confirmado por (Leymann, 1996), quien menciona que el desprestigio laboral puede reducir la producción y generar una imagen poco productiva y que esto puede suceder muchas veces sin que el jefe se entere.

Existe relación significativa entre entorpecimiento laboral y clima laboral, al respecto no existen estudios. Sin embargo, cabe resaltar que un trabajador que no pueda cumplir con las tareas para la que está preparado, siente desvalorización y desmotivación. (Piñuel, 2001). Así mismo, los evaluados percibieron aislamiento del resto de sus colegas, trabajos vergonzosos, corte de iniciativas, no le dan tareas y se queda sin hacer nada, provocando la percepción del clima laboral negativo.

La incomunicación y clima laboral, guardan relación significativa. No existen investigaciones sobre dicha relación. Pero se evidencia, que un bloqueo de la comunicación, podría afectar el clima laboral. Pues el trabajador al no sentir la posibilidad de expresar sus ideas, sentirá estrés, ansiedad. (Piñuel, 2001). Los participantes evaluados, evidenciaron, que, si ignoran su presencia, lo evitan, le hacen la ley del hielo, se les oculta recados, o se olvidan sus encargos, se va a un clima laboral desfavorable. Por el contrario, si cuenta con una comunicación activa y adecuada podría beneficiar la percepción de este.

Existe relación significativa entre intimidación encubierta y clima laboral, los evaluados que han percibido intimidación, aunque esta sea baja, sienten que es desagradable y les llevó a desarrollar una percepción desfavorable sobre el clima laboral, estas personas han sido empujadas a una situación de indefensión de manera sigilosa y planificada (Leymann, 1996). Según (Romero, 2006) algunas formas de este maltrato encubierto atentan contra la reputación o dignidad, la claridad en la información recibida y la inequidad frente a beneficios o responsabilidades; estas formas son ligeramente percibidas o no se notan y al no ser notadas generan graves consecuencias al afectado. Es por ello que, si los trabajadores perciben amenazas, que le borran archivos de su computadora u ocultan su trabajo realizado, o sienten que se pierden sus pertenencias, valoraran un clima laboral muy desfavorable.

Existe relación significativa entre la dimensión desprestigio personal y clima laboral, esto indica que un tercio de trabajadores evaluados, considera que perciben desprestigio hacia su persona, ocasionando advertir un clima laboral muy desfavorable, estos resultados podrían afectar los factores psicológicos, como el estrés, ansiedad o depresión (Chullo y Taco, 2016), lo que generaría en ellos un auto-concepto negativo, donde se comprometería la autopercepción de sus habilidades, que además (Pinzón y Atencio, 2010) generaría la sensación de desmotivación e insatisfacción y sufrimiento. En los resultados, los participantes indicaron estrategias como: críticas su vida personal, burlas hacia sus creencias o procedencia, comentarios obscenos o denigrantes, que ocasionan la percepción de un clima laboral muy desfavorable.

Existe relación entre mobbing, clima laboral, y la edad; estos resultados coinciden con (Llanos y Guzmán, 2016) quienes establecieron la existencia dos elementos para que exista mobbing; el primero tiene que ver con la edad, la cual es igual 30 y tener más de 44 años, con el corto tiempo laboral, trabajar en concretas áreas o turnos y el segundo con las estructuras organizacionales que incluyen, nula intervención en las decisiones, ausencia de política de prevención de conflictos, bajos o cero incentivos, jefes no involucrados y laborar más de cuarenta horas semanales. Según (Justicia, Benítez, Fernández y Berbén, 2007) refieren que el mobbing se puede presentar en trabajadores con experiencia laboral corta, y debido a esta experiencia corta, se le desvaloriza.

Existe relación significativa entre el mobbing y la situación laboral. En los participantes evaluados se encontró que los adultos entre 30 a 64 años, presentaron niveles de mobbing medio, esto debido a que algunos son trabajadores recién nombrados y como son nuevos, se les asigna tareas fuera de su área o se controla su hora de entrada y salida, asimismo, que, al tener más de 40 años, se cuenta con condiciones físicas deterioradas siendo estas propicias para que algunos compañeros usen diversas estrategias de mobbing y ante esto se perciba el clima laboral muy desfavorable. Según (Einarsen, 2000) para hablar de mobbing, es necesario que el acoso sea prolongado, consecutivo y mayor a seis meses, por ello tiende a presentarse en empleados con menor o mayor tiempo de experiencia, ya sea que cuenten con nombramiento o sean contratados.

