



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**MOBBING Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA  
SALUD DE UN HOSPITAL DE CHIMBOTE**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

Bustamante Romero, Grecia Paola (ORCID:0000-0002-6732-585X)

**ASESOR:**

Dr. Noe Grijalva, Hugo Martín (ORCID:0000-0003-2224-8528)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comportamiento Organizacional

CHIMBOTE – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Creo que la recomendación de “usar frases cortas” no le haría justicia a todas las personas que quiero dedicar este trabajo.

A mi mamá por darle la vuelta al mundo para lograr que esto sea posible y motivarme a terminar para volvernos a encontrar.

A mi papá por ser mi soporte y mi barco salvavidas.

A mis tres hermanos, por cuidar de mi a su manera y nunca dejar de estar pendientes a todo lo que hacía.

A mis abuelos por correr por mi cada que enfermaba, aunque solo fuese una simple gripe.

Con amor Grecia.

## Agradecimientos

Trataré de ser breve, aunque no prometo nada.

Entré en conflicto por no saber a quién agradecer en primer lugar, si a mí o a mi familia, pero ya se los dediqué, así que aquí es donde me agradezco primero.

Este trabajo es gracias a ti, por no parar, por más que habían noches en las que estabas cansada y sentías que ya no dabas más. Gracias por tu esfuerzo y realmente fue uno grande.

Mi yo del 2015 diría “¿Realmente hice todo eso?” - Sí, y lograremos más.

Dicho esto, gracias familia, arriba les deje los motivos de mi profundo amor y agradecimiento.

Gracias a mis amigos por apoyar con cada encuesta que me ayudaban a compartir, por cada risa, por recordarme quien soy y darme experiencias inolvidables, estas palabras no enfrasan todo lo que siento.

Pero sobre todo gracias Krys y gracias Antho, no sé qué será de nosotras en un futuro, lo que sí sé es que, al menos en mi corazón y en este papel estarán siempre. Esto se logró por ustedes, por no dejarme sola. Si realmente existe alguien que hizo todo esto posible, gracias por haberlas puesto en mi camino.

¡Se logró! Con amor Grecia.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
Tipo y diseño de investigación	12
Variables y operacionalización	12
Población, muestra y muestreo	12
Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
Procedimientos	14
Métodos de análisis de datos	15
Aspectos éticos	15
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
V. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	33

## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de frecuencia de mobbing laboral en lo colaboradores de la salud en la ciudad de Chimbote.....	16
Tabla 2: Nivel de frecuencia de clima laboral en colaboradores de la salud de la ciudad de Chimbote.....	17
Tabla 3: Correlación entre las dimensiones de mobbing laboral y clima organizacional en el personal de la salud, de la ciudad de Chimbote.....	18
Tabla 4: Determinar la relación entre las dimensiones de clima organizacional y mobbing laboral.....	20

## **Resumen**

La presente investigación correlacional se planteó como objetivo principal determinar la relación entre mobbing laboral y clima laboral en colaboradores de la salud en la ciudad de Chimbote 2021, en una muestra de 200 colaboradores a través de un muestreo no probabilístico. El proceso estadístico que se utilizó, fue a través del programa SPSS el cuál brindo los resultados mediante el coeficiente de correlación de Spearman, concluyendo existe una correlación inversa media de ambas variables, siendo esta de -0.529, determinando una correlación inversa media, concluyendo que mientras más se solidifique el mobbing laboral, los niveles de clima laboral disminuirán.

**Palabras claves:** mobbing laboral, clima laboral.

## **Abstract**

The main objective of this correlational research was to determine the relationship between work mobbing and work climate in health collaborators in the city of Chimbote 2021, in a sample of 200 collaborators through non-probabilistic sampling. The statistical process that was used, was through the SPSS program which provided the results through the Spearman correlation coefficient, concluding that there is an average inverse correlation of both variables, this being  $-0.529$ , determining an average inverse correlation, concluding that the more labor mobbing solidifies, the levels of work climate will decrease.

Keywords: work mobbing, work climate,

## I. INTRODUCCIÓN

Durante las circunstancias actuales, la palabra “mobbing” o acoso laboral no es muy hablado o no suele ser un tema común de conversación, no obstante, la existencia de este término se desarrolla desde épocas un tanto distantes de la actualidad (Campero et al., 2015).

El mobbing se centra como hostigamiento psicológico, siendo este enfocado en el ambiente laboral. Este tipo de conductas agresivas eran consideradas estilos para poder acoplarse al entorno, no obstante, con el paso del tiempo la situación se fue tornando más complicada para la armonía del entorno social (Pinzón y Atencio, 2010).

Los efectos negativos que el mobbing laboral involucra, es el clima laboral provocando un ambiente desfavorable para el trabajador, asimismo, tiene repercusiones negativas en la imagen corporativa, provocando una baja productividad y reduce la calidad de trabajo que el colaborador puede realizar. Respecto al clima laboral, este cobra vital importancia ya que, puede brindar armonía entre colaborador y un crecimiento favorable para la empresa. (Rosales y Noé, 2018; Quintero, Africano y Faría, 2008).

Eurofound (2015), describe la existencia de conductas hostigadoras dentro del ámbito laboral como, agresión verbal, insinuaciones sexuales no anheladas, actitudes humillantes y acoso tanto sexual como laboral asimismo estas actitudes han aumentado un 33% durante los años 2005 y 2015 dentro del contexto europeo. Haciendo contraste con el texto anterior, los países latinoamericanos con más incidencias de mobbing laboral son Chile, Uruguay y México ya que el término “hostigamiento laboral”, bajo la normativa legal no existe alguna descripción de esta, y aunque existen ciertos instrumentos que puedan actuar ante estos sucesos no hay una efectividad en todas las necesidades que este proceso abarca. (Gonzales y Delgado, 2017).

Por otro lado, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE (2021) se registró 780 denuncias por acoso laboral y se obtuvo durante el 2020, desde marzo hasta el mes de diciembre, asimismo, durante en lo que va del año 2021 existe un registro de 159 denuncias hasta fines del mes de febrero. Para poder entender

porque el mobbing laboral puede ser denunciado en Perú es porque vulnera los derechos de La dignidad humana, la integridad personal, la no discriminación por motivos de género, la libertad sexual, la intimidad personal y el derecho a trabajar en un ambiente seguro. Asimismo, no denuncian por el poco conocimiento de las normas existentes que penalizan las actitudes hostigadoras que perjudican su integridad, su salud física y/o psicológica, por lo mismo, otro de los factores predominantes es el miedo que pueden sentir al exponer a su agresor por las represalias que este puede tomar (MTPE, 2017).

No obstante, Porras (2017) menciona que la existencia de hostigamiento laboral acarrea situaciones perjudiciales dentro del ambiente o clima laboral. A raíz de los estudios anteriores, este trabajo se encuentra encaminado a hallar la relación de estas dos variables y su incidencia dentro de la coyuntura actual.

Por lo mismo se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación del mobbing laboral y clima laboral en colaboradores de la salud de la ciudad de Nuevo Chimbote?

En el presente estudio dentro de la justificación a nivel teórico, responde a la necesidad de brindar conocimiento en base al hostigamiento laboral y su efecto dentro del clima laboral dentro de la coyuntura actual; se justifica a nivel metodológico ya que los resultados obtenidos servirán como base para una futura recolección de información para las siguientes investigaciones siendo esta favorecedora para ellos y finalmente se justifica a nivel práctico ya que esta investigación ayudará a las organizaciones para poder reconocer e implementar planes de acción y/o prevención ante la incidencia de estas situaciones.

