



FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGIA

MOBBING Y CLIMA LABORAL EN
VENDEDORES DE UNA EMPRESA
FINANCIERA DEL DISTRITO DE SAN BORJA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

AUTORA:

MARITA DE LOS MILAGROS ADRIANZÉN FERNÁNDEZ

ASESORES:

DR. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

MG. JUAN KANEKO AGUILAR

Lima – Perú

2012

DEDICATORIA

A ti Dios que me brindaste la oportunidad de vivir y de brindarme una familia maravillosa, por qué hiciste realidad este sueño, por todo el amor con el que me rodeas y porque me tienes en tus manos. Todo mi esfuerzo es por ti y para ti.

Con mucho cariño a mi madre Maria que con su apoyo incondicional y dedicación hizo posible que no me rindiera ante los momentos difíciles, brindándome siempre el empuje que necesité y que me dio su amor sin medida. Para mi mejor amiga. Te amo.

A mis hermanos que la vida me regalo y que siempre me acompañan; brindándome sus consejos y apoyo incondicional. Los amo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la sabiduría y la fortaleza para hacer posible este logro, que es un peldaño importante en mi vida.

A mi madre, hermanos y sobrinos que con su cariño, me permitieron seguir en este sendero. A cada docente por su paciencia y dedicación para hacer realidad este sueño y meta.

Agradezco también a mi futuro compañero de vida, quien estuvo junto a mí en este largo proceso y me ayudo cada segundo, priorizando mis prioridades. Gracias infinitas.

PRESENTACIÓN

La efectividad organizacional puede depender de diversos factores internos y ambientales; sin embargo diversas investigaciones han corroborado que ésta se da en gran medida según el Clima Laboral. Por ejemplo cuando en una empresa se torna un ambiente hostil, donde la interacción entre colaboradores o jefes es de desconfianza, y existen inadecuadas relaciones interpersonales, entonces el trabajo en equipo se dificulta; los colaboradores tienden a trabajar aislados o integrar algún subgrupo; y en estos subgrupos es donde se pueden desencadenar simpatizantes o aniquiladores de unos hacia otros, los motivos son diversos pero principalmente este fenómeno se da por envidias sin sentido. A ello se le denomina Mobbing, esto puede ser deliberado o en sumisión; lo cual puede convertirse en un obstáculo para el buen desempeño de la organización, y será un desencadenante de problemas para la víctima, que sufrirá destrucción psicológica y trataran de obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador” Piñuel y Zabala (2001). Por ello es importante conocer la percepción que tienen los empleados acerca del ambiente laboral en el que se desempeñan ya que dicha percepción se ve afectada por distintos factores ya sea fisiológicos, psicológicos, sociales y/o económicos. En base al objetivo de la investigación que fue conocer la relación entre Mobbing y Clima Laboral en los vendedores de una financiera del distrito de San Borja, Lima 2012, a continuación, se presenta una breve descripción de los capítulos de la presente investigación.

El primer capítulo abarca el problema de investigación en el cual se expone las consideraciones teóricas sobre las que se ha seleccionado el problema central que es materia de estudio, la formulación del problema, justificación y limitaciones, así como los objetivos.

En el segundo capítulo se aborda el marco referencial científico, donde se detallan los aportes teóricos de cada una de las variables de estudio, los cuales son de vital importancia para el sustento de la investigación.

En el tercer capítulo se describe la metodología a utilizar en esta investigación.

Finalmente, se detallan las referencias bibliográficas y los anexos.

ÍNDICE

GENERALIDADES

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	vi
Indice de Tablas y figuras	viii

RESUMEN	xi
----------------	-----------

ABSTRACT	xii
-----------------	------------

1. INTRODUCCION

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Planteamiento del Problema	14
1.1.2 Formulación del problema	15
1.1.3 Justificación e importancia del estudio	16
1.1.4 Objetivos general y específicos	17
1.1.5 Alcances de la investigación	17

1.2. MARCO DE REFERENCIA

1.2.1 Antecedentes	18
1.2.2 Marco teórico	23
1.2.3 Mobbing	23
1.2.4 Clima Laboral	43
1.2.5 Mobbing y Clima Laboral	51
1.2.6 Marco conceptual	57

2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de estudio	63
2.2 Diseño de estudio	63
2.3 Método de investigación	63
2.3.1 Hipótesis	64
2.3.2 Hipótesis general	64
2.3.3 Hipótesis específicas	64

2.4 Variables	65
2.4.1 Variable Dependiente	65
2.4.2 Definición Conceptual	65
2.4.3 Definición Operacional	65
2.5 Indicadores	65
2.6 Población, muestra y muestreo	65
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos (Ficha Técnica, Validez y confiabilidad de los instrumentos de medición	67
2.8 Plan de análisis de información (datos)	69
3. RESULTADOS	75
4. DISCUSION	109
5. CONCLUSIONES	115
6. RECOMENDACIONES	116
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
8. ANEXOS	123

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1: Indicadores de medición del Cuestionario de Hostigamiento Laboral (CHPL), con los números de ítems.	68
Tabla 2: Índice de Confiabilidad Alpha de Cronbach del Cuestionario de Hostigamiento Laboral de Piñuel (2001).	70
Tabla 3: Validez de contenido del Cuestionario de Hostigamiento Laboral, según prueba Binomial en los ejecutivos de ventas de una financiera de San borja 2012.	71
Tabla 4: Factores de medición de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Palma (2004)	73
Tabla 5: Categorías Diagnosticas de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Palma (2004).	74
Tabla 6: Descripción de los puntajes de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Palma (2004).	75
Tabla 7: Niveles de Mobbing Laboral en los ejecutivos de ventas de una financiera de San borja 2012.	77
Tabla 8: Estadísticos del Mobbing Laboral en los ejecutivos de ventas de una financiera de San borja 2012.	78
Tabla 9: Niveles en que se Limita la comunicación del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San borja 2012.	79
Tabla 10: Estadísticos del Área Limita la comunicación del Mobbing Laboral en los ejecutivos de ventas de una financiera de San borja 2012.	80
Tabla 11: Niveles del Area Limita el contacto social del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San borja 2012.	81
Tabla 12: Estadísticos del Área Limitar el contacto social del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.	82

