



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA**

**RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN  
LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMA, 2018**

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

**AUTORES**

Damaris Chávez Gaona  
Hermann García Campos

**ASESOR**

Rodas Vera Nikolai Martin

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**Lima – 2019**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Damaris Chávez Gaona, cuyo título es: RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2018. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14.1 (número) catorce (letras).

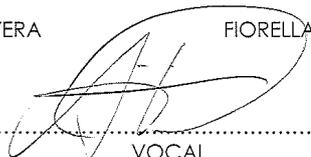
Lima, San Juan de Lurigancho ..... 11 ..... de 02 del 2019

  
 .....  
 PRESIDENTE

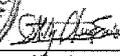
NIKOLAI MARTIN RODAS VERA

  
 .....  
 SECRETARIO

FIORELLA VILLÓN ARELLANO

  
 .....  
 VOCAL

ANTONIO SERPA BARRIENTOS

 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN	 Aprobó Vicerrectorado de Investigación
---	---	--------	--	--	--



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Hermann García Campos, cuyo título es: RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2018. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..14... (número)
Catorce (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho .....11.....de.....02... del 2019

Handwritten signature of Nikolai Martin Rodas Vera

PRESIDENTE

NIKOLAI MARTIN RODAS VERA

Handwritten signature of Fiorella Villón Arellano

SECRETARIO

FIORELLA VILLÓN ARELLANO

Handwritten signature of Antonio Serpa Barrientos

VOCAL

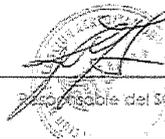
ANTONIO SERPA BARRIENTOS



Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Aprobó

Wiceministerio de Investigación

## **AGRADECIMIENTO**

A los señores José María Salinas Rodríguez y Patricia De La Cruz Orizona por permitir el ingreso a la empresa para la aplicación del instrumento con el fin de determinar si existe correlación entre el Mobbing y el Estrés Laboral.

A los colaboradores de la empresa por su participación en el trayecto de la investigación.

Al asesor Mgtr Nikolai Rodas Vera, por su aporte y paciencia en la elaboración del trabajo de investigación.

Al Señor Dante Leonardo Aranda Kawasaki por facilitar su investigación para el desarrollo del trabajo de investigación.

Y finalmente, a la universidad César Vallejo, por la facilitación de documentos e información en el trayecto de la investigación.

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres por toda la fortaleza brindada en nuestra vida y en el transcurso de la carrera.

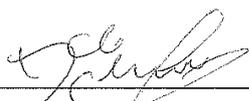
**Declaración de autenticidad**

Nosotros, Damaris Gaona Chávez, identificada con DNI 70159712 y Hermann García Campos. Identificado con DNI 47009575, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de la Universidad César vallejo, Facultad de Humanidades. Escuela de Psicología, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y autentica.

Asimismo declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en esa tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como en la información aportada. Por lo cual aceptamos lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 11 de febrero del 2019



Damaris Gaona Chávez

70159712



Hermann García Campos

47009575

**Presentación**

Señores miembros del jurado,

Presentamos antes ustedes la Tesis para obtener el grado de Licenciamiento en Psicología titulado “RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2018” con el objetivo de determinar la relación existente entre el Mobbing y el Estrés Laboral de una empresa de servicios de lima. En acatamiento del Estatuto de la Universidad Cesar Vallejo.

Esperando cumplir los requisitos de aprobación



Damaris Gaona Chávez

70159712



Hermann García Campos

47009575

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	17
1.4. Formulación del problema .....	30
1.4.1. Problema general .....	30
1.4.2. Problemas específicos.....	31
1.5. Justificación del estudio .....	32
1.6. Hipótesis .....	33
1.6.1. Hipótesis general .....	33
1.6.2. Hipótesis específicas.....	33
1.7. Objetivos.....	36
1.7.1. General.....	36
1.7.2. Específicos.....	36
II. MÉTODO .....	38
2.1. Diseño de investigación .....	38
2.2. Variables, operacionalización .....	38
2.3. Población y muestra.....	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad. 40	
2.5. Métodos de análisis de datos .....	44
2.6. Aspectos éticos .....	46
III. RESULTADOS, INFERENCIAL Y DESCRIPTIVO .....	47
IV. DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES .....	56
VI. RECOMENDACIONES .....	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....	59
ANEXOS.....	66
Anexo 01. Instrumento de la variable 1 .....	67
Anexo 02. Instrumento de la variable 2.....	71

## RESUMEN

La presente investigación se realizó bajo la denominación del título “Relación entre el mobbing y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de servicios en la ciudad de Lima”. Para dicho estudio se planteó como objetivo general determinar la relación existente entre el Mobbing y el estrés en los trabajadores de una empresa de Lima,2018. En tanto su metodología fue de tipo cuantitativa con un nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. Por otro lado la muestra estuvo conformada por 180 trabajadores. Para la recolección de datos se empleó un cuestionario de Estrategia de Acoso en el Trabajo y un Cuestionario sobre el estrés laboral de OIT- OMS. Llegándose a obtener en los resultados que existe una correlación estadísticamente significativa entre el Mobbing y el estrés laboral por otro lado se evidencia un tamaño de efecto pequeño ( $r_s = ,229$ ,  $p = ,002$ ). De igual manera el tamaño del efecto entre las dimensiones tuvo diferentes valores en algunos casos se llegó a obtener un ,238, mientras que en otros fue 0,39. Esto permitió llegar a la conclusión que se acepta la hipótesis general, en la cual se afirma que: Existen relación entre el Mobbing y el estrés en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima,2018.

**Palabras claves:** Mobbing y Estrés Laboral

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out under the title of the title "Relationship between mobbing and work stress in the workers of a service company in the city of Lima". For this study, the general objective was to determine the relationship between Mobbing and stress in the workers of a company in Lima, 2018. In as much its methodology was of quantitative type with a descriptive level correlational and of non experimental design. On the other hand, the sample consisted of 180 workers. For the collection of data, a questionnaire on the Strategy of Harassment in the Workplace and a questionnaire on the labor stress of ILO-OMS were used. Arriving to obtain in the results that there is a statistically significant correlation between Mobbing and work stress on the other hand there is evidence of a small effect size ( $r_s = .229$ ,  $p = .002$ ). Similarly, the size of the effect between the dimensions had different values, in some cases it was possible to obtain one, 238, while in others it was 0.39. This allowed us to reach the conclusion that the general hypothesis is accepted, in which it is stated that: There is a relationship between mobbing and stress in the workers of a service company in Lima, 2018.

**Keywords:** Mobbing and work stress

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

La violencia, en sus diferentes formas de presentación, es un fenómeno desafortunadamente cada vez más frecuente en la sociedad. Es verdad, que la existencia de rencillas, envidias y malas relaciones personales en el trabajo se han dado siempre, pero recientemente el mobbing, empieza a considerarse como un riesgo laboral por tratarse de actos como la persecución y hostigamiento dirigido al trabajador, con el fin de hacerle la vida imposible (Vidal, 2006)

Es así que según Estrada (2014) el acoso laboral produce efectos negativos no solo en la propia dignidad de la persona, sino que, además, en muchos casos, en la intimidad del trabajador. En países europeos, así como en los Estados Unidos de Norteamérica, el acoso laboral o mobbing se encuentra debidamente legislado, y sus víctimas gozan de protección legal, algo que no se evidencia en países como Guatemala, en la que aún existe carencia de políticas de protección. Según lo indica Estrada, existen diversas formas o modalidades de mobbing, que dependen de elementos como el agente activo (acosador) y del agente pasivo (acosado), siendo estas: el mobbing horizontal, que se da entre compañeros de trabajo de un mismo nivel; el mobbing vertical ascendente, que se da entre sub alternos de la organización; y el mobbing vertical descendente, que se da entre jefes y sus demás sub alternos (p. 8).

Según Vidal (2006) para que exista mobbing son necesarios al menos tres factores: un acosador, una víctima y la complicidad de quien asiste a ese maltrato. Además, incluye dos fenómenos: el abuso de poder y la manipulación perversa por parte del agresor, así como: una institución incompetente para resolver conflictos (p. 6).

Una investigación realizada en Rusia, encontró que el mobbing dentro de una organización se presenta en diferentes niveles, cada uno de ellos con sus diferentes características; es así que en el primer nivel se analizan las características sociodemográficas y condiciones de trabajo; en el segundo nivel, se asocia al mobbing con los estilos de liderazgo; en un tercer nivel, evidencia una falta de confianza generada por el acoso psicológico; el cuarto nivel abarca las actitudes y las intenciones de comportamiento; en el quinto nivel se encuentra la identidad de acuerdo a identidad sexual; y en el quinto nivel se evidencia la eficiencia laboral y al silencio organizacional (Arnejčič, 2016).

Según Cantón (2013), en los últimos años, investigaciones realizadas por varios científicos de la materia, identifican los efectos del acoso laboral, tales como: el incremento de ansiedad y depresión, incremento de estrés laboral, generación del estrés postraumático, empeoramiento de la salud mental, efectos negativos a nivel físico (fatiga, cansancio emocional), bajos niveles de satisfacción tanto laboral como vital (p. 43).

Según el Servicio de Defensa y Asesoría Legal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, durante el 2015 se presentaron 235 consultas sobre acoso laboral, siendo esta el nivel más alto en el periodo evaluado; de igual forma, en lo que refiere a los registros de consultas telefónicas atendidas por medio de la Línea 100 del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, del 2014 al 2016, presentaron un total de 40 casos de personas en casos de mobbing en el lugar de trabajo (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2017 - p. 6).

La empresa objeto de estudio, se presenta como una empresa multinacional con más de 10 sedes en el Perú, cuya actividad está referida a capacitar y brindar asesoría técnica en las diferentes áreas de una organización, enfocándose principalmente en la gestión de capital humano, por lo que a lo largo de su trayectoria ha venido realizando investigaciones acerca de la empleabilidad en el país. En esta línea, la investigación centra su mira en la oficina de la ciudad de Lima, ya que es en esta, en donde se ha venido observando problemas relacionados con hostigamiento e incluso actos de acoso en el horario laboral. Estos actos negativos, podrían estar afectando el ambiente de trabajo de la empresa, generando con ello, el incremento de los niveles de estrés en el personal, mismos que se traducen en el mal humor que presenta el personal, disminución de la comunicación asertiva, entre otros aspectos.

Cantón (2013) afirma que el acoso laboral constituye un estresor social altamente traumático, que afecta de forma negativa la salud física y psicológica de las personas objeto de la agresión, ya que como otros estresores activa respuestas fisiológicas y emocionales. El estrés es uno de los factores que se experimenta al ser objeto de acoso laboral, siendo uno de los elementos que influye en el origen y desarrollo de trastornos físicos y emocionales (p. 41).

Frente a todo esto, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el Mobbing y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018?

## 1.2. Trabajos previos

### Antecedentes internacionales

Pazmiño Romero, G. (2018) en su investigación *Incidencia del Mobbing y Estrés Laboral en el personal de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud. Riobamba-Ecuador*. (Previo a la obtención del Título de Psicóloga Clínica). Universidad Nacional de Chimborazo, de Riobamba-Ecuador, tuvo como objetivo analizar el mobbing y el estrés laboral en el personal de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud. Este estudio fue de diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptiva. Además, cuya investigación estuvo constituida por la Dirección Distrital de Salud 02D01 Guaranda-Salud que contó con 51 trabajadores quienes conforman la población del presente estudio. Y como técnica empleada para dicha investigación fue los reactivos psicológicos y la observación, pero como instrumento fue el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPTPANDO). El cual obtuvo como resultado que el 100% de la población muestra presencia de violencia psicológica alta, el 71% presenta una intensidad de violencia media y un 90% muestra un nivel de acoso bajo, mientras que en el estrés laboral sus indicadores muestran; cansancio emocional 78% evidencia un nivel bajo, despersonalización 63% nivel bajo y realización personal 22% nivel bajo. En conclusión, el estrés laboral se manifiesta en menos medida que el mobbing el cual si se muestra de manera significativa en la población, pero no existe asociación estadísticamente significativa entre las variables investigadas.