El objetivo general del estudio es determinar la relación entre mobbing laboral y clima laboral en colaboradores de la salud en la ciudad de Chimbote 2021, como objetivo específico es determinar el nivel de mobbing laboral en los colaboradores de la salud y también determinar el nivel de clima laboral en la ciudad de Chimbote. Asimismo, es determinar la relación entre las dimensiones de mobbing laboral: subescala de desprestigio laboral (DL), subescala de entorpecimiento del progreso (EP), subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC), subescala de intimidación encubierta (IE), subescala de desprestigio personal (DP) y clima

laboral en colaboradores y para finalizar como segundo objetivo específico es determinar la relación entre las dimensiones de clima laboral: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y mobbing laboral en los colaboradores de la salud de las ciudades de Chimbote 2021.

Finalmente, se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación del mobbing laboral y clima laboral en el rubro salud de la ciudad de Chimbote, 2020; es así que las hipótesis específicas son: Existe relación entre las dimensiones de mobbing laboral: subescala de desprestigio laboral (DL), subescala de entorpecimiento del progreso (EP), subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC), subescala de intimidación encubierta (IE), subescala de desprestigio personal (DP) y clima laboral en los colaboradores de la salud de la ciudad de Chimbote, 2021; Existe relación entre las dimensiones de clima laboral: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y mobbing laboral en los colaboradores de la salud de las ciudades de Chimbote, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones realizadas tanto a nivel internacional y nacional del mobbing y clima laboral, se obtiene lo siguiente:

Iftikhar, et al. (2021) desarrollaron un estudio sobre el efecto del acoso laboral multifacético sobre las relaciones entre el uso de tecnología organizacional, clima y salud física de los empleados. Plantearon como objetivo investigar el efecto de la inteligencia emocional en base al acoso laboral y el daño a la salud física y emocional de un colaborador, en una muestra de 500 funcionarios de Pakistán, quienes fueron evaluados con El cuestionario de Majer D'Amato Organizational Questionnaire 10 (MDOQ10), Actos negativos cuestionario revisado (NAQ – R), Escala de cyberbullying (CBS), Cuestionario general de la salud (GHQ), Cuestionario de la salud mental (PHQ) Inventario de Bournout de Maslach y la Escala de Inteligencia Emocional (WLEIS) cuyos resultados indican una relación ( $p=0.000$ ) entre el clima organizacional y el hostigamiento. Siendo sus conclusiones que el clima organizacional dentro del teletrabajo es precursor del mobbing laboral.

Pantoja (2020) en su estudio Relación del clima organizacional y violencia organizacional en funcionario de una universidad. Tuvo como finalidad analizar la relación entre el clima y el hostigamiento organizacional, en una muestra de 410 funcionarios que fueron evaluados con el cuestionario clima laboral del departamento administrativo de la función pública de Colombia y el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo siendo este un estudio descriptivo correlacional con diseño transversal, teniendo como resultados la existencia negativa entre las variables llegando a la conclusión que la incidencia del mobbing se debe a un reducido grado de clima laboral y viceversa.

En cuanto a Vilas (2019) en su estudio Relación entre la percepción de la cultura organizacional y el clima ético y la percepción del acoso laboral. Tuvo como finalidad probar empíricamente la relación entre ambas variables de cultura organizacional, clima ético y acoso laboral, en una población de 984 colaboradores quienes fueron evaluados con el inventario de Leymann (LIPT), Cuestionario de clima ético (ECQ) y el instrumento de cultura organizacional (OCAI), teniendo como resultados una relación entre las variables ( $p=0.000$ ) llegando a la conclusión que

los climas egoístas se relacionan con el acoso laboral teniendo efectos negativos tanto en los colaboradores como en la organización y sociedad.

Giorgi, et al. (2016) desarrollaron un estudio bullying entre enfermeras y su relación con agotamiento y clima organizacional. Plantearon como objetivo desarrollar un modelo enfocado en la interacción entre bullying y burnout en relación a al clima organizacional, en una muestra de 658 enfermeros de ambos sexos, quienes fueron evaluados con el cuestionario Actos negativos revisado (NAQ – R), Escala de Salud, Cuestionario (MD0Q10) y escala de burnout (BIT). Fue un estudio tipo correlacional descriptivo. Los resultados brindaron una relación significativa entre las variables recalando la influencia que tiene el mobbing sobre el clima laboral.

Qureshi, Rasli y Zaman (2014) desarrollaron un estudio una nueva trilogía para comprender la relación entre el clima organizacional, el acoso laboral y la salud de los trabajadores. Plantearon por objetivo examinar relación entre el clima laboral, el acoso organizacional y la salud de los colaboradores en un instituto de educación superior selección de Pakistán en una muestra aleatoria conformada por 231 colaboradores de ambos sexos, quienes fueron evaluados con el cuestionario revisado Actos negativos NAQ – R y con MDOP10 para el clima laboral. Fue un estudio tipo correlacional. Los resultados reportaron una correlación negativa ( $p=0,05$ ). Llegaron a la conclusión que existe relación entre las dos variables afectando en la salud de los trabajadores significativamente.

Respecto a Bulutlar (2009), desarrolló un estudio los efectos de los climas éticos sobre el acoso en el lugar de trabajo. Planteó por objetivo explorar los efectos del comportamiento de intimidación en el clima y el compromiso organizacional, en una población de 197 colaboradores de ambos sexos quienes fueron evaluados con el cuestionario Actos Negativos y el cuestionario de clima ético donde concluyeron una relación significativa entre las variables demostrando el efecto negativo que tiene el hostigamiento sobre el clima y el compromiso organizacional en los colaboradores.

Sal y Rosas (2020), desarrolló un estudio sobre el hostigamiento y clima laboral en colaboradores de un hospital. Tuvo como finalidad establecer la relación entre mobbing y clima laboral en los colaboradores, en una muestra conformada por 97

trabajadores de ambos géneros entre las edades de 17 a 64 años, quienes fueron evaluados con el cuestionario de estrategias de mobbing (LIPT – 60) y con el instrumento escala de clima laboral del Sonia Palma. Fue un estudio de tipo descriptivo – correlacional, no experimental transversal. Los resultados reportaron una correlación significativa ( $p=0.000$ ) entre mobbing y clima laboral. Se llegó a la conclusión que la relación entre hostigamiento y clima laboral se debe a críticas al trabajo, burlas hacia la persona, sobrecargas laborales, provocando un clima laboral desfavorable.

Asimismo, Palacios (2020), desarrolló un estudio sobre hostigamiento organizacional y la influencia en el clima laboral en colaboradores de la salud en un hospital de Trujillo. Tuvo como finalidad establecer la influencia del Mobbing sobre el clima organizacional, asimismo la muestra se conformó por 412 colaboradores de ambos sexos, quienes fueron evaluados por el inventario LIPT de Leymann y la escala de Clima Laboral (CL SPC). Fue un estudio cuantitativo, no experimental y transversal con diseño correlacional – causal. Los resultados reportaron que, existe influencia del mobbing sobre el clima laboral, Rho de Spearman = 0,273 con un valor  $p = 0.000$ . Concluyó que existe influencia por parte del mobbing laboral sobre el clima organizacional en los profesionales de la salud.

Rios (2020), desarrolló un estudio influencia del mobbing en el clima organizacional del área de enfermería de un centro de salud público, 2019. Planteó por objetivo determinar la influencia de ambas variables en colaboradores del área de salud. La muestra se conformó por 63 trabajadores de ambos sexos, quienes fueron evaluados por el cuestionario HPL – Hostigamiento y por la escala de Clima Laboral (CL – SPC). Fue un estudio no experimental, de tipo Transeccional Correlacional. Los resultados reportaron un nivel de significancia señalando ( $p<0.05$ ) concluyendo que existe una relación significativa entre las variables.

