



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Título

**“ACOSO Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE 20 A 40 AÑOS DE
UNA CLÍNICA EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

Autor

SANTIAGO VILCHEZ, Magda Almendra

Asesor

Mg. MONTERO ORDINOLA, Juan Carlos

Línea de Investigación

Comportamiento Organizacional

LIMA-PERU

Año

2016

Página del jurado

Dr. Juan Kaneko Aguilar

Presidente

Mg. Fernando Rosario Quiroz

Secretario

Mg. Livia Altamirano Ortega

Vocal

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mis padres por brindarme educación y estar conmigo en todo momento, asimismo a mi esposo e hija por brindarme su apoyo incondicional a pesar de todas las dificultades que se presentó.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor de tesis que me apoyo desde el inicio de esta investigación aún cuando estaba embarazada el me apoyo y cuido en todo momento como si fuera un padre más.

DECLARATORIA DE AUTORIDAD

Yo, Magda Almendra Santiago Vilchez, con DNI N° 48525445, a consecuencia de efectuar el cumplimiento con las condiciones actuales consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, me presento con la tesis titulada “Acoso y clima laboral en los trabajadores de 20 a 40 años de una clínica en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016”, expongo bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verdadera y genuina.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos emitidos en la presente tesis son legítimos y ciertas.

Por ello, asumo la responsabilidad que recaiga ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto en las documentaciones como la información aportada.

Lima, Diciembre 2016

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando la consideración y el cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis, instaurados por la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, distinguidos miembros del Jurado, presento el trabajo de investigación titulado: “Acoso y clima laboral en los trabajadores de 20 a 40 años de una clínica en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016”.

Esta investigación, además de cumplir con las normas y el reglamento de la Universidad “César Vallejo”, constituye un gran aporte al desarrollo de la empresa y a la psicología ya que es un punto de partida significativo para estudios posteriores y el aporte de mejora y desarrollo de la empresa, establecimiento con ello nuevas alternativas de solución.

En este trabajo se narra los descubrimientos encontrados en la investigación, que tuvo como objetivo, establecer de qué manera el acoso se relaciona en el clima laboral en los trabajadores de 20 a 40 años de una clínica en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016.

Dado el alcance, el estudio requiere ser evaluado; por ello se ha utilizado la Escala general de Clima Laboral – de Sonia Palma CL-SPC, y el Inventario de Acoso Laboral de Leymman – de Jose Luis Gonzales de Rivera Revuelta y Manuel J. Rodriguez Abuin.

Esta investigación consta de siete capítulos: El primer capítulo abarca la realidad problemática, los trabajos previos y teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos, en el segundo capítulo se encuentra el método de investigación, las variables, la población, los instrumentos utilizados y el método de análisis, el tercer capítulo consta de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, en el

cuarto capítulo esta la discusión que se dio a los resultados, en el quinto capítulo se emite las conclusión, este capítulo da por consiguiente el capítulo seis en el cual se brindar las propuesta o alternativas de solución. Finalizando en el capítulo VII con la referencias bibliográficas y los anexos

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Magda Almendra Santiago Vilchez

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTORIDAD	V
PRESENTACIÓN.....	VI
RESUMEN	XI
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	2
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	5
1.2.1 Antecedentes Nacionales	5
1.2.2 Antecedentes Internacionales	6
1.3. TEORÍAS RELACIONAS AL TEMA	8
1.3.1 Acoso Laboral:.....	8
1.3.1.1. Tipos de Acoso Laboral	9
1.3.1.2. Estrategias y modalidades del Acoso Laboral	11
1.3.1.3. Fases del Acoso Laboral	12
1.3.1.4. Perfil de la victima	13
1.3.1.5. Perfil del acosador	13
1.3.1.6. Consecuencias psicológicas y laborales.....	14
1.3.1.7. Clasificación:	14
1.3.1.8. Diferencias entre Mobbing, Burnout y Acoso sexual.....	16
1.3.2. <i>Clima laboral</i>	18
1.3.2.1 Dimensiones de Clima Laboral (teoría propuesta por Litwin y Stringer)	20
1.3.2.2 Tipos de Clima Laboral	22
1.3.2.3 Factores del Clima Laboral.....	23
1.3.2.4 Fases del clima laboral	24
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	25
1.3.1. <i>Problema general</i>	25
1.3.2. <i>Problemas específicos</i>	25
1.5 JUSTIFICACIÓN	26
1.6 HIPÓTESIS.....	27
1.6.1 <i>Hipótesis general</i>	27
1.6.2 <i>Hipótesis específicas</i>	27
1.7 OBJETIVOS	28
1.7.1 <i>Objetivo general:</i>	28
1.7.2 <i>Objetivo específico</i>	28
II. METODO	30
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:.....	31