Se halló relación significativa entre el mobbing y el estado civil, siendo así que los participantes evaluados que perciben mobbing son casados, estos resultados se puede deber a que presentan mayor necesidad económica, con lo cual, es necesario sobrellevar las manifestaciones de mobbing, aunque esto podría afectar su estado emocional, generando problemas de ansiedad, miedo y reacciones de ira y por lo tanto, tendencia al aislamiento (Peralta, 2004), lo cual puede afectar los canales de comunicación familiares y relaciones sociales (Boada, De Diego, y Vigil, 2003).

Se determinó que existe relación entre mobbing y nivel social, esto significa que los participantes evaluados que equivalen a la mitad, tienen una condición social de tipo medio, aquí posiblemente se dé el acoso horizontal; pues los evaluados perciben que son los colegas de su misma condición económica y laboral, los que usan manifestaciones de mobbing y que vulneran a sus compañeros, que a su vez posiblemente soportan el mobbing por necesidades económicas y la necesidad de proveer a su familia. Las condiciones económicas que sugiere un estilo de vida de clase media señala la obligación de sostener un trabajo para poder sustentar la economía familiar, y, en consecuencia, es posible soportar el acoso. (Astuñague, 2019).

Asimismo, la muestra se caracterizó por evidenciar niveles medios de mobbing y de clima laboral, ante esto, significa que los participantes evaluados perciben mobbing y por lo tanto un clima laboral muy desfavorable (Leymann, 1990). Así pues, se hace presente brindar información acerca del mobbing, el conocimiento de canales de denuncia y las estrategias de afrontamiento; que serían una manera de fortalecer el clima laboral, porque su percepción negativa compromete la calidad de vida de los integrantes y posibilidades de desarrollo personal.

Asimismo, los participantes evaluados manifestaron tener una percepción muy desfavorable y desfavorable del clima laboral, esto puede deberse a que perciben situaciones de injusticia, sobrecarga laboral, pocas o nulos incentivos, en función a su desempeño, que generaría bajo compromiso y actitudes contrarias al trabajo en equipo; comprometiendo la propia motivación y la producción institucional (Likert & Browsers, 1969).

Finalmente, la investigación ha permitido observar las estrategias de mobbing como un posible factor para que se dé un clima laboral desfavorable y traer consecuencias como abandono de trabajo, ansiedad, estrés, desmotivación, insatisfacción, entre otras que afectan significativamente no solo en clima laboral, sino directamente al trabajador. Asimismo, cabe resaltar, que los resultados obtenidos se deben comprender desde las limitaciones del estudio que están relacionadas al no poder generalizar los resultados a todos los trabajadores, tampoco conocer la conducta de las variables en el tiempo.

De la misma forma, la investigación permitirá implementar programas de intervención para fomentar una adecuada calidad de vida, incentivar a establecer políticas de prevención, estrategias de control y evaluación, también a concientizar e identificar respuestas ante situaciones adversas, lo cual le permitirá saber en qué momento pedir ayuda y no ver las conductas o manifestaciones de mobbing como si no existieran o normalizarlas.

5.2. Conclusiones

El mobbing se relaciona con el clima laboral, es decir, los trabajadores evaluados que presencian mobbing, perciben un clima laboral muy desfavorable.

La presencia de acciones de mobbing atenta contra la respuesta laboral del grupo estudiado, desvalorizando su capacidad y alterando su imagen frente al resto. Ante un clima laboral deteriorado y presenciar las manifestaciones de mobbing, se deteriora la motivación intrínseca del trabajador.

Los empleados con edades entre 30 y 64 años son lo que evidencian niveles más altos de mobbing.

El mobbing daña de manera directa la autoconfianza del trabajador evaluado, alterando su auto-concepto y generando una sensación de inseguridad que afecta su rendimiento laboral y también podría estar afectando el mejoramiento de la organización.

La evidencia de mobbing por los participantes adultos – nombrados, se puede estar dando porque se encuentran en los primeros años de nombramiento o han pedido ser destacados de su lugar de nombramiento debido a alguna enfermedad, incapacidad física u otros, y están percibiendo ataques a su condición, burlas, sobre carga laboral, o control estricto de sus horarios y ante ello, percibir un clima laboral muy desfavorable.