Gonzales (2017), desarrolló un estudio sobre hostigamiento laboral y clima organizacional de los trabajadores de la empresa solis ingenieros. Planteó por objetivo determinar la relación entre ambas variables, asimismo, la muestra se conformó por 56 colaboradores, quienes fueron evaluados con el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 y con el cuestionario de Clima Organizacional. Fue un estudio no experimental. Los resultados reportaron una

relación inversa con significancia estadística ( $p < 0.05$ ). Concluyó que ambas variables miden aspectos distintos, dicho de otro modo, mientras una variable se presenta en mayor grado la otra decrece.

En cuanto a la teoría de la acción de Bourdieu, se percibe la interacción social como algo visible dentro de un espacio llamado campo y el poder que se ejerce es llamado capital, teniendo en cuenta la frecuencia que determinada dentro del espacio de tiempo y que también puede ser llamado habitus o habitualidad, definido esto, el mobbing es la estrategia de las personas con una jerarquía superior para ejercer el poder que posee hacia los colaboradores de menor rango, en base a un determina tiempo y en un estado constante (Mayoral, 2010).

Asimismo, se conceptualizará y ahondará el proceder de ambas variables, a continuación.

El término mobbing en inglés es to mob se define o traduce maltrato, acoso, ataque, donde su utilización comenzó por el etólogo Kornad Lorenz, para la descripción de la conducta dentro de un grupo de animales, de los cuales un grupo de animales pequeños amenazaban al más grande (Muñoz y López 2018; Peralta, 2004). En tal sentido, el mobbing es la constante agresión verbal y mental que un colaborador se encuentra expuesto por parte de un compañero de trabajo o varios, y cuyas conductas son hostiles y tienen la finalidad de causar daño, atentando contra la personalidad, dignidad, y la integridad tanto física como psicológica, conllevando a un mal clima laboral y afectar el desempeño del colaborador, logrando desestabilizarlo psicológicamente, (Cadavid 2016; Piñuel y Oñate, 2002).

Fernández (2017), suscita mobbing como el accionar grupal de manera hostil hacia una persona, a través de acciones hostigadoras y hostiles de forma constante y esto se presenta principalmente en personas adultas en los lugares de trabajo, donde el objetivo principal es poner a la víctima en peligro de la pérdida de su puesto de trabajo.

Según Rico, Hernández y Hernández (2020) manifiesta el mobbing como comunicación hostil realizado de manera sistemática ya sea de manera individual o grupal hacia un colaborador, conllevándolo a la renuncia o al cambio de puesto, y en el caso que el colaborador se mantenga dentro de la empresa este tendrá

agresiones tanto físicas como psicológicas y/o aislamiento por parte del grupo de trabajo.

Fernández (2018) menciona que, al ser de manera sistemática y con una larga durabilidad esto significaría una persistencia frecuente es decir que su incidencia sería de por lo menos una vez a la semana y con una larga prolongación es decir que la incidencia sería alrededor de medio año, esto significaría un suplicio interminable para la víctima y su estado mental y/o físico iría en decadencia a como estaba en un principio.

Es así que mobbing se presenta bajo dos diferentes tipologías, según Méndez (2017):

1. Mobbing vertical se define como, acoso que se realiza por un grupo de colaboradores hacia alguien con un nivel jerárquico superior cuya finalidad es mantener el poder obtenido.
2. Mobbing horizontal es realizado por un grupo de personas sobre otra de un mismo nivel jerárquico, con la finalidad de aplacar su aburrimiento, en base a esto, los hostigadores tienden a aferrarse por los problemas personales que la víctima se encuentra vivenciando para incrementar el nivel de presión.
3. Mobbing mixto consiste en el hostigamiento para ambos grupos ya sean colaboradores o personas con un nivel jerárquico superior, y este se desarrolla en tres etapas, primer grado cuando la víctima evita o se opone al hostigamiento, el segundo grado es cuando la víctima padece de limitaciones temporales que no le permiten asistir a laborar y el tercer grado es cuando la víctima cesa sus labores; esto se realiza con la finalidad de deshacerse del colaborador de manera estratégica y de esta manera evitar los costos que implican un despido legal.

Para llevar a cabo el hostigamiento laboral se deberán explicar 4 fases y según Sánchez (2020), definen las siguientes:

1. Primera fase: falsa seducción aquí el hostigador indaga todo sobre la víctima en potencia, en especial sobre su vida personal y problemas personales.

2. Segunda fase: fase de manipulación o maltrato psicológico sutil donde el hostigador realiza la agresión en un nivel mínimo, como burlas constantes o sarcasmo en las posibles conversaciones, entre otras acciones, esto se realiza con la finalidad de conseguir el miedo de la víctima.
3. Tercera fase: confrontación, que se encuentra basado en el hostigamiento de manera agresiva donde los celos o envidia se convierten en odio, si es que la víctima consigue apoyo externo y por último la
4. Cuarta fase: llamada violencia física mayor, donde el nivel de hostigamiento se convierte en físico.

Según Quirós (2019) menciona 4 fases del mobbing, la primera fase es llamada Incidentes críticos, aquí se da inicio al primer conflicto y este no es resuelto de forma adecuada, en la segunda fase llamada la estigmatización y persecución sistemática se entiende por buscar inculpar a la víctima que es considerada como un fastidio o estorbo, en la tercera fase llamada Gestión o dirección del personal se entiende por la percepción del problema como algo personal y la empresa toma como medida fácil y práctica arrancar de raíz a la persona problema y por último la fase número cuatro llamada expulsión de la vida laboral y como su mismo nombre lo dice la víctima inculpada es alejada de su lugar de trabajo.

Asimismo, se deberán explicar las causas más frecuentes que originan el mobbing, y esto es la envidia y los celos. El colaborador hostigado suele poseer rasgos que salen a relucir sobre el resto del grupo laboral, provocando la notoriedad de sus superiores y conllevarlo a obtener beneficios por esta. En tal sentido otras de las causas es la necesidad de resaltar el poder que el acosador posee provocando miedo y temor, siendo la finalidad es mantenerse dentro de su puesto, (Trujillo, Valderrabano y Hernández 2007).

Según Manrique (2019), las causas que explican la incidencia del mobbing dentro de la organización, pueden ser por un clima insatisfactorio para el colaborador, liderazgo ineficiente, nula cultura organizacional, comunicación organizacional limitada y metas poco claras.

Teniendo en cuenta la conceptualización anterior, he de explicar las consecuencias de la presencia del mobbing dentro de una organización:

Según Nava, et. Al. (2020) menciona que el mobbing laboral posee efectos negativos tanto en la empresa como en la vida general del colaborador. Debido que, al vivenciar hostigamiento de manera constante, el trabajador llega a desarrollar cambios en la personalidad o en muchos casos trastornos como depresión, ansiedad, obsesión acompañado de nerviosismo crónico u hostilidad. A nivel físico el colaborador llega a desarrollar desgaste, por estar sometido al constante estrés, afectando su horario de sueño provocando insomnio o incluso pesadillas, afecta al estómago con dolores, náuseas o hasta vómitos, puede llegar a afectar a su autoestima generando disminución de autoconfianza, se convierte en una persona más irritable y agresiva y las consecuencias que la empresa obtiene es que al tener un colaborador desmotivado, cansado y desconcentrado logrará disminuir su productividad, será un colaborador ausente constantemente, el rendimiento por parte de este, no será beneficioso para la empresa y hasta pueden generar accidentes y con el paso del tiempo el despido o abandono del colaborador. Asimismo, los gastos que puede generar por los servicios médicos o psicológicos afectan de manera significativa dentro de la empresa, asimismo pueden generarse gastos por los accidentes y/o los días pagados por sus días libres.

