



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Exposición al mobbing y compromiso organizacional  
del profesional sanitario de una red de salud. Ayacucho, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Sivirichi Guadamur, Anilu (orcid.org/0000-0001-7355-9516)

**ASESORA:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

La actual investigación va dedicada a mi amada madre Betty y hermanos Milner, Nimer y Helen por haberme incentivado emocionalmente, y ser pilar fundamental en todo este desarrollo académico.

### **Agradecimiento**

De manera especial a mi madre quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos Milner, Nimer y Helen por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento con sus oraciones, consejos y palabras de aliento.

A mi tutora de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.1 Resultados descriptivos	18
4.2 Contrastación de hipótesis	20
4.2.1 Prueba de hipótesis general	20
4.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1	21
4.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2	22
4.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3	23
V. DISCUSIÓN	24

VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Niveles del Mobbing y sus dimensiones del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho	18
<b>Tabla 2</b> Nivel de compromiso organizacional, según sus dimensiones del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho	19
<b>Tabla 3</b> Correlación entre mobbing y el compromiso organizacional del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho	20
<b>Tabla 4</b> Correlación entre mobbing y la dimensión del compromiso organizacional afectivo del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho	21
<b>Tabla 5</b> Correlación entre mobbing y la dimensión del compromiso organizacional de continuidad del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho	22
<b>Tabla 6</b> Correlación entre mobbing y la dimensión del compromiso organizacional normativo del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho	23

## Resumen

En esta investigación se tuvo como objetivo general establecer la relación entre la exposición al mobbing y el compromiso organizacional del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho. Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, la investigación fue básica, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo constituida por 90 trabajadores. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento la Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing y la Escala de Compromiso Organizacional-OCQ. Se encontró que el 56% del profesional sanitario consideran que el mobbing en la Red de Salud en Ayacucho es de mediano riesgo y el 59% del profesional sanitario presenta un nivel de compromiso organizacional aceptable. Se concluye que existe una relación inversa significativa y moderada entre la exposición al mobbing y el compromiso organizacional del profesional sanitario que participó en la investigación.

**Palabras clave:** *mobbing, compromiso organizacional, profesional sanitario, red de salud.*

## **Abstract**

The general objective of this research was to establish the relationship between exposure to mobbing and the organizational commitment of the health professional of a Health Network in Ayacucho. It was developed under the quantitative approach, the research was basic, non-experimental, cross-sectional and correlational design. The population consisted of 90 workers. The survey was used as a technique and as an instrument the Cisneros Scale as a tool for assessing mobbing and the Organizational Commitment Scale-OCQ. It was found that 56% of the health professionals consider that mobbing in the Health Network in Ayacucho is of medium risk and 59% of the health professionals present an acceptable level of organizational commitment. It is concluded that there is a significant and moderate inverse relationship between exposure to mobbing and the organizational commitment of the health professional who participated in the research.

**Keywords:** mobbing, organizational commitment, health professional, health network.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el acoso o asedio laboral es un gran problema porque tiene graves consecuencias para las personas, afectando su estado mental, físico y social, este fenómeno es muy peligroso para quienes no lo detectan o no lo identifican a tiempo ya que está oculto o depende de otros factores a tener en cuenta. La mayoría de las entidades son culpables de difundir y practicar este fenómeno, donde fomentan el miedo, el poder negativo y el silencio, y más aún, establecen control sobre sus políticas y se liberan de amenazas que perjudicarán a la organización en el futuro. Este fenómeno en todo el mundo se toma muy en serio, generando campañas, programas de prevención y estableciendo leyes de protección al trabajador. En el Perú a la fecha no existen leyes ni protocolos sancionados que resguarden o protejan fehacientemente a los trabajadores, y por otro lado, ante este grave problema, no han sido tratados de manera justa.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2020) el Mobbing es una situación caracterizada por el acoso, la violencia y rechazo que sufren las personas en un centro laboral. Este caso puede ser provocado un jefe o supervisor cercano o los compañeros de trabajo, siendo esta situación frecuente en los centros laborales, requiere ser analizada para identificar los aspectos a ser intervenidos con el fin de evitarla o erradicarla de los centros laborales. Es diversa la información existente, aún no se tienen estudios que reporten información contextualizada de esta problemática en el ámbito de salud.

Las investigaciones internacionales han reportado que esta problemática se ha incrementado en los últimos años. Harasemuic & Díaz (2013) reportaron que el 11% de los trabajadores europeos declararon haber sufrido de violencia psicológica, el 4% de acoso laboral 4%, el 2% de violencia corporal y 1% de acoso sexual. En México el mobbing laboral es alto, más del 50% de trabajadores cambiaron de trabajo por haber sufrido mobbing laboral, el 40% en Brasil, el 31% en Bulgaria, el 21 % Sudáfrica, 11% Tailandia, también reportó esta problemática. La situación antes descrita afecta significativamente el ambiente laboral, generando altos niveles de rotación o bajos niveles de compromiso organizacional, dado que este depende del estado de ánimo que definirá la relación de un empleado con la organización para la que trabaja y, por lo tanto, la decisión del empleado de

continuar o dejar de permanecer en la organización. Esta falta de compromiso genera a su vez un desgaste emocional que se traduce en un bajo desempeño. Al respecto, Jiménez (2007, octubre 06) planteo que es necesario asegurar ambientes que garanticen asociados leales y que contribuyan al éxito de la organización, siendo para ello necesario asegurar que los colaboradores se desarrollen profesionalmente, se involucren emocionalmente con la empresa y desarrollen altos niveles de compromiso. En esta misma línea Konsac Group (1 de agosto de 2016) indicó que el compromiso organizacional refleja el grado de homogeneidad y persistencia de los compañeros con la organización, siendo esta relación fundamental para el éxito comercial.

Sin embargo, los estudios a nivel internacional y nacional han mostrado que el compromiso del personal de salud no es el más adecuado. Al-Haroom & Al- Qahtani (2020) reportaron que menos del 50% de las enfermeras estaban satisfechas con el ambiente en que desarrollaban sus labores. En el país, Palomares (2020) reportó que el 30% de trabajadores del sector salud en Huacho habían sufrido cierto nivel de acoso o violencia laboral, así como la vulneración de sus derechos laborales.

La institución donde se realizará la investigación pertenece a la red una de Ayacucho, como en toda institución de salud pública, prevalece la burocracia y el ambiente de trabajo es en gran medida jerárquico, con reglas que se deben seguir pero que a menudo no se entienden bien por qué están poco socializadas. Los trabajadores frecuentemente refieren sufrir de maltrato o acoso laboral por parte de sus jefes o personal de otras áreas, lo que afecta el compromiso laboral, es constante el pedido de cambio de ambientes laborales o rotación de servicios aduciendo maltrato del personal directo. Sin embargo, no se cuenta con estudios que evidencien la presencia del mobbing laboral y si este está asociado a los niveles de compromiso que presenta el personal. Para atender esta problemática que plantea en la investigación, indagar acerca de la exposición a mobbing que perciben los trabajadores y el nivel de compromiso que presentan y si se encuentran asociadas.

En ese contexto, se plantea como problema general de la investigación ¿Cuál es la relación entre la exposición al mobbing y compromiso organizacional del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho?; para establecer los problemas

específicos se consideran las dimensiones del compromiso organizacional, planteándose como problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la exposición al mobbing y compromiso afectivo, de continuidad y normativo del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho?; En función de ello se planteó como objetivo general: Establecer la relación entre la exposición al mobbing y compromiso organizacional del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho y como objetivos específicos: a) Determinar la relación en la exposición al mobbing con el compromiso afectivo del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho, b) Determinar la relación de la exposición al mobbing con el compromiso de continuidad del profesional sanitario de una Red de Salud. Ayacucho, y c) Determinar la relación de la exposición al mobbing con el compromiso normativo del profesional sanitario de una Red de Salud. Ayacucho.

La investigación tiene relevancia teórica, pues incrementará el conocimiento científico per se acerca de la exposición al mobbing y el compromiso del trabajador en el sector salud, esta información podrá ser empleada para el debate científico en otras investigaciones con poblaciones similares

Tiene relevancia práctica, pues se presenta información empírica y contextualizada acerca del mobbing y el compromiso laboral en las instituciones de salud, información que podrá ser empleada por los entes directivos para identificar oportunidades de mejorar e implementar estrategias para disminuir el riesgo de sufrir acoso laboral, mejorar el ambiente de trabajo y garantizar el desarrollo de profesional altamente comprometidos.

Finalmente se plantea como hipótesis general que existe una relación inversa y significativa entre la exposición al mobbing y el compromiso organizacional del personal asistencia de la red de salud en Ayacucho. Se plantea además que existe una relación inversa y significativa entre la exposición al mobbing y el compromiso afectivo, de continuidad y normativo del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, presentan los trabajos previos relacionados con la investigación, es importante considerar que no se encontraron estudios relacionados directamente con la investigación. El mobbing y el compromiso han sido analizado independiente o relacionados con otras variables organizacionales o laborales. A continuación, se presentan los principales reportes.