Se identificó una relación significativa entre las dimensiones de mobbing: desprestigio laboral y personal, entorpecimiento, incomunicación e intimidación y clima laboral, se puede explicar debido a que los participantes evaluados perciben amenazas, se sienten desconfiados, desplazados, criticados, excluidos, sobrecargados; pero no puedan denunciar, por miedo a represalias o soportan el acoso por la carga familiar, necesidades económicas. Cabe resaltar que son los trabajadores casados quienes evidencian mobbing.

5.3. Recomendaciones

Considerar realizar evaluaciones anuales a los trabajadores, pues ello permitirá conocer la condición y percepción actual del clima laboral y si se dan acciones de mobbing; y con los resultados realizar una intervención eficaz cuando se presente una situación particular.

Para las estrategias de mobbing encontradas como: críticas, amenazas encubiertas, rechazo, sobrecarga, aislamiento, la asignación de tareas por debajo de su competencia, burlas hacia sus creencias políticas o religiosas. Aplicar una política de tolerancia cero; ya que es imprescindible comunicar una incidencia de manera rápida y oportuna, sin temor a represalias.

Es importante desarrollar campañas preventivas y el diseño de jornadas informativas al menos dos veces al año para recordar los valores organizacionales y reglas de un correcto clima laboral, mecanismos de denuncia y apoyo. Asimismo, efectuar talleres fortalecer su capacidad de resiliencia y asertividad, para que puedan aprender a empoderarse y potenciar habilidades de sobreponerse a situaciones extremas; reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente.

Fortalecer los instrumentos usados y ampliar la investigación. También desarrollar investigaciones relacionadas al mobbing con otras variables, para ahondar su conocimiento.

Ejecutar investigaciones con un mayor número de evaluados.

Realizar estudios de alcance explicativo para poder conocer la causa efecto entre las variables.

Incrementar otras variables sociodemográficas como: lugar de procedencia, personal de salud, personal administrativo, turnos, religión, sector privado, sector público.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alban, S. (2015). *Clima laboral y participación según la percepción de los docentes de la institución educativa Coronel José Joaquín Inclán*. Tesis, Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3184/MAE_EDUC_135.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Aptitus.com. (16 de Diciembre de 2014). *Mayoría de peruanos asegura haber tenido un conflicto en el trabajo*. Obtenido de <https://aptitus.com/blog/peruanos-conflicto-en-el-trabajo/>

Astuñague, G. (2019). *Acoso laboral en docentes contratados de un instituto superior público, Arequipa, 2016*. Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9557/K4.1972.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ausfelder, T. (2002). *Mobbing: acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Oceano.

Benites, K., & Chinchayhuara, C. (2012). *MOBBING EN LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA DE LA UNCP*. Tesis, Huancayo. Obtenido de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/835/TTS_84.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Boada, J., De Diego, r., & Vigil, A. (2003). Mobbing: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF-21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28). *Revista Encuentros en Psicología Social*, 1(5).

Bosqued, M. (2005). *Mobbing: Como prevenir y superar el acoso psicológico* (5 ed.). Barcelona: Paidós.

Brown, W., & Morberg, D. (1990). *Teoría de la organización y la administración* (3 ed.). (J. Salazar, Trad.) Mexico: Limusa.

Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones, diagnóstico y consecuencia*. Mexico: Trillas.

Cadenas, D. (2016). *Impacto del mobbing en el desempeño profesional de los docentes contratados del nivel preescolar y básica por parte de los padres y representantes de un instituto de educación privada de Maracay-Edo*. tesis de pregrado, Universidad de Carabobo, Venezuela. Obtenido de <https://goo.gl/86HtiG>

Campero, A., Moncada, A., Robles, R., Marroquin, J., & Atamari, N. (2015). Mobbing en el personal de salud: estudio piloto en un hospital de Cusco. *Scielo*, 33(2). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172016000200015

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2 ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Chullo, A., & Taco, E. (2016). *Clima laboral y acoso laboral en los trabajadores de una cadena de pizzerías*. Tesis, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3639/Pschpoac.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Darino, A. (2015). *Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención*. Monografía, Montevideo.