En cuanto a la teoría de Chiavenato (2000), se desenvuelve en la teoría jerárquica de Maslow, mencionando principalmente que el actuar diario se encuentra relacionado a la supervivencia, asimismo cuando estas son cumplidas se genera satisfacción. Dentro del ámbito laboral, estas necesidades toman vital importancia puesto que ayudara tanto en la supervivencia como el crecimiento personal del individuo.

El clima organizacional se define como la perspectiva que tiene una persona dentro de su ambiente laboral esto incluye la manera en que se desempeña, su nivel de productividad y que tan satisfecho se encuentra, ya que al observar donde se encuentre desarrollando tanto personalmente como profesionalmente eso influirá en su satisfacción y dependiendo de eso, el nivel de productividad, (Pilligua y Arteaga, 2019).

Según Duran, Gallegos y Cabezas (2019) manifiesta, el clima laboral como el conjunto de componentes que origina un entorno y las percepciones psicológicas

de los trabajadores, ya que el clima organizacional expone la imagen que tiene la empresa y que permite diferenciarse de otras.

Para Salazar y Serpa (2017) el clima laboral desprende particularidades dentro del lugar de trabajo donde los colaboradores vivencian diariamente y de esta manera influir en los comportamientos de los trabajadores.

Los beneficios que acarrea un adecuado clima laboral, en la mayoría de casos se presentan un alto compromiso organizacional, un alto grado de productividad, inclusión, colaboración individual o grupal, ya que los colaboradores se sienten parte del equipo de trabajo y perciben la comodidad suficiente para poder desarrollarse de manera eficiente, no obstante estos resultados se obtienen mediante las recompensas y/o reconocimientos que el colaborador adquiere por su rendimiento laboral (Martínez, et.al. 2018).

El clima laboral que se desarrolla dentro del lugar de trabajo es el conector principal que tiene con la salud mental y/o físico de los colaboradores, asimismo, influye hacia la productividad de estos, y otro de los factores relevantes son los organizativos y psicosociales, (Gago, Martínez y Alegre, 2017).

Teniendo en cuenta las dimensiones que traduce el clima laboral de una empresa según Palma (2004) tiene ver la estructura ya que es como los colaboradores observan su entorno de trabajo; otra dimensión es la de responsabilidad, los colaboradores identifican la libertad de toma de decisiones que puede llegar a poseer; la dimensión de la recompensa, aquí se enfoca la recepción de un premio por el buen rendimiento de los colaboradores; otra dimensión es el desafío, ya que mientras el colaborador percibe la involucración por parte de la empresa para cumplir con las metas propuestas; la dimensión llamada relaciones se enfoca en el desarrollo del entorno social del colaborador junto con sus superiores; la dimensión de cooperación se desarrolla en la colaboración mutua de los colaboradores y/o superiores. En la dimensión llamada estándares, se basa en el nivel de prioridad que tenga la empresa sobre las normas de rendimiento; el penúltimo factor es llamado conflicto, depende del punto de vista de cada colaborador ante las distintas percepciones ante un problema y como este se soluciona y por último el factor de

identidad, aquí es donde los colaboradores identifican su nivel de pertenencia dentro de la empresa.

### III. METODOLOGÍA

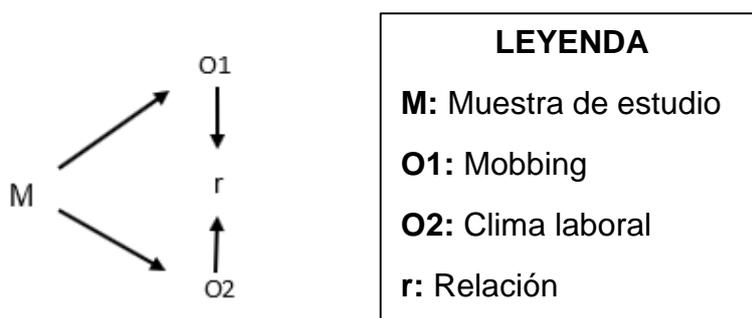
#### Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación desarrollado, es tipo aplicado, ya que brinda resultados de manera precisa, estructurada y sistematizada para obtener conocimiento acerca de la realidad del contexto actual (Vargas, 2009).

Asimismo, esta investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal ya que hubo manipulación de las variables y los datos son recolectados en un momento único (Agudelo, Aigner y Restrepo, 2008).

Y por último es un estudio correlacional ya que se busca encontrar una correlación en las variables mobbing y clima laboral (Bustamante y Mendoza, 2013).

Esquema:



#### VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

En el presente trabajo investigativo se tiene como objetos de estudio las variables mobbing y clima laboral.

En Anexo 1 se observa la operacionalización de las variables.

#### POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población se conformó por 411 trabajadores del rubro salud de ambos sexos de la ciudad de Nuevo Chimbote.

Hospital	Total
01 HOSPITAL	411

*Fuente: La contraloría*

### **Muestra**

En la presente investigación se utilizó la muestra para poblaciones finitas con la finalidad de poder obtener el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N Z^2 P (1 - P)}{(N-1) e^2 + Z^2 P (1 - P)}$$

Donde:

Z= Nivel de confiabilidad: 1.96

P= Proporción: 0.5

N= Tamaño Proporcional: 411

E= Error de Muestreo: 0.05

n: Tamaño de Muestra

$$n = \frac{411 * 1.96^2 0.5 (1 - 0.5)}{(411-1) 0.05^2 + 1.96^2 0.5 (1 - 0.5)}$$

$$n = 200.8135388$$

La muestra se constituye por un total de 198 colaboradores de la salud de un hospital de nuevo Chimbote, en un rango de 23 a 60 años de edad.

### **Muestreo**

Criterios de inclusión:

Personas que laboren dentro del área de salud

Colaboradores de mayor e igual a 23 años

Colaboradores de ambos sexos

Colaboradores que trabajen dentro del área de salud en la actualidad.

Criterios de exclusión:

Personas de menores de 23 años

Colaboradores no pertenecientes al área de Nuevo Chimbote.

## **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

La técnica que se utilizó fue la encuesta ya que será utilizado para la obtención de datos de la muestra, mediante la interrogación a la población (Jansen, H).

### **Instrumentos**

El instrumento utilizado para la variable mobbing es el Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo LIPT – 60 realizado por Heinz Leymann, cuya finalidad es valorar las estrategias del hostigamiento laboral, la aplicación es de manera individual o colectiva asimismo el tiempo requerido de aplicación se encuentra entre los 10 a 20 minutos para una población de adultos o personas en edad laboral. La validez de la prueba es de 0.480 con un nivel  $p= 0.001$  de significancia. Su índice de confiabilidad, el alfa de Cronbach se alcanzó como en menor índice de 0.83 en oposición al mayor con un 0.94 (Carbajal, 2018).

El instrumento utilizado para la variable clima laboral es la Escala de Clima Laboral realizado por Sonia Palma con el objetivo de indagar el nivel de percepción global del ambiente laboral del colaborador, la aplicación es de manera individual o colectiva a personas con dependencia laboral con una duración de 15 a 30 min aproximadamente. Asimismo la validez del constructo se determinó a través de la prueba KMO siendo .980 y presenta una confiabilidad mediante el Alfa de Conbrach y Spliy y half de Guttman, en ese orden puntuaciones 0.97 y 0.90, indicando una consistencia interna alta. (Mancisidor,2016)

### **Procedimientos**

El procedimiento empleado fue realizado bajo la moda virtual, donde la herramienta cuestionario se colocó en la aplicación de Google Forms.

