



Universidad César Vallejo

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

**Mobbing y clima laboral de los trabajadores asistenciales de un
centro de salud, Lambayeque 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Mora Sulbaran, Pedro Antonio (orcid.org/0009-0002-9866-8780)

ASESORES:

Dr. Reyes Perez, Moises David (orcid.org/0000-0002-9429-8965)

Dr. Mejia Salazar, Max Kevin (orcid.org/0009-0004-0763-0133)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES PEREZ MOISES DAVID, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Mobbing y clima laboral de los trabajadores asistenciales de un centro de salud, Lambayeque 2024.", cuyo autor es MORA SULBARAN PEDRO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, 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 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.

CHICLAYO, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES PEREZ MOISES DAVID DNI: 47498278 ORCID: 0000-0002-9429-8965	Firmado electrónicamente por: MDREYESP el 10-08- 2024 17:51:40

Código documento Trilce: TRI - 0802819



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MORA SULBARAN PEDRO ANTONIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Mobbing y clima laboral de los trabajadores asistenciales de un centro de salud, Lambayeque 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PEDRO ANTONIO MORA SULBARAN DNI: 49039052 ORCID: 0009-0002-9866-8780	Firmado electrónicamente por: PMORASU83 el 08-07- 2024 21:32:58

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi familia quien fue el principal motivo que impulsó lograr el objetivo de superación profesional.

A mi hijo Mateo Antonio, quién con su alegría y cariño motivaron mi entusiasmo de culminar exitosamente esta meta trazada.

A mis padres Pedro y Gladys, quienes con sus consejos y guía forjaron en mí el ímpetu como persona y profesional.

Agradecimiento

A Dios por su guía y bendición en cada paso de mi vida personal y profesional, por brindarme salud y bienestar para culminar cada meta trazada.

A mi asesor de tesis Dr. Moisés Reyes, quien con su gran experticia y conocimiento guio cada espacio del proceso de investigación hasta la culminación de la misma.

A los jurados de tesis, Dr. Luis Montenegro, Dr. Max Mejía, quienes con sus sugerencias y recomendaciones lograron que la investigación se encuentre expedita

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	2
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1. Relación de la variable Mobbing y Clima laboral.....	14
Tabla 2. Nivel de Mobbing según sus dimensiones.....	15
Tabla 3. Nivel de clima laboral según sus dimensiones.....	17
Tabla 4. Operacionalización de variables.....	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo del desarrollo sostenible 3, salud y bienestar, como objetivo general, determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de salud de Lambayeque, específicos; determinar el nivel del Mobbing en sus dimensiones desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifestada y desprestigio personal de los trabajadores asistenciales de un Centro de Salud de Lambayeque y determinar el nivel de clima laboral en sus dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales de los trabajadores asistenciales de un Centro de Salud de Lambayeque. así mismo fue de tipo básica, diseño no experimental correlativa, se realizó el estudio con 130 trabajadores asistenciales que colaboraron con la investigación, llegando a los siguientes resultados; relación entre las variables Mobbing y clima laboral, donde utilizando, el estadístico Rho de spearman, se obtiene un coeficiente de correlación de -0.180, con un valor de p menor a 0.05, y la variable Mobbing según sus dimensiones se encontró en un nivel bajo, mientras que la variable clima laboral según sus dimensiones en un nivel medio. Concluyendo que existe relación de forma negativa entre ambas variables.

Palabras clave: Mobbing, clima laboral, acoso laboral, ambiente laboral.

Abstract

The objective of this research was sustainable development 3, health and well-being, as a general objective, to determine the relationship between Mobbing and the work environment of the care workers of a specific health center in Lambayeque; determine the level of Mobbing in its dimensions: job discredit, hindering progress, communication blockage, covert intimidation, overt intimidation and personal discredit of the care workers of a Health Center in Lambayeque and determine the level of work environment in its self-realization dimensions. , labor involvement, supervision, communication and working conditions of healthcare workers at a Health Center in Lambayeque. Likewise, it was of a basic type, non-experimental correlative design, the study was carried out with 130 healthcare workers who collaborated with the research, reaching the following results; relationship between the Mobbing variables and work environment, where using Spearman's Rho statistic, a correlation coefficient of -0.180 is obtained, with a p value less than 0.05, and the Mobbing variable according to its dimensions was found at a low level. , while the work environment variable according to its dimensions at a medium level. Concluding that there is a negative relationship between both variables.

Keywords: Mobbing, work environment, workplace harassment, work environment.

I. INTRODUCCIÓN

Una de las preocupaciones trascendentales de los establecimientos sanitarios es el mobbing laboral y cómo este puede afectar el clima organizacional de los trabajadores asistenciales, pues estos dos factores pueden desencadenar consecuencias adversas para la salud y el desempeño laboral, así mismo tiene implicancia legal por la vulneración de derechos que podría existir (Castrejón García & Salinas Aranda, 2020).

El clima laboral se reconoce como un problema a nivel mundial siendo una prioridad que afecta el bienestar mental, así como el físico en los trabajadores asistenciales. Estos conflictos entre los trabajadores pueden causar situaciones emocionales con síndromes psicológicos multidimensionales que comprenden un agotamiento emocional, la reducción del sentido de realización personal y la despersonalización (Ruchira W Khasne et al. 2020).

En relación al clima laboral en Latinoamérica se ha documentado que no es favorable con mayor prevalencia en los establecimientos de salud, mismo que ocasiona y ha mitiga la calidad en el contexto laboral del trabajador, con una afectación en el trabajo que desarrolla el colaborador, aunado a ello, la calidad de las atenciones en salud se ven perjudicadas (Salazar et al., 2020).

En Ecuador, se reconoce al clima laboral como una problemática recurrente en los trabajadores sanitarios que perjudica el desempeño de los mismos teniendo injerencia en la manera de prestar atención de la salud la cual se ve agudizada cuando el personal de salud solicita su renuncia o rotación de institución (Arancibia, 2022).

A nivel nacional, los gestores de los sistemas de salud están involucrados en cumplir con las metas establecidas o indicadores sanitarios que se exige en el ámbito de la salud, dejando relegado el clima laboral y sus implicancias en los colaboradores sanitarios, lo cual impacta en la satisfacción de los servicios de la salud en el Perú (Bustamante Vidaurre et al., 2023).

Lo mencionado anteriormente tiene relación con el llamado Mobbing laboral, a nivel mundial, precisamente en Turquía, se halló que quienes estaban más expuestos al mobbing era el personal de salud con experiencia menor a 10 años, personal de salud sin estudios de postgrado, profesionales con menor ingreso económico, y finalmente las enfermeras estaban más expuestas al mobbing que el personal médico, generando un clima hostil, ataques a la personalidad y conductas negativas (GullBritt Rahm et al., 2019).

Pues en la realidad en la que vivimos, los casos de mobbing han incrementado de forma constante y con mayor prevalencia en los trabajadores de la salud, que a lo largo de los años ha tomado mayor significado pues la precariedad de conceptos y reconocimiento de cuándo existe mobbing en una organización de salud ha sido un obstáculo para diversos estudios de investigación (GullBritt Rahm et al., 2019).

En España se realizó un estudio en el que se analizó la alta demanda de mobbing los trabajadores de la salud, encontrando que el 20% de los colaboradores que sufrían de mobbing tenían edades menores de 30 años, escaso tiempo de experiencia, trabajos en unidades críticas, causando efectos desfavorables como desánimo e ideación suicida (Bambi et al., 2021).

Por otro lado, en Perú el Mobbing que experimentan los trabajadores se relacionan a la percepción de su trabajo, control estricto al horario, sobrecarga laboral, críticas de su vida privada, entre otros aspectos que hacen del ambiente laboral un contexto hostil, repercutiendo en la calidad de atención del usuario (Santos Villarreta & Jiménez, 2022).

En la ciudad de Lima, en los centros laborales de salud del estado los trabajadores presentan problemas en la comunicación, intimidación por parte de sus superiores, así como desprestigio personal, ocasionando trastornos psicológicos, ansiedad, constantes cefaleas, depresión e incluso en algunos casos náuseas y vómitos que alteran el clima laboral de los mismos (Arias Martínez & Hernández Guillen, 2019).

Esta realidad descrita no es ajena al contexto del clima organizacional de un establecimiento de la salud de Lambayeque, en donde los trabajadores de salud expresan “los horarios no son equitativos para todos” “existe predilección en cada grupo profesional” “no siempre se puede trabajar en equipo” “hay conflictos personales y laborales que no nos permiten cumplir con los indicadores” comentarios de los trabajadores que evidencian la problemática en estudio y a la vez la relevancia del mismo para ser investigada a profundidad (Bustamante Romero, 2022).