Gonzales Portilla, J. (2016) en su trabajo de investigación *Análisis Situacional Del estrés Laboral y Sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad pública de Costa Rica*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, se formuló por objetivo, el analizar los niveles de estrés laboral y su sintomatología más común en los trabajadores del área de sostenimiento Aeronáutico. La investigación se

desarrolló bajo un diseño no experimental transversal de nivel correlacional, siendo la muestra un total de 36 funcionarios, empleando para ello el “Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT – OMS”. Como resultado se encontró que: Las dimensiones que más influyeron negativamente en el estrés laboral de la población general fueron: Clima Organizacional, Falta de Cohesión de Grupo y Estructura Organizacional. Con respecto a la sintomatología más frecuente se obtuvo a través del Cuestionario de síntomas de estrés, que el área psicológica fue la que presentó mayor nivel de afectación entre el personal aeronáutico. El investigador concluye que: a pesar que la población es pequeña, el nivel de estrés que se presentó, afectó al grupo que más exigencias físico-cognitivas tiene en su cotidianidad laboral y de igual manera la expresión sintomática.

Torres Villacrés, W. (2015) en su trabajo de investigación *“Acoso Psicológico “Mobbing” y estrés laboral en los servidores y trabajadores de la secretaria técnica de capacitación y formación profesional”* (Tesis para obtener el título de Magister en Seguridad y Salud Laboral). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador, tuvo como objetivo fundamental es determinar la presencia de Acoso Psicológico “Mobbing” y el Estrés Laboral de los servidores y trabajadores de una Institución Pública del Ecuador. Este estudio tuvo como metodología completa: cuantitativa, transversal y correlacional, fundamenta en el estudio científico, estadístico, analítico-sintético. Además, estuvo constituido por un total de 85 personas, se consideró a 78 servidores del régimen Losep y a 7 trabajadores del Código de Trabajo. Para seleccionar a los individuos que participarían de la investigación. Asimismo, la técnica utilizada para el levantamiento de la información es: “El Cuestionario”. Para la variable de Acoso Psicológico “Mobbing”, se aplicó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) y para el estrés laboral, se aplicaron el cuestionario para la evaluación del estrés-tercera versión (Universidad Javeriana de Colombia), como resultado principal se concluyó que no existe correlación estadísticamente significativa entre Mobbing y Estrés Laboral.

Arellano Yépez, M. (2015) en su estudio *Mobbing y su posible relación con los niveles de estrés laboral en el área administrativa de una empresa de*

*Telecomunicaciones* (Tesis para optar el grado de magister en seguridad y salud ocupacional), Universidad Internacional SEK - Ecuador. Tuvo como objetivo principal determinar si la presencia de Mobbing se relaciona con el Estrés Laboral. Diseño empleado correlacional. La muestra está conformada por 93 trabajadores administrativos de nacionalidad ecuatoriana. Instrumentos utilizados: Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) y el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS. Se demostró una asociación baja, estadísticamente significativa y directamente proporcional entre Mobbing y Estrés Laboral ( $rP=0,395$   $p<0,05$ ).

Carrillo D. (2015) en su investigación sobre: *La violencia psicológica laboral y su potencial relación con los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de calzado*. Tesis para optar el grado de magister en seguridad y salud ocupacional Universidad Internacional SEK-Ecuador, tiene como objetivo determinar la relación entre la violencia psicológica y Estrés laboral, e identificar la relación de los factores sociodemográficos, se utilizó el diseño no experimental, descriptivo-correlacional, la muestra está conformada por 101 trabajadores de la ciudad de Quito, Instrumentos empleados Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) y el cuestionario de estrés laboral OIT – OMS. Resultados de los factores sociodemográficos: 63,4% evidencio presencia de violencia psicológica; el 88,1% indico que la intensidad fue baja y nula; EL 11,9% manifestaron presencia media y alta; los niveles de estrés 61,4% indicaron que el nivel fue alto; el 38,6% bajo e intermedio, esto significa que no existe una relación de los factores sociodemográficos. Como objetivo principal de la investigación se concluye que si existe una relación lineal estadísticamente significativa con un tamaño de efecto mediano ( $rP=0,433$   $p<0,01$ ).

### **Antecedentes nacionales**

Salazar Cueva, S. (2017) en su trabajo de investigación *Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una fideería del distrito de Lima, 2017*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo analizar la relación existente entre el Hostigamiento Psicológico Laboral y el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería. La muestra estuvo en su totalidad conformada por 158 trabajadores. La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptiva. Se utilizó el Cuestionario HPL – Hostigamiento Psicológico Laboral y la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS. El investigador indica que el 89.9% evidencia un nivel alto de Hostigamiento Psicológico Laboral en la dimensión Comprometer la Salud y un nivel promedio de estrés laboral de 55.7% en la segunda variable. El investigador concluye que existe correlación positiva de ( $rs = ,000$ ,  $P = ,646$ ) muestra un nivel moderado alto entre las dos variables.

Flores Espinoza M. (2016) en su investigación *Mobbing y estrés en el personal de enfermería de un Hospital de la Region Callao, 2016*. (Pregrado) Universidad Cesar Vallejo, se formuló como objetivo determinar la relación entre Mobbing y Estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital de la región callao. La muestra estuvo conformada por 218 personal de enfermería de la región callao. Los instrumentos empleados son el Cuestionario HPL – Hostigamiento psicológico laboral y la escala de Estrés laboral OIT – OMS. El método empleado fue el Hipotético, Deductivo. El investigador concluye que si existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing y Estrés laboral. Por otro lado se demostró que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión contacto social de Mobbing con la dimensión dirección de liderazgo, entre otros.

Chávez Peralta, M. y Rosalino Coaguila, L. (2014) en su investigación *Estrategias De Afrontamiento Al Mobbing En Profesionales De Enfermería*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional De San Agustín, Arequipa, Perú, se formuló como objetivo el analizar la intensidad, tipo de mobbing y establecer las estrategias empleadas frente al mobbing por los profesionales de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado - Arequipa. La investigación fue diseño cuantitativo de corte transversal, y con un nivel exploratorio. La muestra estuvo

conformada por un total de 143 enfermeras, de las cuales 97 fueron unidades de observación y con 23 se trabajó entrevistas a profundidad. El instrumento que se utilizó en este trabajo de investigación fue el cuestionario LIPT-60, también se aplicaron las técnicas de entrevista. Como resultado, se ha obtenido que: se encontró una alta probabilidad de padecer mobbing, esto se explica por las características de la profesión de enfermería, es decir, rol asistencial, la actitud de sumisión que adoptan gran parte de enfermeras, exceso y ambigüedad de jerarquías, alta competitividad entre colegas entre otros. Los autores concluyen que: El tipo de mobbing mayormente observado dentro de la población en estudio fue el mobbing vertical descendente (12 casos), seguido de mobbing horizontal (5 casos) y un caso de mobbing vertical ascendente; también se encontró 4 casos en los que las enfermeras son víctimas de dos tipos de mobbing vertical descendente y horizontal.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teoría relacionada al Mobbing**

##### **Concepto a través de la historia**

Brodsky (1976, citado por Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007) realizó la primera definición del mobbing donde manifiesta que: “Es el colaborador acosado”, en Suecia en el mismo año, cuando se realizó una investigación basado en la publicación de la nueva ley nueva de condiciones de trabajo” (p. 4)

Años más tarde, Leyman en (1996), citado por Piñuel y García (2015) menciona que

El mobbing es expresada por una o varias personas de manera encadenada en un tiempo determinado no muy extenso de manifestaciones agresivas realizadas de forma intensa, que se expresan o manifiestan, entre dos personas o más, siendo una de ellas el objetivo. Se conoce al mobbing como una destrucción en proceso, está conformada por más de una actitud hostil, que de manera poco frecuente no tienen mucho impacto, pero al ser consecutivas puede tener daños irreversibles (pág. 4).

Por otro lado, Hirigoyen en el año (1999, citado por Anderson, 2001) definió al mobbing como:

Aquella conducta abusiva ya sea por medio de señas, palabras, conductas, actitudes, etc. que atente contra la persona, por su duplicación o su automatización, oponiendo la dignidad o a la integridad psíquica o física del individuo, atentando su ocupación laboral o degradando el clima laboral (p. 21).

Ya en años posteriores, los autores Einarsen y Skogstad (1996) y Einarsen (2000), citado por Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007), señalaron que

El mobbing es originado cuando un individuo es blanco de constante acoso por un periodo de tiempo por un individuo o varios, y por múltiples razones se le presentan obstáculos consecutivos para poder defenderse de este mal trato. La conceptualización y la difusión del problema es el enfoque utilizado en sus trabajos (p. 73).

Continuando con la definición, Piñuel en el año (2000), citado por Fuertes (2004) señaló que “el mobbing es la acción de limitar, someter, debilitar, atemorizar y absorber emocionalmente a la víctima, con el propósito de expectorarla de la organización o bien satisfacer esa necesidad de una persona por violentar o demoler a otra persona”.

Así mismo Duque (2004), citado por Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007) nos dice que “el mobbing es utilizado dentro de una empresa para herramienta para poder tener poder. De esta manera, al ser el “poder” una de las causas para el mobbing, este problema es asociado con la moral y la ética de las personas” (p. 4).

No obstante, Leymann en el año (2009) vuelve a indicar que el mobbing tiene como “principal significado el hostigar, atentar contra alguien de manera grupal, o causar terror psicológico en otros individuos durante el trabajo. El

mobbing siendo aún un problema bastante antiguo, no había sido descrito ni estudiado sistemáticamente hasta la década de 1980". (p. 5)

Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007), es una acepción científica "mobbing" que explica

Un comportamiento grupal o individual en donde se tiene como característica una relación de hostigamiento y acoso que se produce en un grupo de trabajo de dos o más integrantes. Esta situación puede provocar una dificultad o un deterioro que no podrá ser reversible para el adecuado desempeño y salud mental de los colaboradores, ya que ocasiona un clima hostil y violento entre la víctima y el victimario (p. 5).

De igual manera, Fernández y Nava (2010) mencionan que

El acoso laboral o mobbing que aqueja a muchos colaboradores, que llegan a convertirse en focos de mortificación, amenazas que socavan su notoriedad, nobleza y buena respetabilidad de una manera tediosa, constante y expandida en el transcurso del tiempo, por lo menos un pueblo que tiene un lugar con una organización o establecimiento similar para el que trabajan (p. 5).

Por otro lado, Rodríguez (2010) nos dice que

El mobbing no es un simple enfrentamiento entre los colaboradores, no es un conflicto, no es solo cuestión de opiniones diferentes, ya que el mobbing no necesita de aparente motivo por la que una relación cordial cambie a ser tan destructiva y agresiva. En el mobbing el cambio de actitud es procedente por las ganas de competir o por simple envidia, proyectando en el hostigado a un rival serio, refieren además conductas agresivas, ofensivas, excluyentes e intimidatorias con el fin de provocar o dañar moralmente, humillación, ofensa y estrés, los cuales son no deseados por el individuo receptor de ello (pág. 45).

Por su parte Ricoy (2013) indica que

Cuando hablamos de mobbing es porque existe un vínculo laboral entre la víctima y los victimarios, todo este acoso se realiza dentro del centro laboral, la finalidad de este fenómeno es ocasionar el daño, en simples palabras debe ser tendenciosa (en especial ataca causando daños en la salud psicológica) y debe prolongar en el tiempo el hostigamiento (p. 54).

De igual manera, Orozco y Londoño (2013) indican de forma determinante que: “El estrés representa una clase de violencia psicológica, siendo una línea de trabajo promisorio y de significativas consecuencias sobre los individuos, las organizaciones y en general la sociedad misma”. (p. 96)

Bermúdez y Carreño (2012) hacen mención que

El significado de este término se encuentra relacionado con una acción de carácter colectivo de una agrupación de individuos respecto o frente a alguien, aunque no necesariamente debe ser con una connotación negativa, como es el caso de las relaciones de trabajo que actualmente se dan (p. 304).

Para la Unión Europea (2001), citado por Vicente (2005) define al mobbing, como

Una serie de comportamientos negativos entre los colaboradores o también entre los niveles jerárquicos (superiores e inferiores), ataques sistemáticos durante periodos de tiempo largos donde la persona es objeto de hostigamientos, de forma directa o indirecta, por medio de uno o más individuos, con la finalidad de causar un efecto de vacío (p. 17).

Por su parte el Gobierno de Chile (2007) indica que el mobbing,

Es un patrón conductual abusivo predeterminado y consciente, realizado de forma sistemática y repetitiva, que no está a favor de la integridad

psicológica o física ni de la dignidad de una colaboradora o colaborador. Es conocido también como psicoterror laboral o acoso psicológico (p. 5).