La encuesta bajo la modalidad virtual se conformó por 4 secciones, en la primera sección se obtuvo la autorización de los participantes para poder encuestarlos deliberadamente con único requisito tener como confidencialidad el nombre. La segunda sección se realizó por los datos importantes para la investigación, como la edad y tiempo de trabajo, la

tercera parte se encontrará constituida por las preguntas y sus opciones de respuesta, por último, la sección de agradecimiento.

La herramienta virtual que se utilizó, se compartió a la población de colaboradores en dos maneras: por correo electrónico y por redes sociales. Seguido se realizó un vaciado de datos en el programa SPSS para obtener los datos requeridos.

### **Métodos de análisis de datos**

Para la presente investigación, después de la implementación de los instrumentos para medir ambas variables, mobbing y clima laboral en colaboradores de la salud de la ciudad de Chimbote, la información recolectada se procesó en un software estadístico.

En primer lugar, se verificó la fiabilidad de ambos instrumentos a través del coeficiente de Rho de Spearman, en la misma instancia se utilizó para hallar el coeficiente de la correlación tanto de los objetivos como de las hipótesis. Asimismo, para poder hallar la prueba de normalidad de las variables se empleó a Kolmogorov – Smirnov, debido a que los resultados no se ajustan a una distribución normal.

### **Aspectos éticos**

Se consideró el código de ética de investigación de la universidad César Vallejo (2020), teniendo en cuenta brindar bienestar y autonomía a los participantes de la investigación según el artículo 3, asimismo, se realizó un documento de consentimiento informado que responde al artículo 4 por que se brinda una información adecuada acerca del propósito del proyecto realizado.

#### IV. RESULTADOS

##### RESULTADO DESCRIPTIVO

**Tabla 1**

*Nivel de frecuencia de mobbing laboral en los colaboradores de la salud en la ciudad de Chimbote.*

Variable	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mobbing	162	81%	21	10.5%	10	5%	6	3%	1	0.5%	200	100%
Desprestigio Laboral	174	87%	21	10.5%	5	2.5%	0	0.00%	0	0.00%	200	100%
Incomunicación o Bloqueo de la comunicación	169	84.5%	18	9%	12	6%	1	0.5%	0	0.00%	200	100%
Intimidación Manifestada	172	86%	27	13.5%	1	0.5%	0	0.00%	0	0.00%	200	100%
Entorpecimiento del progreso	175	85.5%	22	11.0%	3	1.5%	0	0.00%	0	0.00%	200	100%
Intimidación encubierta	182	91%	15	7.5%	3	1.5%	0	0.00%	0	0.00%	200	100%
Desprestigio personal	174	87%	21	10.5%	5	2.5%	0	0.00%	0	0.00%	200	100%

La tabla 1, en base a los resultados observados en los colaboradores de la salud de Chimbote, se puede apreciar la distribución de frecuencias y porcentajes que la variable prevalece en un nivel muy bajo (81%) y un nivel bajo (10.5%).

**Tabla 2***Nivel de frecuencia clima laboral en colaboradores de la salud de la ciudad de Chimbote.*

Variable	Muy desfavorable		Desfavorable		Medio		Favorable		Muy Favorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Clima Laboral	19	9.5%	77	38.5%	88	44%	14	7%	2	1%	200
Autorrealización	5	2.5%	35	17.5%	96	48%	54	27%	10	5%	200	100%
Supervisión	2	1%	17	8.5%	77	38.5%	79	39.5%	25	12.5%	200	100%
Condiciones laborales	2	1%	13	6.5%	84	42%	80	40%	21	10.5%	200	100%
Involucramiento Laboral	2	1%	32	16%	98	49%	55	27.5%	13	06.5%	200	100%
Comunicación	3	1.5%	37	18.5%	89	44.5%	59	29.5%	12	6%	200	100%

La tabla 2, en base a los resultados observados en los colaboradores de la salud de Chimbote, se puede apreciar la distribución de frecuencias y porcentajes que la variable prevalece en un nivel medio (44%) y un nivel desfavorable (38.5%).

**Tabla 3**

*Correlación entre las dimensiones de mobbing laboral y clima organizacional en el personal de la salud, de la ciudad de Chimbote.*

Variable / dimensiones		Estadísticos	
		rho	p
Desprestigio Laboral	Autorrealización	-,441	,000
	Involucramiento laboral	-,409	,000
	Supervisión	-,457	,000
	Comunicación	-,479	,000
	Condiciones laborales	-,459	,000
Entorpecimiento del progreso	Autorrealización	-,458	,000
	Involucramiento laboral	-,426	,000
	Supervisión	-,490	,000
	Comunicación	-,475	,000
	Condiciones laborales	-,455	,000
Mobbing Laboral Incomunicación o bloqueo de la comunicación	Autorrealización	-,415	,000
	Involucramiento laboral	-,430	,000
	Supervisión	-,476	,000
	Comunicación	-,461	,000
	Condiciones laborales	-,464	,000
Intimidación encubierta	Autorrealización	-,349	,000
	Involucramiento laboral	-,372	,000
	Supervisión	-,412	,000
	Comunicación	-,419	,000
	Condiciones laborales	-,400	,000
Intimidación manifestada	Autorrealización	-,513	,000
	Involucramiento laboral	-,500	,000
	Supervisión	-,508	,000
	Comunicación	-,508	,000
	Condiciones laborales	-,530	,000
Desprestigio personal	Autorrealización	-,348	,000
	Involucramiento laboral	-,388	,000
	Supervisión	-,423	,000
	Comunicación	-,438	,000
	Condiciones laborales	-,431	,000

En la tabla 3, en base al estudio estadístico se observa que la dimensión desprestigio laboral, presenta una correlación significativa de nivel media

junto con las dimensiones de clima laboral, de las cuales la que tiene una mayor correlación es la de comunicación ( $\rho = -,479, p=0,000$ ), en el caso de la dimensión entorpecimiento del progreso presenta una correlación significativa de nivel medio más resaltante con la dimensión supervisión ( $\rho = -,490, p=0,000$ ), la dimensión incomunicación o bloqueo de la comunicación presenta una correlación significativa de nivel medio con la dimensión más resaltante, supervisión ( $\rho = -,476, p= 0,000$ ), la dimensión intimidación encubierta presenta una correlación significativa de nivel medio con la dimensión más resaltante, comunicación ( $\rho = -,508, p=0,000$ ), la dimensión intimidación manifestada presenta una correlación significativa con la dimensión más resaltante condiciones laborales ( $\rho = -,530, p=0,000$ ) y por último la dimensión desprestigio personal presenta una correlación significativa de nivel medio con la dimensión más resaltante comunicación ( $\rho = -,438, p=0,000$ ).