Cabe resaltar, que este trabajo de investigación respondió al objetivo del desarrollo sostenible 3, siendo salud y bienestar pues la principal meta incrementar el financiamiento de salud y a su vez el contrato, la formación del personal en los lugares en que la economía está en crecimiento y que poseen escaso adelanto.

Es por ello que nos planteamos la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación del Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de salud de Lambayeque?, ¿Cuál es el nivel de mobbing en sus dimensiones desprestigio personal, desprestigio laboral, intimidación manifiesta, entorpecimiento el progreso, intimidación encubierta, bloqueo de la comunicación desprestigio personal, laboral, intimidación manifiesta, intimidación encubierta, bloqueo del personal de los trabajadores asistenciales de un Centro de Salud de Lambayeque? y ¿Cuál es el nivel de clima laboral en sus dimensiones condiciones laborales, autorrealización, comunicación, involucramiento laboral, supervisión de los trabajadores sanitarios de un Centro de Salud de Lambayeque?.

Así mismo la investigación se justificó porque debido a las evidencias científicas, existe a nivel mundial una gran problemática sobre hostigamiento laboral que afecta cada vez más a los colaboradores, tanto en su condición orgánica como en lo socioemocional y por la repercusión de los problemas de Mobbing y clima laboral existentes, así como para dejar en evidencia dicha problemática que afecta a diferentes instituciones de salud y se tomen medidas pertinentes, coherentes, correctivas y en el tiempo necesario para evitar repercusiones mayores.

A nivel teórico se justificó debido a que nos brinda conocimiento sobre el término Mobbing y clima laboral, siendo que para diverso personal de salud es desconocido y novedoso, a nivel metodológico la investigación dio pie a que se continúe investigando sobre dicha temática en diferentes contextos y a nivel práctico los resultados fueron compartidos con los gerentes de diferentes organizaciones con el fin de reconocer las problemáticas existentes e implementar acciones correctivas sobre estas incidencias.

En cuanto a los objetivos fueron: como objetivo general; determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de salud de Lambayeque, como objetivos específicos; determinar el nivel del Mobbing en sus dimensiones desprestigio personal, laboral, intimidación manifiesta, intimidación encubierta, bloqueo de la comunicación de los trabajadores sanitarios de un Centro de Salud de Lambayeque determinar el nivel de clima laboral en sus dimensiones comunicación, supervisión, involucramiento laboral, autorrealización de los trabajadores asistenciales de un Centro de Salud de Lambayeque.

Así mismo, en la búsqueda de revistas indexadas y demás literatura se evidencia la siguiente información respecto a los antecedentes.

Varytis & Giannouli (2023) en Milán, en su investigación el objetivo fue estimar la correlación entre el hostigamiento en el trabajo y los correlatos emocionales, de tipo cuantitativo con diseño correlacional, en el que los hallazgos arrojaron que el nivel de Mobbing es superior en comparación con las puntuaciones de corte ya establecidas, y se halló correlación positiva estadísticamente, finalmente se concluye en que el Mobbing y sus consecuencias están relacionadas con variables emocionales específicas, estos índices percibidos individuales y grupales podrían ser objeto de futuras iniciativas de prevención.

Paravic & Klijn et al. (2020) plantearon el objetivo que fue evaluar la violencia en el lugar de trabajo y sus factores asociados entre el personal de salud, entre 369 utilizando un cuestionario semiestructurada, cuyos resultados fueron que la prevalencia de la violencia verbal fue mayor entre médico con un 34, 3% y enfermeras 52, 8% seguido de Mobbing entre médicos 11, 9% y enfermeras 17% siendo los principales afectados los pacientes, finalmente se concluye que existe una necesidad

crucial de establecer acciones basadas en evidencia para prevenir la violencia en el contexto laboral y promover un clima organizacional saludable.

Patricio et al. (2022) plantearon como propósito determinar la tipología y el impacto percibido de la intimidación contra los colaboradores de la salud en su lugar de trabajo, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo transversal, realizando muestra aleatoria simple de colaboradores de la salud víctimas de violencia en el Hospital Provincial y el nosocomio de la ciudad de Lichinga, teniendo como resultado que los tipos de violencia predominantes fueron la amenaza y agresión verbal con un 34% el Mobbing con un 30% la discriminación étnica 9%, Los hallazgos confirman la necesidad del desarrollo y la implementación de procedimientos para abordar los incidentes de violencia hacia los trabajadores de la salud.

Grotto & Hildegard (2022) en su investigación se encontró la asociación del daño anímico y el acoso en el trabajo, de tipo cuantitativa descriptiva, cuyos resultados fueron que la globalización aunada al incremento de la competitividad en el contexto laboral, ha promovido un deterioro de las relaciones laborales, que se ha visto incrementado por la frecuencia del Mobbing laboral y consigo las consecuencias de la misma, generando así daño psicológico en los trabajadores, se concluye que se subestima esta problemática que tiene una gran asociación entre el Mobbing y el daño psicológico con tasas bajas de denuncias, afectando negativamente a la salud física del colaborador incluso provocando incapacidad permanente.

Carballo Sequera (2019) en su artículo de revisión tuvo como objetivo realizar una revisión entre la relación con los indicadores de la organización y el acoso laboral a nivel de América Latina, se realizó la revisión en revistas electrónicas de acceso libre el cual se buscaron las palabras de mobbing, violencia en el trabajo, el acoso laboral, llegando a los resultados en que los factores de la organización tiene una insuficiente evidencia, ello ofrece la oportunidad de ahondar en el fenómeno relacionado a proceso social, y considerando entre la variable liderazgo, cultural comunicación y clima laboral (Carballo Sequera, 2019).

Goicochea Reyna & Cornejo Navarro (2023) en su investigación el objetivo de medir la influencia del mobbing en cuanto a la gestión del recurso humano, fue un estudio cuantitativo, explicativo en el que los resultados demuestran la existencia del Mobbing en un nivel regular dentro de la institución concluyendo que el acoso repercute en la gestión del personal humano en cada una de sus dimensiones.

Castro Galdos & Flores Vásquez (2023) en su tesis se propusieron buscar la relación entre el mobbing y su satisfacción de los colaboradores de una institución farmacológica limeña de tipo cuantitativo descriptivo correlaciona no experimental, en la que los resultados se aplicó el Rho de Spearman en la cual se concluye que a mayor Mobbing menor será la satisfacción laboral.

Benavides Jauregui (2023) en su tesis titulada cuyo objetivo fue explicar cómo influye el hostigamiento del trabajo con el entorno organizacional de los docentes de universidades con licencia en la ciudad de Lima, fue de tipo cuantitativa y transversal, dando como resultado que en las dimensiones analizadas se ha evidenciado varias correlaciones, concluyendo que el mobbing en todas irradia en la variable dependiente en ese sentido las universidades deben enfatizar el conocimiento de normativas en relación a la prevención del mobbing y concretar mayores investigaciones respecto a la variable en mención y en el desempeño laboral e incluso de reputación empresarial (Benavides Jauregui, 2023).

Bustamante Romero (2022) En su tesis, tuvo como objetivo comprobar la asociación entre mobbing y el clima en el trabajo de los colaboradores, esta investigación fue cuantitativa, correlacional, dando como hallazgo que se evidencia una relación inversa entre ambas variables. Se concluye que mientras el Mobbing se fortalezca los niveles del clima laboral van a menguar.

Maldonado Cunas (2022) en su artículo de revisión titulada Mobbing y su influencia en el entorno del trabajo de las empresas, tuvo como objetivo realizar una revisión sistémica de ambas variables teniendo como resultado la existencia de estudios sobre el sujeto como fenómeno de la vida laboral, y evidenciándose que el mobbing afecta la dinámica laboral y este se ve asociado a la insatisfacción laboral, elevando las tasas de absentismo y deseo de abandonar la profesión.

Por otro lado, la variable Mobbing laboral en la presente investigación estuvo basado bajo la teoría de Leymann, o teoría del terror psicológico en la vida laboral, quien refiere que este fenómeno aparece a mediados de 1980 y su significado es acosar, atropellar, atacar en masa, de esta forma se refiere a la violencia de grupo entre personas adultas en un contexto laboral. El mobbing laboral, consiste en el proceso de una conversación con falta de empatía de un grupo reducido de individuos con el fin de agredir a otro trabajador que se encuentra en desamparo o con personalidad inofensiva. Estas medidas mencionadas cuentan con características en el tiempo pues Leymann asegura que puede durar al menos durante seis meses, es el tiempo en que la situación psicológica del colaborador inicia un estado patológico sicosomático y psíquico (Rico Pérez et al., 2020).