El Instituto Aguascalentense de las Mujeres (IAM, 2011) el mobbing (acoso laboral) se refiere a

Una forma de violencia psicológica emanada por colaboradores, subordinados o entre compañeros de labores, en grupos o individuales, respaldado por el equipo del trabajo, los cuales forman también parte del escenario de violencia, sin tener intervención alguna por temor a convertirse ellos en la víctima en caso manifiesten la situación o a la acusen (pág. 6).

Por último, el Instituto de Seguridad y Salud Laboral (2014) señala de forma razonable que: “Es una situación dada dentro del ambiente laboral, basado en el abuso sistemático de una persona o grupo de personas durante un período de tiempo, a otra, ejerciendo violencia psicológica extrema”. (p. 1)

Vicente (2009) indica que “entre las clases de mobbing, la diferencia está fundada en la relación laboral que tienen el acosado con él o los acosadores”, de esta manera es como el mobbing cuenta con diferentes tipos y son los siguientes:

- **Mobbing vertical.** Dentro de esta clase es posible identificar 2 tipos, estas son: Ascendente: cuando son los subordinados son quienes actúan en contra de sus superiores (p. 26); Descendente: esto es todo lo contrario al ascendente, en este caso es cuando los subordinados son el blanco de los ataques que provienen de los superiores.
- **Mobbing horizontal:** Este se ocurre en torno a los trabajadores del mismo nivel jerárquico. De todas formas, debemos recordar que cualquier clase de mobbing se daba siempre con individuos del mismo nivel jerárquico, se entiende así, según menciona Ana Cervera, no existe un empleo donde el contrato delimiten que el trabajador y el empresario tengan las mismas posiciones.

En consideración a latitudes latinoamericanas el Gobierno de Chile (2007) lo diferencian en 4 fases fundamentales en las se distingue:

**Fase 1. Incidentes críticos:** se lo conoce de esta forma porque ocurre cuando una situación específica desencadena el acoso. Por ende no son todos los problemas que surgen en un trabajo terminan en acoso o hostigamiento; son los conflictos que quedan sin resolver los que luego toman más fuerza y esto ocasionan más adelante una situación de acoso.

**Fase 2. Acoso y estimación:** la víctima en esta fase empieza a percibir las agresiones psicológicas que le ocasiona el acosador, que en un principio trataba de evitar y le causaba desconcierto. Normalmente los compañeros de trabajo pueden darse cuenta de lo que sucede, pero no le toman mucha atención, no le dan la importancia necesaria y en algunos casos niegan lo que pasa. Esto solo hace que la situación se alargue y empeore.

**Fase 3. Intervención de la autoridad:** en esta fase las autoridades del centro de trabajo se dan cuenta de lo que está pasando realmente y el nivel de gravedad con la que cuenta la situación, es ahí donde necesitan medidas de intervención. Algunas de estas medidas de intervención pueden estar direccionadas a solucionar el problema, pero existen otras que prefieren ignorar el conflicto, lo cual hace que la situación se ponga cada vez más graves.

**Fase 4. Exclusión:** muchas veces en esta fase el trabajador termina siendo retirado o abandonando su trabajo, porque la situación persiste, de esta manera el acosa termina siendo etiquetado como “conflictivo” o “complicado” y en algunos casos con problemas de salud mental. Es muy probable que sea el mismo trabajador quien pida su renuncia ya que no puede sostener la situación entre sus manos, haciéndose difícil realizar de manera óptima sus responsabilidades, en algunos casos también se da que piden constantemente permisos médicos facilitando así el despido del acosado.

Hay que mencionar también que Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007) señalan a los actores del mobbing:

- **El acosador** es quien promueve el mobbing puede ser un solo individuo o varios. Una de las cosas que podrían estar buscando los acosadores es alcanzar algún puesto de trabajo que la otra persona (acosado) está a punto de conseguir y él no puede, así como también puede ser solo porque es la personalidad del acosador y lo hace solo por molestar.
- **La víctima** carece todavía de un perfil psicológico que pueda describir al individuo como el inmolado de hostigamiento o acoso laboral. De manera que todas las personas dentro de su centro de trabajo están propensas a ser una víctima.

A su vez Rodríguez, Domínguez & Osona (2013) nos alcanza algunas medidas de prevención:

- Es necesaria la intervención de los superiores en las fases primarias del mobbing. Para evitar de esta manera el crecimiento inmisario de un conflicto, de esta manera podemos tener controlados los problemas entre la víctima y el victimario.
- Incrementar las responsabilidades y competencias de los niveles gerenciales para que puedan crear estrategias de lucha contra este problema. Para esto, fuera muy fructífero que los gerentes estén capacitados para manejar este tipo de conflictos en la empresa.
- Concientizar a todos los trabajadores de los daños colaterales que el acoso trae como consecuencia en una persona y también en la misma organización.
- Delimitar perfectamente las reglas acerca de las conductas en la organización y también establecer responsabilidades específicas para cada área de trabajo
- Exigir una cultura de tolerancia total ante el acoso.
- Otorgar información sobre el acoso y los alcances que llega a tener en las personas que lo padecen.

### 1.3.2. Descripción y valoración de modelos utilizados en el mobbing

Mayoral (2010) nos muestra diferentes valoraciones y descripciones acerca de mobbing:

- **El modelo psicopatológico.** Tiene la tendencia de ubicar al análisis del mobbing hacia la identificación de los perfiles del acosador (ya que este sufre algunos de los trastornos psicológicos, tales como el narcisismo, la psicopatía y ser paranoide) que sin predeterminarlo estas coinciden con personas con características totalmente diferentes (persona resaltante en el trabajo, con una vida emocional y/o afectiva estables) y estas son las que activan estas conductas patológicas.
- **El modelo de la psicología social.** Cuando encajamos al mobbing dentro de la violencia social, nos abre la puerta para poder hacer uso de las mismas herramientas que se aplican en el examen de los otros tipos de violencia. Siento esto es muy productivo ya que nos agranda las probabilidades que poder entender mejor este fenómeno y de mejor manera porque será desde otras perspectivas.
- **La perspectiva socio laboral.** La fuente principal para este modelo es dan a conocer cuáles son los riesgos psicosociales que mueven la aparición del mobbing, sin embargo, también puede ser un arma de doble filo porque puede ser utilizada como herramienta de acoso, ya que los acosadores ponen a la víctima en posición prolongada, frecuente y sobre todo focalizada ante el acoso.

### 1.3.3. Evaluación

En definitiva, Leymann (2009) mencionan que el mobbing o terror psicológico dentro del clima laboral se basa en la comunicación hostil y sin ética, para con una persona (as) de parte de uno o varios individuos, dada de forma sistemática, confabulando la conformación de posiciones de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Para lo cual se tendrá en consideración las siguientes dimensiones:

- **Desprestigio laboral:** Constituyen una serie de lineamiento de acoso laboral donde se realiza el descrédito o desprestigio de la persona, con el uso de herramientas como la distorsión de la comunicación, calumnias, rumores y chismes, o establecimiento de restricciones o de

agravo comparativo con los demás colaboradores, no reconociendo sus logros.

- **Entorpecimiento del progreso:** Consiste en el bloqueo constante y organizado de las funciones / responsabilidades laborales, perjudicando al colaborador tras la imposición de tareas fuera de contexto, e incluso que pueden atentar contra su integridad.
- **Bloqueo de comunicación:** Refiere a la existencia de obstáculos que no facilitan a una comunicación oportuna y asertiva dentro de la organización (comunicación intraorganizacional), así como de ésta con los actores externos (comunicación extraorganizacional).
- **Intimidación encubierta:** Está referido a las amenazas y daños encubiertos, los cuales impiden el establecimiento de material tangible y relevante, como lo es la “huella”, o en su defecto, de llevarse a cabo de forma “limpia”, sin obstaculizar la delimitación de las responsabilidades específicas.
- **Intimidación manifiesta:** Refiere a las amenazas u obstáculos que se presentan de manera directa, sin mayor disimulo incluso en público, ante lo cual se tiene las denominadas amenazas verbales, improperios, gritos, entre otros.
- **Desprestigio personal:** Como su nombre lo refiere, pertenece al descrédito o desprestigio del entorno personal, familiar, amical, social (no laboral), por medio de burlas, críticas y humillación del vivir, creer y accionar del individuo.

#### 1.3.4. Teoría relacionada al Estrés Laboral

Para Lazarus, (1999) citado por Marulanda (2007) lo describe como un proceso sostenido en el tiempo, en donde el individuo percibe un desequilibrio entre las exigencias de una situación y el afrontamiento a dicha situación.

Según Rodríguez (2017) quien cita a Fernández, Montorio & Díaz, (2014) que lo entiende como “una sobrecarga, temor, ansiedad que experimenta el individuo cuando reside una presión externa, a lo que acoto que es también descrita como una respuesta corporal y emocional frente a un acontecimiento inesperado o una situación de agobio”, en concordancia con lo mencionado

por Otero (2015) que lo define como el resultado desbordante de demandas, situaciones que exceden a su capacidad de respuesta en un momento específico.

Años anteriores Lazarus y Folkman (1986) definen al estrés “...un vínculo especial entre la persona y el entorno que lo rodea, el cual es examinado por éste como algo absorbente o de gran presencia, en comparación con los recursos con los que cuenta, poniendo en riesgo su integridad física y bienestar general.

Consideremos ahora a French & Caplan, (1972) definen claramente de lo que significa básicamente: “El estrés laboral es la “características del trabajo que suponen una amenaza para el individuo debido al desajuste entre las habilidades del trabajador y las demandas del trabajo”.

De manera análoga Cólica, (2010), define al estrés como

Una reacción normal, cuando el estímulo cesa o es afrontado con éxito, esta reacción es conocida como adaptación; si no sucede de esta manera y se prolonga pasa a un mecanismo sistémico, fase de resistencia; y cuando el estrés es crónico se convierte en fase de agotamiento. Por último, podríamos señalar que durante una experiencia de estrés laboral no se puede afrontar de forma individual, ya que provoca un desgaste emocional que afecta la competencia profesional y personal, además de las decisiones que se puede tomar sobre el empleo; es por ello que el estrés laboral es necesario verlo desde una perspectiva colectiva y no individual, y para afrontarlo es necesario un ámbito grupal u organizacional, dependerá de las respuestas de la organización para buscar estrategias grupales para minimizar y potenciar las capacidades de intervención, de esta manera se reducen consecuencias y se tiene cuidado del empleado, manteniendo su calidad de productividad. Las causas del estrés laboral poder ser psicosociales, estas con situaciones personales que causan estrés por el gran significado que tienen para la

persona. Luego están los estresores biogénicos, que son situaciones que causan una respuesta inmediata por su tan sola presencia.

Finalmente, Dolan y García (1997) señalan que “existe una taxonomía de efectos que el ámbito personal. Los principales signos del estrés son: debilidad psicológica, escenarios confusos, alteraciones psicosomáticas, latidos disfuncionales, accidentes cerebros vasculares, cuadros respiratorios, decaimiento muscular, cansancio y fatiga extrema y malestar en las articulaciones”.