**Tabla 4**

*Determinar la relación entre las dimensiones de clima organizacional y mobbing laboral.*

		Estadísticos		
Variable / dimensiones		rho	p	
Clima Laboral	Autorrealización	Desprestigio Laboral	-,441	,000
		Entorpecimiento del progreso	-,458	,000
		Incomunicación o bloqueo de la comunicación	-,415	,000
		Intimidación encubierta	-,349	,000
		Intimidación manifestada	-,513	,000
		Desprestigio personal	-,348	,000
	Involucramiento Laboral	Desprestigio Laboral	-,409	,000
		Entorpecimiento del progreso	-,426	,000
		Incomunicación o bloqueo de la comunicación	-,430	,000
		Intimidación encubierta	-,372	,000
		Intimidación manifestada	-,500	,000
		Desprestigio personal	-,388	,000
	Supervisión	Desprestigio Laboral	-,457	,000
		Entorpecimiento del progreso	-,490	,000
		Incomunicación o bloqueo de la comunicación	-,476	,000
		Intimidación encubierta	-,412	,000
		Intimidación manifestada	-,508	,000
		Desprestigio personal	-,423	,000
	Comunicación	Desprestigio Laboral	-,479	,000
		Entorpecimiento del progreso	-,475	,000
		Incomunicación o bloqueo de la comunicación	-,461	,000
		Intimidación encubierta	-,419	,000
		Intimidación manifestada	-,508	,000
		Desprestigio personal	-,438	,000
Condiciones laborales	Desprestigio Laboral	-,459	,000	
	Entorpecimiento del progreso	-,455	,000	
	Incomunicación o bloqueo de la comunicación	-,464	,000	
	Intimidación encubierta	-,400	,000	
	Intimidación manifestada	-,530	,000	
	Desprestigio personal	-,431	,000	

En la tabla 4, en base al estudio estadístico se observa que la dimensión Autorrealización, presenta una correlación significativa de nivel media junto con las dimensiones de mobbing laboral, de las cuales la que tiene una

mayor correlación es la de intimidación manifestada ( $\rho = -,513, p=0,000$ ), en el caso de la dimensión involucramiento laboral, presenta una correlación significativa de nivel medio más resaltante con la dimensión intimidación manifestada ( $\rho = -,500, p=0,000$ ), la dimensión supervisión presenta una correlación significativa de nivel medio con la dimensión más resaltante, intimidación manifestada ( $\rho = -,508, p= 0,000$ ), la dimensión comunicación presenta una correlación significativa de nivel medio con la dimensión más resaltante, condiciones laborales ( $\rho = -,508, p=0,000$ ), y por último la dimensión condiciones laborales presenta una correlación significativa con la dimensión más resaltante intimidación manifestada ( $\rho = -,530, p=0,000$ ).

## V. DISCUSIÓN

En la tabla 1, se observa que la variable se mantiene en un nivel muy bajo con el 81% de la población estudiada, un 10.5% se encuentra en un nivel bajo, un 5% en un nivel medio, un 3% en el nivel alto y por último un 0.5% se encuentra en un nivel muy alto. No obstante, esto se discrepa con la investigación de Qureshi, Rasli y Zaman (2014), ya que obtuvieron una alta incidencia de mobbing demostrando una correlación negativa dentro de las variables estudiadas, afectando negativamente sobre la salud de los empleados tanto físicos como psicológicos. Siendo la incidencia de mobbing conductas hostiles y hostigadoras de forma constante dentro del entorno laboral (Fernandez, 2017). Esto permite comparar la teoría de Bordeu que habla sobre la interacción existente entre colaboradores que tienen una jerarquía superior y el poder que pueden llegar a ejercer (Mayoral, 2010). Estas actitudes hostigadoras atentan a la dignidad, la personalidad y la integridad tanto física como psicológica para el colaborador, esto como consecuencia acarrea un mal clima laboral y afecta el desempeño del colaborador, (Cadavid 2016; Piñuel y Oñate, 2002).

En la tabla N°2, se observa que la variable estudiada, presenta una prevalencia de un 44% en el nivel medio en la población estudiada, asimismo se observa una prevalencia dentro del nivel desfavorable con un 38.5%, un 9.5% dentro de un nivel muy desfavorable, un 7% dentro de un nivel favorable y por último un 1% dentro del nivel muy favorable; esto se asemeja con el antecedente estudiado de Palacios (2020), que obtuvo un 91% de personas encuestadas dentro de un nivel medio. Teniendo en cuenta la teoría de Chiavenato (2002) en base a la pirámide de Maslow, sobre la jerarquía de las necesidades en las cuales el ser humano actúa. Al cumplirse las necesidades básicas de alimentación, descanso y más, se buscará cumplir las necesidades de seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización, dentro del ámbito laboral estas necesidades cobran vital importancia, para el desarrollo personal. Tener un buen clima laboral, enfrasca principalmente, la salud mental y/o físico de los colaboradores. Por consiguiente, se determinó la relación entre las dimensiones mobbing laboral y clima laboral en colaboradores de la salud de Chimbote,

En la tabla N°3, se observa en base al estudio estadístico, que la dimensión desprestigio laboral, presenta una correlación significativa de nivel medio junto con las dimensiones de clima laboral, de las cuales la que tiene una mayor correlación es la de comunicación ( $\rho = -,479$ ), en el caso de la dimensión entorpecimiento del progreso presenta una correlación significativa de nivel medio más resaltante con la dimensión supervisión ( $\rho = -,490$ ), la dimensión incomunicación o bloqueo de la comunicación presenta una correlación significativa de nivel medio con la dimensión más resaltante, supervisión ( $\rho = -,476$ ), la dimensión intimidación encubierta presenta una correlación significativa de nivel medio con la dimensión más resaltante, comunicación ( $\rho = -,508$ ), la dimensión intimidación manifestada presenta una correlación significativa con la dimensión más resaltante condiciones laborales ( $\rho = -,530$ ) y por último la dimensión desprestigio personal presenta una correlación significativa de nivel medio con la dimensión más resaltante comunicación ( $\rho = -,438$ ), esto contrasta con el estudio de Sal y Rosas (2020), donde sus resultados hallados fueron significativos entre las dimensiones estudiadas, indicando la presencia de mobbing y un inadecuado clima laboral. Al no estar presente el mobbing laboral, los efectos negativos como el hostigamiento constante, los trastornos psicológicos como ansiedad, depresión o las afectaciones físicas como insomnios, dolores de cabeza, náuseas o hasta vómitos no se desarrollarán. Los colaboradores se presentarán menos irritados y sin una actitud agresiva para con su entorno, favoreciendo y/o aumentando su desempeño dentro o fuera de la empresa, Nava, et al. (2020).

En la tabla N°4 se observan correlaciones significativas de nivel medio en las dimensiones estudiadas, autorrealización, presenta una correlación significativa de nivel medio junto con las dimensiones de mobbing laboral, de las cuales la que tiene una mayor correlación es la de intimidación manifestada ( $\rho = -,513$ ), en el caso de la dimensión involucramiento laboral, presenta una correlación significativa de nivel medio más resaltante con la dimensión intimidación manifestada ( $\rho = -,500$ ), la dimensión supervisión presenta una correlación significativa de nivel medio con la dimensión más resaltante, intimidación manifestada ( $\rho = -,508$ ), la

dimensión comunicación presenta una correlación significativa de nivel medio con la dimensión más resaltante, condiciones laborales ( $\rho = - ,508$ ), y por último la dimensión condiciones laborales presenta una correlación significativa con la dimensión más resaltante intimidación manifestada ( $\rho = - ,530$ ), esto se asemeja con el estudio de Gonzales (2017), que dentro de su investigación realizada obtuvo una relación inversa con significancia estadística ( $p < .05$ ) en la relación de las dimensiones estudiadas. Si se logra obtener un adecuado clima laboral, se obtendrían beneficio tanto personal como para la empresa, puesto que el nivel de productividad aumentaría y se sentirán más comprometidos con la organización según Martínez, et al (2018).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el nivel de la variable de mobbing, tiene como resultado un nivel muy bajo de 81% en los colaboradores de la salud de un hospital de Chimbote.
2. El nivel de la variable clima laboral, presentó un nivel medio de 44% en los colaboradores de la salud de un hospital de Chimbote.
3. En cuanto a los resultados en la relación entre las dimensiones de las variables mobbing y clima laboral, en los colaboradores de la salud de un hospital de Chimbote, se observa relaciones inversas medias en Desprestigio Laboral ( $\rho = -,441$ ), Entorpecimiento del progreso ( $\rho = -,458$ ), Incomunicación o bloqueo de la comunicación ( $\rho = -,415$ ), intimidación encubierta ( $\rho = -,349$ ), intimidación manifestada ( $\rho = -,513$ ) y desprestigio personal ( $\rho = -,348$ ).
4. Se determinó la relación entre las dimensiones de clima laboral y mobbing en los colaboradores de la salud de un hospital de Chimbote, se observan relaciones inversas medias en autorrealización ( $\rho = -,441$ ), involucramiento laboral ( $\rho = -,409$ ), supervisión ( $\rho = -,457$ ), comunicación ( $\rho = -,479$ ) y condiciones laborales ( $\rho = -,459$ ).