Según esta teoría los tipos de acoso pueden ser, acoso ascendente, es destructivo pues las víctimas no saben a quién dirigirse cuando están siendo afectados, el acoso horizontal; implica que uno de dos trabajadores del mismo nivel categórico dentro del organigrama laboral, asciende, este puede ser acosado por dicho grupo laboral al verse amenazado. Y el acoso mixto, se da cuando una persona se halla en la posición de espía por orden de un superior, quien informa todo lo que percibe mal dentro del área laboral, este caso es la combinación de las manifestaciones anteriores, sin importar la jerarquía, la edad ni el puesto (Rico Pérez et al., 2020).

Otros autores, refuerzan con sus conceptos la palabra Mobbing del cual hace referencia al acto de acosar, excluir socialmente, afectar de forma negativa el trabajo de un individuo, convirtiéndolo de forma sistemática en el objeto de actos sociales negativos. Este término se encuentra sujeto a diferentes definiciones según sea el contexto en el que se ve manifestado cuyas características son: intimidación, denigración, ofensa, discriminación, miradas obscenas, agresión física y psicológica,

pudiendo llegar a desencadenar el suicidio de la víctima (Macías García & Vanga Arvelo, 2021).

Los criterios para considerar que el individuo está sometido a una agresión como el mobbing es que ocurran las características mencionadas anteriormente, durante un tiempo prolongado, en el que sea un solo individuo el que domina el acto. (Al Omar et al., 2019).

Otros autores como Starke et al.(2020) lo definen como un fenómeno llamado síndrome de Mobbing al cual lo describen como un conjunto de comportamientos negativos y repetitivos no solo dentro de la empresa sino también fuera de ella, con acciones y palabras, denigran la integridad y dignidad de una persona generándoles problemas a nivel personal, social e incluso familiar, como consecuencia de ello, la víctima toma la decisión de renunciar al trabajo.

Este tipo de violencia se ha visto con mayor énfasis en los últimos años y ha generado la preocupación creciente de las investigaciones por sus efectos potenciales en el ser humano. Puesto que la interacción del ser humano es inminente dentro de su contexto laboral, sin embargo, estas pueden ser negativas o positivas conduciendo a diferentes resultados. Muchas veces generando un entorno de trabajo productivo, y en otras ocasiones provocando condiciones de toxicidad entre los mismos colaboradores, acarreando violencia laboral, que reduce el comportamiento innovador del trabajador, así como su bienestar subjetivo (Xaplanteri, 2022).

Respecto a las consecuencias del Mobbing a nivel físico se puede evidenciar arritmias, dolores de pecho, trastornos musculares, dolores cervicales, sensación de sofocos, trastornos gastrointestinales, vómitos, incluso sequedad de la boca, llegando a un estado depresivo, en el que se producen desinterés por las actividades que inicialmente causaban entretenimiento o que producían placer, alterando los patrones del sueño y el descanso, sentimientos de culpa, aumentos o disminución del apetito, llantos frecuentes, ideas de suicidio, sentimientos de impotencia, recurrentes miedo o temor en el lugar de labores disminuye la capacidad de memorizar, y dificultades para poder mantener la atención (Ochoa Díaz et al., 2021).

A nivel social, la víctima puede sufrir aislamiento progresivo, retraimiento, resignación, sentimientos de actitud cínica de alienación ante el entorno que les rodea. Y a nivel laboral una baja en la productividad del trabajador que conlleva a los gerentes al despido, baja laboral por estrés (Saparniene et al., 2023).

Así mismo, la presente investigación se potencia bajo el Modelo de Entorno Organizacional, la cual hace referencia al comportamiento que asumen los trabajadores, mismo que está relacionado con la conducta que asuma el personal de oficina y los reglamentos que plantee la institución que los colaboradores perciben. Likert establece 3 tipos de variables que nos dan luces de las características de una institución y que a su vez influye en la percepción del clima laboral (Corichi García et al., 2021).

La variable causal, está orientada a indicar el sentido en el que evoluciona la problemática organizacional que influye en las decisiones, competencias y actitudes. La variable intermedia; esa variable se orienta a medir el estado interno de la institución, y refleja algunos aspectos importantes como la comunicación, el rendimiento, la motivación y finalmente la toma de decisiones (Corichi García et al., 2021).

La variable final, se origina como consecuencia de la variable causal e intermedia, ambas se basan en la productividad y en la pérdida de la organización. Es importante mencionar que el desempeño del colaborador y la motivación se relacionan al clima laboral dentro de la organización y estos factores externos e internos no influyen de forma directa sobre la misma sino sobre cómo es que se perciben en los colaboradores de las instituciones laborales (Trujillo & Valderrabano 2019).

Otros autores refuerzan el concepto mencionando que el clima laboral, ya que es un ámbito del saber humano y a su vez un campo sensible a diversas particularidades de las empresas y de su contexto como tal, siendo una disciplina que depende las divergencias y las situaciones que puedan presentarse en las organizaciones (Vallejos 2020).

Por tanto, si hablamos de clima laboral nos referimos al fenómeno que media entre los factores extrínsecos e intrínsecos de la institución laboral (Dirican et al., 2022).

Para Iglesias & Torres (2018) el ambiente en el trabajo está orientado a la captación que poseen los colaboradores del contexto en el que se desenvuelven, cualquier cambio u alteración repercute de manera inmediata en los colaboradores, por tanto, es un tema de gran relevancia hoy en día para diversas organizaciones, las cuales reúnen esfuerzos con el fin de mejorar continuamente la productividad del desempeño del recurso humano y aumentar la calidad de los servicios (Nikolić & Višnjić, 2020).

Por tanto, las empresas buscan mejorar de forma continua el clima laboral, pues el talento humano es el motor de una empresa y merece condiciones óptimas para su adecuado desempeño laboral, pues ello está directamente en relación con la satisfacción de los trabajadores, en consecuencia, hablar de clima laboral es una constante periódica de gran relevancia para las organizaciones (Zhou et al., 2020).

Para Domínguez (2019) el clima laboral abre un campo en la investigación que no es lo suficientemente explorado por las escuelas, y que revela que este es un factor clave para el progreso de toda institución de salud. El autor clasifica al clima laboral en dos aspectos, el psicológico y el organizacional.

El aspecto psicológico menciona que se aplica mediante algunos estudios que pueden ser personalizados en los colaboradores de las empresas, mientras que el organizacional se realiza en la misma institución, y ambos miden la percepción que pueden tener los colaboradores de la salud, en cuanto sus experiencias, vivencias dentro de la organización. Mismo que incide en el desempeño y el desarrollo del trabajador, si este se ve alterado desencadenan una serie de consecuencias que pueden generar insatisfacción (Vara & Horna 2019).

Actualmente, las empresas se preocupan por intervenir empresas con ambientes inadecuados con el fin de generar resultados favorables en las organizaciones que lideran basados tanto en la eficiencia y la eficacia, lo cual involucra, por ejemplo; los incentivos a sus trabajadores, agasajos, ascensos, entre otros (Vera 2019).

Mantener un clima laboral estable involucra suministrar retroalimentación en todos los procesos de la organización para que cada colaborador se involucre con los objetivos, las metas, la visión, la misión de la empresa y se adapten a los valores que cada institución proclama como parte de su cultura institucional, de tal forma que se vea mermado el acoso a los trabajadores que no cuentan con la experiencia suficiente, en el caso de los nuevos colaboradores, o de los que tienen desventajas unos de los otros.

El clima laboral en síntesis contribuye de forma positiva en lo socioemocional de los colaboradores, haciéndolos más eficientes en el trabajo, trayendo consigo una mejora oportuna en los resultados de los solicitado por el jefe inmediato, colaborando por el progreso de la institución, logrando las metas y objetivos trazados, lo cual corrobora que mientras el clima laboral se encuentre estable, los colaboradores van a tener resultado positivos mientras que cuando se ve mermado podrían llegar a presentarse, discusión frente a los usuarios por parte de los trabajadores, conversaciones que pueden dañar la imagen profesional y personal de los trabajadores, usualmente se estila a agredir al que mayormente progresa o al que de alguna forma poseen un temperamento pasivo.

Es por ello que la literatura nos deja en claro que es de vital interés el estado laboral de las instituciones de salud, pues cada paciente con diversas necesidades por las patologías precisa de una atención de calidad y ello tiene mucho que ver con el contexto en el que convivan los colaboradores que se desempeñan en los establecimientos sanitarios.