En ese sentido para medir el nivel de estrés laboral se hará uso de cuestionario acerca del Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) - Organización Mundial de la Salud (OMS), mismo que cuenta con un total de 25 ítems que recaban información acerca de los siguientes indicadores:

### **1.3.5. Evaluación del Estrés laboral**

Años anteriores Lazaruz y Folkman (1986) definen al estrés “...un vínculo especial entre la persona y el entorno que lo rodea, el cual es examinado por éste como algo absorbente o de gran presencia, en comparación con los recursos con los que cuenta, poniendo en riesgo su integridad física y bienestar general. En otras palabras es una relación amenazante y desbordante para el individuo que pone en peligro su bienestar:

- **Clima Organizacional (CO):** es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.
- **Estructura Organizacional (EO):** Son los diferentes patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado, ya que cada empresa es diferente, y puede adoptar la estructura organizacional que más se

acomode a sus prioridades y necesidades (es decir, la estructura deberá acoplarse y responder a la planeación)

- **Territorio Organizacional (TO):** Las empresas están llenas de conquistadores de territorios. Normalmente, estos jefes tienen ascendencia y don de mando, en ocasiones les falta alineación estratégica y acompañamiento. Es un reto que requiere tiempo y dedicación, y en el acelerado mundo de la urgencia en el que vivimos hoy, no nos queda tiempo más que para “trabajar”.
- **Tecnología (T):** Es el conjunto de conocimientos, métodos y procesos que se utilizan para transformar las entradas a la organización (recursos, personas, equipos, información) en productos finales (bienes y servicios) que la organización envía de nuevo al medio ambiente externo.
- **Influencia del Líder (IL):** el líder, como responsable que tiene la capacidad de coordinar, organizar y sobretodo, motivar un equipo de gente para que sigan su visión y consigan sus objetivos y metas.
- **Falta de Cohesión (FC):** manifiesta que cuando la cohesión en un equipo directivo es baja, las consecuencias se extienden por sus áreas de responsabilidad de forma apreciable: las personas se cosifican en sus áreas, existen agendas ocultas, el miedo campa a sus anchas, la comunicación es superflua (“mejor te digo lo que quieres oír”), el compromiso brilla por su ausencia, cada directivo gobierna su reino de taifas, y los resultados que importan son los propios, “de los comunes ya se ocupará alguien”.
- **Respaldo del Grupo (RG):** hace mención al apoyo que existe entre trabajadores al momento de presentarse una dificultad dentro de la empresa. Es decir, que dentro de cualquier organización u empresa debe haber compañerismo y respeto mutuo entre trabajadores con el fin de que todos se beneficien de ella y ella de ellos.

### 1.3.6. Teorías relacionadas al estrés laboral

Los modelos explicativos del estrés laboral difieren ya sea en un abordaje en los estímulos externos o en la interacción entre los estresores y las respuestas del estrés. Félix, García y Mercado (2018).

- **Estructurales:** Su estudio se centra en las interacciones laborales que conducen a un estado emocional negativo de estrés, el escaso bienestar de los trabajadores, uno de los pioneros de este modelo es Karesek (1990) propone que el estrés se produce de la combinación de demandas laborales y como estas se relacionan con la cantidad de horas de trabajo que encierran un esfuerzo físico y mental, en definitiva mantenía la postura que los componentes de discreción en las habilidades y la amplitud de decisión generaban como resultado cuatro categorías de trabajo: Trabajo pasivo, trabajo de alta tensión, trabajo de baja tensión y trabajo activo.

El modelo de Michigan de Caplan et al (1973) llamado ajuste entre persona y ambiente que unifican la propuesta que las destrezas, habilidades, el conocimiento y las actitudes del trabajador urgen en coincidir bien con las demandas de su trabajo, en definitiva para este modelo las percepciones subjetivas son importantes, la importancia con la que la escuela de Michigan radica en la amplitud que brinda, da a conocer como la inseguridad laboral, la falta de participación y el asunto relacionado con los roles, sin embargo debido a tantos factores que influyen en un ajuste entre persona y ambiente se considera complejo llegar a realizar pronósticos certeros, por ello se requiere de más investigaciones para probar predicciones.

- **Transaccionales:** Enfoque que mejoró la comprensión acerca de las condiciones laborales y como éstas se relacionan con la salud del empleado, plantean como un proceso activo en relación a la respuesta al empleado, Cummings & Cooper (1979) sostienen que: los individuos tratan de estar en un estado estable en relación a sus pensamientos, emociones y relaciones con el mundo, que cada elemento tiene una esencia de estabilidad y que frente a una amenaza el individuo actúa para restaurar a condición deseable de calma, por ultimo manifiestan que la persona se dirige a un estado estable como un proceso de ajuste. Sin embargo quien tomó mayor relevancia fue la Lazarus y Folkman (1984) que describen al estrés laboral como un suceso de amenaza que

desembocara en una evaluación primaria (daño - Pérdida) y que puede convertirse en una evaluación de desafío y que por consiguiente se dará una evaluación secundaria donde la persona pensara si es capaz de afrontar la situación, y que en términos generales el conjunto de evaluaciones primarias y secundarias residirán en la base para la elección de respuesta, las percepciones que el individuo atribuye a diferentes significados darán sentido a lo que sucede en su contexto y que tendrá como factor principal la individualidad de la persona.

En estas últimas décadas también se toma en cuenta lo planteado por Cox & MacKay (1981) quienes sostienen que el estrés laboral planteado por Lazarus y Folkman se divide en cinco etapas:

- El ambiente laboral coloca demandas en el individuo.
- El individuo aprecia las demandas en relación a sus capacidades de afrontamiento
- Si llegara a haber una desconexión en el punto 2 el sujeto experimentara emociones aversivas (indicadores de ansiedad) así como el aumento de la presión arterial.
- El afrontamiento provocará resultados altos o bajos de ansiedad.
- La percepción del individuo se medirá en base a la eficacia, si llegara a sentir respuestas positivas se cree que neutralizará la fuente del estrés. Tiene como particularidad que los individuos pueden moldear los factores del estrés en un futuro realizando una evaluación de cómo se darán los factores del estrés y como ellos responderán. Arnold Y Randall et al (2012)

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el Mobbing y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018?

### 1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Desprestigio Laboral y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima,2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Entorpecimiento de Progreso y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima,2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Bloqueo de Comunicación y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima,2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Intimidación Manifiesta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima,2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Intimidación Encubierta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima,2018?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Desprestigio Personal y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de lima,2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

La investigación se justifica teóricamente a razón de la contribución que esta dará al realizar un análisis y síntesis de las principales teorías tales como a Leymann (2009), refiere que el Mobbing es una comunicación hostil realizada por uno o un grupo de individuos. Y para la segunda variable estrés laboral se tomó a Lazarus y Folkman (1986) menciona que es una relación amenazante y desbordante para el individuo que pone en peligro su bienestar. Es decir, de acuerdo al tratamiento de las variables, tales como mobbing, y psicología, de forma que se respalde la posición adoptada por el autor, representando además un antecedente para futuras investigaciones.

### **Justificación práctica**

Se justificará de forma práctica, ya que se realizará un análisis situacional respecto al estrés laboral que presenta su personal, además de evaluar la existencia o no de Mobbing; en tal sentido se presenta como una oportunidad de mejora de aquellos aspectos que puede evidenciar en la empresa, además de ello implementar estrategias que le permitirán resolver problemas que suscitan en el área organizacional.

### **Justificación por conveniencia**

Cuya investigación es conveniente ya que la investigación se realizó básicamente con el apoyo del personal de la empresa la cual se empleó el muestreo no probabilístico, quienes colaboraron activamente en el proceso de investigación y en cumplimiento de los objetivos planteados por el mismo investigador.

### **Justificación social**

La justificación social surge a raíz de que el estudio brinda información científica de los resultados lo cual sirve para comentar, desarrollar o apoyar estudios futuros sobre las variables, beneficiando en primer instancia a la empresa y porque no decir a los profesionales del área en su utilización.

### **Justificación metodológica**

Desde la perspectiva del método, la investigación toma importancia, puesto que se emplearán los instrumentos respectivos para poder valorar las variables de estudio, de forma que estos podrán ser replicados para estudios futuros. Lo cual contribuirá a futuros estudios como antecedentes de futuras investigaciones, es decir, que presentes similar problemática.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** Existen relación entre el Mobbing y el estrés en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**H<sub>o</sub>:** No Existen relación entre el Mobbing y el estrés en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 01**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre la dimensión Desprestigio Laboral y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión Desprestigio Laboral y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

### **Hipótesis específica 02**

**Hi:** Existe relación entre la dimensión Entorpecimiento del Progreso y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre la dimensión Entorpecimiento del Progreso y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

### **Hipótesis específica 03**

**Hi:** Existe relación entre la dimensión Bloqueo de Comunicación y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre la dimensión Bloqueo de Comunicación y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

### **Hipótesis específica 04**

**Hi:** Existe relación entre la dimensión Intimidación Manifiesta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de

Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre la dimensión Intimidación Manifiesta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios Lima, 2018.

#### **Hipótesis específica 05**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre la dimensión Intimidación Encubierta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre la dimensión Intimidación Encubierta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

#### **Hipótesis específica 06**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre la dimensión Desprestigio Personal y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre la dimensión Desprestigio Personal y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Determinar la relación existente entre el Mobbing y el estrés en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

### **1.7.2. Específicos**

- Determinar la relación que existe entre la dimensión Desprestigio Laboral y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en una empresa de servicios de Lima, 2018.
  
- Describir la relación que existe entre la dimensión Entorpecimiento de Progreso y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en una empresa de la ciudad de servicios de Lima, 2018.
  
- Identificar la relación que existe entre la dimensión Bloqueo de comunicación y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en una empresa de servicios de Lima, 2018.
  
- Conocer la relación que existe entre la dimensión Intimidación Manifiesta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en una empresa de servicios de Lima, 2018.
  
- Comprobar la relación que existe entre la dimensión Intimidación Encubierta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del

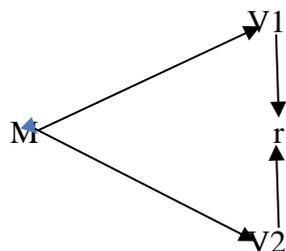
Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en una empresa de servicios de Lima, 2018.

- Determinar la relación que existe entre el factor Desprestigio personal y los factores de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en una empresa de servicios de Lima, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

La investigación en cuanto a la metodología abordada, se presenta como tipo cuantitativa, ya que se hará empleo de herramientas estadísticas para la reproducción de resultados convenientes para el estudio; con un nivel descriptivo correlacional, ya que se observará el comportamiento de las variables tal cual estas se presenten dentro de la problemática abordada, para luego determinar la asociación existente entre la variable Mobbing, y estrés. Respecto al diseño propiamente dicho del estudio, esta corresponde al no experimental, debido a que no se alterará, manipulará o afectará el comportamiento de las variables, más si están serán analizadas según los objetivos trazados (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014). En síntesis, el esquema del estudio es el siguiente:



**Dónde:**

M : Trabajadores de una empresa privada.

V1 : Mobbing

V2 : Estrés Laboral

r : Relación

### 2.2. Variables, operacionalización

**Variable 1:** Mobbing

**Variable 2:** Estrés Laboral

**Tabla 1.**  
*Operacionalización de las Variables*

Variable 1,2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
MOBBING	Leymann (2009), refiere que el Mobbing es una comunicación hostil realizada por uno o un grupo de individuos.	LIPT-60, además de proporcionar una información global frecuencia intensidad percibida del conjunto de las estrategias de acoso padecidas y particular análisis de las respuesta consta de 6 subescalas de acoso (González, 2005, p.5).	Desprestigio Laboral (DL)	(5,10,17,18,28,49,50,54,55,56,57,58,59,60)	Ordinal
			Entorpecimiento de Progreso (EP)	(14,27,32,33,34,35,37)	
			Bloqueo de Comunicación (BC)	(3,11,12,13,15,16,51,52,53)	
			Intimidación Manifiesta (IM)	(7,9,43,44,46,47,48)	
			Intimidación Encubierta (IE)	(1,2,4,8,19,29)	
			Desprestigio Personal (DP)	(6,20,21,24,25,30,31)	
ESTRÉS LABORAL	Lazarus y Folkman (1986) menciona que es una relación amenazante y desbordante para el individuo que pone en peligro su bienestar.	La medición de esta variable es importante para identificar las oportunidades de mejora de la organización, sobre las exigencias que ejercen en los trabajadores y la relación que se generan entre jefes, pares y subordinados (Suárez, 2013, p.34).	Clima Organizacional (CO)	(1,10,11,20)	Ordinal
			Estructura Organizacional (EO)	(2,12,16,24)	
			Territorio Organizacional (TO)	(3,15,22)	
			Tecnología (T)	(4,14,25)	
			Influencia del Líder (IL)	(5,6,13,17)	
			Falta de Cohesión (FC)	(7,9,18,21)	
			Respaldo de Grupo (RG)	(8,19,23)	

### **2.3. Población y muestra**

#### **Población**

La población estimada será de 200 trabajadores de ambos sexos que cumplan con los requerimientos de inclusión ya sean estos de altos cargos de la empresa como también empleados de mantenimiento entre otros.

#### **Muestra**

La muestra estará compuesta por un número de 180 trabajadores que bordean las edades entre los 25 y 50 años de edad de la población, por ser ésta de pequeña magnitud, por lo que el muestro corresponderá a uno no probabilístico.