## **V. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la directiva de la institución investigada, emplear soporte legal y psicológico, en caso que se presencie o se evidencie casos de acoso laboral para brindarle el apoyo necesario a la víctima y de esta manera aumentar la seguridad y confiabilidad del entorno laboral entre los colaboradores.
2. Se recomienda emplear charlas o programas de capacitación, acerca del hostigamiento laboral, que es, como detectarlo, y que acciones conllevan al acoso y para los altos mandos programas de resolución de conflictos para saber cómo actuar ante los casos de acoso.
3. Es recomendable implementar a un personal organizacional dentro de la institución que implemente y promueva la salud mental, trabajando con el clima laboral para lograr la satisfacción de los colaboradores.
4. Se recomienda trabajar en un plan anual, donde se implementen actividades que aumenten la convivencia extralaboral, para lograr la reducción de estrés y mejoras significativas en las relaciones interpersonales, logrando un mejor clima laboral.

## REFERENCIAS

- Barrado, M. y Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas*, 38, 25 – 44.
- Bulutlar, F., y Öz, E. (2009). The effects of ethical climates on bullying behaviour in the workplace. *Journal of Business ethics*, 86 (3), 273 – 295.
- Bustamante, C y Mendoza, A. (2013). Estudios de correlación. *Revista de Actualización Clínica Investiga*. 33.
- Cadavid, A., Toro, V. y Alzate, L. (2016) ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Revista electrónica psyconex*. 8(13), 1 – 10.
- Camacho, A. (2018). *Acoso laboral o mobbing*. Editorial Universidad del Rosario. <https://doi.org/10.12804/tj9789587841619>
- Campero, E., Moncada, A., Robles, A., Marroquin, J. y Atamari, N. (2015). Mobbing en el personal de salud: estudio piloto en un hospital de Cusco, Perú 2015. *Acta Médica Peruana*. 33 (2), 161 - 162. <https://doi.org/10.35663/amp.2016.332.70>
- Carbajal, D. (2018). Evidencias de validez del cuestionario de estrategias de acos en el trabajo en el personal operario de la ciudad de Trujillo. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11258>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGraw – Hill. <https://doi.org/10.1177/009102600103000102>
- Duran, I., Gallegos, M. y Cabezas, D. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral. Caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. *Revista Espacios*, 40 (40) 3.
- Eurofound (2015). Violence and a harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies.
- Escartín (2010). “Mobbing” o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico – metodológicos que dificultan su estudio. *Actualidades en Psicología*, 23 (110 – 11), 1 – 19.

- Fernández, S. (2017). Imaginario colectivo: metodología ejercitada con alumnos de posgrado en Antropología Física acerca del mobbing. *1*, 32 – 46.
- Fernández, S. (2018). Mobbing y terceros afectados desde la complejidad. *Perinatología y Reproducción Humana*, *32* (4), 167 – 173. <https://doi.org/10.1016/j.rprh.2018.06.009>
- Gago, K., Martínez, I., y Alegre, A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *PSIENCIA: Revista latinoamericana de Ciencia Psicológica*, *9* (4).
- Giogi, G., Mancuso, S., Fiz, F., Castiello, A., Mucci, N., Cupelli, V. y Arcangelli, G. (2016) Bullying among nurses and its relationship with burnout and organizational climate. *International journal of nursing practice*. *22* (2), 160 – 168 <https://doi.org/10.1111/ijn.12376>
- Gonzales, D. y Delgado, S. (2017). Mobbing en Trabajadores Españoles y Latinoamericanos: Un estudio Exploratorio con el LIPT – 60 / Workplace bullying in Spanish and Latin - American workers: an exploratory study with the LIPT – 60. *Praxis*. *19*, 31 – 32
- Gonzales, R. (2017). *Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Reposito digital UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11545>
- Iftikhar, M., Qureshi, M., Qayyum, S., Fatima, I., Sriyanto, S., Indanti, Y., Khan, A. y Dana, L., (2021) Impact of multifaceted workplace bullying on the relationships between technology usage, organisational climate and employee physical and emotional health. *International journal of environmental research and public health*. *18* (6), 3207. <https://doi.org/10.3390/ijerph18063207>
- Jansen, H. (2013). La lógica de la investigación por encuesta cualitativa y su posición en el campo de los métodos de investigación social. *Paradigmas*, *5* (1), 39 – 72.
- Manrique, A. (2019). Acoso Laboral (Mobbing): Riesgo Psicosocial Emergente Invisible. *RIPO* *38* (2), 128 – 136. <https://doi.org/10.21772/ripo.v38n2a03>

- Mancisidor, E. (2016). Percepción del Clima Organizacional y Rasgos de Personalidad mediante el Big Five en trabajadores de una empresa privada. [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Inca Garcilaso de la Vega. <http://hdl.handle.net/20.500.11818/1131>
- Mayoral, S. (2010). El mobbing y la teoría de la acción de Pierre Bourdieu. *Revista Internacional de Sociología (RIS)* 68 (2), 375 – 398.
- Méndez, K. (2017) Mobbing: Un riesgo psicosocial en las organizaciones modernas. *Consensus*. 1 (2), 30 – 42.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021). Cerca de mil denuncias sobre acoso y hostigamiento laboral recibió la SUNAFIL desde el inicio de la pandemia.
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2017). Trabaja sin acoso.
- Martinez, E., Hernández, T., Torres, D. García, M. y Montaña, O. La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON*, 5 (1), 76 – 90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>
- Muñoz, J. y López, A. (2018). Mobbing y satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación superior del centro de México. Una evidencia empírica sobre su relación. *Ciencia y sociedad*. 43 (4), 13 – 21.
- Nava, M., Reyes, A., Nava, W. y Cobos, S. (2020). Prevalencia del mobbing en las y los trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad de Juárez. 32 <https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1306>
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico – descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. (56), 1 – 35.
- Otzen, T y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35 (1), 227 – 232. <https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>
- Padilla, J. (2007). Escalas de medición. *Paradigmas*, 2 (2), 104 – 125.