Del Castillo, A. (2016). *Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT - 60 en la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz*. tesis de pregrado, Trujillo. Obtenido de <https://goo.gl/Cda4zg>

Dirección de Trabajo. (2018). *El acoso laboral o mobbing*. Santiago de Chile. Obtenido de <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-99176.html>

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the scandinavian approach. *Aggression and violent behavior*, 379-401. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1359178998000433>

EMALGA.Servicio de prevención. (2004). *Acoso moral en el trabajo: Evaluación, prevención e intervención* (1 ed.). Zurbarán: Instituto Vasco de seguridad y salud laborales.

Escartín, J., Arrieta, C., & Rodríguez, A. (2010). Mobbing o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. *Periódicos electrónicos en Psicología*, 23(10), págs. 1-19. Obtenido de <https://goo.gl/KhGJtH>

Fabiani, A. (2016). *El mobbing en el proceso educativo, en docentes y estudiantes de 3er y 4to año de la gestión académica de la carrera de Ciencias de la educación de la UNMSA*. tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Obtenido de <https://goo.gl/dtJzS1>

Fernández, E., Olaizola, I., Sancho, R., Odriozola, I., Gutiérrez, B., Serrano, J., & De Nicolás, L. (2004). *Acoso moral en el trabajo: Evaluación, prevención e intervención*. Zurbarán: OSALAN - Instituto Vasco de seguridad y salud laborales.

García, J. (2018). *MOBBING Y CLIMA LABORAL*. Tesis, QUETZALTENANGO,. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Garcia-Jacqueline.pdf>

González, I. (2012). Mobbing y su asociación con factores psicosociales en docentes de nivel medio superior en México. (5. Ciencia y tecnología, Ed.) *Revista Iberoamericana de Psicología*, 67-76. Obtenido de <https://goo.gl/6R6kKz>

González, R. (2017). *Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú S.A.C.* Tesis, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11545/gonzales_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, V., de Cabo, M., & Martín, C. (2004). *Mobbing: Aspectos conceptuales y cuestiones preácticas para el médico de familias sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo*. Madrid, España: International Marketing y Comunications, S.A.

Gutiérrez, E. (2010). *El acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral, en una organización educativa y otra de salud*. tesis doctoral, Santiago de Querétaro. Obtenido de <http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2342/RI000878.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de <https://goo.gl/ndzpG2>

Justicia, F., Benítez, J., Fernández, E., & Berbén, A. (2007). El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la universidad. *Psicología em Estudo*, 12(3). Obtenido de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722007000300002

- Leymann, H. (1990). Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo. *Violencia y víctimas*, 5(2), 119-126. Obtenido de <https://connect.springerpub.com/content/sgrvv/5/2/119>
- Leymann, H. (1996). El contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo. *Eur J Work Org Psychol*, 165 - 184. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594329608414853>
- Likert, R., & Browsers, D. (1969). Teoría organizacional y contabilidad de recursos humanos. *Psicólogo estadounidense*, 24(6), 585. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1969-18061-001>
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista* (12 ed.). Valladolid, España: Lex Nova S.A.
- Llanos, T., & Guzman, J. (2016). *Factores asociados al mobbing y sus consecuencias en la salud mental del trabajador sanitario*. Tesis, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/635/Tesis%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna, M. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Secretaría de Salud Laboral. Madrid: GPS. Obtenido de <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd57/libromobbing.pdf>
- Martinez, O. (2016). *Mobbing y otro tipo de violencias en el clima laboral universitario*. Tesis, San Luis Potosí México. Obtenido de <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3765/MDH1MBB01601.pdf?sequence=1>
- MINSa. (2018). *Ministerio de Salud*. Obtenido de <https://www.gob.pe/minsa>
- Molina, J., & Huanca, M. (2018). *Mobbing y desempeño laboral en los docentes del Colegio Adventista de América de la Ciudad de Juliaca, 2018*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1918/Josefina_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orosco, J., & Pomasunco, R. (2014). *Elaboración de proyecto e informe de investigación - Orientación cuantitativa*. Huancayo: Corporación gráfica Palomino'S E.I.R.L.
- Palma, S. (2004). *La motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones Universitarias. Manual escala clima laboral, CL-SPC* (1 ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral - Mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de estudios sociales*, 111 - 122. Obtenido de <https://journals.openedition.org/revestudsoc/24892>
- Perú21.com. (30 de 01 de 2018). *Conoce cómo proceder ante los casos de acoso sexual laboral y hostigamiento en el trabajo*. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/acoso-laboral-proceder-caso-tipo-393844-noticia/>
- Pinzón, d., & Atencio, E. (2010). El mobbing en el desempeño laboral. *Multiciencias*, 10(Extraordinario), 140 - 145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90430360026.pdf>
- Piñuel, I., & Zabala. (2001). *Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander. Obtenido de <https://goo.gl/Evxp0L>