#### **Muestreo**

En relación al tipo de muestreo que se está utilizando es de tipo no probabilístico por conveniencia del investigador puesto que se aplicó a los trabajadores que estaban dispuestos a colaborar con la investigación.

En relación a los criterios de inclusión y exclusión:

#### **Criterios de inclusión.**

- Trabajadores de la empresa que llevan laborando igual o más de 6 meses en la organización.
- Trabajadores de 25 a 50 años de edad
- Que tengan disposición de ser participantes de la investigación

#### **Criterios de exclusión.**

- Trabajadores que lleven laborando menos de 6 meses en la organización.
- Trabajadores menores de 25 años y mayores de 50 años de edad.
- Trabajadores que no acepten ser participantes de la investigación en mención.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad**

#### **Ficha Técnica:**

Nombre : Cuestionario de Estrategia de Acoso en el Trabajo

Autor : Leymann (Adaptación) Dante Leonardo Aranda Kawasaki

Año : 2005  
Año de Adaptación: 2011  
Procedencia : España (Madrid)  
Administración : Individual o Colectiva  
Aplicación : personas que estén trabajando en una empresa  
Duración : 10 – 20 minutos  
Significación : se mide las 6 dimensiones del mobbing: Desprestigio Laboral. Entorpecimiento de Progreso, bloqueo de Comunicación, Intimidación encubierta, Intimidación manifiesta, Desprestio Personal.

**Instrumento:**

Para la investigación en curso se aplicara la escala adaptada por Dante Leonardo Aranda Kawasaki que realizó una adaptación de la escala de Leymann LIPT- 60, que fue empleado en instituciones privadas con una muestra de 110 personas en la cual se halló un Alpha de Cronbach de 0.70, el cuestionario se aplica en trabajadores que estén empleados en una empresa, el tiempo de aplicación bordea los 10 a 20 minutos y su corrección se da en un tiempo no mayor de 6 minutos, cuenta con una escala tipo Likert de 7 opciones donde se representan : nunca, raras veces , ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre, con una valoración de 0 al 4 y que en un primer momento fue dicotómico por el autor original 0 – no ha experimentado en absoluto.

- 1- Si ha experimentado un poco
- 2- Si la ha experimentado moderadamente
- 3- Si la experimentado bastante
- 4- Si la experimentado extremadamente.

Para Gonzales de Rivera (2005) en su adaptación de Lipt-60 en la población española obtuvo una confiabilidad satisfactoria que fluctuaba entre 0,83 y 0,94 de alpha de crombach, y un análisis factorial exploratorio en la que se hallaron 14 factores que están enmarcados en las 6 dimensiones estudiadas que explican el 57,72 % de la varianza, mientras que el total de los 14 explican el 75,92 %. (Gonzales de Rivera 2005 Citado por Kawasaki 2011)

**Ficha técnica:**

Nombre : Cuestionario sobre el estrés laboral de OIT- OMS  
Autor : OIT- OMS. Adaptación de Ángela Suarez Tunanñaña  
Año : para efectos de la investigación mencionaremos 2013  
Procedencia : Ginebra (Suiza)  
Administración : Individual o Colectiva  
Aplicación : Personal que labora en una empresa  
Duración : 20 minutos  
Significación : se mide las dimensiones del estrés laboral como son: Clima Organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder y respaldo de grupo.

**Instrumento:**

En esta investigación se realizó la escala de estrés laboral por interés de la organización Mundial de la salud y la organizacional mundial del trabajo, el instrumento consta de 25 ítems y que contiene 7 dimensiones como son clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder , falta de cohesión y respaldo de grupo, en la cual se halló un Alpha de Crombach de 0,972 esta escala es aplicable para personas que se encuentran laborando en alguna empresa, su tiempo de desarrollo es de 20 minutos aprox. y 4 minutos para la corrección de la misma, su tipo de escala es tipo Likert de siete opciones.

- 1) Si la condición es nunca es fuente de estrés
- 2) Si la condición Raras veces es fuente de estrés
- 3) Si la condición ocasionalmente es fuente de estrés
- 4) Si la condición algunas veces es fuente de estrés
- 5) Si la condición es frecuente es fuente de estrés
- 6) Si la condición Generalmente es fuente de estrés
- 7) Si la condición Siempre es fuente de estrés

. Para Medina, Preciado y Pando (2007) en su investigación de la adaptación de la escala de estrés organizacional para trabajadores mexicanos de la universidad de Guadalajara- Jalisco. México con el instrumento del cuestionario de estrés laboral en 38,072 trabajadores de distintos sectores de producción hallo un valor de KMO

de 0,915 y un coeficiente de esfericidad de 2581.93, asimismo se halló un alpha de 0,9218 evidenciado un alto grado de confiabilidad en el estudio.

#### **2.4.1 Validación y confiabilidad**

La validación de los instrumentos se efectuará a través del juicio de valor emitido por tres expertos en el estudio abordado, quienes evaluarán el cumplimiento de los criterios de rigor científico en los instrumentos elaborados, además de su constructo y contenido, el cual debe guardar coherencia con la operacionalización de las variables realizada por el autor de la investigación. Teniendo la aprobación de los expertos por medio de sus firmas, se la ficha de validación en los anexos.

En lo que respecta a la confiabilidad, ambas variables serán medidas a través de instrumentos como lo son los cuestionarios, empleando escala Likert; por lo cual la variable Mobbing requerirá de la prueba de fiabilidad, es decir aplicación del Coeficiente Alfa de Crombach.

Este coeficiente permite garantizar la coherencia entre los ítems formulados, los cuales se encuentran sujetos a criterios de fiabilidad que oscilan entre 0 y 1; por ende, mientras el valor se encuentre más cerca a uno, se evidenciará la fiabilidad del instrumento o su equivalente en la siguiente fórmula:

Con la aplicación de la confiabilidad, se obtuvieron como resultado los siguientes coeficientes:

Para la variable mobbing la confiabilidad del cuestionario del LIPT – 60 fue 0.070, mientras que el resultado obtenido en la investigación fue 0,978.

Para la variable estrés laboral la confiabilidad del instrumento sobre el estrés OIT-OMS fue 0,966, mientras que en la investigación se obtuvo 0,946, con lo que se demuestra que todos los instrumentos son confiables, ya que todos los coeficientes del Alfa de Cronbach son superiores a 0,70.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

### Tamaño del efecto

Cohen (1998) refiere que el tamaño del efecto como una medida de fenómenos que representa una estadística demográfica poblacional (p. 9). Por otro lado menciona que en las versiones convencionales o comunes el tamaño del efecto se define en la siguiente categoría (p. 227).

Pequeña  $W=.10$

Mediana  $W=.30$

Grande  $W=.50$

### Confiabilidad de los instrumentos

Una vez efectuada la recolección de datos de las dos variables, se procedió con el procesamiento de la información en Microsoft Excel 2016, que posteriormente fue migrada al SPSS-v24 con el que se estimaron los valores del coeficiente de confiabilidad a través de la prueba del Alfa de Cronbach. Los resultados encontrados se presentan de la siguiente manera:

**Tabla 2.**

*Análisis de confiabilidad de las dimensiones de la variable Mobbing y Estrés laboral*

Análisis de Confiabilidad	
Dimensiones	Alfa de Cronbach
Desprestigio Laboral (DL)	,940
Entorpecimiento de Progreso (EP)	,896
Bloqueo de la Comunicación (BC)	,908
Intimidación Manifiesta (IM)	,916
Intimidación Encubierta (IE)	,830
Desprestigio Personal (DP)	,940
Clima Organizacional (CO)	,702
Estructura Organizacional (EO)	,746
Territorio Organizacional (TO)	,537
Tecnología (T)	,565
Influencia del líder (IL)	,763
Falta de Cohesión (FC)	,709
Respaldo de Grupo (RG)	,758

### **Interpretación:**

Las dimensiones Desprestigio laboral, Entorpecimiento de Progreso, Bloqueo de Comunicación, Intimidación Manifiesta, Intimidación Encubierta, Desprestigio Personal, Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Influencia de Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo presentan un Alfa de Cronbach confiable ya que su valor se encuentra entre 0,70 y 0,90 lo cual significa que muestra un alto grado de confiabilidad. Para el autor Hernández, Fernández, & Baptista (2014), al realizar el cálculo de la confiabilidad de un instrumento se evalúa si este presenta o muestra entendimiento y claridad de las preguntas formuladas respecto a la investigación del cual se aborda. Asimismo hacen mención que se considera a un instrumento confiable cuando su valor alfa oscila entre 0,70 y 0,90 (p. 294-295).

### **Prueba de la distribución normal de los resultados**

Con el fin de demostrar si los resultados obtenidos para cada una de las variables se encuentran normalmente distribuidos, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la muestra tomada en consideración para el desarrollo fue únicamente de 180 participantes. Los resultados encontrados se presentan de la siguiente manera:

**Tabla 3.**

*Pruebas de normalidad de las dimensiones de la variable Mobbing y Estrés laboral*

Dimensiones	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov GI	Sig.
Desprestigio Laboral (DL)	,192	181	,000
Entorpecimiento de Progreso (EP)	,211	181	,000
Bloqueo de la Comunicación (BC)	,253	181	,000
Intimidación Manifiesta (IM)	,217	181	,000
Intimidación Encubierta (IE)	,183	181	,000
Desprestigio Personal (DP)	,278	181	,000
Clima Organizacional (CO)	,137	181	,000
Estructura Organizacional (EO)	,146	181	,000
Territorio Organizacional (TO)	,145	181	,000
Tecnología (T)	,102	181	,000
Influencia del Líder (IL)	,191	181	,000
Falta de Cohesión (FC)	,125	181	,000
Respaldo de Grupo (RG)	,200	181	,000

**Interpretación:**

Debido a que el valor Sig. (0.000) obtenido en la tabla 3 es menor al margen de error 0.005, acepta que los resultados de la variable mobbing y estrés laboral, no se encuentra normalmente distribuidos, por lo que le corresponde el uso de una prueba de correlación no paramétrico.

**2.6. Aspectos éticos**

Para el procedimiento de la investigación concerniente a la aplicación se tuvo la autorización de la empresa, así como también el consentimiento informado de los participantes, indicándoles que su participación es anónima, dándoles a entender también que ellos pueden dejar la aplicación en el momento en que ellos crean conveniente si así ellos lo decidieran.

### III. RESULTADOS, INFERENCIAL Y DESCRIPTIVO

#### 3.1 Objetivo General: Determinar la relación existente entre el Mobbing y el Estrés Laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**Tabla 4.**

*Correlación entre la Variable Mobbing y Estrés Laboral*

		Mobbing	Estrés
	<i>rs</i>		,229**
Mobbing	<i>p</i>	.	,002
	<i>rs</i>	,229**	
Estrés	<i>p</i>	,002	.

Nota. *rs*= Test de significancia estadística Rho de Spearman, *p*= nivel de significancia estadística, *r*<sup>2</sup>= tamaño del efecto.

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 4, se puede evidenciar que existe una correlación estadísticamente significativa entre el Mobbing y el Estrés Laboral debido a que el margen es menor a (0.05) permitido. Por otro lado se evidencia un tamaño de efecto pequeño (*rs* = ,229, *p* = ,002).

#### 3.2 Objetivo Específico 1: Relación que existe entre la dimensión Desprestigio Laboral y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**Tabla 5.**

*Correlación entre la dimensión Desprestigio Laboral y las dimensiones Estrés Laboral.*

	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
<i>rs</i>	,171*	,169*	,144	,096	,205**	,238**	,315**
<i>p</i>	,021	,023	,053	,199	,006	,001	,000
<i>r</i> <sup>2</sup>	0.02	0.02	-	-	0.04	0.05	0.09

Nota. *r<sub>s</sub>*= Test de significancia estadística Rho de Spearman, *p*= nivel de significancia estadística, *r*<sup>2</sup>= tamaño del efecto.

### Interpretación:

Según los resultados de la tabla 5, se observa que existe una correlación estadísticamente significativa entre el desprestigio laboral y las dimensiones Clima Organizacional (*rs* = ,171, *p* = ,021), Estructura Organizacional (*rs* = ,169, *p* = ,023), Influencia del Líder (*rs* = ,205, *p* = ,006), Falta de Cohesión obtenida (*rs* = ,238, *p* = ,001), Respaldo de Grupo (*rs* = ,315, *p* = ,000). Por otro lado no existe una correlación estadísticamente significativa en las dimensiones Territorio Organizacional (*rs* = ,144, *p* = ,053), Tecnología (*rs* = ,096, *p* = ,199).