Finalmente, la hipótesis de la investigación fue; El mobbing si tiene relación con el clima laboral de los trabajadores asistenciales del centro de salud de la ciudad de Lambayeque.

II. METODOLOGÍA

El trabajo de pesquisa fue de tipo básica pues brindó resultados de forma precisa, sistematizada además de estructurada lo contextual actual y con enfoque cuantitativo, este tipo de investigación permitió recoger e investigar datos sobre variables y explorar las propiedades y fenómenos cuantitativos (Collado & Lucio, 2019).

Así mismo, el diseño fue no experimental, correlativo el cual examinó la relación que existe en la asociación de las dos variables (Zúñiga et al., 2023).

Es decir, este diseño permitió establecer la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los colaboradores asistenciales de un establecimiento sanitario de Lambayeque.

Las variables dependientes y las independientes se definieron de la siguiente manera:

Variable dependiente: Mobbing; está definida como maltrato laboral y estrategias de las personas con poder para ejercer conductas amenazantes a los colaboradores de menor grado (Ortiz et al., 2022).

Variable independiente: Clima laboral; está definida como un conjunto de componentes que desencadenan un contexto hostil con consecuencias psicológicas que pueden ser devastadoras (Cruz & Zuñiga et al., 2022).

La población estuvo constituida por 130 trabajadores asistenciales, en los cuales estuvieron incluidos los médicos, enfermeros, obstetras, biólogos, técnicos de enfermería, técnicos de farmacia, psicólogos y odontólogos. Siendo los criterios de inclusión:

Recursos humanos que correspondan a un centro de salud de Lambayeque.

Trabajadores asistenciales médicos, enfermeros, obstetras, biólogos, técnicos de enfermería, técnicos de farmacia, psicólogos y odontólogos, trabajadores asistenciales con más de 1 año de labor en un centro de salud Lambayeque, Trabajadores asistenciales que deseaban colaborar en la investigación.

Los criterios de exclusión fueron los siguientes; colaboradores asistenciales con tiempo menor a 1 año de labor en el establecimiento de salud, trabajadores que no deseen participar en la investigación, Internos, practicantes y estudiantes de las diferentes profesiones de salud.

La población muestral estuvo constituida por el 100% de los trabajadores asistenciales en mención, es decir los 130 trabajadores asistenciales incluidos enfermeros, médicos, técnicos de enfermería, obstetras, biólogos, técnicos de farmacia, psicólogos y odontólogos.

La técnica manejada fue la encuesta, en la cual se pudo investigar la opinión que tiene parte de la población sobre una problemática determinada y el instrumento fue el cuestionario, que en la presente investigación fueron dos, el primero sirvió para recolectar datos sobre la variable Mobbing, a través del cuestionario de Heinz Leymann, cuyas contestaciones están basadas según grado ordinal, así mismo midieron la Subescala de desprestigio personal, laboral, intimidación manifiesta, intimidación encubierta y para el variable clima laboral se utilizó un cuestionario, en el cual las respuestas son basadas en la escala ordinal y los indicadores que se midieron fueron en de comunicación, supervisión, involucramiento laboral, autorrealización.

La validez del instrumento de clima laboral estuvo determinado a través de 5 jueces expertos que realizaron la revisión del instrumento el cual fue calificado como apto para ser ejecutado. Además de ello. Se validó por KMO, resultando 980 y una fiabilidad a través del Alfa de Cronbach con una puntuación de 0.97 que indica que el cuestionario tiene una consistencia superior.

Para el instrumento de Mobbing la validez de la prueba fue de 0.480 y su fiabilidad, fue estimada con alfa de Cronbach fue de 0.83, lo cual indicó que posee una consistencia alta. En el procesamiento de la data se utilizó el programa SPSS versión 26.

Finalmente, la investigación estuvo basada en el código de ética de la Universidad César Vallejo del año 2020, específicamente el artículo N° 3 que sugiere los principios de Belmont.

Autonomía: Las personas eligieron participar de la investigación; **beneficencia,** se procuró el bienestar de los sujetos de estudio, **competencia profesional,** cumplir con los estándares requeridos.

No maleficencia: En la presente investigación se procuró no poner en riesgo a los participantes de la investigación, así **transparencia y precaución** de los mismos, por ello se gestionó la autorización respectiva de ejecución de la investigación, la

Beneficencia: Se trató a las personas que participaron del estudio de manera ética, siendo que se respetaron las decisiones que tomaron y a la vez se protegió **daño,** lo cual aseguraba su bienestar.

III. RESULTADOS

Según el objetivo general: Determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un centro de salud de Lambayeque.

Tabla 1.

Relación de la variable Mobbing y Clima laboral

			mobbing	clima laboral
Rho de Spearman	mobbing	Coeficiente de correlación	1,000	-,180*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	130	130
	clima laboral	Coeficiente de correlación	-,180*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	130	130

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Contrastación de las hipótesis:

H₀: El Mobbing no se relaciona con el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un centro de salud de Lambayeque.

H₁: El mobbing si se relaciona con el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un centro de salud de Lambayeque.

En la tabla 1 Se evidencia una conexión entre el mobbing y el clima laboral. Al emplear el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de -0.180, con un nivel de significancia (p) inferior a 0.05. Esto indica que hay una relación negativa entre las variables mencionadas, siendo el resultado significativo, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

En relación al objetivo específico 01: Determinar el nivel del Mobbing en sus dimensiones desprestigio personal, desprestigio laboral, intimidación manifiesta, entorpecimiento del progreso, intimidación encubierta de los trabajadores de un centro de salud, Lambayeque 2024.

Tabla 2.

Nivel de Mobbing según sus dimensiones

Dimensión	No, en absoluto		Bajo		Moderado		Alto		Extremadamente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	Desprestigio Laboral	5	3,8	80	61,5	35	26,9	10	7,7	0	0,0	130
Entorpecimiento del Progreso	24	18,5	98	75,4	5	3,8	3	2,3	0	0,0	130	100,00
Incomunicación	31	23,8	94	72,3	5	3,8	0	0,0	0	0,0	130	100,00
Intimidación encubierta	91	70,0	36	27,7	2	1,5	1	0,8	0	0,0	130	100,00
Intimidación manifiesta	4	3,1	107	82,3	10	7,7	8	6,2	1	0,8	130	100,00
Desprestigio Personal	27	20,8	98	75,4	5	3,8	0	0,0	0	0,0	130	100,00
Ítems sin sub dimensión	80	61,5	46	35,4	4	3,1	0	0,0	0	0,0	130	100,00

En la tabla 2 se puede observar que el Mobbing según sus dimensiones, la dimensión intimidación manifiesta presenta 82,3% la cual contiene el mayor porcentaje dentro del nivel bajo, lo cual significa que el trabajador pocas veces recibe llamadas amenazantes, escritos amenazantes, le causan al colaborador a propósito para perjudicarlo y manipulan sus herramientas de trabajo, seguida de la dimensión entorpecimiento del progreso con un 75, 4% lo cual significa que el trabajador es asignado a un trabajo humillante, se le asignan insuficientes tareas le cortan la iniciativa y le obligan a realizar tareas, todo lo mencionado en un nivel bajo.

La dimensión desprestigio personal con un 75, 4%, lo cual indica que el trabajador es tratado como una persona con alteraciones mentales, es atacado por sus convicciones políticas, le dirigen insultos e insinuaciones sexuales, todo ello en nivel bajo, así mismo la dimensión bloqueo de la comunicación con un 72, 3%, lo cual hace referencia a que el trabajador experimenta en un nivel bajo obstáculos para expresarse, no conseguir hablar con nadie, prohibición de hablar con sus compañeros y no le pasan las llamadas en el área laboral.

El porcentaje más bajo fue en la dimensión intimidación encubierta con un 27,7%, lo cual significa que el trabajador experimenta en nivel bajo, la interrupción al momento de expresarse, reclamos o gritos por parte de sus superiores, y amenazas verbales.

Finalmente, en nivel moderado se encuentra la dimensión desprestigio laboral con un 26, 9%. Lo cual nos demuestra que el Mobbing laboral se encuentra en nivel bajo.

Según el objetivo específico 02: Determinar el nivel de clima laboral en sus dimensiones condiciones laborales, autorrealización, supervisión, involucramiento laboral y comunicación de los trabajadores asistenciales de un centro de salud, Lambayeque 2024.

Tabla 3.