Prevencionar.com. (27 de enero de 2016). *Cifras preocupantes de acoso laboral a mujeres en Latinoamérica*. Obtenido de <http://prevencionar.com.pe/2016/01/27/cifras-preocupantes-de-acoso-laboral-a-mujeres-en-latinoamerica/>

Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Monografía, Colombia. Obtenido de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Rivera, G., & Briceño, L. (2015). *IMPACTO DEL ACOSO LABORAL Vs. CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS "EL SILENCIO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS"*. Tesis, Bucaramanga. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/id/4515/63325453.pdf;jsessionid=E0EB918D448E188D6D0C2E99F8E48E0F.jvm1>

Rodriguez, A., Martinez, M., Moreno, B., & Galvez, M. (2006). Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones*, 22(3), 333-345. Obtenido de <https://goo.gl/dSSsv8>

ROF. (2017). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF) Hospital II-2 "Felix Mayorca Soto"*. Tarma. Obtenido de http://www.regionjunin.gob.pe/ver_documento/id/GRJ-221222b85d50894823e75a9a25ec5ce3927626.pdf/

Romero, J. (2006). Acoso moral, psicológico. *Revista de Ciencias Jurídicas*, 111, 131-162. Obtenido de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/9733/9179>

Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernandez, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 71 - 91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>

Uribe, J., Garcia, A., Catillo, I., & Barrera, P. (2011). LA ESCALA MEXICANA DE ACOSO EN EL TRABAJO (EMAT): VIOLENCIA. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(2), 161-182. Obtenido de <http://revista.cinccel.com.co/index.php/RPO/article/view/119/117>

Varela, O., Puhl, S., & Izcurdia, M. (2013). Clima laboral y mobbing. *Anuario de investigaciones*(20), 23 - 26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139949055.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE MOBBING

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presentará una serie de preguntas, lea detenidamente cada una de ellas y marque con una (x) si ha experimentado alguna de estas manifestaciones.

Se solicita veracidad en sus respuestas.

Nunca (0) – Casi nunca (1) – Algunas veces (2) – Casi siempre (3) – Siempre (4)

Nº	Ítems					
1	Sus superiores no le dejan expresarse o dar su opinión	0	1	2	3	4
2	Le interrumpen cuando habla	0	1	2	3	4
3	Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4	Le gritan o molestan en voz alta	0	1	2	3	4
5	Critican su trabajo	0	1	2	3	4
6	Critican su vida privada	0	1	2	3	4
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8	Se le amenaza verbalmente	0	1	2	3	4
9	Recibe notas amenazadoras	0	1	2	3	4
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo	0	1	2	3	4
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12	Sus compañeros se han alejado o están dejando de hablar con usted	0	1	2	3	4
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan	0	1	2	3	4
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	0	1	2	3	4
15	Prohíben a sus compañeros hablar con usted	0	1	2	3	4
16	Se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17	Le calumnian o murmuran a sus espaldas	0	1	2	3	4
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	0	1	2	3	4
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	0	1	2	3	4
22	Se burlan de algún defecto físico que pueda tener	0	1	2	3	4
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24	Se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas	0	1	2	3	4
25	Se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27	Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	0	1	2	3	4
30	Le hacen insultos o comentarios obscenos o denigrantes	0	1	2	3	4
31	Le hacen insinuaciones o gestos sexuales	0	1	2	3	4
32	No le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4
35	Le asignan tareas muy por debajo de sus competencias	0	1	2	3	4

36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37	Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38	Le asignan tareas muy difíciles, en las que es muy probable que fracase	0	1	2	3	4
39	Le obligan a realizar trabajos dañinos	0	1	2	3	4
40	Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41	Recibe ataques físicos, como advertencia	0	1	2	3	4
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas	0	1	2	3	4
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o carro	0	1	2	3	4
47	Manipulan de trabajo (por ejemplo, borran archivos de su computadora)	0	1	2	3	4
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias o documentos de trabajo	0	1	2	3	4
49	Se imponen negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50	Las personas que le ayudan reciben amenazas o presiones para que se alejen de usted	0	1	2	3	4
51	Devuelven, abren o interceptan sus mensajes	0	1	2	3	4
52	No le pasan las llamadas o dicen que no esta	0	1	2	3	4
53	Piden u olvidan sus encargos para usted	0	1	2	3	4
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos	0	1	2	3	4
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales	0	1	2	3	4
56	Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58	Controlan de manera muy estricta su horario	0	1	2	3	4
59	Cuando solicita un permiso a la que tiene derecho se lo niegan o ponen dificultades	0	1	2	3	4
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4