### 3.3 Objetivo Específico 2: Relación que existe entre la dimensión Entorpecimiento del Progreso y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**Tabla 6.**

*Correlación entre la dimensión Entorpecimiento del Progreso y las dimensiones del Estrés laboral.*

	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
<i>rs</i>	,087	,136	,106	,039	,138	,145	,259**
<i>p</i>	,247	,068	,157	,598	,063	,052	,001
<i>r</i> <sup>2</sup>	-	-	-	-	-	-	0.06

Nota. *r<sub>s</sub>*= Test de significancia estadística Rho de Spearman, *p*= nivel de significancia estadística, *r*<sup>2</sup>= tamaño del efecto.

### Interpretación:

Según los resultados de la tabla 6, se observa que existe una correlación estadísticamente significativa entre el Entorpecimiento del Progreso y la dimensión Respaldo de Grupo ( $rs = ,259$ ,  $p = ,001$ ). Por otro lado no existe una correlación estadísticamente significativa en las dimensiones Clima Organizacional ( $rs = ,087$ ,  $p = ,247$ ), Estructura Organizacional ( $rs = ,136$ ,  $p = ,068$ ), Territorio Organizacional ( $rs = ,106$ ,  $p = ,068$ ), Tecnología ( $rs = ,039$ ,  $p = ,598$ ), Influencia del Líder ( $rs = ,138$ ,  $p = ,063$ ), Falta de Cohesión ( $rs = ,145$ ,  $p = ,052$ ).

### 3.4 Objetivo Especifico 3: Relación que existe entre la dimensión Bloqueo de Comunicación y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**Tabla 7.**

*Correlación entre la dimensión Bloqueo de Comunicación y las dimensiones Estrés Laboral.*

	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
<i>rs</i>	,158*	,139	,173*	,098	,213**	,182*	,292**
<i>p</i>	,034	,063	,020	,190	,004	,014	,000
<i>r</i> <sup>2</sup>	0.02	-	0.02	-	0.04	0.03	0.08

Nota.  $r_s$ = Test de significancia estadística Rho de Spearman,  $p$ = nivel de significancia estadística,  $r^2$ = tamaño del efecto.

### Interpretación:

Según los resultados de la tabla 7, se observa que existe una correlación estadísticamente significativa entre el bloqueo de comunicación y las dimensiones Clima Organizacional ( $rs = ,158$ ,  $p = ,034$ ), Territorio Organizacional ( $rs = ,173$ ,  $p = ,020$ ), Influencia del Líder ( $rs = ,213$ ,  $p = ,004$ ), Falta de Cohesión ( $rs = ,182$ ,  $p = ,014$ ), Respaldo de Grupo ( $rs = ,292$ ,  $p = ,000$ ). Por otro lado no existe una

correlación estadísticamente significativa en las dimensiones Estructura Organizacional ( $rs = ,139$ ,  $p = ,063$ ), Tecnología ( $rs = ,098$ ,  $p = ,190$ ).

### 3.5 Objetivo Especifico 4: Relación que existe entre la dimensión Intimidación Encubierta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.

**Tabla 8.**  
*Correlación entre la dimensión Intimidación Encubierta y las dimensiones del Estrés Laboral.*

	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
$rs$	,034	,044	,080	,010	,127	,140	,196**
$p$	,652	,561	,283	,899	,089	,060	,008
$r^2$	-	-	-	-	-	-	0.03

Nota.  $r_s$ = Test de significancia estadística Rho de Spearman,  $p$ = nivel de significancia estadística,  $r^2$ = tamaño del efecto.

#### **Interpretación:**

Según los resultados de la tabla 8, se observa que existe una correlación estadísticamente significativa entre la Intimidación Encubierta y la dimensión Respaldo de Grupo ( $rs = ,196$ ,  $p = ,008$ ). Por otro lado no existe una correlación estadísticamente significativa en las dimensiones Clima Organizacional ( $rs = ,034$ ,  $p = ,652$ ), Estructura Organizacional ( $rs = ,044$ ,  $p = ,561$ ), Territorio Organizacional ( $rs = ,080$ ,  $p = ,283$ ), Tecnología ( $rs = ,010$ ,  $p = ,899$ ), Influencia del Líder ( $rs = ,127$ ,  $p = ,089$ ), Falta de Cohesión ( $rs = ,140$ ,  $p = ,060$ ).

### 3.6 Objetivo Especifico 5: Relación que existe entre la dimensión Intimidación Manifiesta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura

**Organizacional, territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.**

**Tabla 9.**

*Correlación entre la dimensión Intimidación Manifiesta y las dimensiones del Estrés Laboral.*

	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
<i>rs</i>	,196**	,153	,157*	,074	,174*	,204**	,260**
<i>p</i>	,008	,040	,034	,325	,019	,006	,000
<i>r</i> <sup>2</sup>	0.03	-	0.02	-	0.03	0.04	0.06

Nota. *r*<sub>s</sub>= Test de significancia estadística Rho de Spearman, *p*= nivel de significancia estadística, *r*<sup>2</sup>= tamaño del efecto.

**Interpretación:**

Según los resultados de la tabla 9, se observa que existe una correlación estadísticamente significativa entre la Intimidación Manifiesta y las dimensiones Clima Organizacional (*rs* = ,196, *p* = ,008), Territorio Organizacional (*rs* = ,157, *p* = ,040), influencia del Líder (*rs* = ,174, *p* = ,019), Falta de Cohesión (*rs* = ,204, *p* = ,006), Respaldo de Grupo (*rs* = ,260, *p* = ,000). Por otro lado no existe una correlación estadísticamente significativa en las dimensiones Estructura Organizacional (*rs* = ,196, *p* = ,008), Tecnología (*rs* = ,074, *p* = ,019).

**3.7 Objetivo Especifico 6: Relación que existe entre la dimensión Desprestigio Personal y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018.**

**Tabla 10.**

*Correlación entre la dimensión Desprestigio Personal y las dimensiones del Estrés Laboral.*

	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
<i>rs</i>	,198**	,192**	,141	,144	,228**	,247**	,336**
<i>p</i>	,008	,009	,058	,053	,002	,001	,000
<i>r</i> <sup>2</sup>	0.03	0.03	-	-	0.05	-	0.11

Nota. *r*<sub>s</sub>= Test de significancia estadística Rho de Spearman, *p*= nivel de significancia estadística, *r*<sup>2</sup>= tamaño del efecto.

### **Interpretación:**

Según los resultados de la tabla 10, se observa que existe una correlación estadísticamente significativa entre el Desprestigio Personal y las dimensiones Clima Organizacional (*rs* = ,198, *p* = ,008), Estructura Organizacional (*rs* = ,192, *p* = ,009), Influencia del Líder (*rs* = ,228, *p* = ,002), Falta de Cohesión (*rs* = ,247, *p* = ,001), Respaldo de Grupo (*rs* = ,336, *p* = ,000). Por otro lado no existe una correlación estadísticamente significativa en la dimensión Territorio Organizacional (*rs* = ,141, *p* = ,058), Tecnología (*rs* = ,144, *p* = ,053).

## **IV. DISCUSIÓN**

Según autores como Leyman (2009), el mobbing constituye toda aquella comunicación hostil que se lleva a cabo por un individuo o por un grupo de individuos. De igual manera existen muchos autores que hablan respecto al tema, sin embargo, basándose en la teoría, así como en el cuestionario LIPT- 60 proporcionada por Leyman, fue posible llevar a cabo la investigación encontrando de esta manera que de manera concreta, si se ha evidenciado indicadores que apuntan a la existencia de mobbing en la empresa estudiada.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación existente entre el Mobbing y el estrés en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018. Encontrándose que existe una correlación entre el mobbing y el estrés laboral de ( $r_s = ,229$ ,  $p = ,002$ ). Estos datos permiten aceptar la hipótesis de investigación planteada, la misma que hace referencia: Existen relación entre el Mobbing y el estrés en los trabajadores de una empresa de servicios en la ciudad de Lima, los resultados de este estudio concuerdan con lo realizado por Salazar (2017), quien concluyó en su investigación que existe correlación positiva significativa de ( $r_s = ,000$ ,  $p = ,646$ ) y un nivel moderado alto entre las dos variables.

El primer objetivo específico de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la dimensión Desprestigio Laboral y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, Los resultados muestra la existencia de una relación entre el desprestigio laboral y la dimensiones Clima Organizacional ( $r_s = ,171$ ,  $p = ,021$ ), Estructura Organizacional ( $r_s = ,169$ ,  $p = ,023$ ), Influencia del Líder ( $r_s = ,205$ ,  $p = ,006$ ), Falta de Cohesión ( $r_s = ,238$ ,  $p = ,001$ ), Respaldo de Grupo ( $r_s = ,315$ ,  $p = ,000$ ). Finalmente las dimensiones que no muestran relación Territorio Organizacional ( $r_s = ,144$ ,  $p = ,053$ ), Tecnología ( $r_s = ,096$ ,  $p = ,199$ ). Los resultados del estudio son diferentes a lo realizado por Pazmiño (2018), quien llegó a concluir que no existe relación entre el mobbing y el estrés, indicando de esta manera que su personal no se encontraba estresado por la presencia de mobbing, sino, por otros agentes.

Como ya se había indicado anteriormente, autores como la Unión Europea en el año 2001, citado por Vicente (2005), el mobbing es una serie de comportamientos

negativos entre los colaboradores o también entre los niveles jerárquicos (superiores e inferiores), ataques sistemáticos durante periodos de tiempo largos donde la persona es objeto de hostigamientos, de forma directa o indirecta, por medio de uno o más individuos, con la finalidad de causar un efecto de vacío. El segundo objetivo específico de esta investigación fue describir la relación que existe entre la dimensión Entorpecimiento de Progreso y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en una empresa de la ciudad de servicios en la ciudad de Lima, encontrándose que existe una relación entre el entorpecimiento y la dimensión Respaldo de Grupo ( $r_s = ,259$ ,  $p = ,001$ ). Las dimensiones que no muestran relación Clima Organizacional ( $r_s = ,087$ ,  $p = ,247$ ), Estructura Organizacional ( $r_s = ,136$ ,  $p = ,068$ ), Territorio Organizacional ( $r_s = ,106$ ,  $p = ,068$ ), Tecnología ( $r_s = ,039$ ,  $p = ,598$ ), Influencia del Líder ( $r_s = ,138$ ,  $p = ,063$ ), Falta de Cohesión ( $r_s = ,145$ ,  $p = ,052$ ). Acerca de la relación entre el entorpecimiento y las dimensiones Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo, los resultados de este estudio se diferencian a los de Torres (2015), quien en su investigación llegó a aplicar un Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), sin embargo, encontró que no existe mayor relación entre el mobbing y el estrés laboral.

El tercer objetivo específico fue identificar la relación que existe entre la dimensión Bloqueo de comunicación y las dimensiones Clima Organizacional ( $r_s = ,158$ ,  $p = ,034$ ), Territorio Organizacional fue ( $r_s = ,173$ ,  $p = ,020$ ), Influencia del Líder ( $r_s = ,213$ ,  $p = ,004$ ), Falta de Cohesión ( $r_s = ,182$ ,  $p = ,014$ ), Respaldo de Grupo ( $r_s = ,292$ ,  $p = ,000$ ). Las dimensiones que no muestran relación Estructura Organizacional ( $r_s = ,139$ ,  $p = ,063$ ), Tecnología ( $r_s = ,098$ ,  $p = ,190$ ). Los resultados de este estudio son diferentes a lo realizado por Gonzales (2016), quien concluyó señalando que a pesar que la población es pequeña, el nivel de estrés que se presentó, afectó al grupo que más exigencias físico-cognitivas tiene en su cotidianidad laboral y de igual manera la expresión sintomática.