Nivel de clima laboral según sus dimensiones

Dimensión		Muy desfavorable		Desfavorable		Medio		Favorable		Muy favorable		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Autorrealización	1		0,8	32	24,6	74	56,9	21	16,2	2	1,5	130	100.00
Involucramiento laboral	1		0,8	24	18,5	78	60,0	15	11,5	12	9,2	130	100.00
Comunicación	1		0,8	24	18,5	82	63,1	21	16,2	2	1,5	130	100.00
Supervisión	1		0,8	32	24,6	78	60,0	17	13,1	2	1,5	130	100.00
Condiciones laborales	1		0,8	35	26,9	72	55,4	21	16,2	1	0,8	130	100.00

Según las derivaciones de la tabla 3 el nivel del clima laboral según la dimensión autorrealización podemos evidenciar 56% de los colaboradores experimentan un clima laboral en nivel medio, lo cual significa el nivel es medio en cuanto a que exista posibilidad de avanzar en la institución, el líder se interesa por su éxito. En cuanto a la dimensión del compromiso laboral, el 60% de los encuestados capta un clima laboral medio, preponderando que se sienten ligados con el éxito. Cada empleado garantiza sus niveles de rendimiento en la institución.

En cuanto a la dimensión comunicación se encuentra en un 63% lo cual indica que el estado de la empresa según el personal está en un nivel moderado según el acceso que tienen de la información cumplir con su trabajo, la información se distribuye de forma moderada, existen suficientes canales de información, existe colaboración de nivel medio entre los colaboradores.

Así mismo la dimensión involucramiento laboral se encuentra en un 60% lo cual indica que se consideran pieza clave para el éxito de la organización, lo que significa que en un nivel medio, las evaluaciones de los trabajos ayudan a mejorar, existen normativas y guías laborales. En la dimensión autorrealización se evidencia que el 56.9% de los trabajadores divisan el clima laboral en nivel medio, lo cual indica que el colaborador encuentra la oportunidad de progresar dentro de la institución.

Finalmente, el clima en el trabajo según sus dimensiones es de nivel moderado, lo cual es indicativo que existen problemáticas que se deben abordar de forma oportuna para mejorar el contexto de sus colaboradores, pues este puede repercutir en el agrado o desagrado del atendido sobre la calidad del establecimiento de salud, información que se ve revela de manera detallada en cada resultado de las dimensiones mencionadas.

IV. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general, existe una relación baja entre la variable Mobbing y el variable clima laboral que significa que la primera variable. Es decir, que cuando un trabajador percibe acoso laboral este repercute en la modificación del contexto, trayendo consigo consecuencias emocionales negativas e implicancia con la salud de los trabajadores, pues al sentirse amenazados, la motivación laboral disminuye, incrementando un clima laboral hostil y afectando el rendimiento de los colaboradores.

Lo mencionado anteriormente se relaciona con Bustamante (2022) quien refiere que el nivel de acoso en el centro de trabajo de los colaboradores sanitarios de un hospital de Chimbote se encuentra muy baja con un 81% del universo del estudio un 10.5% bajo y el 5% medio, y en relación al clima laboral presenta prevalencia de nivel medio con un 44% y desfavorable en un 38.5%, con un 9.5% dentro del nivel desfavorable.

Los resultados de igual forma, se asemejan a lo mencionado por Romero (2022) quien refiere que la relación muestra una relación negativa media lo cual es estadísticamente significativa y el valor del mismo es de -0.122 lo que indica que tiene un efecto mediano estimado de 0.047, mismo que representa una acción de forma moderada del fenómeno del 47% de la muestra del estudio, quiere decir que el mobbing va en incremento en los ambientes laborales repercutiendo no solo en el clima laboral sino también en el desenvolvimiento del personal.

Así mismo, los resultados convergen con Sal & Rosas (2020) quienes manifiestan la existencia significativa entre las variables de los colaboradores de un centro hospitalario, lo cual significa que más de la mitad de los colaboradores manifiestan niveles de mobbing que oscila entre nivel medio y alto, y más del tercio de la población en estudio indican tener un clima laboral desfavorable y muy desfavorable.

Alarcón & Ñique (2022) mencionan resultados semejantes en el que se observa que el Mobbing y el clima laboral son captados por el personal de una manera vinculada pues a mayor acoso por parte de ellos directivos el personal de salud afecta de manera significativa el contexto y condiciones laborales.

Así también en el objetivo específico: Determinar el Mobbing en sus aspectos de condiciones laborales, realización propia, comunicación, inspección, y autorrealización de los trabajadores sanitarios. Se observa que el nivel de Mobbing es bajo, sin embargo, en la dimensión intimidación manifiesta se visualiza la mayor cantidad de porcentaje con un 82% seguido de la dimensión con resultado menor de 27.7% en la dimensión intimidación encubierta.

Estos resultados descritos se relacionan con los dicho por Picón Mendoza (2022) quien refiere que el mobbing en sus dimensiones desprestigio personal, entorpecimiento del progreso, intimidación encubierta, interrupción del proceso comunicacional. Mismos que tienen gran semejanza con los resultados de la presente investigación, pues no el mobbing no se presenta solo como un acto de violencia sexual sino como un acto de intimidación manifiesta y encubierta, en la cual se destacan actitudes amenazantes por parte de los líderes, tanto con mensajes directos o indirectos.

Así también el bloqueo de la comunicación, que según los resultados suelen ser obstaculizadas por los mismos gestores, al no permitir que los colaboradores expresen sus ideas y criterios para tomar decisiones que son oportunas para la mejora organizacional.

De igual manera, indica que los colaboradores sanitarios experimentan un nivel de mobbing bajo sin embargo repercute en su rutina laboral, pues esta es evidenciada en el servicio que brindan refiriendo sentirse desmotivados en laboral (Picón Mendoza, 2022).

A su vez los resultados de Calderon Riveros & Ccarhuaypiña Quispe, (2020) divergen con los resultados obtenidos, refiriendo que la percepción del Mobbing se encuentra en nivel alto, con mayor prevalencia entre los trabajadores de salud que tiene edades entre 36 a 59 años, concluyendo que la mayoría de casos de acoso laboral se presenta en el personal contratado y con menor cantidad de tiempo.

Esto debido a que la corta experiencia del profesional de salud influye en ser víctima de mobbing por parte de sus superiores o de personal que se encuentra laborando por mayor cantidad de años, e incluido a ello una característica representativa es del sexo femenino.

Palacios Carbajal (2020) Concuerta con los resultados de en cual indica que el mobbing se encuentra en nivel bajo, sin embargo presenta el mayor porcentaje en la dimensión intimidación manifiesta con un 50.1% seguidos de la dimensión intimidación encubierta con un 45% lo cual destaca que el Mobbing influye en las condiciones laborales de los trabajadores, ocasionando exclusión laboral, es decir que los trabajadores no desean relacionarse con sus pares, pues al percibir actitudes de mobbing sugieren realizar sus labores y no involucrarse de forma social entre los trabajadores, de igual manera, el bloqueo en la comunicación que pueden ser obstáculo para lograr los fines y metas de los establecimientos de salud, propiciando un inadecuado clima laboral que trae consecuencias adversas no solo para los trabajadores sino para la institución.

Poblete Toloza & Jiménez Figueroa (2022) al respecto, coinciden con los resultados en el que refiere que pese a que el nivel de mobbing es bajo, esto influye en un 90% en los colaboradores de salud, ocasionando baja autoestima, alteración de la integridad mental de los colaboradores, intentos suicidas, problemas físicos por somatización y que repercuten en la organización.

Castro Negreiros (2019) diverge con los hallazgos, pues refiere que el mobbing en los trabajadores asistenciales es de nivel medio con un 60.4% con un nivel alto con un 31.3% y nivel bajo con un 8.3%, mismos resultados que tienen repercusión en el personal sanitario de forma física y emocional, como desestabilización continuo de las emociones, pérdida de protagonismo labora, inconvenientes para desenvolver.

Respecto al segundo objetivo específico; que buscó analizar al clima del trabajo, según sus dimensiones comunicación se encuentra en un 63% lo cual indica que los colaboradores captan el entorno del trabajo en un nivel moderado según el acceso que tienen de forma moderada, existen suficientes canales de información, existe condiciones laborales de los trabajadores asistenciales de un Centro de Salud de Lambayeque.

Según sus dimensiones comunicación se encuentra en un 63% lo cual indica que los colaboración de nivel medio entre los colaboradores.

Los resultados mencionados se relacionan con lo dicho por Chávez Batilongo et al. (2023) quien refiere que el entorno del trabajo resulto medio en los profesional de salud según sus dimensiones, autorrealización con un 81.4%, involucramiento labora con un 82.9%, supervisión con un 82.9%, comunicación con un 54.3% y condiciones laborales en un nivel desfavorable con un 42.9%, siendo estas características susceptibles que causan un impacto directo sobre la calidad y satisfacción de los colaboradores de salud, desgastando la responsabilidad que el trabajador tiene con la organización, y obstaculizando el desempeño del personal de salud, percibiendo falta de incentivos que les permitan desarrollarse personalmente y profesionalmente.