Anexo 2

ESCALA DE CLIMA LABORAL

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Las calificaciones oscilan del 1 al 5, según la siguiente especificación:

Ninguno o Nunca (1) – Poco (2) - Regular o Algo (3) - Mucho (4) - Todo o siempre (5)

No.	Ítems	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30.	Existe buena administración de los recursos.					

31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.	Existe un trato justo en la empresa.					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 3

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

1. Edad: _____
2. Sexo: Femenino () Masculino ()
3. Situación laboral: Nombrado () Contratado ()
4. Estado civil: Soltero () Casado () Divorciado
() Viudo ()
5. Número de hijos: _____
6. Grado Académico: Estudiante () Bachiller ()
Licenciatura () Técnicos () Post grado ()
7. Jerarquía Laboral: Director () Sub director ()
Coordinador de área () Empleado ()
8. Nivel social: Bajo (); Medio bajo (); Medio (); Medio Alto (); Alto (Estudios
profesionales (); Estudios Técnicos (); Estudios universitarios ()

Anexo 4

COMITÉ DE ÉTICA CIENTÍFICA ACREDITADO – UCSS LIMA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado trabajador del hospital.

Usted ha sido elegido para participar en la investigación titulada “**Mobbing y el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma**” dirigido por el Mg. Jean Paul Moreno Palomino.

Esta presente investigación será conducida por SAL Y ROSAS SOTO, Joselyn del Milagro, estudiante de la Universidad Católica Sedes Sapientiae.

Propósito: El objetivo del estudio será determinar la relación entre el mobbing y el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.

Participación: Su colaboración ante el desarrollo de la prueba es totalmente voluntaria, sin costo alguno ni consecuencias en caso que se retire de la evaluación.

Riesgos y confidencialidad del estudio: ante su participación, no se expone a ningún riesgo; ya que la información que brinde en los cuestionarios, será de forma anónima y de uso privado para la investigadora, por lo que su identidad será confidencial, además los resultados obtenidos serán analizados de forma ética y científica.

Beneficios del estudio: gracias a la contribución por su participación, se conocerá la relación del mobbing y el clima laboral en los trabajadores.

Cualquier pregunta o información que desee obtener de la información luego de la evaluación, puede comunicarse con la investigadora, estudiante de la Universidad Católica Sedes Sapientiae de la carrera profesional de Psicología. Correo electrónico: jmsalso29@hotmail.com

DECLARACIÓN VOLUNTARIA

He sido informado sobre el objetivo, riesgos, confidencialidad del estudio que lleva por título “**Mobbing y el clima laboral en trabajadores de un hospital**”, he leído el consentimiento informado y entiendo el contenido de ello, por lo cual consiento voluntariamente mi participación en dicha investigación.

Nombre del trabajador :

D.N.I (opcional) :

Firma del trabajador :

Área de trabajo :