El cuarto objetivo específico fue conocer la relación que existe entre la dimensión Intimidación Manifiesta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta

de Cohesión, Respaldo de Grupo en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, encontrándose que existe una relación entre la intimidación encubierta y la dimensión Respaldo de Grupo ( $rs = ,196$ ,  $p = ,008$ ). Las dimensiones que no muestran relación Clima Organizacional ( $rs = ,034$ ,  $p = ,652$ ), Estructura Organizacional ( $rs = ,044$ ,  $p = ,561$ ), Territorio Organizacional ( $rs = ,080$ ,  $p = ,283$ ), Tecnología ( $rs = ,010$ ,  $p = ,899$ ), Influencia del Líder ( $rs = ,127$ ,  $p = ,089$ ), Falta de Cohesión ( $rs = ,140$ ,  $p = ,060$ ). Los resultados antes mencionados se contrastan con la investigación de Arellano (2015), quien llegó a la conclusión que no se evidencio relación estadísticamente significativa entre las variables o factores demográficos y la presencia e intensidad de mobbing y estrés. Se demostró una asociación baja, estadísticamente significativa y directamente proporcional entre mobbing y estrés laboral ( $rP=0,395$   $p<0,05$ ).

El quinto objetivo específico fue comprobar la relación que existe entre la dimensión Intimidación Encubierta y las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, encontrándose que existe una relación entre la Intimidación Manifiesta y las dimensiones Clima Organizacional ( $rs = ,196$ ,  $p = ,008$ ), Territorio Organizacional ( $rs = ,157$ ,  $p = ,040$ ), Influencia del Líder ( $rs = ,174$ ,  $p = ,019$ ), Falta de Cohesión ( $rs = ,204$ ,  $p = ,006$ ), Respaldo de Grupo ( $rs = ,260$ ,  $p = ,000$ ). Las dimensiones que no muestran relación Estructura Organizacional ( $rs = ,196$ ,  $p = ,008$ ), Tecnología ( $rs = ,074$ ,  $p = ,019$ ) los resultados de este estudio se diferencian con la investigación de Carrillo (2015), quien concluyó que existe una asociación lineal positiva moderada estadísticamente significativa y directamente proporcional entre violencia psicológica y estrés laboral ( $rP=0,433$   $p<0,01$ ). Si bien es cierto puedo encontrar una relación significativa, la violencia psicológica no formó parte de nuestro estudio por lo que el resultado difiere con la presente investigación.

El último objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el factor Desprestigio personal y los factores de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo en una empresa de servicios en la ciudad de Lima,

encontrándose que existe una relación entre el Desprestigio Personal y la dimensión Clima Organizacional ( $rs = ,198$ ,  $p = ,008$ ), Estructura Organizacional ( $rs = ,192$ ,  $p = ,009$ ), Influencia del Líder ( $rs = ,228$ ,  $p = ,002$ ), Falta de Cohesión ( $rs = ,247$ ,  $p = ,001$ ), Respaldo de Grupo ( $rs = ,336$ ,  $p = ,000$ ). Las dimensiones que no muestran relación Territorio Organizacional ( $rs = ,141$ ,  $p = ,058$ ), Tecnología ( $rs = ,144$ ,  $p = ,053$ ). Los resultados de este estudio se diferencian a lo realizado por Flores (2016), quien concluyó demostrando que no existe relación significativa entre la dimensión contacto social de Mobbing con la dimensión dirección de liderazgo, entre otros.

Entre las limitaciones del presente trabajo se encuentra que se empleó un muestreo no probabilístico intencional y se trabajó con empleados de una empresa de que brinda servicios saneamiento ambiental, por lo que los resultados únicamente pueden ser aplicables a este tipo de muestra.

Se concluye que la presente investigación no se evidenciaron muchas investigaciones respecto al objetivo general planteado que los resultados estadísticos evidencien relación estadísticamente significativa entre las variables Mobbing y Estrés Laboral, por ello en numerosas investigaciones se puede atribuir que no existe relación entre las variables estudiadas, sin embargo se puede interpretar que puede existir diferentes variables que se relacionen con el Mobbing y el Estrés Laboral.

## **V. CONCLUSIONES**

- Existe correlación estadísticamente significativa entre el Mobbing y Estrés Laboral ( $rs = ,229$ ,  $p = ,002$ ). Se acepta la hipótesis planteada y el objetivo general del estudio.
- Existe correlación estadísticamente significativa entre el Desprestigio Laboral y las dimensiones Clima Organizacional ( $rs = ,171$ ,  $p = ,021$ ), Estructura Organizacional ( $rs = ,169$ ,  $p = ,023$ ), Influencia del Líder ( $rs = ,205$ ,  $p = ,006$ ), Falta de Cohesión ( $rs = ,238$ ,  $p = ,001$ ), Respaldo de Grupo ( $rs = ,315$ ,  $p = ,000$ ). No existe correlación estadísticamente significativa en las dimensiones Territorio Organizacional ( $rs = ,144$ ,  $p = ,053$ ), Tecnología ( $rs = ,096$ ,  $p = ,199$ ).
- Existe correlación estadísticamente significativa entre el Entorpecimiento del Progreso y la dimensión Respaldo de grupo ( $rs = ,259$ ,  $p = ,001$ ). No existe correlación estadísticamente significativa en las dimensiones Clima Organizacional ( $rs = ,087$ ,  $p = ,247$ ), Estructura Organizacional ( $rs = ,136$ ,  $p = ,068$ ), Territorio Organizacional ( $rs = ,106$ ,  $p = ,068$ ), Tecnología ( $rs = ,039$ ,  $p = ,598$ ), Influencia del Líder ( $rs = ,138$ ,  $p = ,063$ ), Falta de Cohesión ( $rs = ,145$ ,  $p = ,052$ ).
- Existe correlación estadísticamente significativa entre el Bloqueo de comunicación y las dimensiones Clima Organizacional ( $rs = ,158$ ,  $p = ,034$ ), Territorio Organizacional ( $rs = ,173$ ,  $p = ,020$ ), Influencia del Líder ( $rs = ,213$ ,  $p = ,004$ ), Falta de Cohesión ( $rs = ,182$ ,  $p = ,014$ ), Respaldo de Grupo ( $rs = ,292$ ,  $p = ,000$ ). No existe correlación estadísticamente significativa en las dimensiones Estructura Organizacional ( $rs = ,139$ ,  $p = ,063$ ), Tecnología ( $rs = ,098$ ,  $p = ,190$ ).
- Existe una correlación estadísticamente significativa entre la Intimidación Encubierta y la dimensión Respaldo de Grupo ( $rs = ,196$ ,  $p = ,008$ ). No existe correlación estadísticamente significativa en las dimensiones Clima

Organizacional ( $rs = ,034$ ,  $p = ,652$ ), Estructura Organizacional ( $rs = ,044$ ,  $p = ,561$ ), Territorio Organizacional ( $rs = ,080$ ,  $p = ,283$ ), Tecnología ( $rs = ,010$ ,  $P = ,899$ ), Influencia del Líder ( $rs = ,127$ ,  $p = ,089$ ), Falta de Cohesion ( $rs = ,140$ ,  $p = ,060$ ).

- Existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión Intimidación Manifiesta y las dimensiones Clima Organizacional ( $rs = ,196$ ,  $p = ,008$ ), Territorio Organizacional ( $rs = ,157$ ,  $p = ,040$ ), Influencia del ( $rs = ,174$ ,  $p = ,019$ ), Falta de Cohesión ( $rs = ,204$ ,  $p = ,006$ ), Respaldo de Grupo ( $rs = ,206$ ,  $p = ,000$ ). No existe correlación estadísticamente significativa en las dimensiones Estructura Organizacional ( $rs = ,196$ ,  $p = ,008$ ), Tecnología ( $rs = ,074$ ,  $p = ,019$ ).
- Existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión Desprestigio personal y las dimensiones Clima Organizacional ( $rs = ,198$ ,  $p = ,008$ ), Estructura Organizacional ( $rs = ,192$ ,  $p = ,009$ ), Influencia del Líder ( $rs = ,228$ ,  $p = ,002$ ), Falta de Cohesión ( $rs = ,247$ ,  $p = ,001$ ), Respaldo de Grupo ( $rs = ,336$ ,  $p = ,000$ ). No existe correlación estadísticamente significativa en las dimensiones Territorio Organizacional ( $rs = ,141$ ,  $p = ,058$ ), Tecnología ( $rs = ,144$ ,  $p = ,053$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Dada la relación pequeña entre el Mobbing y el Estrés Laboral, se recomienda implementar nuevas investigaciones para buscar variables psicológicas que influyan en la aparición del mobbing, como el bienestar psicológico, clima organizacional, burnout.
- Las futuras investigaciones pueden emplear nuevos tipos de muestreo, como el probabilístico; incrementar la cantidad de participantes y diversificar el rubro laboral para tener resultados más generalizables.
- A posteriores investigaciones realizarlo a nivel longitudinal con el fin de comparar los resultados para saber si hubo un aumento o disminución del mobbing o estrés laboral.
- A los futuros investigadores trabajar con otras pruebas estadísticas como la prueba Person ( $r$ ) entre otros estadísticos.
- Para las sucesivas investigadoras abordar las variables hacia otras instituciones, con el fin de determinar y conocer los resultados respecto a las dimensiones y comprobar si el tamaño del efecto es similar a lo encontrado en la investigación.
- Se recomienda a la organización enfocarse en los resultados negativos de la investigación para poder disminuir el estrés laboral y/o otros factores en los trabajadores.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

- Anderson, J. (2001) *Informe sobre el acoso moral en el lugar de trabajo*. Estados Unidos: Comisión de Empleo y Asuntos Sociales. Obtenido de: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A5-2001-0283+0+DOC+PDF+V0//ES>
- Arellano Yépez, M. (2015). *Mobbing y su posible relación con los niveles de estrés laboral en el área administrativa de una empresa de Telecomunicaciones* (Tesis para optar el grado de magister en seguridad y salud ocupacional), Universidad Internacional SEK - Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1375/1/Mobbing%20y%20su%20posible%20relaci%C3%B3n%20con%20los%20niveles%20de%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20%C3%A1rea%20administrativa%20de%20una%20empresa%20de%20Telecomunicaciones.pdf>
- Arnejčič, B. (2016). *Mobbing in Company: niveles y tipología*. *Research Papers*, 240-250. Obtenido de: <http://organizacija.fov.uni-mb.si/index.php/organizacija/article/view/714/1131>
- Arnold, J., Randall, R. et al (2012). *Psicología del trabajo, Comportamiento Humano en el ámbito laboral*. (5ª ed.). México: Pearson. Recuperado de: [http://www.academia.edu/11982778/Psicolog%C3%ADa\\_del\\_trabajo\\_Comportamiento\\_Humano\\_en\\_el\\_%C3%A1mbito\\_laboral\\_-\\_John\\_Arnold\\_Ray\\_Randall\\_et\\_al.\\_5ta\\_Ed](http://www.academia.edu/11982778/Psicolog%C3%ADa_del_trabajo_Comportamiento_Humano_en_el_%C3%A1mbito_laboral_-_John_Arnold_Ray_Randall_et_al._5ta_Ed)
- Bermúdez, G., & García, Z. (2012). *El acoso laboral y la seguridad social México - España*. Universidad Autónoma de México, 303-318. Obtenido de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3142/15.pdf>
- Bum-Joon, L., Dirga, L., Dal-Young, J., So-Hyun, M., Seong-Jin, K., & Hwan-Cheol, K. (2016). *Psychosocial factors and psychological well-being: a study from a nationally representative sample of Korean workers*. *US National Library of Medicine National Institutes of Health*, 54(3), 237-245. Obtenido de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4939870/>
- Cantón, M. (2013). *Relación entre acoso laboral y estrés. Incidencia en el colectivo sanitario*. Trabajo de grado. Valladolid. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/4193/1/TFG-L179.pdf>
- Carrillo, D. (2015). *Violencia psicológica laboral y su potencial relación con los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de calzado* Tesis para optar el grado de magister en seguridad y salud ocupacional,