Así también los resultados convergen con Rojas Livia (2019) pues refiere que en el Hospital Daniel Alcides Carrión, el entorno del trabajo es sentido como moderado, con mayor porcentaje en la dimensión comunicación con un 83.3% lo cual indica que los trabajadores de salud no presentan comunicación adecuada, viéndose reflejado en el trabajo diario y el desarrollo de la institución sanitaria.

Así mismo, Bustamante Vidaurre et al. (2023) Converge con sus resultados sobre el entorno del trabajo percibido por los profesionales sanitarios de un centro hospitalario Lambayecano en donde el 66.7% percibe un nivel promedio, 21.4% saludable y el 11.9% no favorable, lo cual influye en la satisfacción laboral, ocasionando que el colaborador no perciba compromiso con los aspectos organizacionales. Trayendo como consecuencia la falta de compromiso al realizar las tareas delegadas, los colaboradores demuestras actitudes como desacato, falta de ánimo para asistir al trabajo, desmotivación al realizar las tareas encomiendas, percepción de hostigamiento laboral, que se refleja en lo que se realizan, repercutiendo en la satisfacción laboral de los usuarios.

Sin embargo, los resultados divergen con Arancibia Huali (2023) quien refiere que el entorno laboral sanitario que se investigó se encuentra en un nivel alto con un 82.5% y este impacta en el personal, quienes presentan ansiedad, estrés, desmotivación al llegar al establecimiento de salud.

Considerando que el 65% se resalta por la falta de comunicación entre los trabajadores y el 60% por condiciones laborales.

Los resultados evidencian similitud existente entre la variable mobbing y clima laboral y como esta influye y afecta el desenvolvimiento de los trabajadores, no solo de forma emocional, sino de manera física.

Así mismo, los aspectos dimensionales de la variable independiente se encuentran en mayor porcentaje la dimensión intimidación manifiesta y en la variable Clima laboral en la dimensión de comunicación.

Todo ello, no solo puede verse imbuido por acciones de mobbing, sino que se relaciona con la conducta humana en el contexto de la salud. Volviéndose una temática relevante para todas las organizaciones hoy en día, pues el realce es notorio cuando se avizoran los resultados, tomando en cuenta las relaciones interpersonales que se ven afectadas y que pueden traer consigo consecuencias mortales cuando no es detectado a tiempo dentro de la institución (Patricio & Sidat 2022).

Las consecuencias de no ser abordada a tiempo dicha problemática puede traer consigo consecuencias negativas en el ámbito emocional, psíquico, físico e incluso causar la muerte o patologías que se ven relacionadas al ámbito de factores estresores en el contexto laboral que desencadena un sin número de enfermedades somáticas que afectan los diferentes sistemas del organismo, como las patologías cardiovasculares, neurológicas, migrañas, artralgias, insomnio, fatiga, entre otros. La temática abordada sin lugar a duda se vuelve trascendental al conocer los resultados obtenidos, siendo que existen diversas investigaciones que se relacionan a la nuestra, y que hasta la fecha no han tenido un impacto de cambio en nuestra sociedad, principalmente en el ámbito de la salud.

Es de esta forma que se precisa el fortalecimiento de las habilidades blandas que permitirán que los colaboradores desarrollen diversas formas para comunicarse entre colegas que les permitan fortalecer el clima laboral y evitar actitudes de Mobbing que obstaculice los procedimientos de la organización de salud. Pues de esta manera repercutirá no solo en el incentivo laboral sino también en los servicios prestados.

Todo lo mencionado con la finalidad de proponer un programa diseñado para fortalecer habilidades blandas en los trabajadores asistenciales para optimizar el clima laboral y prevenir el Mobbing, siendo de gran relevancia su implementación pues repercutirá no solo en la estabilidad emocional y profesional de los trabajadores sino en la atención que brindarán a los pacientes a su cargo.

Finalmente el mobbing influye en el clima laboral del personal siendo este un aspecto que se debe abordar a tiempo con las autoridades de salud, no solo a nivel de la institución sino de la región, a nivel nacional e internacional, pues hoy en día es una problemática poco estudiada y abordada, es decir que no hay evidencia en la que se dé solución a este tipo de problemáticas que con el tiempo produce grandes problemas de salud que podrían intervenir en el progreso laboral de los colaboradores y tener implicancias holísticas como en todo el contenido de la investigación, con la confirmación de la literatura se está volviendo un proceso inherente a toda institución no solo de salud sino a nivel internacional.

Cabe resaltar que las investigaciones posteriores deben hacer énfasis en la visión con un exitoso clima laboral y mitigación del mobbing, que pese a ser una palabra poco usada trae consigo consecuencias que pueden ser mortales, sin justificación aparente. La investigación no solo ha medido ambas variables sino que ha detectado a través de su profundidad la necesidad de la intervención por parte de los gestores en mejorar el contexto en donde se encuentra laborando. Como tal el mobbing y el clima laboral constituyen una necesidad imperiosa de modificar los patrones que existen en las instituciones de salud respecto al comportamiento de cada uno de los trabajadores en los cuales hay mucho por trabajar.

V. CONCLUSIONES

1. Se ha encontrado una relación negativa entre las variables mobbing y clima laboral, utilizando un análisis estadístico. Los resultados indican que, a medida que aumenta el mobbing, el clima laboral tiende a deteriorarse, y esta relación es significativa desde un punto de vista estadístico
2. En relación a la variable Mobbing, el nivel es bajo sin embargo según sus dimensiones intimidación manifiesta presenta 82,3% la cual contiene el mayor porcentaje dentro del nivel bajo, seguido de la dimensión entorpecimiento del progreso con un 75, 4%, lo cual significa que el trabajador es asignado a un trabajo humillante, se le asignan insuficientes tareas le cortan la iniciativa y le obligan a realizar tareas, todo lo mencionado en un nivel bajo, la dimensión desprestigio personal con un 75, 4%, lo cual indica que el trabajador es tratado como una persona con alteraciones mentales, es atacado por sus convicciones políticas, todo ello en nivel bajo, así mismo la dimensión incomunicación o bloqueo de la comunicación, con un 72, 3% en el que indica la existencia de obstáculos para expresarse, no conseguir hablar con nadie, prohibición de hablar con sus compañeros y el porcentaje más bajo fue en la dimensión intimidación encubierta con un 27, 7%.
3. La variable clima laboral fue evaluada como de nivel medio. Según la dimensión de autorrealización, se encontró que más de la mitad de los empleados perciben un ambiente laboral en este nivel. Esto indica que los trabajadores ven una oportunidad razonable de progreso dentro de la institución, sienten que la dirección se preocupa por su éxito, participan en la definición de metas y estrategias, se reconoce el desempeño destacado y los supervisores valoran los logros de los empleados.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gestor del establecimiento de salud de Lambayeque implementar políticas institucionales que avizoren la estabilidad del acoso laboral y clima laboral de tal forma que los trabajadores opten por mejorar su desempeño laboral, todo ello con trabajo multidisciplinario.
2. Así mismo recomienda enfatizar en el fortalecimiento de los canales de comunicación de forma asertiva con el fin de modificar los patrones que ocasionan el Mobbing laboral, tomando en cuenta las dimensiones que han sido afectadas con el mayor porcentaje.
3. Se recomienda fomentar un clima laboral saludable, tomando en consideración las dimensiones afectadas con el mayor porcentaje, como se evidenció en la dimensión comunicación y el involucramiento laboral.
4. A las organizaciones de salud se recomienda continuar investigando sobre estas variables en distintos establecimientos de salud del MINSA con el fin de incentivar la mejora continua del clima laboral de las instancias de salud.

REFERENCIAS

- Al Omar, M., Salam, M., & Al-Surimi, K. (2019). Workplace bullying and its impact on the quality of healthcare and patient safety. *Human Resources for Health*, 17(1), 89. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0433-x>
- Apunte Almache, R. D. (2022). *Clima laboral y su incidencia en la productividad del personal sanitario en época de pandemia, caso Hospital Básico 11 "GALÁPAGOS"* [Tesis de doctorado, Universidad Tecnológica de Guayaquil/no publicada].
- Arancibia, K. (2023). Determinación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Concepción, 2022. *Universidad Continental*.32 (3), 89-101.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13007>
- Arias, M., & Hernández, Y. (2019). *Juicios morales y mobbing en el área de enfermería de una institución de salud en Cúcuta, Norte de Santander*. 33(2) 71-82
<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/4414>
- Bambi, S., Lumini, E., Becattini, G., Lucchini, A., & Rasero, L. (2021). Clima laboral y mobbing. *Giornale Italiano Di Medicina Del Lavoro Ed Ergonomia*, 38(1), 50-57.
https://www.researchgate.net/publication/274396356_Perceptions_of_horizontal_violence_in_staff_nurses_and_intent_to_leave
- Benavides, M. (2023). *El mobbing y su influencia en el clima laboral de los docentes de las universidades licenciadas de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas/no publicada].