Anexo 5
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	POBLACION Y MUESTRA	ALCANCE Y DISEÑO	INSTRUMENTO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Variable 1: Mobbing Laboral	Población: 130 Muestra: 97 trabajadores. Tipo de muestreo: no probabilístico.	Diseño: No experimental transversal. Alcance: Descriptivo correlacional.	a) Cuestionario de estrategias de mobbing. (LIPT - 60) Elaborado por (Leymann, 1990). Validez y confiabilidad, realizada por Molina y Huanca, 2018 Por juicio de expertos. Y alfa de Crombach = 0,85 Nombre Estrategias de mobbing b) Escala de clima laboral (CL). Elaborado por Sonia Palma, 2004) Validez y confiabilidad, realizada por la autora. Con el test de Esfericidad de Bartlett: Valido Varimax Y el alfa de Cronbach = 0, 97
¿Cuál es la relación entre mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma?	Determinar la relación que existe entre mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.	Hipótesis alterna: Existe relación entre mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma. Hipótesis nula: No existe relación entre mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.	Naturaleza: Cualitativa. Escala de medición: Ordinal politómica. Niveles: Bajo = 30 – 70 Medio = 71 – 110 Alto = 111 – 150	a) Criterios de inclusión		
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICA	Variable 2: Clima laboral	(1) Trabajadores de un hospital que aceptaron participar de manera voluntaria en el estudio, anteponiendo la firma del consentimiento informado. (2) Trabajadores que se encuentran entre las edades de 17 a 64 años.	ANALISIS ESTADISTICO	
¿Cómo es el mobbing en trabajadores de un hospital de Tarma?	Identificar el mobbing en trabajadores de un hospital de Tarma.	Existe relación entre mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma. No existe relación.	Naturaleza: Cualitativa. Escala de medición: Ordinal politómica Niveles: Muy Favorable=210 – 250 Favorable=170 – 209 Media=130 - 169 Desfavorable=90 - 129 Muy Desfavorable=50 – 89	b) Criterios de exclusión	Análisis descriptivo: media aritmética, desviación estándar, para el análisis de las variables cuantitativas a fin de organizar, explorar y sintetizar los datos, a partir de usar frecuencias y porcentajes.	
¿Cómo es el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma?	Identificar el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.	Existe relación entre las dimensiones del mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma. No existe relación.		(1) Trabajadores que no desearon participar en la investigación. (2) Personas que no completaron adecuadamente los instrumentos.	Análisis diferencial: Se utilizó el estadígrafo CHI CUADRADO "X2"	
¿Cuál es la relación entre las dimensiones del mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma?	Determinar la relación entre las dimensiones del mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.	Existe relación entre las variables sociodemográficas y el mobbing en trabajadores de un hospital de Tarma. No existe relación.				
¿Cuál es la relación entre las variables sociodemográficas y el mobbing en trabajadores de un hospital de Tarma?	Determinar la relación entre las variables sociodemográficas y el mobbing en trabajadores de un hospital de Tarma.	Existe relación entre las variables sociodemográficas y el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma. No existe relación.				
¿Cuál es la relación entre las variables sociodemográficas y el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma?	Determinar la relación entre las variables sociodemográficas y el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma.	Existe relación entre las variables sociodemográficas y el clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma. No existe relación.	Variable 3: Datos sociodemográficos. (Anexo 7)			

Anexo 6

OPERACIONALIAZCIÓN DE LA VARIABLE MOBING

Variable	Dimensiones	Ítems	Calificación	Niveles	Instrumento
Mobbing	Desprestigio laboral	5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60	Escala Ordinal Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Bajo = 30 – 70 Medio = 71 – 110 Alto = 111 – 150	Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60
	Entorpecimiento laboral	14, 27, 32, 33, 34, 35,37			
	Incomunicación	3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53			
	Intimidación encubierta	7, 9, 43, 44, 46, 47, 48			
	Intimidación manifiesta	1, 2, 4, 8, 19, 29			
	Desprestigio personal	6, 20, 21, 24, 25, 30, 31			

Anexo 7

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Variable	Dimensiones	Ítems	Calificaciones	Niveles	Instrumento
Clima Laboral	Realización personal	1,6,11, 16,21,26,31,36,41,46	Escala Ordinal: Ninguno o Nunca (1) Poco (2) Regular o Algo (3) Mucho (4) Todo o siempre (5)	Muy Favorable 210 – 250	Escala de Clima Laboral
	Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47		Favorable 170 - 209	
	Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48		Media 130 - 169	
	Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49		Desfavorable 90 - 129	
	Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50		Muy Desfavorable 50 - 89	

Anexo 8

OPERACIONALIZACIÓN LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Indicador	Ítems	Calificación	Niveles
Edad		Años en edad	Variable categórica ordinal
Sexo		Masculino Femenino	Variable categórica nominal
Situación laboral		Nombrado Contratado Soltero	Variable categórica ordinal
Estado civil		Casado Divorciado Viudo	Variable categórica ordinal
Número de hijos		Cantidad de hijos	Variable categórica ordinal
Grado académico	Preguntas sociodemográficas	Estudiante Bachiller Licenciatura Técnicos Post grado Director Sub director	Variable categórica ordinal
Jerarquía Laboral		Coordinador de área Empleado Bajo Medio bajo	Variable categórica ordinal
Nivel social		Medio Medio alto Alto	Variable categórica ordinal