- Palacios, O. (2020). *Mobbing y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud en un hospital de Trujillo, 2020*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Depósito académico digital de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49366>
- Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL – SPC
- Pantoja, A., Navarrete, A., Zambrano, C. y Matabanchoy, S. (2020). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. *Universidad y Salud*, 22 (2), 137 – 147 <https://doi.org/10.22267/rus.202202.185>
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral – mobbing – perspectiva psicológica. *Revista de estudios sociales*, 18, 111 – 122 <https://doi.org/10.7440/res18.2004.10>
- Pilligua, L. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio de caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuaderno latinoamericanos de administración*, 16 (28).
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabaja en España. *Lan harremanak*, 7, 35 – 62.
- Pinzón, B. y Atencio, E. (2010). El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud. *Multiciencias*. 10, 140 – 145.
- Porras, N. (2017). Violencia Psicológica en el trabajo. Aproximaciones desde la perspectiva psicosocial. *Integración Académica en Psicología*. 5(13), 5 – 136
- Ramos, V. y Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en ecuador. *Revista Acción Psicológica*, 14 (2), 225 – 239.
- Rico, C., Hernández, H., Hernández, T. (2020). Desgaste Ocupacional y Acoso Laboral: Experiencias de investigación.
- Rios, H. (2020). *Influencia del mobbing en el clima organizacional del área de enfermería de un centro de salud público, Trujillo 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte] Depósito académico digital de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/24674>

- Rosales, S. y Noé, H. (2018). Acoso en el trabajo: evidencias psicométricas del LIPT – 60 en una muestra peruana. *UCV HACER*, 7(3), 45 – 54. <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v7n3a4>
- Sal y Rosas, J. (2020). *Mobbing y clima laboral en trabajadores de un Hospital de Tarma*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Sedes Sapientiae] Depósito académico digital de la Universidad Católica de Sapientiae. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/1016>
- Sánchez, E. (2020). El mobbing entre congéneres en las instituciones educativas. *Ride*, 10 (20) <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.589>
- Salazar, C. y Serpa, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20 (2), 377 – 388. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14047>
- Trujillo, M., Valderrabano, L. y Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar*. 17(29), 71 – 91
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008) Clima Organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *NEGOTIUM* 3, 33 – 51.
- Quirós, E. (2019). El mobbing académico, fenómeno ignorado y de responsabilidad conjunta: estudio de caso en una universidad estatal en Costa Rica. *Repertorio Americano*. 29, 185 – 200. <https://doi.org/10.15359/ra.1-29.12>
- Qureshi, M., Rasli. y Zaman, K. (2014) A new trilogy to understand the relationship among organizational climate, workplace bullying and employee health. *Arab Economic and Business Journal*, 9 (2), 133 – 146 <https://doi.org/10.1016/j.aebj.2014.05.009>
- Vargas, Z. (2009) La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33 (1), 155 – 165. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

Vilas, M. (2019) Relationship between the Perception of Organizational Culture and Ethical Climate and Perception of Workplace Bullying. *CES Psicología*, 12 (2), 103 – 125.

## ANEXOS

### ANEXO 1

Operacionalización de la variable Mobbing

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
<p style="text-align: center;"><b>Mobbing</b></p>	<p>Considerado una manera de agresión psicológica que se desarrolla dentro del ambiente laboral. (Escartín, 2010).</p>	<p>El instrumento que se utilizará para obtener resultados es el cuestionario de Heinz Leymann (LIPT) modificado, cuyas respuestas se basan según la escala ordinal. 0: No, en absoluto 1: Un poco</p>	<p>Subescala de desprestigio laboral (DL): Ítems: 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60.</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>Subescala de entorpecimiento del progreso (EP): Ítems: 27, 32, 33, 34, 35, 37.</p>	

		<p>2: Moderadamente</p> <p>3: Mucho</p> <p>4: Extremadamente</p>	<p>Subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC): Ítems: 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53.</p>	
			<p>Subescala de intimidación encubierta (IE): Ítems: 7, 9, 43, 44, 4, 47, 48.</p>	
			<p>Subescala de intimidación manifestada (IM): Ítems: 1, 2, 4, 8, 19, 29.</p>	
			<p>Subescala de desprestigio personal (DP): 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31.</p>	

Operacionalización de la variable Clima Laboral.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
<p><b>Clima laboral</b></p>	<p>Se entiende como la perspectiva que tiene el trabajador, asimismo es la conducta que tiene la empresa para con el colaborador y viceversa (Olaz, A. 2013).</p>	<p>El instrumento que se utilizará para obtener resultados es la Escala de Clima laboral de Sonia Palma, cuyas respuestas se basan en la escala ordinal.</p>	<p>Autorrealización Ítems: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 41, 46.</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>Involucramiento Laboral Ítems: 2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47.</p>	
			<p>Supervisión Ítems: 3, 8, 13, 18, 23, 2, 33, 38, 42, 48.</p>	
			<p>Comunicación Ítems: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19.</p>	
<p>Condiciones Laborales Ítems: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.</p>				

## ANEXO 2

### Cuestionario de Heinz Leymann (LIPT)

**Modificado por Rodríguez Rivera. Versión en español – INSAT – 2005**

A continuación, hay una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física que usted puede haber recibido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en la que he experimentado.

Marque con una (X), el cero (0) si no ha experimentado esa conducta, el uno (1) si la ha experimentado un poco, el dos (2) si la ha experimentado moderadamente, el tres (3) si la ha experimentado mucho y el cuatro (4) si la ha experimentado de manera extrema.

0= No en absoluto; 1 = Un poco; 2 = Moderadamente; 3 = Mucho; 4 = Extremadamente

1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2	Le interrumpen cuando habla.					
3	Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse o no le dejan hablar.					
4	Le gritan o regañan en voz alta.					
5	Critican injustamente su trabajo.					
6	Critican su vida privada.					
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes y acusadoras.					
8	Se le amenaza verbalmente.					
9	Recibe escritos o notas amenazadoras.					
10	No le miran o le miran con desprecio o con gestos de rechazo.					
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.					
12	La gente ha dejado o está dejando de hablar con usted.					
13	No consigue hablar con nadie, lo evitan.					
14	Le asignan – sin justificación – un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.					
15	Prohíben a sus compañeros hablar con usted.					
16	En general se le ignora o se le trata como si fuera invisible.					

17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.					
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.					
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.					
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o le dan a entender.					
21	Intentan obligarlo a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.					
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pudiera tener.					
23	Imitan su forma de andar, su voz o sus gestos para ponerle en ridículo.					
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.					
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.					
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.					
27	Se le asigna un trabajo humillante.					
28	Se evalúa su trabajo de manera, injusta y malintencionada.					
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas u obstaculizadas.					
30	Le dirigen insultos o comentarios en términos obscenos o degradantes.					
31	Se le hacen insinuaciones o gestos sexuales.					
32	Se le asignan insuficientes tareas, no tiene nada que hacer.					
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.					
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.					
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.					
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.					
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.					
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.					
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.					
40	Le amenazan con violencia física.					
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.					
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración					
43	Le ocasionan "a propósito" gastos para perjudicarlo.					
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.					
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.					

46	Le ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.					
47	Manipulan sus herramientas de trabajo (Por ejemplo, borran archivos de su computadora).					
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.					
49	Se circulan informes confidenciales o negativos sobre usted, sin notificarle ni darle una oportunidad de defenderse.					
50	Las personas que le apoyan reciben presiones o amenazas para que se aparten de usted.					
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.					
52	No le pasan las llamadas o dicen que no está.					
53	Pierden u olvidan los encargos que son para usted.					
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros o aciertos.					
55	Ocultan sus habilidades y competencias					
56	Exageran sus fallos y errores					
57	Valoran mal su permanencia y dedicación					
58	Controlan exageradamente y de manera demasiado estricta su horario.					
59	Cuando solicita un permiso para un curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen obstáculos y dificultades.					
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.					

## ESCALA CL – SPC

(Palma, 2004)

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.

N°	Ítems	N i n g u n o n u n c a	P o c o	R e g u l a r o A l g o	M u c h o	T o d o o s i e m p r e
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.					
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

#### PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov de las variables mobbing y clima organizacional.

##### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,241	200	,000	,708	200	,000
V2	,062	200	,057	,979	200	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla, se aprecia a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov (K-S) que los resultados obtenidos una de las variables estudiadas, tienen un porcentaje que no se ajusta a una distribución normal (sig. <0.05), como consecuencia se optó por realizar el estudio estadístico a través del coeficiente de correlación de rho de Spearman.