- Bustamante, R. (2022). Mobbing y clima laboral en trabajadores de la salud de un hospital de Chimbote. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo/no publicada].
- Bustamante, G. (2023). Mobbing y clima laboral en trabajadores de la salud de una institución de salud [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo/no publicada].
- Bustamante, M. L., Galvez, N., & Arrunátegui, B. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(9), 150-161.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142736>
- Caraballo, M. (2019). Acoso laboral y factores organizacionales: Revisión de su impacto. *Salud de los Trabajadores*, 27(2), 183-190.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299558>
- Castrejón, K. F., & Salinas, D. (2020). Factores asociados al acoso laboral: Revisión sistemática. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo/no publicada].
- Castro, R. F., & Flores, K. (2023). Mobbing y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa farmacológica en la ciudad de Lima 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo/no publicada].
- Castro, S. (2019). Asociación entre Mobbing y síndrome de Burnout en el personal de salud, Hospital Leoncio Prado Huamachuco – 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo/no publicada].
- Chávez, M., Placencia, M., Muñoz, M., Quintana, M., Olortegui, A. (2023). Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23(2), 101-109.
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v23i2.5646>

- Corichi, A., Hernández, T., & García, M. (2021). *El clima organizacional: Un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresa*. 32 (4) 189-204. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>
- Dirican, O., Abacı Bozyel, Ö., & Öztaş, D. (2022). Mobbing in the Case of Primary Health Care Providers. *Archives of Medical Case Reports and Case Study*, 5(1), 01-07. <https://doi.org/10.31579/2692-9392/098>
- Domínguez, F. J. M., Padilla, S. I., Domínguez, F. J., y Domínguez, P.M. (2019). Tipologías comportamentales en relación con el burnout, mobbing, personalidad, autoconcepto y adaptación de conducta en trabajadores sanitarios. *Atención Primaria*, 45(4), 199- 207. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2012.11.002>
- Goicochea Reyna, M. I., & Cornejo Navarro, M. C. (2023). El mobbing y su efecto en la Gestión del talento humano en la Gerencia Regional de Educación de La Libertad – 2022. [Tesis de maestría, Universidad *Privada Antenor Orrego*./no publicada].
- GullBritt Rahm, Ingrid Rystedt, Bodil Wilde-Larsson, Gun Nordström, & Margaretha Strandmark K RN. (2019). *Workplace bullying among healthcare professionals in Sweden: A descriptive study—Rahm—2019—Scandinavian Journal of Caring Sciences—Wiley Online Library*. 18(7) 23-31 <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/scs.12633>
- Macías García, E. K., & Vanga Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>

- Nikolić, D., & Višnjić, A. (2020). Mobbing and Violence at Work as Hidden Stressors and Work Ability among Emergency Medical Doctors in Serbia. *Medicina*, 56(1), Article 1. <https://doi.org/10.3390/medicina56010031>
- Ochoa Díaz, C. E., Hernández Ramos, E., Guamán Chacha, K., & Pérez Teruel, K. (2021). El acoso laboral. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 113-118. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n2/2218-3620-rus-13-02-113.pdf>
- Palacios Carbajal, O. F. (2020). Mobbing y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud en un hospital de Trujillo, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo/no publicada].
- Paravic-Klijin, T., Burgos-Moreno, M., Luengo-Machuca, L., Paravic-Klijin, T., Burgos-Moreno, M., & Luengo-Machuca, L. (2018). Acoso laboral y factores asociados en trabajadores de servicios de emergencias. *Index de Enfermería*, 27(4), 201-205. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000300005
- Patrício, S. R., Ferrinho, P., & Sidat, M. (2022). Violence against health care workers in the workplace in Mozambique—An unrecognised managerial priority. *The International Journal of Health Planning and Management*, 37(5), 2822-2835. <https://doi.org/10.1002/hpm.3506>
- Picón Mendoza, L. M. (2022). *Mobbing en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Puerto Maldonado, 2021*. 23 (2) 15-23. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1034>
- Poblete Toloza, Y. del P., & Jiménez Figueroa, A. E. (2022). Impacto de la pandemia: Clima laboral, Mobbing y Burnout en funcionarios públicos

chilenos. *RAN: Revista Academia & Negocios*, 8(2), 247-260.

<https://www.redalyc.org/journal/5608/560872306012/>

Rico Pérez, C., Vela Hernández, H., & Hernández Gracia, T. J. (2020). *Desgaste ocupacional y acoso laboral: Experiencias de investigación*. Universidad Juárez del Estado de Durango. 12(8) 16-21.

<https://editorial.ujed.mx/catalogo/desgaste-ocupacional-y-acoso-laboral-124>

Rojas Livia, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana De Ciencias De La Salud*, 1(4), 191-196.

<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28e>

Ruchira W Khasne, Bhagyashree S Dhakulkar, Hitendra C Mahajan, & Atul P Kulkarni. (2020). *Burnout among Healthcare Workers during COVID-19 Pandemic in India: Results of a Questionnaire-based Survey—PMC*. 16 (8) 23-28. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7519601/>

Salazar, D. Á., Fernández Acosta, C. A., Santes Bastian, M. C., Fernández Sánchez, H., & Zepeta Henrández, D. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud | Enfermería Universitaria*. 14 (7) 89-92. <https://revista->

[enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789](https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789)

Santos Villarreta, M. del C., & Jiménez, P. (2022). *Clima laboral y su influencia en el desarrollo del síndrome de burnout en los profesionales de los sistemas de atención de la salud*. 16 (8), 12-26.

<https://repositorio.umecit.edu.pa/entities/publication/a76457b8-b2de-4660-a43f-2bdf7cb36eb9>

- Saparniene, D., Strukcinskiene, B., Mineviciute, G., Cizauskaite, A., Rapoliene, L., Grigoliene, R., Paciauskaite, I., & Genowska, A. (2023). Working environment of health care professionals – focus on occupational stress. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine*, 30(4), 721-728.
<https://doi.org/10.26444/aaem/172116>
- Starke, K. R., Hegewald, J., Schulz, A., Garthus-Niegel, S., Nübling, M., Wild, P. S., Arnold, N., Latza, U., Jankowiak, S., Liebers, F., Rossnagel, K., Riechmann-Wolf, M., Letzel, S., Beutel, M., Pfeiffer, N., Lackner, K., Münzel, T., & Seidler, A. (2020). Cardiovascular health outcomes of mobbing at work: Results of the population-based, five-year follow-up of the Gutenberg health study. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology (London, England)*, 15 (8) 45-52.
<https://doi.org/10.1186/s12995-020-00266-z>
- Trujillo, M., Valderrabano, M., Hernández, R. (2019). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Rev. INNOVAR*, 17(29), 71-92.
https://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512007000100004
- Vallejos, M. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
- Vara & Horna, A. (2019). Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima: Editorial Macro.
- Vera L.; J. (2019). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de gerencia de la RALL, en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray. 15(5) 46-49.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/36926#:~:text=Los%20hallazgos%20muestran%20que%20el,sus%20labores%20sean%20los%20%C3%B3ptimos.>

Xaplanteri, P. (2022). Correlates of Mobbing among Medical Residents in a University General Hospital: The Experience from Greece and Review of Literature. En *Stress-Related Disorders*. IntechOpen. 12 (8),19-28. <https://doi.org/10.5772/intechopen.104041>

Zhou, X., Rasool, S. F., & Ma, D. (2020). The Relationship between Workplace Violence and Innovative Work Behavior: The Mediating Roles of Employee Wellbeing. *Healthcare*, 8(3), 3-10. <https://doi.org/10.3390/healthcare8030332>

ANEXO 1:

Tabla de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	NIVELES Y RANGOS
Mobbing	Desprestigio laboral	Subescala desprestigio laboral	de 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 56, 57, 58, 59, 60.	Ordinal	0: No, en absoluto 1: Un poco 2: Moderadamente 3: Mucho 4: Extremadamente
	Entorpecimiento del progreso	Subescala entorpecimiento del progreso	de 27, 32, 33, 34, 35, 37		
	Incomunicación o bloqueo de la comunicación	Subescala de la incomunicación o bloqueo de la comunicación.	de 3, 11, 12, 13, 13, 15, 16, 51, 52, 53		
	Intimidación encubierta	Subescala intimidación encubierta	de 7, 9, 43, 44, 4, 47, 48.		