A nivel internacional, Silva & Santos (2017) evaluaron las de la ocurrencia de conductas de mobbing entre enfermeros de un hospital de la región central de Portugal en una muestra de 218 enfermeras, emplearon como instrumento a Escala de calificación de comportamiento de mobbing, y reportaron que el 92,2% de enfermeros había experimentado algún tipo de acoso relacionado con el mobbing. Por su parte, Rodríguez & Paravic (2017) analizaron la percepción de acoso laboral y violencia verbal en el personal técnico y auxiliares de enfermería, enfermeras y obstetras en las áreas de atención pre hospitalaria en tres regiones en el sur de Chile, reportaron que el 51% de los profesionales y 47% de los técnicos consideran que son objeto de violencia verbal, 18% de los técnicos paramédicos y 14% de los profesionales consideran que sufrieron de acoso laboral durante el último año de trabajo y que esta percepción variaba con el sexo de los trabajadores. Resultados semejantes reportaron Paravic-Klijn et al. (2018) al analizar el acoso laboral y factores asociados en trabajadores de las unidades de emergencias en los sistemas sanitarios públicos y privados en Chile. Reportaron que el 14 % de estos trabajadores había sufrido de mobbing, y que la prevalencia era tres veces superior a instituciones públicas.

En Argentina, Petrone (2018) examinó el mobbing y el riesgo psicosocial en los colaboradores del sistema sanitario de la provincia de Buenos Aires, reportaron que el 52,4% de trabajadores había sufrido acoso sexual y el 58,5% de la muestra reportó que el jefe o superior inmediato practicaba el mobbing. Los autores concluyeron que el impacto de un asedio en género, estado civil, educación universitaria, nivel socioeconómico y tipo de contrato no afectó significativamente el asedio.

Por otro lado, en España, Díaz (2019) reportó que la estructura organizacional de los ayuntamientos españoles no eran eficaces para la prevención del acoso laboral,

la equidad procesal. En Chipre, Aristidou et al. (2020) en su indagación sobre el acoso en el lugar de trabajo y factores relacionados entre enfermeras grecochipriotas que trabajan en emergencias públicas y privadas (servicios de emergencia [ED]) y en unidades de cuidados intensivos especiales (servicio de cuidados intensivos [UCI], servicio de cuidados intensivos coronarios) tuvieron como objetivo establecer si el acoso laboral es considerado como un factor estresante extremo relacionado con el trabajo, asociado con una carga mental y física, trabajaron con una muestra de 113 asistentes profesionales sanitarios. Reportaron que el 46,9% del personal tuvo experiencias de victimización por mobbing, 10,6 % informó haber sido testigo de mobbing y que un 22,3 % del total no presenció ni experimentó ningún acto de mobbing.

A nivel nacional, Flores (2017) en una investigación acerca del mobbing en enfermeras y paramédicos en Lima, desarrollo una investigación no experimental y una muestra de 50 médicos y 62 enfermeras. Reportó que el 98% de los médicos mostraron niveles bajos de mobbing, mientras que solo el 48% de las enfermeras mostraron niveles bajos de mobbing, En particular, el 51,6% de las enfermeras dijo haber sido acorralado, el 46,8% que sufrió hostigamiento y el 46,8% fue amenazado.

Por su parte Falconi (2018) examinó el asedio y el desempeño del personal en la Universidad de Ayacucho. Reportando que existía una relación moderadamente significativa entre estas variables, que el 55,2% del personal fueron víctimas de asedio. En este mismo contexto, Hernandez (2020) en su investigación cuyo objetivo principal establecer la vinculación entre las variables acoso laboral, satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada en Perú, trabajaron con una muestra de 350 colaboradores. Reportaron que existía una relación inversa muy importante entre la rotación de empleados y la satisfacción laboral, que existe una vinculación entre la variable satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y que existe una relación inversa y muy significativa entre las variables acoso laboral y compromiso organizacional.

En el ámbito sanitario, Palacios (2020) analizó la influencia del asedio en el clima organizacional del personal médico en un hospital de Trujillo. Reportaron que el

clima organizacional no era favorable y que el personal no se involucra ni participa en las decisiones de gestión hospitalaria, que los directores son distantes, apáticos y que las condiciones de trabajo no brindan lo esencial para realizar actividades responsables. Concluyeron en que el asedio impacta en el clima organizacional, con una tasa moderada de 51.3%.

En los siguientes párrafos se presentan las bases teóricas que sustentan a las variables de estudio.

El Mobbing es un comportamiento perjudicial entre colegas o entre niveles superiores e inferiores de la jerarquía, que convierte a las víctimas en objeto de hostigamiento y ataques directos, sistemáticos o indirectamente, por una o varias personas, en secuencia y/o el efecto de hacerle insustancial (Piñuel, 2003,). Se refiere básicamente a abusos psicológicos extremos, sistemáticos y recurrentes, al menos una vez por semana y durante más de seis meses, contra otras personas en el lugar de trabajo, para interrumpir las redes de conexión de la víctima o de las víctimas, dañar su prestigio, entorpecer sus funciones y, en última instancia, conducir a la persona (as) que abandonan el lugar de trabajo (Leyman, 1997). Se entiende el mobbing como un comportamiento ofensivo, manifestado por acciones, conductas o palabras que puedan causar daño físico o mental a las personas, al honor o a la integridad de los empleados con el fin de causarles daño, poner en riesgo su trabajo o humillar su ambiente de trabajo (Velasquez, 2005).

La variable exposición al mobbing fue analizado bajo el modelo psicopatológico propuesto por Piñuel y Zabala (2001), quienes proponen que el mobbing está caracterizado por los continuos insultos y maltrato verbal que recibe un empleado por parte de una o varias personas que abusan de él para lograr su ruina moral y dejar la organización a través de trámites de diferencia.

Siguiendo esta propuesta Martínez León et al. (2012) propusieron el mobbing laboral puede medirse a partir de las siguientes dimensiones:

Dimensión 1. Nivel Psíquico: las principales consecuencias experimentadas por la persona afectada es la ansiedad, la presencia de un miedo constante y persistente, la intimidación, que muestran durante la jornada laboral que puede extenderse a otras situaciones. También puede haber otros trastornos emocionales tales como insuficiencia, debilidad, confusión, baja autoestima o irracionalidad, así como

pueden verse afectadas distorsiones cognitivas o problemas de concentración y atención (Martínez León et al., 2012).

Dimensión 2. Nivel Físico: Se pueden encontrar diferentes manifestaciones de la enfermedad mental: dolor y de la disfunción al desorden orgánico (Martínez León et al., 2012).

Dimensión 3. Nivel Social: los individuos se vuelven muy sensibles e hipersensibles a las críticas, con actitudes de desconfianza y comportamientos que aislen, eviten, retraigan o viceversa, agresión u hostilidad y otras manifestaciones de desigualdad en la sociedad, con los sentimientos de ira y resentimiento, y el deseo de vengarse del abusador es común. Se puede decir que la salud social del individuo se ve profundamente afectada, puede distorsionar las interacciones que tiene con los demás e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud se involucra perjudicada aún más si no se halla apoyo efectivo en el trabajo y fuera del lugar de trabajo (Martínez León et al., 2012)

Clasificación del mobbing. Según Luna (2003) existen diferentes tipos de mobbing, los que se describen a continuación:

Ascendente. Es aquella en la que un empleado con un alto cargo en la jerarquía es atacado por uno o más subordinados en la organización. Esto suele ocurrir cuando llega un empleado con un método de trabajo y una idea que no es aceptada por los empleados que estarán bajo su supervisión, o porque el puesto es deseable para uno de ellos. La otra manera se da cuando un empleado es ascendido y en un nuevo puesto vigila y dirige a sus antiguos colegas y/o colaboradores (Luna, 2003).

Horizontal. Es aquella en la que una persona es seguida por un compañero del mismo rango. La persecución puede ser por problemas personales o porque un miembro del grupo no está de acuerdo con las reglas de interacción adoptadas por otros. Además, está relacionado con la concurrencia de personas divergentes o débiles a nivel físico o psíquico, lo que hace que los acosadores utilicen estas diferencias para pasar el tiempo propio o aliviar el hastío (Luna, 2003).

Descendente. Es aquella en la que la víctima está en una posición inferior al atacante, lo realizan los que ocupan posiciones más altas en el rango, los asociados del mismo rango, y los que tienen rangos más bajos en el sistema de clasificación, el comportamiento de las personas de mayor rango dirigido a romper la psique de los empleados a través del desprecio, la humillación, los insultos y las maldiciones,

distinguiéndose así de los subordinados, manteniendo el statu que en la organización e incluso mediante tácticas egoístas cuyo objetivo es la renuncia voluntaria de la persona para la cual la empresa no proporciona indemnización económica en caso de despido improcedente (Luna, 2003).

Los principales modelos para medir el mobbing laboral son los siguientes:

**Modelo de Leymann.** Fue propuesto en 1996 y se identifica como Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) y muestra que la perturbación ocurre debido a cuatro factores organizativos.