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	31
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	34
2.3.1 Población:	34
2.3.2 Muestra:.....	34
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	34
2.4.1. <i>Inventario de Acoso Laboral de Leymann</i>	34
2.4.2. <i>Escala de Clima Laboral CL-SPC.</i>	38
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	39
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSION.....	52
VI. RECOMENDACIÓN.....	54
VII. REFERENCIAS.....	56
VIII. ANEXO.....	62
8.1 INSTRUMENTOS.....	63
8.2 CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	70

TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable clima laboral.....	32
Tabla 2 Operacionalización de la variable acoso laboral	33
Tabla 3 Análisis del Alfa de Cronbach del MBI.....	36
Tabla 4 Validez de contenido con V de Aiken del test de acoso laboral de Leymann	36
Tabla 5 Estadísticos descriptivos de las variables Acoso Laboral y Clima Laboral	41
Tabla 6 Prueba de normalidad	42
Tabla 7 Relación entre las variables de acoso laboral y clima laboral	43
Tabla 8 Relación entre el acoso laboral y la dimensión de realización personal del clima laboral	43
Tabla 9 Relación entre acoso laboral y la dimensión de Involucramiento laboral del clima laboral	44
Tabla 10 Relación entre acoso laboral y la dimensión de supervisión del clima laboral	45
Tabla 11 Relación entre acoso laboral y la dimensión de comunicación del clima laboral	45
Tabla 12 Relación entre el acoso laboral y la dimensión de condiciones laborales del clima laboral.	46

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer de qué manera el acoso laboral se relaciona con el clima laboral, en los trabajadores de 20 a 40 años de una clínica en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016. El tipo de investigación utilizado es descriptivo correlacional inversa y de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores de una clínica. Se utilizó el Cuestionario de Clima laboral de Sonia Palma Carrillo y el Inventario de Acoso laboral de Leymman de José Luis Gonzales de Rivera Revuelta y Manuel J. Rodríguez Abuin. Se encontró que no existe relación entre el acoso laboral y clima laboral ya que se obtuvo como resultado una significancia bilateral es mayor de 0,05 por lo tanto no existe una relación significativa entre acoso laboral y clima laboral. Por tanto se concluye que no existe una relación inversa entre el acoso laboral y clima laboral en los trabajadores de la clínica San Benito.

Palabras claves:

Acoso laboral, mobbing, clima laboral, inseguridad, miedo, compromiso

Abstract

The present research aimed to establish how workplace harassment is related to the work environment in workers aged 20 to 40 years of a clinic in the district of San Juan de Lurigancho, 2016. The type of research used is descriptive reverse correlation And non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 100 employees of a clinic. The Labor Climate Questionnaire of Sonia Palma Carrillo and the Leymman Labor Harassment Inventory of José Luis Gonzales de Rivera Revuelta and Manuel J. Rodriguez Abuin were used. It was found that there is no relationship between workplace harassment and work climate, as a result that a bilateral significance is greater than 0.05, therefore there is no significant relationship between workplace harassment and the workplace climate. Therefore, it is concluded that there is no inverse relationship between workplace harassment and work climate in the workers of the San Benito clinic.

Keywords:

Job harassment, mobbing, workplace climate, insecurity, fear, commitment