- Universidad Internacional SEK. Recuperado de: <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1361/1/Violencia%20psicol%C3%B3gica%20laboral%20y%20su%20potencial%20relaci%C3%B3n%20con%20los%20niveles%20de%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20los%20trabajadores%20de%20una%20empresa%20comercializadora%20de%20calzado.pdf>
- Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Mexico D.F.: Paidós.
- Chávez Peralta, M. y Rosalino Coaguila, L. (2014). *Estrategias De Afrontamiento Al Mobbing En Profesionales De Enfermería*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional De San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2275/ENchpemc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2da ed.). USA: Lawrence Erlbaum Associates. Obtenido de <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Cólica, P. (2010). *El síndrome de estrés en los Call Center*. Córdoba: Brujas
- Cox, T. & Mackay, C.J. (1981). A Transactional approach to occupational stress. In E.N. Corlett and J. Richardson (Eds.), *Stress, Work Design and Productivity*. Chichester: Wiley & Sons.
- Cummings, T. y Cooper, C.L. (1979). "A cybernetic framework for the study of occupational stress"~ *Human Relations*
- Estrada (2014). *El moobing como factor de riesgo en el trabajo en Guatemala*. Guatemala: Universidad del País Vasco – Universidad Rafael Landívar. Obtenido de: <https://www.ehu.eus/documents/3012743/4522771/Estrada-Arriaza-Ronel-Emilio.pdf>
- Félix, R., García, C. y Mercado, S. (2018). *El estrés en el entorno laboral: Revisión genérica desde la teoría*. México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Fernández, I.M., Montorio, I. y Díaz, P. (2014). *Cuando las personas mayores necesitan ayuda: Guía para cuidadores y familiares*. Recuperado de [http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/419\\_1-mayoresayuda.pdf](http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/419_1-mayoresayuda.pdf)

- Fernández, M., & Nava, Y. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *REVISTA DE DERECHO*, 62-95. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dere/n33/n33a04.pdf>
- Flores Espinoza M. (2016). *Mobbing y estrés en el personal de enfermería de un Hospital de la Region Callao*, 2016. (Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1148/Flores\\_EMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1148/Flores_EMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fredrickson, B. (2009). *Positivity*. New York : Editorial Crown.
- French, J. y Caplan, R. (1973). Organizational stress and individual strain. In A. J. Marrow (ed.). *The Failure of Success*. New York: AMACOM
- French, J., & Caplan, R. (1972). *Organizational stress and individual strain*. The Failure of Success
- Fuertes, J. (2004). *Mobbing!. Acoso laboral... Psicoterrorismo en el trabajo*. Madrid: Arán Ediciones S.L. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=Y9p6uUUvHd0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=true>
- García, S y Dolan, S (1997). *La Dirección por Valores*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill.
- Gobierno de Chile. (2007). *El acoso laboral o mobbing*. Obtenido de: [http://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-95386\\_archivo\\_fuente.pdf](http://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-95386_archivo_fuente.pdf)
- González, J. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60, Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado*. Madrid: Editorial EOS. Obtenido de <http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/manual-lipt60.pdf>
- Gonzales Portilla, J. (2016). *Análisis Situacional Del estrés Laboral y Sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad pública de Costa Rica*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/55791/1/470555.2016.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2011). *Metodología de la Investigación. 6a Edición*. México: Mc Graw Hill.
- Instituto Aguascalentense de las Mujeres (IAM). (2011). *Las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de*

- obra femenina. Aguascalientes. Obtenido de:  
[http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags\\_meta8\\_2011.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags_meta8_2011.pdf)
- Iñaki, & García, A. (2015). *La evaluación del mobbing: cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: SB Editorial. Obtenido de:  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4676037&query=mobbing+y+bienestar+psicologico>
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York, NY: Basic Books
- Lazarus, R. (1999). *Stress and emotion. A new synthesis*. New York: Springer.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Marulanda, I. (2007). *Estrés Laboral. Enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá: Colección Prometeo, Universidad de los Andes, CESO, Departamento de Psicología.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2017). *Trabaja sin acoso. Guía práctica para la prevención y sanción del hostigamiento sexual en el lugar de trabajo en el sector privado y público*. Lima: Trivia Comunicación Creativa EIRL. Obtenido de: <http://trabajasinacoso.trabajo.gob.pe/tesths/resources/guia-laboral.pdf>
- Monje, A. C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva, Colombia. Obtenido de:  
<https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>
- Orozco, J., & Dávila, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Los Derechos Humanos en las organizaciones de Manizales: concepciones, políticas y prácticas*, 95-106. Obtenido de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf>
- Otero, J. (2015). *Estrés Laboral y Burnout*. España: Díaz de Santos.
- Pazmiño Romero, G. (2018). *Incidencia del Mobbing y Estrés Laboral en el personal de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud. Riobamba-Ecuador*. Recuperado

- de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5084/1/UNACH-EC-FCS-PSC-CLIN-2018-0008.pdf>
- Ricoy, R. (2013). *Mobbing o acoso moral laboral e inmobiliario*. Vigo: Servizo de Publicacións da Universidade de Vigo. Obtenido de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227914&query=mobbing+y+bienestar+psicologico>
- Rodríguez, L. (2017). *Ansiedad, depresión y sobrecarga en cuidadores principales de adultos mayores centenarios*. Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas. Santa Clara. Recuperado de: <http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/8466/OKp13.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, M. (2010). *Manual acoso moral: Mobbing. Formación para el empleo*. Madrid: Editorial CEP S.L. Obtenido de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4310505&query=mobbing+y+bienestar+psicologico>
- Ryff, C., & Keyes, C. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Salazar Cueva, S. (2017). *Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una fideería del distrito de Lima, 2017*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3374/Salazar\\_CSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3374/Salazar_CSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, II(1), 33-50. Obtenido de <http://docplayer.es/22791688-Adaptacion-de-la-escala-de-estres-laboral-de-la-oit-oms-en-trabajadores-de-25-a-35-anos-de-edad-de-un-contact-center-de-lima.html>
- Villacrés, W. (2015) *Acoso Psicológico "Mobbing" y estrés laboral en los servidores y trabajadores de la secretaria técnica de capacitación y formación profesional*. (Tesis para obtener el título de Magister en Seguridad y Salud Laboral). Universidad Central del Ecuador, Quito –Ecuador. Recuperado el 15 de noviembre de 2018 de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7823/1/T-UCE-0007-46pg.pdf>

- Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar*, 71-92. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>
- Vicente, J. (2005). *Mobbing o acoso laboral*. Madrid: EDITORIAL TÉBAR, S.L. Obtenido de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3194100&query=mobbing+y+bienestar+psicologico>
- Vidal, M. (2006). *El mobbing en el trabajo: Su problemática*. Valencia: Fundación Bioética. Obtenido de: [https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL\\_MOBBING\\_EN\\_EL\\_TRABAJO.pdf](https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo 01. Instrumento de la variable 1

### **Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado.**

El siguiente cuestionario tiene como único objetivo medir el grado de *mobbing* de acuerdo a la explicación otorgada a la dirección de la institución basados en los preceptos teóricos de Leymann. Los datos obtenidos servirán de retroalimentación para establecer mejoras en la institución. Se pide su valiosa y amable colaboración para contestar de manera anónima este cuestionario. El manejo de la información será estrictamente confidencial. Muchas gracias por su tiempo.

#### **INSTRUCCIONES.**

En este apartado se presenta una lista con diferentes alternativas referidas a escenarios o conductas que Ud. haya podido presencia o tener dentro de su ambiente laboral.

En ese sentido se le pide elegir una alternativa por cada ítem formulado, de acuerdo al nivel que Ud. Ha experimentado el escenario.

Deberá marcar con una cruz (X) el cero ("0") en caso no haya experimentado esa conducta en absoluto; el uno ("1") si la ha experimentado un poco; el dos ("2") si la ha experimentado moderadamente; el tres ("3") si la ha experimentado mucho y el cuatro ("4") si la ha experimentado de manera extrema.

**0 = Nada en absoluto.**

**1 = Un poco.**

**2 = Moderadamente.**

**3 = Mucho.**

**4 = Extremadamente.**



1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2	Lo interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3	Sus compañeros le dificultan la expresión o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5	Critican su trabajo.	0	1	2	3	4

6	Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8	Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9	Recibe escritos o notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10	No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11	Ignoran su presencia, no responden sus preguntas.	0	1	2	3	4
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16	En general se le asigna o se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o se lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27	Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31	Le hacen propuestas, insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4

38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40	Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	1	2	3	4
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47	Manipulan sus herramientas de trabajo por ejemplo, borran archivos de su computadora.	0	1	2	3	4
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o Herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53	Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	0	1	2	3	4
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros o aciertos.	0	1	2	3	4
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56	Exageran sus fallos o errores.	0	1	2	3	4
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación en y a su trabajo.	0	1	2	3	4
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.	0	1	2	3	4
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

## Confiabilidad de la variable mobbing

### Instrumento LIPT - 60

**Tabla 1.**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,070	60

*Fuente: Gonzáles, (2005, p. 53)*

### Resultado de la investigación

**Tabla 2.**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	60

## Anexo 02. Instrumento de la variable 2

### CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS OIT-OMS

**Instrucciones:** Por cada ítem presentado se le solicita señalar la frecuencia del escenario descrito, el cual refiere a la causa actual de estrés, eligiendo la alternativa (número) que más se adapte a su opinión.

- 1) si la condición *NUNCA* es fuente de estrés.  
 2) si la condición *RARAS VECES* es fuente de estrés.  
 3) si la condición *OCCASIONALMENTE* es fuente de estrés.  
 4) si la condición *ALGUNAS VECES* es fuente de estrés.  
 5) si la condición *FRECUENTEMENTE* es fuente de estrés.  
 6) si la condición *GENERALMENTE* es fuente de estrés.  
 7) si la condición *SIEMPRE* es fuente de estrés.

PREGUNTAS	NUMERO
1) La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2) La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3) No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área.	
4) El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5) Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
6) Mi supervisor no me respeta.	
7) No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8) Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9) Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10) La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11) Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño laboral.	
12) Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13) Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14) No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15) No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	
16) La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17) Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18) Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19) Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen mis jefes.	
20) La organización carece de dirección y objetivo.	
21) Mi equipo me presiona demasiado.	
22) Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23) Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24) La cadena de mano no se respeta.	
25) No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	

DIMENSIONES	Núm. Ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1,10,11,20	4-28
Estructura organizacional	2,12,16,24	4-28
Territorio organizacional	3,15,22	3-21
Tecnología	4,14,25	3-21
Influencia del líder	5,6,13,17	4-28
Falta de cohesión	7,9,18,21	4-28
Respaldo de grupo	8,19,23	3-21

Rango de estrés	Intervalo
Bajo nivel de estrés	<90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	>153,3

### Confiabilidad de la variable estrés laboral

#### Instrumento estrés laboral OIT-OMS

**Tabla 3.**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	25

*Fuente: Suárez, (2013, p. 42)*

### Resultado de la investigación

**Tabla 4.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	25

Yo, NIKOLAI MARTIN RODAS VERA, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2018", del (de la) estudiante Damaris Chávez Gaona, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

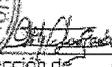
San Juan de Lurigancho, 11/02/19



Firma

Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

DNI: 42913187

 Elaboró:  Dirección de Investigación	Revisó:	 Responsable del DDC	 VICERRECTORADO DE Investigación
---	---------	--	---

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, NIKOLAI MARTIN RODAS VERA, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2018", del (de la) estudiante Hermann García Campos, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

San Juan de Lurigancho, 11/02/19



Firma

Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

DNI: 42913187

			
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Vicerectorado de Investigación

**RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN  
LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMA, 2018**

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

**AUTORES**  
Damaris Chávez Gaona  
Hermann García Campos

**ASESOR**  
Rodas Vera Nikolai Martin

**Resumen de coincidencias** ✕

**27 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
4	docplayer.es Fuente de Internet	2 %	>
5	www.dspace.uce.edu.e... Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Damaris Chávez Gaona, identificado con DNI N° 70159712 , egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMADA

DNI: 70159712

FECHA: 11 de 02 del 2019

				
Elabora	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Hermann García Campos, identificado con DNI N° 47009575 , egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

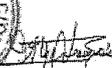
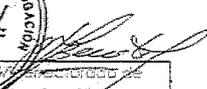
.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 47009575

FECHA: 11 de 02 del 2019

	Dirección de Investigación 	Revisó		VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN 
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Revisor/a del SGC	Dirección de Investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Carrera Profesional de Psicología, Mg. Nikolai Rodas Vera

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Damaris Chávez Gaona

INFORME TITULADO:

RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2018

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 11/02/19

NOTA O MENCIÓN: 14



Mg. Nikolai Rodas Vera

DNI: 42913187



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**La Carrera Profesional de Psicología, Mg. Nikolai Rodas Vera**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Hermann García Campos**

INFORME TÍTULADO:

**RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2018**

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 11/02/19

NOTA O MENCIÓN: 14



---

Mg. Nikolai Rodas Vera

DNI: 42913187