Tabla 13: Niveles del Área Desprestigiar a la persona antes sus compañeros del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	83
Tabla 14: Estadísticos del Área Desprestigiar a la persona antes sus compañeros del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	84
Tabla 15: Niveles del Área Desacreditar la capacidad profesional de trabajador del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	85
Tabla 16: Estadísticos del Área Desacreditar la capacidad profesional de trabajador del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	86
Tabla 17: Niveles del Área Comprometer la salud del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	87
Tabla 18: Estadísticos del Área Comprometer la salud del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	88
Tabla 19: Niveles de Clima Laboral en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	89
Tabla 20: Estadísticos de Clima Laboral en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	90
Tabla 21: Niveles del Área Realización Personal en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	91
Tabla 22: Estadísticos del Área Realización Personal en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	92
Tabla 23: Niveles del Área Involucramiento Laboral en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	93
Tabla 24: Estadísticos del Área Involucramiento Laboral en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	94

Tabla 25: Niveles del Área Supervisión en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	95
Tabla 26: Estadísticos del Área Supervisión en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	96
Tabla 27: Niveles del Área Comunicación en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	97
Tabla 28: Estadísticos del Área Comunicación en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	98
Tabla 29: Niveles del Área Condiciones Laborales en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.	99
Tabla 30: Estadísticos del Área Condiciones Laborales en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.	100
Tabla 31: Áreas según evaluación de Mobbing y Clima Laboral.	101
Tabla 32: Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra, de Mobbing Laboral.....	102
Tabla 33: Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra de Clima Laboral.....	103
Tabla 34: Coeficiente de correlación de Pearson Clima Laboral vs. Mobbing Laboral.....	104
Tabla 35: Coeficiente de correlación de Pearson Mobbing Laboral vs. sus áreas.....	105
Tabla 36: Coeficiente de correlación de Pearson Clima Laboral vs. sus áreas.....	106
Figura 01: Niveles de Mobbing Laboral en los ejecutivos de ventas de una financiera de San borja 2012.	88
Figura 02: Niveles en que se Limita la comunicación del Mobbing Laboral, ... en los ejecutivos de ventas de una financiera de San borja 2012.	89

Figura 03: Niveles del Área Limita el contacto social del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San borja 2012.	90
Figura 04: Niveles del Área Desprestigiar a la persona antes sus compañeros del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	91
Figura 05: Niveles del Área Desacreditar la capacidad profesional de trabajador del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	92
Figura 06: Niveles del Área Comprometer la salud del Mobbing Laboral, en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	93
Figura 07: Niveles de Clima Laboral en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	94
Figura 08: Niveles del Área Realización Personal en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	95
Figura 09: Niveles del Área Involucramiento Laboral en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.	96
Figura 10: Niveles del Área Supervisión en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	97
Figura 11: Niveles del Área Comunicación en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.....	98
Figura 12: Niveles del Área Condiciones Laborales en los ejecutivos de ventas de una financiera de San Borja 2012.	99

RESUMEN

La presente investigación de tipo Descriptiva Correlacional y de diseño No experimental, tuvo por objetivo Conocer la relación entre el Mobbing y Clima Laboral en los Vendedores de una financiera del Distrito San Borja 2012, tomando para ello una población-muestra de 124 vendedores entre varones (86) y mujeres (38) con edades comprendidas entre los 18 y 45 años, con una permanencia mínima de 45 días en dicha organización. Los participantes fueron evaluados con los siguientes instrumentos: Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL) de Piñuel y Zavala (2001) adaptado por los investigadores Arévalo Carlos & Castillo Luisa (2005), y la Escala de Clima Laboral de Palma (2004). Concluyendo que existe relación negativa media y significativa ($p < 0.05$), entre el Mobbing en el trabajo y el Clima Laboral en los vendedores involucrados en la investigación; es decir a mayor nivel de Clima Laboral se espera un menor nivel de Mobbing Laboral en los vendedores.

Palabras Clave:

Mobbing, clima laboral, comunicación, involucramiento laboral, desprestigiar a la persona ante sus compañeros, supervisión, desacreditar la capacidad profesional del trabajador, realización personal, comprometer la salud.

ABSTRACT

This descriptive correlational research design and not experimental, aimed to reveal the relationship between mobbing and working environment in a financial Vendors San Borja District 2012, taking to it a sample population of 124 sellers among males (86) and women (38) aged between 18 and 45 years, with a minimum stay of 45 days in the organization. Participants were assessed with the following instruments: Psychological Harassment Labor Questionnaire (HPL) Piñuel and Zavala (2001) adapted by researchers Carlos Arevalo & Luisa Castillo (2005), and the Working Environment Scale of Palma (2004). Concluding that there is negative relationship mean and significant ($p < 0.05$), between Mobbing at work and the working environment in the vendors involved in the investigation, ie the higher the level of Employee Satisfaction expected a lower level of Mobbing at Work vendors.

Keywords:

Mobbing, laboral climate, communication, labour involucramiento, to discredit the person, supervision, discredit the professional skills of workers, personal realization to compromising the health.