El modelo se centra en el comportamiento. un acosador para reprimir a su presa víctima eligiendo 45 acusaciones de acoso en el lugar de trabajo. Si una o más de estas actividades se reinciden al menos una vez en 7 días durante seis meses, eso puede indicar un curso de acción. (Leyman, 1989)

**Modelo de Piñuel y Zabala.:** Fue desarrollado el año 2001 por Iñaki Pinuel con el propósito de valorar el mobbing en el lugar de trabajo y su impacto en la organización y sus empleados (Piñuel & Zabala, 2001). Estos autores diseñaron la Escala Cisneros, que incluye 43 ítems que indican y valoran conductas relacionadas con el acoso psicológico. Esta escala es parte del Barómetro CISNEROS® (Inventario Psicológico Personal, Rechazo, Estigma y Rechazo en las Organizaciones Sociales), que se superpone con diversos enunciados que revisan periódicamente el estado y las consecuencias del abuso en el lugar de empleo (Piñuel y Zabala, 2001)

El Barómetro CISNEROS® incluye tres jerarquías: la primera mide la jerarquía de acoso psicológico; el segundo para el trastorno de estrés postraumático y el tercero para el rechazo laboral, que mide la intención de un empleado de cambiar de trabajo y/o carrera, consta de 43 ítems a las cuales se responde marcando con una (x) su opinión en una escala que va de 0 a 6 puntos por cada ítem. Se tiene un puntaje máximo de 264 puntos y un mínimo de 00 puntos (Piñuel y Zabala, 2001).

En este trabajo se empleó un modelo propuesto por Piñuel y Zabala, El modelo psicopatológico, donde la escala incluye varias dimensiones que pueden afectar el grado de vibración en el lugar de trabajo. (Piñuel y Zabala, 2001)

En los siguientes párrafos se presentan las bases teóricas de la variable compromiso organizacional.



El compromiso organizacional es considerado por Luthans (2008) como la responsabilidad y entrega que desarrolla el trabajador dentro de la empresa con el fin de lograr un desempeño excelente, adicionalmente de las estrategias que implementa la organización para incentivar el compromiso mediante la creación de un espacio de trabajo inspirador. Por su parte, Chiavenato (2004) lo definió como los deseos del empleado en afinidad con la organización a la que pertenece, y dirige sus esfuerzos para alcanzar las metas.

De forma similar se declara que el compromiso de la organización es en interés de sus empleados de continuar siendo miembros de la organización. Este compromiso afecta si un empleado es recluido o rotado. Los empleados que no se incorporan a la organización exhiben un comportamiento extrovertido, que se define como el conjunto de actividades que realizan los empleados para prevenir una situación laboral que provisionalmente podría conducir a su salida de la organización (Frías, 2014). Por otra parte, el compromiso organizacional es la situación mental o actitud que motiva a las personas a seguir un trayecto de acción consistente con una o más metas y a perseverar en ese curso de acción (Eslami & Gharakhani, 2012).

En este trabajo se usó la propuesta de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), quienes bajo el modelo tridimensional establecieron que los empleados se mantienen comprometidos porque han desarrollado una conexión efusiva con su organización, porque quieren hacerlo (afectivo), porque sienten la obligación de permanecer en ella (continuidad) y porque sienten que tienen que hacerlo fuera de una obligación moral (normativa)

Diversos autores han propuesto modelos para explicar el compromiso laboral en el ámbito laboral a continuación se presentan los principales:

**Modelo de Maslach y Leiter:** El modelo estructural de Maslach y Leiter muestra que el compromiso caracteriza a los empleados que exhiben energía, compromiso y desempeño en el lugar de labor, lo que contrasta con las tres dimensiones del agotamiento. (Maslach, 2004,)

**Modelo de Saks:** El modelo Saks Social Exchange-SET indica que los empleados demuestran diversos grados de compromiso organizacional a cambio de los recursos que acogen de la organización. (Saks, 2006)

Modelo Meyer y Allen: El modelo de compromiso organizacional de Meyer y Allen ha sufrido cambios estructurales a lo largo del tiempo consistente con las contribuciones de otros autores. Inicialmente, estaba representado por 24 categorías, incluidas sus tres subcategorías: compromiso efectivo, cumplimiento continuo y normativa, luego se revisó y el número de categorías se redujo a 18 categorías. (Arciniega, 2002). En este estudio se empleó el modelo propuesto por Meyer y Allen, ya que la escala incluye varios aspectos que pueden afectar el nivel de compromiso organizacional, y propone tres dimensiones (Meyer & Allen, 1997)

**Compromiso Afectivo:** Se define como una relación emocional percibida por los empleados en relación con la organización para la que trabajan, se caracteriza por su disposición a perdurar en la misma y su grado de identidad. Por ello, esta asociación incentiva a los empleados a estar felices, satisfechos y esforzarse por el éxito de la organización (Johnson & Chang, 2006). Esta clasificación de compromiso puede estar relacionado con la motivación intrínseca, cuando el empleado realiza los quehaceres y/o labores sin tener que aceptar ningún estímulo externo, teniendo placer y placer personal (Meyer & Allen, 1997).

**Compromiso Continuo:** Esto se aplica a los beneficios acogidos dentro de la organización, que el empleado dejará de recibir después de la finalización de la relación laboral con la organización, por lo que dejar la organización significa un alto riesgo de no lograr otro trabajo igual (Arias, 2001). Este modelo puede estar más relacionado con motivos extrínsecos porque un compañero de trabajo se siente tentado por las recompensas que recibe por las tareas que realiza, no por la acción en sí; obligar a los empleados a permanecer comprometidos porque tienen beneficios que no quieren perder (Vandenbergue, 1996). Así mismo, se argumenta que el compromiso de sucesión está ligado al reconocimiento de los empleados factores físicos, psicológicos y económicos, con la capacidad de mudar de empresa según se requiera. En otras palabras, el empleado se siente leal a la organización porque ha empleado tiempo, esfuerzo y dinero, así se siente que las oportunidades externas no cumplen con las perspectivas de su visión, así se siente más conectado con la organización (Rivera, 2010).

**Compromiso Normativo:** Definido como un sentido del deber los empleados permanecen en la organización. Similar forma, refiriéndose a la creencia en la lealtad a organización, empezando por el sentido de la moralidad, porque cuando

con beneficios específicos como capacitación, tasas de matrícula, etc., los empleados se sentirán agradecidos por la organización y, por lo tanto, le serán leales durante un cierto período de tiempo (Arias, 2001).

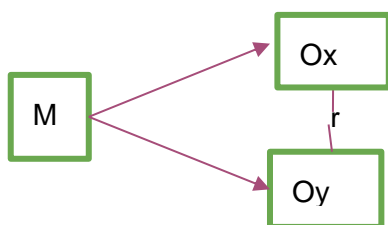
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La indagación es de tipo básica con un enfoque cuantitativa porque pone a prueba y refuerza las creencias existentes sobre las variables, sigue una línea consistente y se basa en la evidencia porque tiene como objetivo corroborar los ítems o variables en estudio (Hernández et al., 2014) y (Méndez, 2011). Y corresponde a una investigación básica, pues tienen como objetivo fundamental generar nuevos conocimientos sin contrastarlos con la realidad (Muñoz, como se citó en Salgado-Lévano, 2018).

Sobre el diseño se utilizó un diseño no experimental, transversal, y correlacional - causal. No experimental, ya que las variables se medirán tal como se presentan en el proceso de investigación; transversal, porque los datos se recogerán una sola vez y se establecen correlaciones causales con el objetivo de establecer una correlación dentro de las variables estudiadas y su rango de relación sin indicar una relación causal (Salgado Lévano, 2018)

#### Representación gráfica del diseño correlacional-causal



Dónde:

M: Muestra seleccionada del estudio

Ox: Observación a la variable independiente: Mobbing (Acoso laboral)

Oy: Observación a la variable dependiente: Compromiso organizacional

r: Relación de variables o correlación

## 3.2 Variables y operacionalización

### V1: Exposición al Mobbing

**Definición conceptual:** el mobbing en el puesto de trabajo es una amenaza importante y constante para la salud y, sobre todo, para la seguridad de los propios trabajadores. Puede ser maltrato físico y verbal por parte de un compañero de trabajo hacia uno de sus compañeros de trabajo, independientemente de que sean empleados de nivel superior o del mismo nivel (Piñuel, 2001).

**Definición operacional:** La Escala Cisneros como instrumento para evaluar el mobbing de Iñaki Piñuel. Consta de 43 ítems a los que responden marcando tu opinión (x) en una escala de 0 a 6 puntos para cada ítem reactivos. Todas las preguntas del cuestionario están basadas en la escala tipo Likert con 5 opciones, en las que: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Dificil de responder, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Cuanto mayor sea la puntuación, mayor será la perspectiva de este elemento.

#### Indicadores

Factor 1; Atentado hacia la autoestima de la víctima, Factor 2; Desvalijamiento de la práctica de la víctima y Factor 3; Influencias organizacionales. La puntuación máxima es de 264 puntos y la puntuación mínima es de 00 puntos (Piñuel, 2001)

**Escala de medición:** Es una variable cualitativa y ordinal (Rubio, 2016)

### V2: Compromiso organizacional

**Definición conceptual:** Este es el estado mental que detalla la relación entre un individuo y una organización, en consecuencia el estado mental de un empleado y puede reflejar una voluntad, necesidad y/u obligación de convertirse en miembro de la organización.

**Definición operacional:** Para valorar el compromiso organizacional se aplicará de Meyer y Allen (1991) la Escala de Compromiso Organizacional-OCQ, lo cual fue

concretado por Arciniegas (2002). Esta escala se sustenta en 18 ítems. Todas las preguntas del cuestionario están basadas en la escala tipo Likert con 5 opciones, en las que: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Difícil de responder, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Cuanto mayor sea la puntuación, mayor será la perspectiva de este elemento.

**Indicadores:** en tres dimensiones repartidos: (a) compromiso afectivo, tres indicadores y seis reactivos; b) un compromiso de continuidad que incluye tres indicadores y seis reactivos; y c) un compromiso regulatorio que también incluye dos indicadores y seis reactivos.

**Escala de medición:** Es una variable cualitativa y ordinal (Rubio, 2016)

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

El estudio de investigación estuvo compuesto por 90 trabajadores de una red de salud de Ayacucho que se encuentran prestando servicios en los últimos 6 meses durante el año 2022.

#### **Criterios de inclusión:**

- Servidores con una continuidad laboral superior de seis meses ininterrumpidos en cualquier área de una red de salud de Ayacucho.
- Servidores que formalicen el consentimiento informado para la aplicación de las herramientas.

#### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que hayan sustentado de forma errónea los instrumentos.

#### **3.3.2 Muestra**

Como el número de población es pequeño que no se requiere un diseño de muestreo. La indagación será rigurosa o censal (Hernández et al., 2014) y estará conformada por 90 trabajadores de una red de salud de Ayacucho, incluyeron

diferentes posiciones de género que cumplieran con los parámetros de evaluación para inclusión y exclusión.

### **3.3.3 Muestreo**

La técnica de muestreo es no probabilística por conveniencia

### **3.3.4 Unidad de análisis**

La unidad de exploración en la investigación viene a ser el trabajador de una red de salud de Ayacucho y que conforman la población de estudio.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas**

La técnica es la encuesta, ya que recogerá información de forma sistemática sobre las variables estudiadas (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

### **3.4.2 Instrumentos**

Se utilizará la Escala Cisneros, cuyo propósito es examinar periódicamente el estado e impacto de la violencia laboral en las organizaciones, así como la Escala de Compromiso Organizacional -OCQ de Meyer y Allen (1991), traducido por Arciniegas (2002).

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

**Nombre:** La Escala Cisneros como Herramienta de valoración del Mobbing

**Autor:** Iñaki Piñuel y Zabala (2001)- España

**Dimensiones:** Factor 1; Atentado hacia la autoestima de la víctima, Factor 2; Desvalijamiento de la práctica de la víctima, Factor 3; Influencias organizacionales

**Baremos:** En una escala de 0 a 258 puntos. **primero**, el número de estrategias de acoso padecidas (NEAP), con un rango teórico de 0 a 43; **segundo**, de la magnitud global del acoso (IGAP), con un rango teórico de 0 (nulo) a 6 (máximo); y **tercero**, de la intensidad promedio de las conductas de acoso padecidas (IMAP) con un rango teórico de 0 (nula) y 6 (máxima)

## **Ficha técnica de instrumento 2:**

**Nombre:** Escala De Compromiso Organizacional -OCQ

**Autor:** Meyer y Allen (1991)

**Dimensiones:** afectivo, de continuidad, normativo

**Baremos:** compromiso organizacional: Bajo: [28-41] Aceptable: [42-65] Fuerte: [66-90]

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

#### ***Validez de instrumentos***

Es medido como la medida en que un instrumento mide efectivamente la variable que pretende medir. (Hernández et al., 2014). Se utilizaron las opiniones de 3 expertos para determinar la precisión del contenido. Los resultados mostraron que la Escala Cisneros y la Escala de Compromiso Organizacional - OCQ proporcionaron evidencia suficiente de la pertinencia del contenido cuando los jueces lo consideraron adecuado. ver anexo 06

#### ***Confiabilidad de los instrumentos***

En cuanto al cuestionario para evaluar el Mobbing según (Piñuel et al., 2004a,) se dividió aleatoriamente en dos mitades de 22 y 21 entradas, con medianas de 21 y 23 y rangos intercuartílicos de 10 y 13, respectivamente. ,96. El puntaje de confiabilidad es de ,97 proporcionado por el alfa de Cronbach, lo que corrobora la alta confiabilidad del cuestionario. Por otro lado para la medida del compromiso organizacional la herramienta de recolección de datos utilizada en el estudio contiene elementos con variaciones en la escala de Likert, se utiliza el alfa de Cronbach para concretar la secuencia interna; La prueba piloto se realizó a 30 colaboradores de la Organización según la escala de compromiso - OCQ, alta confiabilidad (,788), por lo que se considera aplicable. (Arciniega, 2002). Ver anexo 07.

### 3.5 Procedimientos

Se realizó la debida compatibilización con los responsables de la organización para brindar información sobre el estudio, aclarar y resolver dudas, e invitar a su colaboración, el cual fue otorgado a través de la firma de una carta de autorización. Cada participante del estudio completó el consentimiento informado respondiendo con un “si” antes de completar los instrumentos de forma virtual.

### 3.6 Método de análisis de datos

Se empleó el software estadístico SPSS 25 para procesar estadísticamente los datos.

Proceso:

A. Se determinó la frecuencia y porcentaje con puntuaciones obtenidas por los profesionales sanitarios en cada una de las variables y dimensiones.

B. se plantearon la HPs

**Ho:** no existe relación significativa entre el mobbing y el compromiso organizacional.

**Hi:** existe relación significativa entre el mobbing y el compromiso organizacional.

$\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$  acepta la Ho; si  $p < \alpha$  rechazar la hipótesis Ho.

C. Pruebas como las variables son cualitativas se asume que los datos no corresponden a una distribución normal, razón por la cual se seleccionó la estimó el Coeficiente Rho de Spearman, pues las variables eran ordinales.



### 3.7 Aspectos éticos

La pesquisa se basará en los principios éticos establecidos por la Escuela de Graduados de Posgrados y sus respectivas especializaciones de la Universidad César Vallejo, así como la aplicación de herramientas para medir el impacto humano al Mobbing y compromiso organizacional, y se guardará la reserva de su identidad.

*No maleficencia.* La aplicación del cuestionario virtual no causará ningún perjuicio a los 90 colaboradores, ni a la imagen de una Red de Salud de Ayacucho.

*Justicia.* Se aplicó los de manera equitativa, sin diferencia de raza, credo, cultura y sin distinción a los 90 colaboradores se las trató con igual consideración.

*Beneficencia.* El estudio beneficiará no sólo una Red de Salud de Ayacucho, sino también a los trabajadores, así mismo podría desencadenar procesos de mejora.

*Autonomía.* Al aplicar el cuestionario a la muestra con su respectiva a probación del consentimiento informado, se debe tener en cuenta que la participación es voluntaria de manera virtual y nunca obligatoria; Se anonimiza y se anuncian los criterios de privacidad, artículo 3 del código de la institución.

Finalmente, la investigadora proveerá resultados que no permitan la mentira y el fraude, artículo 48. Por tanto, el autor-analista está obligado a respetar los resultados en sus datos reales ya hacer el análisis objetivo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

En la tabla 1 se observa que el 56% de los profesionales sanitarios de una Red de Salud en Ayacucho, consideran que el Mobbing es de mediano riesgo, sólo el 11% considera que el mobbing es de alto riesgo y el 33% restante de bajo riesgo. Se observa además que la dimensión Atentado hacia la autoestima de la víctima es considerada de riesgo medio por el 53% del profesional sanitario, seguida de la dimensión Desvalijamiento de la práctica de la víctima que fue también catalogada de mediano riesgo por el 50% de los profesionales. La dimensión Influencias organizacionales fue considerada por el 52% como de bajo riesgo por el profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho.

**Tabla 1**

*Niveles del Mobbing y sus dimensiones del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho*

	<b>Mobbing</b>		factor 1		factor 2		factor 3	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo riesgo	30	33	10	11	19	25	47	52
Mediano riesgo	50	56	44	53	52	50	33	37
Alto riesgo	10	11	36	36	19	25	10	11
Total	90	100	90	100	90	100	90	100

**Nota:** *factor 1: Atentado hacia la autoestima de la víctima; factor 2: Desvalijamiento de la práctica de la víctima; factor 3: Influencias organizacionales*

En la tabla 2 se observa que el 59% del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho, presenta un nivel de compromiso organizacional aceptable, un 19% un nivel bajo y solo el 22% evidenció un nivel de compromiso organizacional fuerte. Esta misma pretensión se observó en las dimensiones del compromiso normativo y de continuidad pues 72% y 63% respectivamente de los profesionales presentó niveles fuertes. Sin embargo, en la dimensión afectivo se observaron mejores resultados, el 57 % de estos trabajadores manifestó presentar un Nivel de compromiso de efectivo aceptable.

**Tabla 2**

*Nivel de compromiso organizacional, según sus dimensiones del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho.*

	<b>Compromiso organizacional</b>		Compromiso afectivo		Compromiso normativo		Compromiso de continuidad	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	17	19	1	1	1	1	1	1
Aceptable	53	59	51	57	24	27	32	36
Fuerte	720	22	38	42	65	72	57	63
Total	90	100	90	100	90	100	90	100

## 4.2 Contrastación de hipótesis

Dado que los resultados no muestran una distribución normal, el uso de la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman tiene como objetivo mostrar la relación de la variable (mobbing) de la variable (compromiso organizacional). Se utilizó la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman porque los datos de la muestra no tenían distribución normal y se calcularon mostrándolos en el informe del software SPSS 25.

### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

#### De la hipótesis general.

La Tabla 3 muestra los resultados de la prueba Rho de Spearman no paramétrica utilizada para probar la hipótesis general. Para determinar que  $\text{sig} = 0.000$  es menor que  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma que existe relación significativa entre el mobbing y el compromiso organizacional de los profesionales sanitarios de una red de salud Ayacucho. Siendo esta relación inversa y moderada ( $r = -0,632^*$ ), por lo que a medida que disminuya el mobbing mejorará moderadamente el compromiso laboral de los trabajadores.

**Tabla 3**

*Correlación entre mobbing y el compromiso organizacional del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho.*

		Compromiso organizacional	
		Coefficiente de correlación	-0,632*
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Mobbing</i>	Sig. (bilateral)	0,001
		N	90

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

#### 4.2.2 Contratación de la hipótesis específica 1

La tabla 4 muestra los resultados en la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada para contrastar la hipótesis específica 1. Ya que en la prueba realizada el valor de sig = 0,109 es mayor que  $\alpha = 0,05$ , por lo tanto, concluye que no hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, indicando que no existe relación entre el mobbing y la dimensión de compromiso organizacional afectivo en profesionales sanitarios de una red de salud de Ayacucho.

**Tabla 4**

*Correlación entre mobbing y la dimensión del compromiso organizacional afectivo del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho.*

		Compromiso organizacional afectivo	
		Coeficiente de correlación	-0,170*
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Mobbing</i>	Sig. (bilateral)	0,109
		N	90

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

### 4.2.3 Contratación de la hipótesis específica 2

La Tabla 5 muestra los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada para contrastar la hipótesis específica 2. Dado que el valor de la prueba es mayor el valor de sig. =0,209 es mayor que  $\alpha= 0,05$ , se concluye que no hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula, indicando que no existe relación entre el mobbing y la dimensión de compromiso organizacional de continuidad en profesionales sanitarios de una red de salud de Ayacucho.

**Tabla 5**

*Correlación entre mobbing y la dimensión del compromiso organizacional de continuidad del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho.*

		Compromiso organizacional de continuidad	
		Coeficiente de correlación	-0,134*
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Mobbing</i>	Sig. (bilateral)	0,209
		N	90

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

#### 4.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3

En la tabla 6 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis específica 3. Dada que en la prueba realizada el valor de sig. = 0,034 es menor que  $\alpha = 0,05$ , se evidencia que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación altamente significativa entre el mobbing y la dimensión del compromiso organizacional normativo en los profesionales sanitarios de una red de salud de Ayacucho. correspondiendo a esta relación inversa y baja ( $r = -0,224^{**}$ ), por lo que a medida que se disminuya el mobbing mejorará ligeramente el compromiso normativo de los trabajadores.

**Tabla 6**

*Correlación entre mobbing y la dimensión del compromiso organizacional normativo del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho.*

		Compromiso organizacional normativo	
		Coeficiente de correlación	-0,224*
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Mobbing</i>	Sig. (bilateral)	0,034
		N	90

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

## V. DISCUSIÓN

Con respecto a los hallazgos descriptivos sobre los niveles del Mobbing de los profesionales sanitarios existente en una Red de Salud en Ayacucho, se encontró que el 56% de ellos consideran califican el Mobbing en un nivel de mediano riesgo, el 33% de bajo riesgo, no obstante hay un 11% que opina que el Mobbing es de alto riesgo, en el análisis de la dimensión Atentado hacia la autoestima de la víctima, el 53% de los profesionales sanitarios lo consideran de riesgo medio, algo parecido ocurre con la dimensión Desvalijamiento de la práctica de la víctima que también fue calificada de mediano riesgo por el 50% de los encuestados, por último la dimensión Influencias organizacionales fue calificada de bajo riesgo por el 52% de los profesionales de la Red de Salud de Ayacucho. Si tomamos en cuenta que el Mobbing está definido como un estado del trabajador caracterizado por el acoso, violencia y rechazo en su entorno laboral, cuyo origen puede ser originado por un jefe superior o por sus compañeros de labores, según la Organización Internacional del Trabajo (2020). Estos resultados son parecidos a los declarados por Harasemuic & Díaz (2013) en la investigación realizada en varios países, donde en México, más del 50% de trabajadores cambiaron de trabajo porque sufrieron de alguna forma mobbing laboral, el 40% en Brasil, el 31% en Bulgaria, el 21% en Sudáfrica, 11% Tailandia, dando a conocer que es una problemática a nivel global que afecta los escenarios laborales. Una cifra más alarmante fue la obtenida por Silva & Santos (2017) en un hospital de la región central de Portugal, donde se reportó que el 92% enfermeros había experimentado algún tipo de acoso relacionado con el mobbing. En esa misma tendencia, Petrone (2018) al examinar el mobbing en los colaboradores del sistema sanitario de la provincia de Buenos Aires reportaron que el 52,4% de trabajadores había sufrido acoso sexual y el 58,5% de la muestra reportó que el jefe o superior inmediato practicaba el mobbing. Sin embargo, en Chile Paravic-Klijn et al. (2018) solo reporta que un 14% de estos trabajadores habían sufrido de mobbing, y que la prevalencia en instituciones privadas era tres veces superior a instituciones públicas.

Los resultados descriptivos obtenidos en la investigación concuerdan con los obtenidos por Flores (2017) en Lima, donde reportó que el 98% de los médicos percibieron niveles bajos de mobbing, mientras que solo el 48% de las enfermeras



mostraron niveles bajos de mobbing, Lo más relevante fue el 51,6% de las enfermeras que manifestaron haber sido acorraladas, el 46,8% que sufrió hostigamiento y el 46,8% fue amenazado.

En cuanto a los resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional, el 59% del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho, presenta un nivel de compromiso organizacional aceptable, un 19% un nivel bajo y solo el 22% evidenció un nivel de compromiso organizacional fuerte. Esta misma pretensión se observó en las dimensiones del compromiso normativo y de continuidad, pues 72% y 63% respectivamente de los profesionales presentó niveles fuertes. Sin embargo, en la dimensión afectiva se observaron mejores resultados, el 57% de estos trabajadores manifestó presentar un Nivel de compromiso de efectivo aceptable.

Estos resultados son parecidos a los obtenidos en Arabia por Al-Haroom y Al-Qahtani (2020) donde se reveló que los enfermeros tenían un nivel de compromiso organizacional general moderado, lo que es consistente con la literatura.

El estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre la exposición al mobbing y el compromiso organizacional del profesional sanitario de una Red de Salud de Ayacucho. De acuerdo los resultados de la prueba Rho de Spearman no paramétrica utilizada, se afirma que existe relación significativa ( $p < 0,01$ ) entre el mobbing y el compromiso organizacional de los profesionales sanitarios de una red de salud Ayacucho. Siendo esta relación inversa y moderada ( $r = -0,632^*$ ), de tal forma que a medida que disminuya el mobbing mejorará moderadamente el compromiso laboral de los trabajadores, es decir que las características del mobbing laboral que perciben los trabajadores modifica el compromiso que tiene el trabajo con la institución.

Este resultado coincide con los hallados por Hernandez (2020), donde logra establecer la vinculación entre las variables acoso laboral (Mobbing), y compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada en Perú, con una relación negativa significativa, de la misma forma Palacios (2020) encuentra una

relación inversa muy significativa entre las variables acoso laboral (Mobbing) y compromiso organizacional

concuerdan con lo obtenido por Paravic-Klijin et al.(2018) quien obtuvo que La intensidad del acoso laboral percibido se presenta mayoritariamente de mediana (39,2%) y alta intensidad (33,3%) Al respecto Silva Pintol & Santos Nunes (2017) señala que el comportamiento es importante también explicar que el acoso laboral afecta a la organización los jefes que valoran la productividad y la satisfacción laboral reportan significativamente la ocurrencia de conductas alteradas donde está ocurriendo. La persona que lo sufre tiene una gran desmotivación y esto tiende a reducir su productividad.

Los datos obtenidos de la primera hipótesis específica permiten confirmar la no existencia de la influencia del mobbing en la dimensión de compromiso organizacional afectivo en profesionales sanitarios de una red de salud de Ayacucho, Enfatiza, Meyer y Allen (1991). El compromiso organizacional es un sentir psicológico que aborda la conexión de los empleados con la organización, sujeto al sentimiento se introduce en la decisión de continuar o desarticular el ser parte integrante de una organización basada en la emoción.

Referente a la segunda hipótesis específica permitió confirmar que no existe relación entre el mobbing y la dimensión de compromiso organizacional de continuidad en profesionales sanitarios de una red de salud de Ayacucho, ya que para Meyer y Allen (1991) citado por Farris, et al. (2012) el compromiso de continuidad no es más que el valor que siente el trabajador al abandonar su trabajo, es decir como resumen se puede decir que los colaboradores de la municipalidad no creen perder mucho al dejar su actual trabajo.

Por último tenemos la tercera hipótesis específica donde existe una relación altamente significativa entre el mobbing y la dimensión del compromiso organizacional normativo en los profesionales sanitarios de una red de salud de Ayacucho. Siendo esta relación inversa y baja ( $r = -0,224^{**}$ ). Mientras tanto Flores (2000) muestra que el compromiso laboral es la forma en que un empleado se

siente con respecto a su trabajo, todo esto demuestra que cuando se toma el trabajo en serio, el compromiso del empleado para seguir trabajando también aumenta.

Para la variable mobbing Laboral, se ha partido de teorías del modelo Psicopatológico y una de las principales de violencia y agresividad, sobre todo para la seguridad de los propios trabajadores, se decidió trabajar bajo este constructo ya que se consideró muy amplio y completo, puesto que toma en cuenta a nivel Psíquico, físico y a su vez a nivel social, asimismo se consideró para el presente estudio la aplicación de la Escala Cisneros como Herramienta de valoración del Mobbing Iñaki Piñuel y Zabala (2001), motivo por el cual también se tomaron en cuenta criterios y conceptos de dicho autor.

Por otro lado, para la variable compromiso organizacional he valorado una de las escalas más confiables y reconocidas, la Escala De Compromiso Organizacional - OCQ, basado en el modelo de Meyer y Allen (Arciniega, 2002).

La principal limitación de la investigación fue la aplicación de los instrumentos a la población asignada ya que algunos participantes se mostraron negativos a participar, dada a la cantidad de participantes necesarios a encuestar, el factor tiempo también fue crucial ya que dada a la coyuntura de la pandemia se tuvo que aplicar el instrumento de forma virtual. Así mismo si bien se halló una amplia información con respecto a la variable compromiso organizacional, fue distinto en la variable mobbing ya que la información utilizada era limitada y de difícil acceso. Razón por la cual no se contó con datos empíricos que permitieran controlar los resultados obtenidos, tomándose la información proporcionada en un aporte muy valioso para la comunidad científica fundamentalmente en el área de salud pues evidencio que se requieren cambios significativos en cuanto al mobbing y el compromiso organizacional, que promueva la reducción del desarrollo del mobbing y la ampliación y/o desarrollo del compromiso organizacional.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Existe relación inversa y moderada ( $r = -0.632^*$ ) entre el mobbing y el compromiso organizacional de los profesionales sanitarios de una red de salud Ayacucho.
- Segunda** : No existe relación entre el mobbing y la dimensión de compromiso organizacional afectivo en profesionales sanitarios de una red de salud de Ayacucho. ( $\text{sig} = 0,109 > \alpha = 0,05$ ).
- Tercera** : No existe relación entre el mobbing y la dimensión de compromiso organizacional de continuidad en profesionales sanitarios de una red de salud de Ayacucho. ( $\text{sig} = 0,209 > \alpha = 0,05$ ).
- Cuarta** : Existe una relación inversa y baja ( $r = -0,224^{**}$ ) entre el mobbing y la dimensión del compromiso organizacional normativo en los profesionales sanitarios de una red de salud de Ayacucho.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Dar seguimiento de los casos particulares donde se detectó la presencia de altos índices de mobbing a partir de entrevistas para identificar los principales puntos de conflicto en cuanto al compromiso organizacional para evitar la progresión del problema de una red de salud Ayacucho.
- Segunda** : Abrir canales de comunicación entre los directivos y tus empleados, fomentar la participación de los empleados en el desarrollo de estrategias y normas para la gestión de recursos en el desempeño de sus funciones. Además, use actividades grupales donde se pueda fomentar el trabajo en equipo entre los miembros de la Red de salud.
- Tercera** : El director de la red de salud debe iniciar el proceso de ampliación de las condiciones laborales de los trabajadores mediante la actualización de las herramientas de gestión como CAP, PAP, ROF y MOF para tener un espacio institucional diferenciado para los trabajadores. respetando las leyes aplicables y reconociendo todos sus derechos laborales, esta es también una política nacional que debe priorizar el respeto.
- Cuarta** : Con la información obtenida, sensibilizar a los directivos, así como del área de ética de la red sobre la existencia y ocurrencia de este evento y demostrar que se trata de un tema especial y resaltar la importancia de elaborar el código de ética de la red de acuerdo con la legislación del código de deontología de cada colegio profesional, definido para los empleados con un documento físico instruyéndolos.

## REFERENCIAS

- Al-Haroom, H. I., & Al- Qahtani., M. F. (2020). *Comments on “Assessment of organizational commitment among nurses in a major public hospital in Saudi Arabia”* [Journal of Multidisciplinary Healthcare, 13]. Arabia Saudi. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S268191>
- Arciniega, L. (2002, julio). *Compromiso Organizacional en Mexico: ¿Como hacer que la gente se ponga la camiseta?* (Vol. 11, Issue dirección estratégica) [Revista de Negocios del ITAM]. México. <https://n9.cl/zu5aa>
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organizacion y la intencion de permanencia: algunos factores para su incremento.* Revista Contaduria y Administracion.
- Aristidou, Loukia, M. B. R., Mpouzika, Meropi, D. P. M. B. R., & Karanikola, María, N. P. M. B. R. (2020). *Exploration of Workplace Bullying in Emergency and Critical Care Nurses in Cyprus* (4, 13th ed., Vol. 13) [Connect: The World of Critical Care Nursing,]. World Federation of Critical Care Nurses. 10.1891/WFCCN-D-19-00010
- Barrado, V., & Prieto, J. (2016, julio-setiembre). *EL acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial.* [Departamento de administración economía y finanzas [artículo en internet] 2016 julio - setiembre]. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n38/n38\\_a03.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n38/n38_a03.pdf)
- Carbonell, E.J., Gimeno, M.A., & Mejías, A. (2008). *El acoso laboral, antes llamado mobbing* [Tirant lo Blanch.]. Valencia, España.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional.* Thomson.
- Código del Trabajo. (2003). *Ministerio del Trabajo y Previsión Social* (Última Versión - de 01-ABR-2022 a 31-AGO-2022 ed., Vol. 1). <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=207436&f=2022-04-01>
- Díaz García, M. O. (2018, Agosto 28). Analysis of Equity in Organizational Procedures as a History of Workplace Harassment in Public Administration: Exploration in the Organizational Structure of the Town Councils. *RUIdeRA:*

*Repositorio Institucional de la UCLM. Universidad de Castilla-La Mancha, XXVIII(I), 69-105. <http://hdl.handle.net/10578/24340>*

- Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012). *Organizational Commitment and Job Satisfaction* [ARPN Journal of Science and Technology, 2 (2)]. [http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2\\_12.pdf](http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2_12.pdf)
- Falconi, C. (2018). *El acoso laboral y Desempeño del trabajador en la Unidad de Gestión Educativa local Ayacucho-2018* [tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo.]. Lima, Perú.
- Flores, G.H. (2017). *Mobbing en personal de enfermería y médico de la red de salud Túpac Amaru, Lima-2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú.
- Flores, R. (2000). *El comportamiento humano en las organizaiones* [Printed]. Lima, Perú.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*, [tesis para grado de maestría, Universidad de Chile, Santiago]. Santiago de Chile, Chile. [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TEISIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TEISIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- Gonzales, J., & Rodríguez, M. (2003). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo*. (Vol. 2) [Psiquis [revista en internet] 2003 julio-agosto.]. Psiquis. Retrieved Abril 24, 2022, from : <https://n9.cl/k7bn5>
- Harasemuic, V., & Díaz, J. (2013). *Evidencia Científica de la relación entre acoso laboral y depresión. Medicina y seguridad del trabajo* [ [Med Segur Trab (Internet) 2013; 59 (232) 361-371]. Madrid, España. <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n232/revision02.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6. ° ed ed.). Mc Graw Hill.

- Hernández Alarcon,, A. (2020). *relationship between job mobbing, job satisfaction and organizational commitment in collaborators of a private university in Lima,Peru- Lima 2017*. oai:repositorio.usmp.edu.pe:20.500.12727/7653
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1° ed., Vol. 1°). Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jiménez, J.I. (Ed.). (2007, Octubre 06). *El compromiso laboral*. [El País]. Madrid, España.  
[https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html)
- Johnson, R., & Chang, C. (2006). "I" is to continuance as "we" is to affective: The relevance of the self-concept for organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*.
- Konsac Group (Ed.). (2016, agosto 01). *El compromiso organizacional* [Kblog]. .  
<http://blog.konsac.com/2016/08/el-compromiso-organizacional/>
- Leyman, H. (1989). *Socialization and Learning at Work.A new approach to the Learning Process in the Workplace and Society*. [Gower Publishing Avebury]. Aldershot Hants.
- Leyman, H. (1997). *La enciclopedia del mobbing* [Bullying, La definición de mobbing en los lugares de trabajo]. Du Seuil.
- Lora, G. (2016). *La suspensión de labores por caso fortuito y fuerza mayor: análisis legal y casuístico*. (1st ed.). ISSN:1995-2929. 43  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/search/search>
- Luceño Moreno, L., Talavera Velasco, B., Martín García, J., & Escorial Martín, S. (2017, julio-diciembre). *Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM* [Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España]. Elsevier.  
<https://doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.001>



- Luna, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)* [Secretaría de Salud Laboral]. Madrid, España.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. [Mc Graw Hill /]. Interamericana Editores S. A. de C.V.
- Martínez León, M., 1 Irurtia Muñiz, M., 1 Irurtia Muñiz, C., Torres Martín, H., & Queipo Burón, D. (2012, abril-junio). *MOBBING IN THE WORKPLACE: EMERGENT PATHOLOGY* (3rd ed., Issue 3) [Área de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico. Facultad de Psicología Universidad de Valladolid]. [https://www.uv.es/gicf/3Ar1\\_Mtz\\_Leon\\_GICF\\_03.pdf](https://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf)
- Maslach, C. (2004). *Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout*. In: Perrewe PL, Ganster DC, eds. [Research in occupational stress and well-being]. Elsevier.
- Méndez, R. (2011). *Investigación fundamentos y metodología*, Pearson,.
- Meyer, J., & Allen. (1991). *A three component conceptualization of organizational commitment* [Human Resources Management Review].
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application* [Sage publications]. London.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2020). *Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2020 – la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*. <https://n9.cl/1flhg>
- Palacios Carbajal, O. F. (2020). *Mobbing y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud en un hospital de Trujillo, 2020* [tesis doctoral- Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo, Perú. [oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/49366](https://oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/49366)
- Palomares, R. (2020). *Riesgos laborales con mayor incidencia para el profesional de enfermería en hospitalización del Hospital Regional de Huacho 2019-2020* [Universidad Nacional “José Faustino Sanchez Carrión”]. Lima, Huacho, Perú. <https://n9.cl/8gl4q>

- Paravic-Klijn, T., Burgos-Moreno, M., & Luengo-Machuca, L. (2018). Mobbing and associated factors in emergency health care workers. In *Index de Enfermería* (no 4, vol.27 ed., Vol. 27, pp. 201-205). Chile. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962018000300005&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000300005&lng=es&tlng=es).
- Peña San Martín, F. (2018, abril 27). Mobbing or collective harassment. What it is and how it can be identified? [Instituto Nacional de Perinatología Isidro Espinosa de los Reyes]. In *Perinatología y Reproducción Humana* (pp. 160-166). Masson Doyma México S.A. <https://doi.org/10.1016/j.rprh.2018.06.007>
- Petrone, P. (2018). *Mobbing-Acoso moral: estudio prospectivo en hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires, Argentina* / (Issue 2) [Mobbing - Moral Harassment: Prospective Study in Public Hospitals of the Province of Buenos Aires, Argentina. *Revista Argentina de Cirugía*]. Buenos Aires, Argentina. <https://bit.ly/2lvu5Mm>
- Piñuel, I. (2003). Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo. In *MOBBING. MANUAL DE AUTOAYUDA* (p. 258). AGUILAR. Buenos Aires. <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n87/n87a11.pdf>
- Piñuel, I., Fidalgo, A.M., Oñate, A., & Ferreres, D. (2004a, abril). . *Dimensiones y factores del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Análisis comparativo con otros estudios europeos. Comunicación presentada a la VII European Conference on Psychological Assessment, Málaga. España.*
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: como sobrevivir al acoso psicologico en el trabajo* (Vol. 67). SAL TERRAE. <https://n9.cl/aamzf2>
- Rivera, O. (2010). *argumenta que el compromiso de sucesión está ligado al reconocimiento de los empleados factores físicos, psicológicos y económicos y con la capacidad de cambiar de empresa según se requiera. En otras palabras, el empleado se siente leal a la organización p* [(tesis para maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú]. Lima, Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4807>

- Rodríguez, V., & Paravic, T. (2017). *Verbal abuse and mobbing in pre-hospital care services*. (25:e2956. ed.) [Chile. Rev. Latino-Am. Enfermagem.]. <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/0104-1169-rlae-25-e2956.pdf>
- Rubio, M. J. (2016). *“Estadística Aplicada a las Ciencias Sociales” Curso de Adaptación al Grado* (4th ed.) [(Universidad Complutense de Madrid)].
- Saks, A. (2006). *Antecedents and Consequences of Employee Engagement*. *Journal of Managerial Psychology*.
- Salgado Levano, A. C. (2018, junio). *Manual de Investigación: Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat. [https://www.researchgate.net/publication/327097561\\_Manual\\_de\\_Investigacion\\_Teoria\\_y\\_practica\\_para\\_hacer\\_la\\_tesis\\_segun\\_la\\_metodologia\\_cuantitativa](https://www.researchgate.net/publication/327097561_Manual_de_Investigacion_Teoria_y_practica_para_hacer_la_tesis_segun_la_metodologia_cuantitativa)
- Salgado Lévano, C. (2018). *Manual de investigación, Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa* [Universidad Marcelino Champagnat.].
- Silva Pintol, A., & Santos Nunes, A. J. (2017). *Mobbing among nurses: an empirical study* (Issue Rev enferm UERJ; 25:e14460.) [Original Research]. Rio de Janeiro, Brasil. DOI: <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2017.14460>
- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Vandenbergue, C. (1996). *Organizational Commitment in a Belgian context: evidence for the three-dimensional model*. *Psicología Aplicada* [Una revisión internacional].
- Velázquez Fernández, M. (2005). *Mobbing. Violencia física y estrés en el trabajo*. (Issue 3) [Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales]. Gestión.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Exposición al mobbing y compromiso organizacional del profesional sanitario de una red de salud. Ayacucho,2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Mobbing				
¿Cuál es la relación entre la exposición al mobbing y el compromiso organizacional del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho?	Determinar la relación entre la exposición al mobbing y el compromiso organizacional del profesional sanitario de una Red de Salud. Ayacucho	Existe una relación inversa significativa entre la exposición al mobbing y el compromiso organizacional del profesional sanitario de una Red de Salud. Ayacucho	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Factor 1; Atentado hacia la autoestima de la víctima:	Actividades dirigidas a desacreditar a la víctima en cuanto a lo personal o laboral	2,3,5,7,9, 11,13,15,16,19	Escala: ordinal Nivel: politómico 0 Nunca 1 Pocas veces, al año o menos 2 Una vez al mes a menos 3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana 6 Todos los días	En una escala de 0 a 258 puntos.  primero, el número de estrategias de acoso padecidas (NEAP), con un rango teórico de 0 a 43; segundo, de la magnitud global del acoso (IGAP), con un rango teórico de 0 (nulo) a 6 (máximo); y tercero, de la intensidad promedio de las conductas de acoso padecidas (IMAP) con un rango teórico de 0 (nula) y 6 (máxima)
				Actividades encaminadas a afectar la salud física o psíquica de la víctima	24,25,26,27,32 ,42,43		
			Factor 2; Desvalijamiento de la práctica de la víctima	Actividades destinadas a reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse con otros, incluido el acosador.	4,10,14,20,28, 29,36, 41		
Actividades dirigidas a reducir la ocupación de la víctima.	12, 17, 21, 22, 23, 37,40.						
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Factor 3; Influencias organizacionales	Actividades destinadas a evitar que la víctima mantenga contactos sociales.	1,8,18, 30,31 33, 34,35,38,39		
¿Cuál es la relación existe entre la exposición al mobbing y el compromiso afectivo del profesional sanitario de una Red de Salud en Ayacucho?	Determinar la relación en la exposición al mobbing con el compromiso organizacional afectivo del profesional sanitario de una Red de Salud. Ayacucho	Existe una relación inversa en la exposición al mobbing con el compromiso organizacional afectivo del profesional sanitario de una Red de Salud	Variable 2: Compromiso organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación de la exposición al	Determinar la relación de la exposición al	Existe una relación inversa de la exposición al		identificación con la organización	1-6		

mobbing con la relación entre compromiso organizacional de continuidad del profesional sanitario de una Red de Salud? Ayacucho?	mobbing con el compromiso organizacional de continuidad del profesional sanitario de una Red de Salud. Ayacucho	mobbing con el compromiso organizacional de continuidad del profesional sanitario de una Red de Salud	Compromiso afectivo	Involucramiento con la organización		Escala: ordinal Nivel: politómica	Compromiso organizacional: Bajo: [28-41] Aceptable: [42-65] Fuerte: [66-90]
			Compromiso de continuidad	inversiones en la organización percepción de alternativas	7-12	(1) Totalmente en desacuerdo	Compromiso afectivo: Bajo: [6-13] Aceptable: [14-21] Fuerte: [22-30]
¿Cuál es la relación de la exposición al mobbing con la relación entre compromiso organizacional normativo del profesional sanitario de una Red de Salud ayacucho?	Determinar la relación de la exposición al mobbing con el compromiso organizacional normativo del profesional sanitario de una Red de Salud. Ayacucho.	Existe una relación inversa de la exposición al mobbing con el compromiso organizacional normativo del profesional sanitario de una Red de Salud. Ayacucho.	Compromiso normativo	lealtad sentido de obligación	13-18	(2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Compromiso de continuidad: Bajo: [6-13] Aceptable: [14-21] Fuerte: [22-30] Compromiso normativo Bajo: [6-13] Aceptable: [14-21] Fuerte: [22-30]
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
<b>Enfoque: Cuantitativo.</b> <b>Tipo: Básico correlacional no causal.</b> <b>Método: Teórico.</b> <b>Diseño: No experimental.</b>		Población: 90 Colaboradores de la Red de Salud.	Técnicas: Encuestas (Dos) Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Software Excel Inferencial: Software Estadístico SPSS		

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1:</b> Mobbing	<p>mobbing en el puesto de trabajo es una amenaza importante y constante para la salud y, sobre todo, para la seguridad de los propios trabajadores. Puede ser maltrato físico y verbal por parte de un compañero de trabajo hacia uno de sus compañeros de trabajo, independientemente de que sean empleados de nivel superior o del mismo nivel. (Piñuel, 2001)</p>	<p>La escala cisneros como instrumento para evaluar el mobbing de iñaki piñuel. Consta de 43 ítems a los que responden marcando tu opinión (x) en una escala de 0 a 6 puntos para cada ítem, obtenidos en tres dimensiones, Factor 1; Atentado hacia la autoestima de la víctima, Factor 2; Desvalijamiento de la práctica de la víctima y Factor 3; Influencias organizacionales. La puntuación máxima es de 264 puntos y la puntuación mínima es de 00 puntos</p>	Factor 1; Atentado hacia la autoestima de la víctima:	<p>Actividades dirigidas a desacreditar a la víctima en cuanto a lo personal o laboral</p> <p>Actividades encaminadas a afectar la salud física o psíquica de la víctima</p>	<p>Escala: ordinal</p> <p>Nivel: politómico</p> <p>0 Nunca</p> <p>1 Pocas veces, al año o menos</p> <p>2 Una vez al mes a menos</p> <p>3 Algunas veces al mes</p> <p>4 Una vez a la semana</p> <p>5 Varias veces a la semana</p> <p>6 Todos los días</p>
			Factor 2; Desvalijamiento de la práctica de la víctima	<p>Actividades destinadas a reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse con otros, incluido el acosador.</p> <p>Actividades dirigidas a reducir la ocupación de la víctima.</p>	
			Factor 3; Influencias organizacionales	<p>Actividades destinadas a evitar que la víctima mantenga contactos sociales</p>	
<b>Variable 2:</b> Compromiso organizacional	<p>Este es el estado mental que detalla la relación entre un individuo y una organización en consecuencia el estado mental de un empleado y puede reflejar una voluntad, necesidad y/u obligación de convertirse en miembro de la organización.</p>	<p>Se aplicará de Meyer y Allen (1991) la Escala de Compromiso Organizacional-OCQ, lo cual fue concretado por Arciniegas (2002). Esta escala se sustenta en 18 ítems en tres dimensiones repartidos: (a) compromiso afectivo, tres indicadores y seis reactivos; b) un compromiso de continuidad que incluye tres indicadores y seis reactivos; y c) un compromiso regulatorio que también incluye dos indicadores y seis reactivos.</p>	Compromiso afectivo	<p>identificación con la organización</p> <p>Involucramiento con la organización</p>	<p>Escala: ordinal</p> <p>Nivel: politómica</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Indeciso</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>
			Compromiso de continuidad	<p>inversiones en la organización</p> <p>percepción de alternativas</p>	
			Compromiso normativo	<p>lealtad</p> <p>sentido de obligación</p>	

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### LA ESCALA DE CISNEROS COMO HERRAMIENTA DE VALORACION DEL MOBBING

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43 ) se han ejercido contra usted ? Señale, en su caso quienes son el/los autor/res

1 - Jefes o Supervisores 2- Compañeros de trabajo 3 - Subordinados

Señala, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen estas situaciones 0 - Nunca 1 - Pocas veces al año o menos 2 - Una vez al mes o menos

3 - Algunas veces al mes 4 - Una vez a la semana 5 - Varias veces a la semana 6 - Todos los días

Comportamiento	Autor/res	Frecuencia de comportamiento						
		0	1	2	3	4	5	6
· 1- Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, con el	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 2- Me ignoran	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 3- Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 4- Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 5- Siento que no se evalúa adecuadamente mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 6- Me dejan sin ningún trabajo que hacer, aun cuando yo lo solicite	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 7- Me asignan tareas y trabajos absurdos	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 8- Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 9- Me asignan tareas rutinarias que no despiertan mi interés	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 10- Me abruman con una gran cantidad de trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 11- Me asignan tareas que ponen en peligro mi salud	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 12- Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 13- Me hacen realizar gastos con la intención de perjudicarme económicamente	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 14- Les prohíben a mis compañeros hablar conmigo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 15- Sin importar lo que haga desvalorizan mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 16- Me acusan injustificadamente de incumplimientos y errores	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 17- Recibo críticas por cualquier decisión que tomo en mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 18- Exageran de forma injustificada los errores que cometo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 19- Me humillan en publico	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 20- Me amenazan con usar medidas disciplinarias	( )	0	1	2	3	4	5	6



· 21-Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan de ellos.	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 22-Distorsionan malintencionadamente lo que digo en mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 23-Intentan molestarte para hacerme enojar	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 24-Me menosprecian personal o profesionalmente	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 25-se burlan de mi ridiculizando mi forma de hablar, por ejemplo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 26-Recibo críticas injustas a cerca de aspectos de mi vida personal	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 27-Recibo amenazas en mi trabajo (verbales o mediante gestos intimidatorios, por ejemplo)	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 28-Recibo amenazas en mi domicilio por teléfono, por ejemplo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 29-Me gritan para intimidarme.	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 30-Me agreden físicamente para intimidarme (empujones, por ejemplo)	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 31 Me hacen bromas inapropiadas y crueles	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 32-Difunden rumores acerca de mi con el fin de perjudicarme.	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 33-Me privan de información necesaria para hacer mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 34-Limitan malintencionadamente mi acceso a ascensos o promociones	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 35-Me atribuyen conductas ilícitas o no éticas para perjudicarme	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 36-Me presionan excesivamente para llevar a cabo mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 37-Me asignan plazos de ejecución de trabajo irrazonable	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 38-Modifican mis tareas o responsabilidades sin decirme nada	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 39-Desvalorizan continuamente mi esfuerzo profesional	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 40- Intentan persistentemente desmoralizarse	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 41-Intentan hacerme cometer errores profesionales	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 42-Me controlan excesivamente con el fin de encontrarme alguna falla	( )	0	1	2	3	4	5	6
· 43-Me hacen propuestas sexuales	( )	0	1	2	3	4	5	6

## INSTRUMENTO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado compañero este cuestionario presenta una serie de frases de una descripción de cómo te sientes en tu trabajo. Para ello responder con sinceridad y de acuerdo a lo que pienses o actúes. Responder a cada una de las preguntas teniendo en cuenta de que no hay “malas” y “buenas “

**INSTRUCCIONES:** Expresar su acuerdo o desacuerdo según afirmaciones que se le presenta, debe contestar con (x) la respuesta 1). Muy en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Muy de acuerdo

<b>Dimensión 1 compromiso afectivo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad					
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3	Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
4	Creo que le debo mucho a esta empresa					
5	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa					
6	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
7	Me siento parte integrante de esta organización					
<b>Dimensión 2 compromiso de continuidad</b>						
8	Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar con el cambio					
9	Creo que debo mucho a esta institución					
10	Esta organización se merece mi lealtad					
11	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización					
12	Me sentiría culpable si ahora dejara esta institución					

13	Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo obligación con la gente de aquí					
14	Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí					
Dimensión 3 compromiso normativo						
15	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo					
16	Una de las ventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo					
17	Si ahora decidiera dejar esta organización, muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas					
18	En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí					

#### **Anexo 4. Certificados de validez del instrumento (03)**

**Tabla 7**

*Validez de contenido por juicio de expertos del Instrumento la Escala Cisneros como herramienta de Valoración del Mobbing*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
<i>juez 1</i>	si	si	si	Aplicable
<i>juez 2</i>	si	si	si	Aplicable
<i>Juez 3</i>	si	si	si	Aplicable

**Tabla 8** *Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Escala de Compromiso Organizacional-OCQ*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
<i>juez 1</i>	si	si	si	Aplicable
<i>juez 2</i>	si	si	si	Aplicable
<i>Juez 3</i>	si	si	si	Aplicable

## Anexo 5. Resultados de confiabilidad

**Tabla 9**

*Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de items
La Escala Cisneros	,970	43
Escala de Compromiso Organizacional-OCQ	,788	18

Fuente: prueba piloto

## **Anexo 6. Consentimiento informado**

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es explicar a los participantes acerca de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella.

La presente investigación es conducida por Sivorichi Guadamur Anilu, del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte. donde el objetivo es, Identificar la exposición al mobbing y compromiso organizacional del profesional sanitario de una Red de Salud. Ayacucho. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: la Escala de Cisneros y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), traducido por Arciniegas (2002). Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

---



Yo.....con número de DNI: ..... acepto participar voluntariamente en la investigación Exposición al mobbing y compromiso organizacional del profesional sanitario de una Red de Salud. Ayacucho,2022 de la Srta.Sivorichi Guadamur Anilu.

Fecha: .... / ..... / .....

---

Firma del Participante

# Fotografía del consentimiento informado virtual.

CUESTIONARIO DE MOBBING  



Preguntas Respuestas **90** Configuración

90 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

¿DESEA PARTICIPAR EN LA ENCUESTA?

 Copiar

90 respuestas



● SI



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "EXPOSICIÓN AL MOBBING Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL SANITARIO DE UNA RED DE SALUD. AYACUCHO, 2022", cuyo autor es SIVIRICHI GUADAMUR ANILU, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado digitalmente por: MROSARIOVG el 01-08- 2022 13:43:50

Código documento Trilce: TRI - 0384547