	Intimidación manifiesta	Subescala de intimidación manifiesta	1, 2, 4, 8, 19, 29.		
	Desprestigio personal.	Subescala de desprestigio personal.	6, 20, 21, 24, 25, 30, 31.		
Clima laboral	Autorrealización	Subescala de autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 41, 46	Ordinal	Muy desfavorable Desfavorable Medio Favorable Muy favorable
	Involucramiento laboral	Subescala de involucramiento laboral	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47		
	Comunicación	Subescala de comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49.		
	Supervisión	Subescala de supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48.		
	Condiciones laborales	Subescala de condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.		

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA CL- SPC

(Palma, 2004)

ESCALA PARA MEDIR CLIMA LABORAL

Nº	Cuestionario ESCALA CL – SPC	NINGUNO O NUNCA	POCO	REGULAR O ALGO	MUCHO	TODO O SIEMPRE
	Variable Clima Laboral					
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					

15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					

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

CUESTIONARIO DE HEINZ LEYMANN- MOBBING LABORAL

Modificado por Rodríguez Rivera. Versión en español, 2005

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

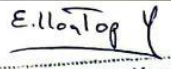
15	Prohíben a sus compañeros hablar con usted.					
16	En general se le ignora o se le trata como si fuera invisible.					
17	Le calumnian o murmuran a su espalda.					
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.					
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.					
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o le dan a entender.					
21	Intentan obligarlo a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.					
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pudiera tener.					
23	Imitan su forma de andar, su voz o sus gestos para ponerle en ridículo.					
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.					
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.					
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.					
27	Se le asigna un trabajo humillante.					
28	Se evalúa su trabajo de manera injusta y malintencionada.					
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas u obstaculizadas.					
30	Le dirigen insultos o comentarios en términos obscenos o degradantes					

31	Se le hacen insinuaciones o gestos sexuales.					
32	Se le asignan insuficientes tareas, no tiene nada que hacer.					
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.					
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.					
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.					
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes					
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.					
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.					
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.					
40	Le amenazan con violencia física.					
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.					
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración					
43	Le ocasionan "a propósito" gastos para perjudicarlo					
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo					
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.					
46	Le ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.					

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

ANEXO 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	ESCALA CL-SPC CLIMA LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de salud, Lambayeque 2024.
Nombres y apellidos del experto	Enrique Guillermo Llontop Ynga
Documento de identidad	17542814
Años de experiencia en el área	22 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Centro de Salud Toribia Castro Chirinos. Universidad Señor de Sipán
Cargo	Medico Asistencial Centro de Salud Toribia Castro Chirinos. Director de Escuela Medicina Humana Universidad Señor de Sipán
Número telefónico	969290373
Firma	 Enrique G. Llontop Ynga MEDICO ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA RNE: 028583

Fecha	24/05/2024
-------	------------

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE HEINZ LEYMAN PARA MEDIR MOBBING LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de salud, Lambayeque 2024.
Nombres y apellidos del experto	Enrique Guillermo Llontop Ynga
Documento de identidad	17542814
Años de experiencia en el área	22 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Centro de Salud Toribia Castro Chirinos. Universidad Señor de Sipán

Cargo	Medico Asistencial Centro de Salud Toribla Castro Chirinos. Director de Escuela Medicina Humana Universidad Señor de Sipán
Número telefónico	969290373
Firma	 Enrique G. Lontop Ynga MEDICO ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA C.M.P. 32276 RNE: 028583
Fecha	24/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LLONTOP YNGA**
Nombres **ENRIQUE GUILLERMO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **17542814**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **25/05/15**
Resolución/Acta **0275-2015-UCV**
Diploma **UCV07759**
Fecha Matriculación **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001915719



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 31/05/2024 19:22:10-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu


Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	ESCALA CL-SPC CLIMA LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de salud, Lambayeque 2024.
Nombres y apellidos del experto	Marco Antonio Usquiano Vitela
Documento de identidad	16470274
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Centro de Salud Toribia Castro Chirinos. Universidad San Martín de Porres
Cargo	Medico Asistencial Centro de Salud Toribia Castro Chirinos. Responsable de Ciencias Básicas Programa de Medicina Humana USMP
Número telefónico	979883930
Firma	 Marco A. Usquiano Vitela MEDICO DE FAMILIA

Fecha	24/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE HEINZ LEYMAN PARA MEDIR MOBBING LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de salud, Lambayeque 2024.
Nombres y apellidos del experto	Marco Antonio Usquiño Vitela
Documento de identidad	16470274
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Centro de Salud Toribia Castro Chirinos.

	Universidad San Martín de Porres
Cargo	Medico Asistencial Centro de Salud Toribia Castro Chirinos. Responsable de Ciencias Básicas USMP
Número telefónico	979883930
Firma	 Marco A. Usquiano Vindar MEDICO DE FAMILIA
Fecha	24/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos USQUIANO VITELA
Nombres MARCO ANTONIO
Tipo de Documento de Identidad DNI
Número de Documento de Identidad 16470274

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General MANUEL AUGENCIO SANDOVAL RODRIGUEZ
Director SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico MAESTRO
Denominación MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Fecha de Expedición 21/07/17
Resolución/Acta 204-2017-CU
Diploma UNPRG-EPG-2017-320
Fecha Matrícula 02/08/2008
Fecha Egreso 06/12/2009

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001915737



Firmado digitalmente por
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/05/2024 19:31:18-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	ESCALA CL-SPC CLIMA LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de Salud, Lambayeque 2024.
Nombres y apellidos del experto	Carlos Francisco Cadenillas Barturén
Documento de identidad	16707380
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional de Jaén
Cargo	Docente
Número telefónico	979192021
Firma	
Fecha	30/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE HEINZ LEYMAN PARA MEDIR MOBBING LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de salud, Lambayeque 2024.
Nombres y apellidos del experto	Carlos Francisco Cadenillas Barturén
Documento de identidad	16707380
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional de Jaén
Cargo	Docente
Número telefónico	979192021
Firma	
Fecha	30/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CADENILLAS BARTUREN**
Nombres **CARLOS FRANCISCO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16707380**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**
Rector **DANILO MARCIAL ESCOBAR GUTIERREZ**
Secretario General **JAVIER SORIANO DIAZ DIAZ**
Director **LOLO AVELLANEDA CALLIRGOS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR CON MENCIÓN EN: CIENCIAS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **12/09/22**
Resolución/Acta **467-2022-CU-UDCH**
Diploma **PG000198**
Fecha Matrícula **02/04/2009**
Fecha Egreso **31/10/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001616829



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 26/12/2023 15:00:40-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

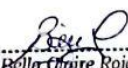
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.


Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE HEINZ LEYMAN PARA MEDIR MOBBING LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de salud, Lambayeque 2024.
Nombres y apellidos del experto	Bella elaire Rojas Peña
Documento de identidad	43589753
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Programa Nacional Aurora-MIMP
Cargo	Psicóloga
Número telefónico	995300332
Firma	 Dra. Bella Chaire Rojas Peña CPAEN° 19939 PSICÓLOGA
Fecha	24/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	ESCALA CL-SPC CLIMA LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de salud, Lambayeque 2024.
Nombres y apellidos del experto	Bella Claire Rojas Peña
Documento de identidad	43589753
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Programa Nacional Aurora -MIMP
Cargo	Psicóloga
Número telefónico	995300332
Firma	 Dra. Bella Claire Rojas Peña C. P. P. N° 18039 PSICÓLOGA
Fecha	24/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ROJAS PEÑA
Nombres	BELLA CLAIRE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43589753

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
Fecha de Expedición	13/03/2023
Resolución/Acta	0086-2023-UCV
Diploma	052-195365
Fecha Matrícula	06/04/2020
Fecha Egreso	01/02/2023

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001915731



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/05/2024 19:29:32-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobada mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO 4: Consentimiento informado

Consentimiento informado

Título de la investigación: Mobbing y clima laboral de los trabajadores asistenciales de un centro de salud de Lambayeque, 2024

Investigador: Pedro Antonio Mora Sulbarán

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Mobbing y clima laboral de los trabajadores asistenciales de un centro de salud de Lambayeque, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el Mobbing y el clima laboral de los trabajadores asistenciales de un Centro de salud de Lambayeque. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución C.S Toribia Castro Chirinos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta a través de google drive donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará a través de un enlace de google drive. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra.