



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**“Mobbing y su influencia en clima organizacional en  
profesionales de la salud en un hospital de Trujillo, 2020”**

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

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Mg. Palacios Carbajal, Oscar Fernando (ORCID: 0000-0002-4853-0663)

**ASESOR:**

Dr. Aguirre Bazán, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5642-1213)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, quien ha forjado mi camino y me ha conducido por el sendero correcto de la vida.

A mi esposa Liliana, por ser la luz que guía mis pasos día a día, por su apoyo y comprensión que hizo posible la cristalización de la presente tesis.

A mis hijos Fabrizio y Mayte, quienes son mi mayor motivación, fuente de alegría y felicidad en cada momento de mi vida.

El autor.

## **Agradecimiento**

A mi asesor, Dr. Alberto Aguirre Bazán, por haberme brindado de manera desinteresada parte de su valioso tiempo. Además, agradecerle por ser un guía que me permitió elaborar la presente tesis.

El autor.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación. ....</b>	<b>30</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización .....</b>	<b>31</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>31</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>34</b>
<b>3.5. Procedimiento. ....</b>	<b>37</b>
<b>3.6. Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>37</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>38</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>55</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>VIII. PROPUESTA.....</b>	<b>65</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>

## Índice de tablas

Tabla 4.1 <i>Mobbing y clima organizacional: niveles y correlación</i> .....	40
Tabla 4.2 <i>Mobbing: niveles</i> .....	42
Tabla 4.3 <i>Clima organizacional: niveles</i> .....	43
Tabla 4.4 <i>Mobbing y realización personal: niveles y correlación</i> .....	44
Tabla 4. 5 <i>Mobbing e involucramiento organizacional: niveles y correlación</i> .....	46
Tabla 4.6 <i>Mobbing y supervisión en los profesionales: niveles y correlación</i> .....	48
Tabla 4. 7 <i>Mobbing y comunicación: niveles y correlación</i> .....	50
Tabla 4.8 <i>Mobbing y condiciones laborales: niveles y correlación</i> .....	52

## Índice de figuras

Figura 4. 1 Mobbing y clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020 .....	41
Figura 4. 2 Mobbing en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020 .....	42
Figura 4. 3 Identificar el nivel de clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.....	43
Figura 4. 4 Mobbing sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.....	45
Figura 4. 5 Mobbing sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020 .....	47
Figura 4. 6 Mobbing sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020 .....	49
Figura 4. 7 Mobbing sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.....	51
Figura 4. 8 Mobbing sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.....	53

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la influencia del *Mobbing* sobre el clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020. Debido a que se observó el personal no tenía compromiso o involucramiento en las decisiones tomadas por la dirección del hospital, las supervisiones eran poco empáticas, existía estrategias de control antes que acompañamiento, los directivos eran distantes, la capacidad de respuesta no era rápida y las condiciones laborales en el hospital no proporcionaban los elementos necesarios para desarrollar las actividades encargadas.

Para lo cual, de un total de 412 profesionales se extrajo una muestra estratificada de 164 profesionales de la salud, 77 médicos y 87 enfermeras, del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. Investigación cuantitativa, de tipo básica, no experimental y transversal con diseño correlacional-causal. En la cual se aplicaron dos cuestionarios validados, el Inventario LIPT de Leymann y la Escala de Clima Laboral (CL SPC)

Los resultados mostraron que el *mobbing* se manifestó en un 55% de nivel medio y 45% bajo, mientras que el clima laboral alcanzó el 91% en nivel medio, 5% favorable y 4% desfavorable en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte. En general, se comprobó la hipótesis planteada sobre la influencia del *mobbing* en el clima organizacional con 51.3% de asociación en un nivel medio y Rho de Spearman = 0.273.

**Palabras clave:** Acoso laboral, intimidación, desprestigio, autorealización, involucramiento.

## Abstract

The present research got a general objective, determining the influence of *Mobbing* on the organizational climate in health professionals at the Víctor Lazarte Echegaray Hospital, Trujillo, 2020. Due to the fact that it was observed that the staff did not have commitment or involvement in the decisions made by the hospital management, the supervisions were not very empathetic, there were control strategies rather than accompaniment, the managers were distant, the response capacity was not fast and the working conditions in the hospital did not provide the necessary elements to carry out the activities ordered.

For this, from a total of 412 professionals, a stratified sample of 164 health professionals, 77 doctors and 87 nurses, from the Víctor Lazarte Echegaray Hospital. Quantitative research, non-experimental type, descriptive and cross-sectional with a correlational-causal design. In which two validated questionnaires were applied, the Leymann LIPT Inventory and the Clima Laboral Scale (CL SPC).

The findings showed that mobbing was manifested in 55% of medium level and 45% low, while the work climate reached 91% in medium level, 5% favourable and 4% unfavourable in the health professionals of the Víctor Lazarte Hospital. In general, the hypothesis about the influence of mobbing on the organizational climate is tested with 51.3% association at a medium level and  $Rho$  de Spearman = 0.273.

**Keywords:** Mobbing, intimidation, discrediting, self-realization, involvement

## I. INTRODUCCIÓN

La moderna administración reconoce al capital humano como un factor que determina el éxito o la ruina de toda organización privada o pública. No obstante, este tipo de organizaciones del siglo XXI no logra aún resolver los problemas de conducta de sus empleados, por ejemplo el *Mobbing* o acoso laboral psicológico (Trujillo, 2007). Sin duda, las nuevas organizaciones tienen que batallar por restablecer el bienestar laboral de sus empleados o clima organizacional. De manera que el capital humano sea clave esencial para el éxito empresarial, es por ello que se debe procurar un clima organizacional aceptable (Ramos, 2010). De esto, se definen dos tipos de dificultades en una organización. Por un lado, Leymann (1996) define al *Mobbing* como el maltrato intencional y sistemático en un empleado por sus compañeros o superiores directivos en su ámbito laboral. Esta actitud dañina ejercida por los demás es con la intención de minimizarlo o destituirlo de sus funciones de manera psicológica. De esta manera, este tipo de fastidio psicológico que puede entenderse como terrorismo blanco en el espacio laboral, desarrolla prácticas hostiles y antiéticas dejando a la víctima en una posición vulnerable e indefensa (Ramos, 2010). Por otro lado, se tiene a la afectación consecuente, el clima organizacional. Este se define como la percepción de aquellas acciones vinculadas al ambiente laboral, en este sentido esta variable se establece como un componente que se utiliza para diagnosticar las necesarias acciones disciplinarias en la mejora de sus evidencias de comportamiento (Palma, 2004). De ambas variables, existe una conexión causal problemática en varios ámbitos socio-culturales.

En el contexto internacional, Paoli y Merllie (2001) refieren que según un informe del año 2000 de la Tercera Investigación Europea sobre Condiciones Laborales, existe un 9% de trabajadores europeos quienes han sido víctima de *Mobbing*. Esto distribuido en cada país y con mayor prevalencia en Finlandia con 15%, Holanda y Reino Unido con 14% y Suecia con 12%. Otros países del sur de la Unión Europea como Italia y Portugal con 4%, España y Grecia con 5% (Di Martino, Hoel y Cooper, 2003). Así mismo, una observación adicional del informe mencionado muestra que

el sector laboral con mayor afectación es la administración pública con 14% de los casos, en educación y salud muestran una tasa de 12% al igual que en los rubros de servicios, transporte y comunicación. En cambio, los índices menores de *Mobbing* se manifiestan en la pesca y agricultura con 3%, y un poco más en la construcción con 5%. Extensivamente, investigaciones en el Reino Unido, demostraron que el 53% de empleados han sufrido coacciones en el trabajo y 78% han testimoniado este tipo de comportamientos (Chappell y DiMartino, 1999; citados en Uribe et al, 2011). En Finlandia la coacción se ha manifestado en trabajadores burócratas municipales, 40% estaban extraordinariamente estresados, 49% se sentían anormalmente fatigados, y 30% se sentían nerviosos de manera constante y frecuente (Chappell y DiMartino, 1999; citados en Uribe, 2011).

Por otro lado, a nivel mundial, la OIT realiza una estima que el *Mobbing* se encuentra en un 7% en las organizaciones laborales. Específicamente, en América Latina su prevalencia se describe de manera ascendente entre 3.5 % al 25.37 %, en el cual los sectores de salud y educación son los más vulnerables. En México se ha detectado una prevalencia de 14% y en Brasil 15 % (Medina-Gómez, 2016).

En el ámbito nacional, estos problemas de acoso laboral y clima organizacional en profesionales de la salud son variables escondidas sin mucha investigación. Sin embargo, se ha encontrado que en un hospital de Arequipa existe un nivel alto de percepción de *Mobbing* en enfermeras durante su permanencia y formación profesional (Sairitupac, 2016). Así mismo, en los hospitales de Piura existe violencia laboral de tipo psicológico en un 57% así como se sienten amenazados en un 19%, más aún por los familiares de los pacientes en un 77% (Galloza, 2017). En Lambayeque, nuevamente el caso de *Mobbing* se manifiesta en más de la mitad de internos de medicina, entre las causales se encuentra intimidación manifiesta, rotación de personal y desprestigio laboral. Esta misma realidad, se observa en otras regiones del Perú con el personal de salud.

En el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, en un estudio sobre el clima organizacional en el personal de la Red Asistencial de La Libertad no se pone en práctica la

comunicación asertiva, o tan solo alcanza el 32 %, no existe mayor preocupación con los problemas familiares 52%, existen comentarios negativos 60% de la función de los empleados, se carece de trabajo en equipo y predomina más el trabajo individual en 52% lo que genera que las opiniones de los compañeros no sean respetadas (Vera, 2014). Así mismo, en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray se encontró que el 59% opina que el clima alcanza un nivel medio y 41% un nivel alto (Chávez, 2015). Por otro lado, se observa que existe personal de salud trabajando en la misma área por años y sin aspiración o motivación para alcanzar otros niveles, el personal no tiene mucho compromiso o involucramiento en las decisiones tomadas por la dirección del hospital, en todo caso es poco participativo; otra dificultad son las supervisiones. Estas son poco empáticas, se desarrolla mayormente mediante estrategias de control antes que el acompañamiento. Además, los directivos son distantes y solo atienden desde sus oficinas. En este sentido, la capacidad de respuesta, sobre todo en los pacientes y los trámites administrativos es con dilación, a nivel interno algunos no entienden las comunicaciones creándose barreras de comunicación. Finalmente, en cuanto a las condiciones laborales el hospital no proporciona los elementos necesarios para desarrollar las actividades encargadas ya sea materiales, equipos de seguridad, flexibilidad de horarios, sala de descanso confortable.

Por lo tanto, si estos problemas identificados persisten sin mayor control o estudio, se generará un caos laboral. Incrementará la insatisfacción laboral del personal de salud y como consecuencia el deficiente desempeño laboral.

Estas son las razones expuestas por la cual resulta conveniente estudiar la relación entre las variables en mención, y luego proponer las sugerencias pertinentes en pro de mejorar las condiciones laborales del personal de salud, tanto como para minimizar las características negativas que representa el acoso laboral y mejorar el clima laboral.

De esta inquietud se formula el problema general como: ¿Cuál es la influencia del *Mobbing* sobre el clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital

Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020?, y sus problemas específicos: ¿Cuál es la influencia del *Mobbing* sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020?, ¿Cuál es la influencia del *Mobbing* sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020?, ¿Cuál es la influencia del *Mobbing* sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020?, ¿Cuál es la influencia del *Mobbing* sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020?, ¿Cuál es la influencia del *Mobbing* sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020?

Fundamentada la realidad problemática, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sugieren que toda investigación responde o se justifica en diferentes aspectos:

La conveniencia del estudio. La investigación es beneficiosa porque sirve para resolver una situación problemática en cuanto a la relación directa de dos variables mayores reflejadas como principal preocupación en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

La relevancia social. El impacto social del estudio se refleja no solo porque evalúa el clima laboral interno en la organización sino que sus efectos se extienden hacia el servicio de la comunidad de usuarios o pacientes atendidos en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo.

Las implicaciones prácticas. El estudio descriptivo tiene implicaciones trascendentales al reflejar sus resultados respecto a la interdependencia de las dos variables. Es decir, el clima organizacional puede verse afectado por situaciones de *Mobbing*, lo que provoca consecuencias negativas para el trabajador y el empleador. Por lo tanto, el presente estudio resulta importante a efectos de implementar estrategias y proponer programas para prevenir o revertir tales situaciones en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

El valor teórico. Cabe mencionar que en el contexto nacional y local no se han realizado muchos estudios sobre el acoso laboral (*Mobbing*) y clima organizacional en profesionales de la salud, razón por la cual fue conveniente realizar un estudio que busque relacionar las variables mencionadas con el propósito enriquecer las líneas de investigación orientadas por la universidad y proponer iniciativas de solución. Por estas razones es que se releva la importancia teórica que brinda esta investigación.

La utilidad metodológica. De la revisión teórica, el estudio propone la aplicación de dos instrumentos o inventarios psicométricos para recolectar los datos por cada variable y luego analizados mediante un diseño metodológico correlacional. Además, estos instrumentos, por su validación y confiabilidad, pueden ser aplicados en otros estudios de investigación según el contexto organizacional que presente las mismas necesidades y problemáticas.

En este sentido, se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la influencia del *Mobbing* sobre el clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020.

Los objetivos específicos son: Identificar el nivel del *Mobbing* en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020. Identificar el nivel de clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020. Determinar la influencia del *Mobbing* sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020. Determinar la influencia del *Mobbing* sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020. Determinar la influencia del *Mobbing* sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020. Determinar la influencia del *Mobbing* sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020. Determinar la influencia

del *Mobbing* sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020.

Ante la presencia de tales objetivos se postuló la siguiente hipótesis de investigación: Existe influencia del *Mobbing* sobre el clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020.

En cuanto a las hipótesis específicas se plantea lo siguiente: Existe influencia del *Mobbing* sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020. Existe influencia del *Mobbing* sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020. Existe influencia del *Mobbing* sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020. Existe influencia del *Mobbing* sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020. Existe influencia del *Mobbing* sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de trabajos de similar o igual planteamiento se han encontrado los siguientes antecedentes:

En el ámbito internacional, Gutiérrez-López (2011) publicó su investigación sobre El acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral, en una organización educativa y otra de salud de la ciudad de Queretaro. El objetivo principal de este estudio fue, comparar el fenómeno de acoso laboral en dos entidades distintas, una privada y otra pública, y su impacto en el clima laboral. Se determinó una muestra de 421 empleados, distribuidos en tres instituciones educativas y otras tres entidades de salud. Esta investigación de tipo descriptiva-correlacional utilizó el inventario LIPT60 de Leymann para la medición del acoso y otro cuestionario para medir los ocho indicadores respecto al clima organizacional elaborado por Jaime Grados. De los resultados se demostró existe acoso laboral en las diferentes instituciones de manera proporcional, ya que 228 participantes de las instituciones educativas y 113 de las entidades de salud, asintieron que existe acoso laboral entre hombres y mujeres. Sin embargo, los resultados revelaron que existe mayormente acoso en hombres, lo cual señala que el género o el conflicto entre ambos géneros no es un factor determinante. Finalmente, se valoró que no existe relación significativa entre las variables y sus dimensiones; sin embargo si no se pudo comprobar que existió un excelente clima laboral, por lo menos fue aceptable y regular pese a existir presencia de nivel alto de acoso.

Gorgulu, Beydag, Funda y Kiyak (2014) investigaron Los efectos del *Mobbing* en los empleados de salud en el Hospital Público Atatürk en la ciudad de Balıkesir, Turquía. La investigación de tipo descriptivo transversal evaluó los efectos del acoso laboral durante cuatro meses en 238 empleados de salud. Para recoger información se aplicó un cuestionario organizado en tres aspectos: satisfacción de la profesión, puesto de trabajo y tipos de profesionales más expuesto al *Mobbing*. Del análisis de datos se determinó que en efecto los empleados estuvieron expuestos a tratos de

acoso laboral en diferentes frecuencias y ocasionaron efectos adversos de cuando en cuando. Así mismo, se comprobó que ante este tipo de comportamientos se tomaron en cuenta las características de género, estado civil, puesto de trabajo y tranquilidad emocional. Quedó definida la relación estadística en que los trabajadores de los servicios de medicina interna, sala de operaciones, cuidados intensivos y servicio de emergencia están expuestos al acoso laboral. Se concluye que no existe relación de acoso laboral en enfermeras y obstetras, por lo que la insatisfacción de los puestos de trabajo deben ser investigados para ser mejorados. Así como entrenar al personal para combatir el acoso laboral. Finalmente, pese a que es una relación femenina, las enfermeras y obstetras están propensas a la exposición al *Mobbing*; por lo tanto deberían conocer sus derechos laborales.

Franco-Coffré (2015) publicó su tesis titulada Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del Hospital General Liberio Panchana, 2014; el objetivo de este estudio descriptivo-transversal fue medir el nivel de clima laboral y proponer un plan de mejora en una muestra de 46 profesionales de la ciudad de Guayaquil. La información se recolectó mediante el cuestionario de Litwin y Stringer, el cual contiene 9 dimensiones. Una vez recolectado los datos se encontró que el total de encuestados afirmaron que existió claridad en conocer la jerarquía y los procesos de trabajo en el hospital, el 78% consideraron que las labores fueron bien realizadas de manera que es prescindible la supervisión, el 67.39% consideró que el nosocomio cuenta con un sistema de ascenso laboral aceptable, el 78% aseveró que no cuentan con un sistema de recompensas ni reconocimiento a la excelencia laboral. Así mismo, el 67% manifestó que solo se les critica demasiado, no obstante el 87% manifestó que existieron relaciones agradables entre los trabajadores y el jefe, no siendo lo mismo para el 63% de encuestados quienes sostuvieron que los compañeros de trabajo fueron fríos y distantes. En general, existen dos aspectos que deben ser fortalecidos: el trabajo en equipo y el manejo de conflictos y relaciones

Medina, Palmer, Quiñones, Medina y López (2017) realizaron un trabajo de investigación titulado Síndrome de *Mobbing* en médicos especialistas en un hospital

de segundo nivel en México cuyo propósito principal fue valorar la frecuencia del síndrome de *Mobbing*. Para ello, el estudio descriptivo-prospectivo en médicos del hospital GinecoPediatría del Instituto Mexicano recogió información mediante el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico a 77 médicos, entre hombres y mujeres; 41 pediatras, 17 ginecólogos, 16 anestesiólogos y 3 médicos de medicina ocupacional (3.9%). De lo cual se encontró que existe violencia psicológica alta en 31 encuestados y media en 23 encuestados. La intensidad de este tipo de acoso fue media en 10 y alta en 4 participantes. Finalmente, el acoso psicológico se detectó en 8 médicos.

Erdogan y Yildirim (2017) investigaron sobre la Exposición de los profesionales de la salud y la relación del *Mobbing* con la satisfacción laboral y compromiso organizacional. El estudio enmarco 479 participantes en su mayoría mujeres quienes contestaron un cuestionario sobre la escala de conductas *Mobbing*, el cuestionario de satisfacción Minnessota y la escala de compromiso organizacional. Los resultados mostraron que 66,4% sufrieron de aislamiento, 71,8 % fueron atacados por el estatus profesional, 78,1 % sufrieron de ataque personal, 28,4 % sufrieron de comportamientos negativos directos. Las mujeres con bajos ingresos estuvieron más expuestas al acoso laboral. Los profesionales con posgrado sufrieron menos de *Mobbing*. Las enfermeras sufrieron más de acoso en comparación con los médicos. El *Mobbing* se correlacionó negativamente con la satisfacción del empleado, El ataque personal y las conductas negativas se correlacionaron negativamente con la satisfacción interna. El aislamiento, el ataque personal y conductas negativas se correlacionaron de manera positiva con el compromiso normado. La exposición de ataque laboral se relacionó altamente entre profesionales. Pese a que la satisfacción laboral es más baja entre las víctimas del *Mobbing*, el compromiso organizacional no se vio muy influenciado.

Maniou (2018) investigó sobre la Violencia laboral, la ansiedad y la autoestima en el personal de enfermería, emergencia y unidades de cuidados intensivos de la Isla de Creta. El propósito de esta investigación fue investigar sobre la autoestima, la

ansiedad y el acoso laboral en las enfermeras de los departamentos de cuidados de salud primaria, la unidad de cuidados intensivos y el departamento de emergencia, entre agosto del 2017 hasta enero del 2018, en una muestra de 213 participantes con una edad promedio de 41 años en diferentes centros hospitalarios. Se aplicaron el Inventario *Psychological Terror* de Leymann, el Inventario *State-trait* de ansiedad y los inventarios *Culture-free* de autoestima. Los resultados demostraron que el 40.82 % manifestaron rasgos de ansiedad, 39% estado de ansiedad y 79.85% ansiedad definida. Así mismo, en los últimos 12 meses, el personal entrevistado estuvo expuesto al menos una vez por semana a una situación de acoso laboral y casi diariamente el 11.3%. Las enfermeras atribuyeron que la causa a este problema es la competencia laboral como principal factor, en un 60.9 % y también el celo profesional en un 58.7%. El 50.5% de enfermeras presentaron un nivel de autoestima medio. En conclusión, la evaluación de los resultados demostró que las enfermeras en promedio sufren de síntoma de ansiedad y el *Mobbing* parece estar presente en altas proporciones. Por lo que el reconocimiento anticipado, control y mejora sobre la autoestima debe ser la mejor práctica intervencionista para prevenir mayores consecuencias.

Estos trabajos previos, incluyen otro tipo de organizaciones, públicas y privadas, bajo el término de acoso psicológico; sin embargo, utiliza el mismo instrumento de aplicación en el presente proyecto, LIPT60 de Leymann para la medición de acoso. Así mismo, se analizará la similitud de los resultados de los 8 indicadores de clima organizacional del Dr. Jaime Grados. También se ha encontrado un antecedente de tipo descriptivo simple que analiza la variable Clima laboral mediante un instrumento creado por Litwin y Stringer, el cual se encuentra distribuido en 9 dimensiones, aplicado al profesional de enfermería, pero que permite inferir que el género manifiesta una importante perspectiva del clima laboral en los hospitales. Así estos estudios sirven para contrastar la correlación entre las variables principales del presente estudio, *Mobbing* y Clima organizacional, y sus correlaciones positivas o negativas entre sus dimensiones. Sin embargo, falta precisar la comprobación

estadística y los niveles de inicio de cada variable. Finalmente, la relevancia y valoración de estos antecedentes con mayor detalle sería el análisis comparativo entre entidades, así como el acoso laboral entre hombres. Esto último permite reconsiderar en la presente investigación el análisis de acoso laboral por género.

En el ámbito nacional, Mendieta y Cayo (2016) realizaron un estudio de investigación titulado Clima organizacional y motivación laboral en el centro de salud San Martín de Porres-Villa, El Salvador, 2015. El objetivo del estudio de nivel básico fue determinar el nivel de relación entre las variables del estudio correlacional-transversal. Se aplicó sendos cuestionarios validados en una muestra de 101 colaboradores, en la cual se encontró una asociación directa y significativa Spearman = 0.613 entre el promedio de la variable clima organizacional y motivación laboral. De esto, se concluye, que existe una fuerte correlación positiva entre las variables.

Saldaña (2016) publicó su estudio de investigación sobre la relación entre Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Lima, 2016. El diseño de tipo descriptivo correlacional-transversal se aplicó sobre una muestra de 60 profesionales de salud, en la cual como instrumento de recolección de datos se utilizó dos cuestionarios: uno sobre clima laboral conformado por 52 ítems y otro sobre satisfacción laboral conformado por 36 ítems. El resultado de esta investigación determinó que los niveles de clima laboral fueron 15% desfavorables, 65% medio y 20% favorable. Entre tanto, los niveles de satisfacción fueron 11% bajo, 65% medio y 23.3% alto. Específicamente, las dimensiones del clima laboral fueron: estructura en un nivel medio 76.7%, responsabilidad 63% nivel medio, recompensa 61.7% nivel medio, riesgo laboral 55% nivel medio, relaciones 60% nivel medio, cooperación 58.3% nivel medio, desempeño 58% nivel medio, conflicto laboral 48% nivel medio e identidad 43.3% nivel medio. Finalmente, existe una correlación bilateral significativa con un

coeficiente de Rho de Spearman=0.650 determinándose que el clima laboral se relacionó significativamente con la satisfacción laboral.

Flores (2017) presentó un trabajo de investigación titulado *Mobbing* en personal de enfermería y médico de la red de salud Túpac Amaru, Lima 2017. Su principal objetivo fue determinar la diferencia comparativa del *Mobbing* entre dos grupos, el personal de enfermería y médico en la red Túpac Amaru. El estudio de tipo básico no experimental con diseño descriptivo-comparativo utilizó una muestra de 50 médicos y 62 profesionales de enfermería. Los resultados del cuestionario evidenciaron que el 98% de médicos presentó un bajo nivel de *Mobbing* y que el 48% de los profesionales de enfermería presentó un bajo nivel de *Mobbing*, no siendo lo mismo para el 47% quienes manifestaron sentir un nivel alto y 5% nivel medio de *Mobbing*. De manera específica, los profesionales de enfermería manifestaron tener entorpecimiento del progreso en un nivel alto de 51.6%, sufrieron de incomunicación en nivel alto con 46.8%, intimidación encubierta con 46.8% de nivel alto y nivel alto de intimidación manifiesta en un 40.3%. El estudio concluye que existen diferencias notorias entre los médicos y los profesionales de enfermería respecto al *Mobbing* en esta red de salud Túpac Amaru.

Vallejos (2017) publicó su estudio sobre el Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud de San Martín de Porres 2017. El objetivo principal de este estudio fue encontrar la relación directa entre las variables. En una muestra poblacional de 53 empleados administrativos y 66 trabajadores asistenciales y mediante el método hipotético deductivo, de nivel básico con diseño correlacional. Se recogió información en un periodo específico con los resultados siguientes: El clima organizacional en un nivel de deterioro estuvo representado por un 29.4%, regular 54.6% y aceptable 16%. Mientras que la satisfacción laboral se encontró en un nivel bajo representado por un 37.8%, medio por 24.4% y alto en 37.8%. En conclusión, la investigación determinó que existe significativa evidencia para determinar que el clima organizacional se relacionó directamente con la satisfacción

laboral en la microred de salud en mención; encontrándose un coeficiente alto de correlación entre las variables con Rho de Spearman de 0.71.

Solano (2017) realizó un trabajo de investigación titulado Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui, año 2017. Su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables en mención sobre los 20 colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga. De tipo básica que utilizó un diseño descriptivo-correlacional y mediante un cuestionario se procesaron los siguientes resultados. El clima organizacional muy inadecuado 10%, inadecuado 50%, regular 15%, adecuado 20% y muy adecuado 5%. Desempeño laboral muy bajo 3%, bajo 20%, regular 55%, alto 5% y muy alto 5%. El clima organizacional se representó en sus dimensiones de estructura con 45% en nivel inadecuado, 50% con comportamiento organizacional inadecuado, 30% de relaciones interpersonales regular. En conclusión, se demostró que existe una correlación significativa mediante un nivel de correlación de Pearson con valor de 0.675. De lo que se puede interpretar que los resultados provienen de un inadecuado clima organizacional provocados por acciones mal ejecutadas que repercuten en el desempeño de los colaboradores de la mencionada organización

En el primer antecedente de diseño correlacional rescata dos variables importantes, sin embargo hay que notar que la variable motivación laboral podría estar circunscrita o reflejada en las dimensiones de autorrealización, comunicación y condiciones laborales en la variable clima organizacional que presenta este proyecto. Además, se sabe que la autorrealización conforma la fase final de la teoría motivacional de Maslow y las condiciones laborales conforman los factores de higiene en la teoría motivacional del Herzberg. Otro estudio reflejado en un mismo contexto hospitalario sirve para comparar los resultados de nivel inicial de la variable clima laboral o clima organizacional y sus nueve dimensiones (que faltan proveer de información) en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020. El trabajo previo de Flores (2017) evidencia datos importantes de contrastación de hipótesis o confirmación de la hipótesis nula, en el sentido que casi en su totalidad

el personal médico (98%) y de enfermería (48.4%) de la red de salud Túpac Amaru expresan tener un nivel muy bajo de *Mobbing* o acoso laboral. No obstante, el *Mobbing* se manifiesta mayormente en enfermería. Finalmente, en el último antecedente el estudio solo refleja una variable; sin embargo es importante resaltar el problema en otros contextos regionales y la problemática nacional debido a que los resultados devienen de un clima laboral desfavorable para una organización diferente a la de salud.

En cuanto a la fundamentación teórica se tiene a dos variables el *Mobbing* y el clima organizacional:

El vocablo en inglés *Mobbing* deviene del verbo *to mob* que significa atacar, asediar o maltratar. Término usado por primera vez por el etólogo austriaco Konrad Lorenz en 1963 para explicar el hostigamiento de grupos de animales a otro animal que se siente amenazado (Leymann, 1996). Para 1972, Heinemann, un psiquiatra sueco, refiere el término como una conducta hostil que manifiestan algunos infantes frente a otros más indefensos; en 1976, Brodsky, psiquiatra norteamericano, describe el *Mobbing* una conducta persistente de un individuo para atormentar o frustrar repetidamente y bajo presión hasta provocar la incomodidad de otro compañero laboral. En 1980, Leymann (1996), psiquiatra alemán, investiga a profundidad y adopta el término *Mobbing* para referirse a conductas no solo sofocantes sino conductas más sofisticadas de tipo sutil y cínicas en el espacio laboral. Finalmente, Leymann escribe y publica su libro sobre "*Mobbing: La persecución en el trabajo*" hoy en día difundido en Europa y otros espacios más desarrollados del conocimiento conductual en el trabajo donde se reconoce al *Mobbing* como la violencia psicológica en el trabajo.

En este sentido, *Mobbing* estriba sobre cualquier tipo de conducta negativa, sea esta: hostil, inmoral, abusiva o cruel, que se realiza deliberadamente, de manera continua, repetitiva y sistemática principalmente por uno o un grupo de personas dentro de una organización en contra de un único individuo, particularmente con el propósito de

desprestigiar, humillar, estresar, ofender, interferir en sus labores negativamente, excluir de los grupos de trabajo, maltratarlo psicológicamente hasta obtener su completa exclusión o salida del espacio laboral. Sumado a esto, se pueden manifestar comportamientos materiales como gestos, palabras ofensivas, escritos, procedimientos ilícitos que atentan la dignidad, integridad psíquica o física de la persona y degradan el entorno laboral (Leymann, 1996).

Estas acciones, se manifiestan en conductas típicas como la regularidad en un tiempo prolongado de seis meses por lo menos. En muchas ocasiones es por causas de género, afectando el derecho de igualdad y no discriminación de género. Sin embargo, cuando la diferencia significativa no es el género, pero si es determinante el género del acosador cuando en su mayoría los hombres son acosados por su mismo género y mujeres son acosadas por mujeres. En este sentido, la razón podría ser el celo profesional dentro de la estructura de la organización en empresas donde predomina el género absoluto (Leymann, 1996).

En base a las categorías de Leymann (1996), las estrategias de acoso laboral o *Mobbing* se suman en seis dimensiones como producto de estudios adicionales realizados en España (González y Rodríguez, 2006).

Desprestigio laboral (DL). Se sustenta en estrategias de acoso donde se genera un desprestigio o descrédito en el ámbito laboral, ya sea mediante la comunicación o mensaje distorsionado, rumores o denuncias calumniosas en base a medidas restrictivas o agravio comparativo entre trabajadores, minimizando o escondiendo los logros (González y Rodríguez, 2006).

Entorpecimiento del progreso (EP). Referido al sistemático bloqueo en las labores profesionales, minimizando el trabajo de los empleados ya sea de forma o de procedimientos por competentes (González y Rodríguez, 2006).

Bloqueo de la comunicación (BC). Esta mala forma de afectación se realiza mediante tácticas de bloqueos comunicacionales dentro y fuera de la organización (González y Rodríguez, 2006).

Intimidación encubierta (IE). Son daños o amenazas encubiertas que no son visibles por no dejar huellas. Generalmente, la afectación no es muy notoria o limpia de rastros para determinar la responsabilidad de los cargos en el responsable como agente activo (González y Rodríguez, 2006).

Intimidación manifiesta (IM). Expresada mediante restricciones o amenazas de manera directa, pública, visible o notoria mediante el uso de lenguaje grotesco, procaz, insolente, indecoroso poco disimulada adicionada con gritos o poniendo en ridículo exponiendo su imagen e integridad como persona (González y Rodríguez, 2006).

Desprestigio personal (DP). Promueve el descrédito de la persona, inmiscuyéndose en su vida privada y personal, no ataca en las acciones del ámbito laboral sino se burla y mofa para denostar la forma de vivir, de pensar y ser en un compañero de trabajo (González y Rodríguez, 2006).

Otra forma de evaluar el *Mobbing* es la propuesta de Baguer (2012) citado en Flores (2018), quien divide este fenómeno laboral en tres clases: El *Mobbing* vertical cuando el acoso es causado por los superiores jerárquicos (bossing). El *Mobbing* horizontal se produce generalmente entre compañeros laborales del mismo nivel jerárquico u operativo. Y, el *Mobbing* mixto, cuando se está produciendo una mezcla de acoso vertical y horizontal.

Este proceso de victimización se sistematiza en cuatro estadios: Se inicia con el incidente o conflicto como agente activador del acoso laboral en un tiempo breve. Luego, viene la estigmatización, con la finalidad de causar daño de manera sistemática. En la fase de administración de personal, los administrativos asumen los prejuicios en contra de la persona y relacionan el problema a las características personales de la víctima, finalmente buscan librarse de ella desprestigiándola y culpándola. Finalmente, la fase de la expulsión, en este momento la víctima procura defenderse, pero no le quedan argumentos de defensa ni recursos que se puedan justificar, por lo tanto abandona el trabajo e incluso busca ayuda médica y apoyo psicológico (Leymann, 1990).

Prescindiendo del significado de la variable, resulta interesante el análisis descrito por Leymann al afirmar que el mayor índice de acoso laboral es generado por sujetos del mismo género y los justifica por una reacción natural humana como el celo profesional o ante el miedo a ser desplazado por tu propio colega. Es la ley de la selección natural. Sin embargo, el *Mobbing* resalta las consecuencias aberrantes de esta respuesta natural que se convierte en un absurdo cargado de vibraciones negativas en las personas que intentan desprestigiar a sus semejantes, entorpeciendo de manera infundada el progreso de los demás, cerrando todo canal de comunicación, amenazando abierta o sutilmente hasta conseguir el descrédito o estigma social de quien amenace sus intereses. Sin embargo, estas reacciones se manifiestan de acuerdo al tipo de cultura que se presente en la organización, la dirección en que se alinee el interés propio de la víctima o del acosador y la fase o evolución del problema.

Adicionalmente, se deben tomar en cuenta las causas y consecuencias del acoso laboral. Existen tres maneras de identificar las causas de acoso según Einarsen (2000). Primero, se debe determinar la personalidad del acosador y de la víctima; luego se verifican las características de las relaciones humanas en organizaciones; finalmente se analiza el clima o ambiente organizacional de sus lugares de trabajo, de manera específica.

En el primer aspecto, evalúa los rasgos personales de la víctima. En lo que se valoran la baja autoestima, forma de actuar, timidez, el desempeño laboral, la envidia o perfeccionismo. En este caso, las víctimas son personas entusiastas, respetuosas con valores morales íntegros y triunfadores. La víctima es elegida por el agresor, luego ésta se convierte en objetivo u objeto de violencia que en ocasiones se sufre de señalamientos injustificados por sus mismos compañeros como cómplices del acoso laboral (Hirigoyen, 1999). En cuanto al acosador, sus comportamientos agresivos se explican porque tiene una personalidad narcisista, sobrevalorada y enfermiza sobre su propia imagen. Para el acosador los demás son una fuente amenazante que se desencadena en violencia en contra de ellos. Este agente activo

de violencia esconde sus debilidades, defiende su reputación y posición a costa de lo necesario, lo que lo conlleva a disminuir a los demás y establece un sistema de control o rastreo de los movimientos de su víctima, especialmente los puntos débiles que signifiquen riesgos para generarle mayor sufrimiento.

El segundo análisis, corresponde a las interacciones humanas. En estos ámbitos, lo que conlleva al *Mobbing* es la rivalidad motivada por los puestos de trabajo, la posición laboral hace que dos o más trabajadores entren en actitudes competitivas desbordantes, más aún si perciben que la empresa busca los motivos suficientes para no seguir contratándole o brindarle beneficios. En este sentido, el acosador se siente, además, respaldado por los compañeros de la víctima para seguir manifestando su comportamiento hostil. Esta aprobación del grupo se manifiesta no necesariamente de manera objetiva sino mediante la indiferencia, negándose a apoyar a la víctima y mostrar desinterés por conocer la problemática.

En un ámbito menos personal, se evalúa la organización, mediante la determinación de las causales de *Mobbing*, por ejemplo: la carga laboral excesiva, el estilo de liderazgo, los errores cometidos en el proceso de la tarea, el conflicto o duplicación de funciones, la insatisfacción laboral por el clima contaminante, las relaciones tóxicas, los hitos, los valores, la cultura de la organización y las formación de nuevas redes problemáticas de comunicación interna. También, entra en el análisis las políticas y reglamentos laborales como el aumento según la productividad, reducción de costos y conflicto sobre los derechos laborales. Estos constituyen estructuras de regulación, que muy por el contrario, propician el acoso laboral. Generando una asimetría de fuerzas entre el trabajador versus la organización.

Respecto a las consecuencias, Leymann (1990) el acoso laboral o *Mobbing* tiene efectos nocivos sobre quien lo padece, su familia y la empresa en sí. Muchos estudios investigan sobre estas consecuencias o efectos de las víctimas como persona y las organizaciones. En el trabajador, el sufrir de *Mobbing* ocasiona ansiedad, depresión, ira, desesperación, alteración de los nervios, insomnio, tristeza, desgano, falta de concentración, fobia social, exclusión, estrés postraumático,

trastornos psicosomáticos e incluso desenlaces fatalistas como suicidios. En lo socio-familiar, se manifiestan las tensiones y conflictos, la víctima se aleja de sus familiares, abandona a los amigos, se genera un estigma social con inadaptación o aislamiento social. En el contexto organizacional, las consecuencias que se asocian al *Mobbing* son la disminución de rendimiento o producción laboral, falta de compromiso, incrementa el índice de absentismo por enfermedad, mayor rotación de las funciones de personal, abandono del puesto de trabajo, se elevan los costos de producción, se decae la motivación, genera continuas bajas laborales, la reducción forzada de la jornada laboral.

En resumen, en el espacio sociolaboral es común ver multiplicidad de conductas propias de la naturaleza humana. Lo ideal es que estas conductas sean beneficiosas para las organizaciones; sin embargo no se puede evitar que algunas personas motivadas por la competencia, la insatisfacción personal, el celo, la codicia o cualquiera otra actitud negativa, que son causas personales, puedan crear estrategias adversas y malestar sobre los más débiles y, de esta manera, detentar su poder influyente mediante el acoso laboral.

De las personas que utilizan el *Mobbing* o cualquiera sea el modus operandi para sobajar a sus análogos en el trabajo es una demostración de poder que justifica cometer deliberadamente el abuso y ventaja. No obstante, en una organización no solo se debe valorar las consecuencias sino las causas que permitan mejorar el clima organizacional. Para ello es necesario evaluar las características demandantes de las víctimas y valorar las interacciones humanas que conllevan a la rivalidad. Así también, es necesario evaluar las acciones y políticas laborales de la organización sin dejar de lado el estilo de liderazgo de sus gerentes.

Por otro lado, la variable dependiente corresponde al clima laboral. Esta preocupación teórica nace cuando se observó que los empleados o trabajadores tenían una percepción distinta de su ambiente laboral, lo que podría determinar su desempeño o comportamiento en una organización (Gómez, Gerardo y López,

2010). Así, el clima laboral se define como la percepción de aquellas acciones vinculadas al ambiente laboral, en este sentido esta variable se establece como un componente que se utiliza para diagnosticar las necesarias acciones disciplinarias en la mejora de sus evidencias de comportamiento (Palma, 2004). Otra definición, hace referencia al clima laboral como la constante participación de los trabajadores en una organización, estos trabajadores sienten y viven el contexto influyente en que se desempeñan dentro de la organización. Así, el estudio del clima laboral se orienta a la motivación andragógica en la que el empleado adulto recibe la capacitación necesaria para fortalecer la comunicación en la organización (Robbins, 2004; Chiavenato, 2015). Una última definición, afirma que el contexto de los individuos es importante para las acciones laborales, especialmente cuando se brinda las facilidades para que los colaboradores desarrollen sus conocimientos y competencias (Baguer, 2009).

Todas estas definiciones apuntan a la apreciación interna por parte de los empleados del ambiente donde se desarrollan; no obstante el presente estudio se siente más cómodo con la definición de Palma (2004), quien enfatiza la utilidad diagnóstica de esta variable en las acciones disciplinarias y control del comportamiento. Para ello, se debe analizar el entorno laboral.

En el entorno laboral se valoran tres elementos esenciales: las condiciones laborales, los procesos psicológicos y los resultados de productividad en la organización.

Las condiciones laborales permiten el análisis de los conflictos de la empresa, tomándose mayor atención a los elementos que favorecen la culminación de las labores ocupacionales, los escenarios en que permanecen los empleados o trabajadores, las jornadas o tiempo de trabajo, la naturaleza o contenido del trabajo, los servicios sociales, beneficios y retribuciones. Adicionalmente, se valora la higiene, la seguridad ocupacional, las prácticas y principios de la administración, etc. (Palma, 2004).

En cuanto a los procesos psicológicos, estos tienen como fin mejorar los vasos comunicantes de la organización, impulsan la motivación y valores de los empleados,

contribuye de manera excepcional el funcionamiento laboral en base al comportamiento y desarrollo humano (Palma, 2004). El fin de valorar estos procesos psicológicos es asegurar un óptimo desarrollo laboral dentro de la organización.

Los resultados organizacionales se manifiestan por la productividad, la cultura de la organización y el nivel de satisfacción alcanzado cuando se realizan las labores para alcanzar con éxito un proyecto personal u organizacional (Palma, 2004). En este sentido, los resultados no solo se miden en función a la cantidad de producción sino a cuan satisfecho se encuentre el trabajador al realizar sus funciones. En resumen, el éxito de la empresa debe, a su vez, significar la satisfacción del empleado.

Vistas las definiciones en líneas arriba, el estudio del clima laboral en una organización es un diagnóstico esencial para medir la temperatura interna de sus componentes. Sin embargo, se debe notar que los empleados o colaboradores deben ser elementos vivos y participativos para determinar su funcionalidad. En opinión personal, no existe diagnóstico con colaboradores inertes o aislados. Es el calor social, la sustancia básica que permite hacer una valoración. En esta valoración existen tres indicadores esenciales que contribuyen al clima de trabajo: las condiciones de trabajo, la conformidad psicoemocional de un empleado feliz y el logro de los objetivos de la empresa. Objetivos que deben satisfacer no solo a la empresa sino a quien forma parte de ella. Hoy en día, con mayor responsabilidad social, los objetivos también satisfacen a los clientes o usuarios de toda organización.

De este análisis, Palma (2004) establece cinco dimensiones del clima laboral:

**Autorrealización o realización personal.** Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador frente a las condiciones laborales o posibilidades alternativas que el contexto laboral ofrece para mejorar su desarrollo tanto personal como profesional con un prospecto más contingente y proyección de futuro (Palma, 2004).

**Involucramiento laboral.** Es una subvariable que resalta la identidad y compromiso del trabajador en relación a los valores, misión y visión de la organización para su desarrollo sostenible (Palma, 2004).

Supervisión. Se sustenta en la valoración y calificación que proveen los jefes inmediatos respecto a la funcionalidad dentro de las actividades laborales, así como el apoyo y orientación que se les brinde a los empleados para su desempeño permanente (Palma, 2004).

Comunicación. Se valora mediante el nivel de capacidad respuesta de los mensajes o acciones dentro de la organización. Así también, se evalúa la fluidez, la claridad, la coherencia y precisión del mensaje o información relacionada a las actividades internas y externas del trabajo. Ejemplo de ello, se tiene la atención al paciente, usuario o cliente con la diligencia que se requiere en las organizaciones para superar los índices de satisfacción. Por otro lado, la comunicación también debe ser efectiva ante las necesidades de los empleados (Palma, 2004).

Condiciones laborales. En este aspecto se reconoce los elementos tangibles y no tangibles que proporciona la organización a sus empleados para el cumplir con sus actividades encargadas. Estos son infraestructura, materiales, equipos de seguridad, flexibilidad de horarios, honorarios, beneficios, ascensos y desarrollo profesional continuo (Palma, 2004).

Estas dimensiones o constructos son un resumen de los múltiples factores que podrían considerarse de manera dispersa en una empresa. Su agrupación no implica que son elementos separados el uno del otro. Todo lo contrario, su fortaleza radica en que son elementos interdependientes porque al satisfacerse la necesidad de comunicación se forman las bases para alcanzar el involucramiento y autorealización del empleado, por ejemplo. Entonces, resulta más beneficioso tener una visión periférica más no angulada del clima laboral.

Así mismo, según Likert, citado en Delgado y Jaik (2017) existen dos tipos de clima organizacional: clima tipo autoritario y clima tipo participativo.

El clima autoritario. En este estilo de clima se tiene dos sistemas, el tipo de autoritarismo explotador y el tipo de autoritarismo paternalista. El primero, el líder o

líderes direccionales no confían en su personal, las decisiones y objetivos se centralizan en los gerentes superiores, no existe comunicación horizontal ni interacción entre superiores y los subordinados. De lo cual se espera una reacción de miedo y desconfianza de parte de los empleados. Finalmente, los elementos motivacionales son el premio y el castigo reflejado en sanciones laborales. El segundo estilo, es todo lo contrario, es más proteccionista que se caracteriza por ser demasiado condescendiente con el personal. Casi todas las decisiones son establecidas en la cúpula gerencial, no obstante algunas decisiones se toman en los escalafones inferiores. Se establece una relación un poco más horizontal entre superiores y subalternos, sin embargo las actuaciones de los trabajadores debe tener la cautela del caso (Likert, citado en Delgado y Jaik, 2017).

Clima de tipo participativo. Este tipo de clima o liderazgo también se clasifica en dos aspectos, el consultivo y el grupal. El primero llamado sistema consultivo se fundamenta en que debe existir un ambiente de confianza entre empleadores, administrativos y subalternos. Esta confianza tampoco debe exceder los límites permisibles, debe respetarse las políticas y decisiones que se tomen en los órganos superiores; sin embargo los empleados pueden tomar las decisiones que estén a su alcance en niveles inferiores, el tipo de comunicación es descendente, de arriba hacia abajo. En la participación grupal prevalece un ambiente de mayor confianza entre la dirección de gerencia y los empleados. Todos los niveles están bien integrados y las decisiones son tomadas en cualquier ámbito de la organización. La comunicación o dialogo es horizontal, sus integrantes crean equipos para alcanzar las metas y los fines establecidos en la fase de planificación estratégica de la empresa (Likert, citado en Delgado y Jaik, 2017).

De esta variable, hoy en día, existe mucha preocupación en las empresas por cuidar el factor humano. Las organizaciones poco a poco se dan cuenta que el factor humano es el ente esencial del desarrollo empresarial. Es por ello que las organizaciones con una visión más ergonómica se preocupan por minimizar sus

riesgos laborales, estrés laboral, y crear un ambiente sano, cooperativo y más humano para sus colaboradores.

Así también, las organizaciones se han dado cuenta que sus colaboradores son los clientes internos o primeros clientes que venden la imagen de una organización. Son los empleados quienes definen la naturaleza del trabajo mediante sus acciones. Sin embargo, siempre se necesita de un clima de respeto, colaboración para adecuar al lugar del trabajo como un segundo hogar donde los empleados se deben sentir involucrados. Finalmente, así como evolucionan las cosas, el departamento de recursos humanos de las organizaciones tiene mayores desafíos. Es decir, propugnar el máximo nivel de satisfacción del empleado para lograr su autorealización en un buen lugar de trabajo (el bestworkplace).

Finalmente, puede verse como ambas variables, el *Mobbing* y el clima organizacional, sobre el proceso teórico del enfoque de las relaciones humanas de la gestión de las organizaciones. En principio, para ayudar a identificar las principales tendencias en el desarrollo del comportamiento organizacional y la teoría de la gestión, es habitual clasificarlas en varios 'enfoques', en función de la estructura y gestión de las organizaciones. Generalmente se enmarcan en cuatro enfoques de organización. El clásico que pone énfasis en el propósito y la estructura formal de la organización, la jerarquía de gestión, los requisitos técnicos y los principios comunes de organización. El enfoque de las relaciones humanas que pone atención a los factores sociales en los grupos de trabajo, el tipo de liderazgo, la organización informal y el comportamiento de las personas. El enfoque de sistemas busca la integración de los enfoques de relaciones clásicas y humanas, pone énfasis en la importancia del sistema socio-técnico; es decir, la organización en su entorno externo. El enfoque de contingencia sugiere que no existe mejor diseño de organización. La forma de la estructura, gestión y éxito de la organización depende de un rango de variables situacionales (Mullins, 2013).

Después del énfasis sobre la estructura y la organización formal y durante los años de la Gran Depresión en 1920s, se comenzó a prestar mayor atención a los factores sociales como el clima organizacional en el trabajo y al comportamiento de los empleados dentro de una organización; es decir, a las relaciones humanas. Tal es así que este enfoque reconoce la importancia de la organización informal, dentro de una estructura formal, influyente en la motivación de los empleados que ven en la organización los valores y actitudes de la actuación de sus integrantes (Mullins, 2013).

Fue Elton Mayo quien inicia esta teoría a partir del análisis de las necesidades de quienes integran la organización. Es decir, prioriza los efectos del factor humano en los resultados de la producción y considera que lo más importante en la empresa es la satisfacción humana. En este nuevo sentido de organización, los empleados deben ser informados sobre las características y naturaleza de la labor desempeñada o por desempeñar. Esto distingue con claridad que los empleados no son máquinas que solo reciben instrucciones o que tan solo trabajan sin saber el propósito o visión de la organización. Además, la información sobre las funciones e instrucciones laborales trasciende de manera positiva el resultado de la labor conociéndose el para qué; también implica que pueden participar en las decisiones de la organización (Delgado y Jaik, 2017). Sin embargo, el poco avance sobre los experimentos llevados a cabo en el enfoque de una organización social deja en cuestionamiento, por ejemplo, la idea que un colaborador satisfecho es más eficiente. Entonces, se desarrollaron teorías más individualistas con orientación a la psicología aplicada que dio paso al enfoque de las nuevas relaciones humanas. En este nuevo enfoque emergen teorías de la administración con mayor preocupación en el empleado como persona en la labor que realiza y los efectos en las relaciones grupales y el tipo de liderazgo (Mullins, 2013).

Fue Maslow quien pone en práctica una estructura teórica sobre el desarrollo de la personalidad y la motivación basada en la jerarquía de las necesidades humanas.

Esta jerarquía de cinco niveles, focaliza las necesidades psicológicas a través de las necesidades de seguridad, necesidades de amor y necesidades de estima hasta alcanzar la auto-realización como el más alto nivel. Las personas avanzan siempre que sus necesidades básicas son satisfechas. Esta teoría tuvo un impacto significativo en la motivación y diseño del trabajo en las organizaciones (Mullins, 2013).

Así también, Herzberg y McGregor contribuyeron con sus alcances en este enfoque. Herzberg distinguió dos tipos de factores influyentes en la motivación y la satisfacción laboral. El primer grupo llamado factores higiénicos o mantenimiento relacionados con el ambiente laboral. Sin embargo, para motivar a los empleados se necesita prestar atención a los factores motivadores o de crecimiento personal relacionados con el contenido de la labor que realizan. Por su parte, McGregor argumenta que la naturaleza humana y el comportamiento laboral dependen mucho del estilo de administración adoptado por el gerente de la organización así como distingue dos concepciones opuestas de la administración, fundamentadas en presupuestos acerca de la naturaleza humana: la tradicional o teoría X y la moderna o teoría Y (Mullins, 2013).

La teoría X incorrectamente considera que la motivación principal del hombre era su salario; que el empleado como elemento pasivo requiere ser administrado, motivado y controlado; no se consideran las emociones del empleado. Para esta teoría el hombre es flojo y solo se le puede motivar mediante incentivos externos, el hombre tampoco alcanza el autocontrol y la autodisciplina, etc. Sin embargo, Mc Gregor deja notar que lo mencionado no son las características propias de un empleado sino, todo lo contrario, es el efecto motivado por alguna práctica negativa de la organización (Chiavenato, 1995 citado en Delgado y Jaik 2017). Por otro lado, la teoría Y se asienta sobre supuestos de motivación humana, el empleado siempre está motivado, es capaz de asumir responsabilidades y puede potencializar su propio desarrollo profesional o técnico. Para ello, la administración de la organización debe crear las condiciones más favorables como la tranquilidad laboral para lograr los

objetivos personales e individuales en pro del buen clima organizacional, así como promover la participación democrática basada en valores, el trabajo colaborativo y la observación del acoso laboral. En resumen, la teoría X es autocrática, impositiva y autoritaria mientras que la teoría Y es más democrática, consultiva y participativa donde existe trabajadores felices, más involucrados y comunicativos.

Sumado a este enfoque se encuentra la teoría del clima organizacional de Likert, la cual permite visualizar la causa y efecto en los climas estudiados. Así también, permite examinar las subvariables que integran el clima observado (Brunet, 2011, citado en Delgado y Jaik, 2017). De acuerdo a Likert, el comportamiento de los empleados es una resultante de factores como el tipo de administración aplicado, el contexto mismo de la organización, las capacidades técnicas y profesionales, las percepciones, esperanzas y valores del personal. Es decir, tiene mayor influencia la forma como los empleados perciben el ambiente y entorno antes que analizar la realidad objetiva. Sin embargo, la teoría propone que es posible considerar cuatro factores esenciales en la naturaleza de los climas (Delgado y Jaik, 2017). En un primer grupo se tienen los parámetros contextuales, la tecnología y la estructura organizacional; otro grupo se relaciona con la posición jerárquica que ostenta dentro de la organización y percepción económica que recibe; otros factores individuales como la actitud, la personalidad y el nivel de satisfacción por alcanzar; y factores como la percepción de los subalternos, colegas y superiores respecto al clima organizacional. En este último punto es donde se reflejan muchos actos de acoso laboral y clima negativo si los especialistas organizacionales no lo advierten. Más concretamente, estos factores se clasifican en tres tipos de variables: Las variables causales o independientes que definen la manera como crece una organización y obtiene sus resultados y que pueden ser modificadas o transformadas. Las variables intermedias que reflejan el estado interno y la salud de una empresa como constituyentes importantes de los procesos organizacionales. Y, las variables finales o dependientes que reflejan los resultados de la organización tanto por su eficacia o efectividad en alcanzar las metas y fines (Brunet, 2011 citado en Delgado y Jaik,

2017). En el diseño de la presente investigación se podría decir, el *Mobbing* como variable causal y el clima organizacional como variable consecuente.

Otros principales contribuyentes en este enfoque de las nuevas relaciones humanas son McClellan con sus ideas de la motivación del logro y Argyris quien consideraba los efectos de una organización formal sobre el empleado y el crecimiento psicológico en el proceso de autorealización, sin embargo su mayor aporte se fundamenta en el aprendizaje organizacional y el liderazgo efectivo.

Entonces, el *mobbing* y clima organizacional son conceptos cuya preocupación esencial es la tranquilidad y satisfacción del empleado como ser humano cuyo fundamento teórico de la administración se enmarcan dentro del enfoque filosófico de El humanismo, un enfoque filosófico no muy reciente, posterior a la edad media. La filosofía de El humanismo rompe con la influencia medieval y centra su preocupación en el ser humano y su condición de hombre en los diversos contextos organizacionales, intentando recuperar el bienestar y felicidad del ser humano. Esta profunda preocupación antropocéntrica de la filosofía cuyos exponentes principales fueron Tomás Moro y Erasmo de Rotterdam quienes reavivan y revalorizan el potencial humano en la sociedad y sus organizaciones (Marías, 1962). Expuesto en párrafos anteriores, la influencia del el Humanismo en la administración nace a inicios del siglo XX en contraposición a la teoría tradicionalista. Fue Elton Mayo quien pone énfasis en las personas utilizando aspectos psicológicos y sociológicos para mejorar el ambiente laboral. Sumado a ello, es el economista Peter Drucker quien con gran impacto mundial refuerza este concepto apelando a la conciencia de los *managers* “Los managers son como artistas. Tiene que buscar el equilibrio entre los empleados, los empleadores, los bancos y la familia del empleado. El manager debe lograr satisfacer las pretensiones de cada uno” (De Soto, 2011). Es decir, los intereses esenciales en la función de los directivos o autoridades organizaciones deben estar dirigidos a la gente y a la sociedad.

Por otra parte, en el marco legal de las relaciones humanas para cultivar un buen clima organizacional se prescriben sustantivamente mediante el siguiente fundamento jurídico y legislativo. El Decreto legislativo N° 559 de la Ley del trabajo médico y su reglamento DS N° 024-2001, los cuales amparan la labor médica en sus diferentes modalidades y la califica como una profesión esencial para el desarrollo económico de la nación. Además, este marco normativo evalúa el derecho a la calificación y tiempo de servicio, promueve la capacitación profesional y ascenso en escala del profesional médico. La Ley del trabajo del profesional de enfermería N° 27669-2012 y su Reglamento DS N° 044-2002, que prescribe el rol y participación del profesional de enfermería en forma científica, tecnológica y sistémica en la prevención y recuperación de la salud de los pacientes. Los derechos de estos profesionales de la salud son múltiples como la capacitación y especialización profesional, el ascenso a cargos de responsabilidad, el derecho a contar con recursos y, deja en claro, que deben cumplir sus funciones dentro de un ambiente laboral “sano y seguro” para su salud física y mental. Así también, el ejercicio de sus derechos colectivos y de representación para hacer prevalecer su opinión. Finalmente, para defender la tranquilidad de los profesionales de la salud y rebatir el acoso laboral en este ámbito, el 2018 se incorporó al Código Penal Peruano el Artículo N° 151-A y 176-B el cual suscribe sanción al hostigamiento laboral de todo tipo, específicamente acoso sexual, siempre y cuando la víctima se encuentra en situación de dependencia y la conducta negativa que se desarrolla se sitúa en el marco de una relación laboral.

En resumen, el enfoque sobre las nuevas relaciones humanas siguiendo la filosofía de El humanismo ha generado una gran preocupación en la investigación sobre la felicidad del empleado y su relación con la estructura organizacional, la dinámica del trabajo colectivo, la satisfacción laboral, la comunicación y participación, los estilos de liderazgo y autorrealización. Elementos que son respaldados tenuemente aún en el marco legal.

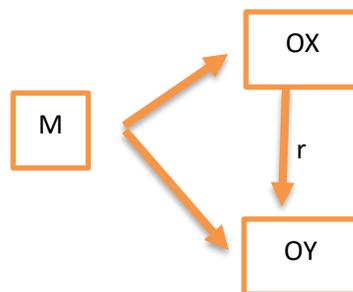
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

Para Hernández et al (2014) y Vara-Horna (2015) este estudio de variables correlacionables corresponde al tipo de investigación No experimental porque las variables no son manipuladas o sufren de alguna alteración creciente o decreciente motivadas por algún estímulo aplicado por el investigador. No siendo el caso en este proceso de investigación.

Hernández et al. (2014) sostiene que "...los diseños se clasifican en investigación Experimental y No experimental, entendiéndose por experimento a la situación de control en la cual se manipula una variables independientes para analizar las consecuencias sobre la variable dependiente" (p. 78). La presente investigación es No experimental de tipo transversal con diseño correlacional-causal, que de acuerdo a los citados autores, "en estos diseños se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar la relación de causalidad en un momento dado" (p. 78).

#### Representación gráfica del diseño correlacional-causal



**Donde:**

**M:** Muestra seleccionada del estudio

**OX:** Observación a la variable independiente: *Mobbing* (Acoso laboral)

**OY:** Observación a la variable dependiente: Clima organizacional

**r :** Relación de variables o correlación

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable independiente: *Mobbing* (Acoso laboral). El *Mobbing* estriba sobre una conducta negativa, hostil, inmoral, abusiva o cruel de manera deliberada, continua, repetitiva y sistemática por uno o un grupo de personas dentro de una organización en contra de un único individuo, con el propósito de desprestigiar, humillar, estresar, ofender, interferir en sus labores hasta obtener su completa exclusión del espacio laboral (Leymann, 1996). La operacionalización de esta variable puede evaluarse en la sección de anexos.

Variable dependiente: Clima organizacional. Se define como la percepción de aquellas acciones vinculadas al ambiente laboral, en este sentido esta variable se establece como un componente que se utiliza para diagnosticar las necesarias acciones disciplinarias en la mejora de sus evidencias de comportamiento (Palma, 2004). La operacionalización de esta variable puede evaluarse en la sección de anexos.

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

**Población.** Partiendo que la población se define como un conjunto de sujetos u objetos que se relacionan por tener propiedades comunes y se encuentran en un espacio pero que varían en el transcurso del tiempo según Vara-Horna (2015). En esta investigación la población de estudio está conformada por la totalidad 412 profesionales de la salud, entre médicos y enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020.

Tabla 3.1

*Totalidad de la población de profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.*

<b>Régimen Laboral</b>	<b>276</b>	<b>728</b>	<b>Sub total</b>
Médicos	49	144	193
Enfermeras	95	124	219
Sub total	144	268	412
<b>Total</b>	<b>412 Profesionales de la salud</b>		

*Fuente: Según base de datos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.*

### **Criterios de selección**

Criterios Inclusión:

- Médicos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo.
- Enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo.

Criterios Exclusión:

- Médicos y enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo, según el Régimen laboral CAS o por el contrato administrativos de servicio.
- Médicos y enfermeras directivos.
- Médicos y enfermeras que están con descanso médico o ausentes.
- Médicos y enfermeras que no desean participar como muestra de estudio.
- Profesionales administrativos.
- Técnicos de enfermería.

**Muestra.** Hernández et al. (2014) definen la muestra como “el conjunto de elementos que representan a la población de estudio” (p. 176), y por ser una población finita, de acuerdo con la cantidad de profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Debido al diseño descriptivo y la gran cantidad de profesionales de la

salud se escogió una muestra de 164 participantes, distribuidos en dos grupos de trabajo.

**Cálculo de muestra de profesionales de la salud del Hospital  
Víctor Lazarte Echegaray, 2020.**

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

n = Población = Finita

E = Margen de error= 0.05

Z = Nivel de confianza = 1.65

P = Probabilidad de éxito = 0.5

Q = Probabilidad de fracaso = 0.5

$$n = \frac{(412)1.65^2(0.5)(0.5)}{0.05^2(412-1) + 1.65^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 164$$

$$n = 164 \text{ participantes}$$

**Muestreo.** Se tomó como técnica el muestreo aleatorio estratificado de tipo probabilístico debido a que la selección se hace por subgrupos o especialidades (Monje, 2011; Gamarra et al, 2016). Por lo tanto, la selección de la muestra de investigación depende de los subgrupos o estratos conformados de la totalidad de profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, y con la finalidad que tengan la misma posibilidad de ser elegidos proporcionalmente se han escogido como sigue:

Tabla 3.2

*Totalidad de muestra aleatoria estratificada por grupo ocupacional de los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.*

<b>Régimen Laboral</b>	<b>276</b>	<b>728</b>	<b>Sub total</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Muestra estratificada</b>
Médicos	49	144	193	46,8 %	77
Enfermeras	95	124	219	53,2 %	87
<b>Sub Totales</b>				100 %	164
<b>Total</b>	<b>164 Profesionales de la salud</b>				

Fuente: Según base de datos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.

**Unidad de análisis:** Cada uno de los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.

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

Tabla 3. 3

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos.*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Participante</b>
Variable 1	Encuesta	Inventario LIPT de Leymann (1996) modificado por González y Rodríguez (2006).	Profesional de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, y Trujillo, 2020.
Variable 2	Encuesta	Cuestionario o Escala de Clima Laboral (CL SPC) de Palma (2004)	Profesional de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020.

El inventario LIPT-60 (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*) creado inicialmente por Leymann (1996) con una lista de 45 ítems y respuestas dicotómicas, pero luego fue modificado y ampliado por González y Rodríguez (2006) con una lista

de 60 actividades o estrategias de acoso psicológico frecuentes en el ambiente laboral en español con escala ordinal. Además, el nuevo LIPT-60 proporciona información de la frecuencia e intensidad global del acoso laboral en seis grandes apartados o dimensiones. La opción de respuesta en escala ordinal de cada ítem es de acuerdo a la frecuencia de haber experimentado *Mobbing*: (0) Nunca, (1) Un poco, (2) Moderado; (3) Bastante y (4) Extremadamente o mucho.

La baremación del inventario LIPT-60 es como sigue:

Muy frecuente	181 – 240 puntos.
A veces	121 – 180 puntos.
Muy poco	60 – 120 puntos.

El cuestionario o Escala de Clima Laboral (CL SPC) de Palma (2004) evalúa la percepción del ambiente laboral para prevenir acciones correctivas y necesarias para fortalecer los procesos y resultados de una organización. El cuestionario se divide en cinco dimensiones. La opción de respuesta en escala ordinal de cada ítem en este cuestionario es: (1) Nunca, (2) Poco, (3) Regular; (4) Mucho y (5) Siempre.

La baremación de cuestionario CL SPC es como sigue:

Muy Favorable	210 – 250 puntos.
Favorable	170 – 209 puntos.
Media	130 – 169 puntos.
Desfavorable	90 – 129 puntos.
Muy Desfavorable	50 – 89 puntos.

Los dos instrumentos de aplicación son pruebas con validez y confiabilidad ya que fueron creados por los propios profesionales en psicología organizacional (Leyman (1996) y Palma (2004)).

En primer orden, es importante acotar que la validez es el primer filtro de revisión de los instrumentos realizado por profesionales expertos. Estas apreciaciones deben ser muy cuidadosas y deben guardar la coherencia interna entre preguntas o ítems

en conexión con sus indicadores, y estos respectivamente con sus dimensiones en cada variable (Hernández y Mendoza, 2018).

La validez del Inventario LIPT de Leymann (1996) modificado por González y Rodríguez (2006). Los autores realizaron dos tipos de validez en una muestra piloto repartidos en tres grupos. La validez de criterio analizó la contingencia y pertenencia de las variables acoso laboral y la psicopatología de los participantes. La validez de constructo se realizó mediante un estudio factorial exploratorio que valida el test y sus dimensiones con valores representativos de correlación mayores a 0,480.

La validez de la Escala de Clima Laboral (CL SPC) de Palma (2004) en un inicio se valoró con 66 ítems mediante el Test de Kaiser-Meyer con una validación bastante aceptable y luego se realizó un análisis exploratorio mediante el método Varimax con 50 ítems, versión final, encontrándose una valoración positiva y significativa que ratifica la validez del instrumento. Cabe mencionar que el análisis cualitativo del contenido fue revisado por el método de jueces y poder discriminatorio de los ítems, obteniéndose correlaciones de 0,87 y 0,84.

En segundo orden, la confiabilidad es el grado de aprobación de un instrumento para ser aplicable o repetido en contextos de similar representación de sus participantes o muestra. La confiabilidad aceptable según el coeficiente de Alfa de Cronbach por cada cuestionario o inventario debe ser mayor a 0.80 (alto) respectivamente (Gamarra et al, 2016; Hernández y Mendoza, 2018)

La confiabilidad del Inventario LIPT de Leymann (1996) modificado por González y Rodríguez (2006). En una muestra piloto de estudio de 141 participantes de edad media de 41 años supuestamente acosadas se encontró el coeficiente alfa de Cronbach en cada una de sus dimensiones como sigue: Desprestigio laboral con confiabilidad alta de 0,94. Entorpecimiento del progreso con confiabilidad alta de 0,88. Bloqueo de comunicación con confiabilidad alta de 0,92. Intimidación encubierta con

confiabilidad alta de 0,83. Intimidación manifiesta con confiabilidad alta de 0,84. Desprestigio personal con confiabilidad alta de 0,84

La confiabilidad de la Escala de Clima Laboral (CL SPC) de Palma (2004) es el resultado del análisis en una muestra piloto conformada por 1323 trabajadores en empresas públicas y privadas de producción y servicio mediante el método Alfa de Cronbach con 0,97 y Split Half de Guttman con 0,90 de confiabilidad alta respectivamente. Es decir que con estas pruebas se demuestra que el cuestionario tiene una alta consistencia interna o es confiable para ser aplicable en el presente estudio.

### **3.5. Procedimiento.**

Antes de iniciar la recopilación de datos, se solicitó información básica sobre el personal de salud. Luego se aplicó dos cuestionarios cuya información se registró en una base de datos en dos hojas de Excel. Este proceso inductivo se realizó en dos semanas durante los tres horarios de atención en el hospital para finalmente realizar el análisis estadístico, tanto descriptivo como inferencial explicados a continuación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

Existen dos formas definidas de explicar y analizar los resultados estadísticos según Gamarra et al (2016): el análisis descriptivo y el inferencial.

**Análisis estadístico descriptivo.** Este tipo de análisis permite visualizar de la mejor manera los cálculos estadígrafos de tendencia central, entre ellos la media, la desviación estándar, la frecuencia, etc. Todas ellas pueden ser exhibidas de manera clara tanto en tablas como en figuras según los prescriben las normas APA (2019) en estadística.

**Análisis estadístico inferencial.** El planteamiento hipotético en una investigación casi siempre requiere de un análisis inferencial que comprueba la respuesta a priori. En el presente caso, el diseño correlacional admite que la prueba de hipótesis deba calcularse con la Chi-cuadrado si los datos son paramétricos o Rho de Spearman en

caso los datos no son paramétricos, siempre y cuando se cumpla el valor de significancia (valor “p”) para valorar la asociación entre las variables (Lomax y Hans-Vaughn, 2012). Las variables en cuestión son *Mobbing* y clima organizacional.

### La prueba de Rho de Spearman

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$d^2$  : Diferencia en rangos

$\sum$ : Sigma.

n : Número de pares de datos

p : Correlación de Spearman

Rangos de interpretación:

Si  $r = 1$ , es porque existe correlación perfecta positiva.

Si  $r = -1$ , es porque existe correlación perfecta negativa.

Si  $r = 0$ , es porque existe correlación entre variables.

Finalmente, el proyecto basado en el enfoque cuantitativo, utilizará la información para ser procesada mediante el programa Microsoft Office Excel o SPSS versión 25 (Statistical Package for the Social Sciences, 2020).

### 3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se sustentará en los principios del Código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo (2017), a razón de que los participantes en el presente estudio de investigación son profesionales de la salud y otorgarán su aprobación y se guardará la reserva de su identidad.

El respeto por la propiedad intelectual de la información secundaria ya que se cita de manera directa e indirecta las teorías que fundamentan los temas. Así también, se respetará la identidad de los participantes y solicitará su consentimiento informado para la aplicación de los cuestionarios, Artículo 3 del Código de la universidad

La veracidad y transparencia de la información que se desarrolle en el presente documento será veraz y objetiva por ser un documento de índole científico. Por tanto, no se manipularán los datos o información obtenida de los participantes así como se prescribe en el Artículo 6 del Código de ética de la universidad.

La confidencialidad de los resultados obtenidos será de uso privado y de entera responsabilidad del investigador para asegurar que se están cumpliéndolos principios éticos, legales y seguridad dentro de los términos y condiciones estipulados en el Artículo 9 del Código de ética de la universidad

Así mismo, el código de ética del colegio médico (2007) prevé el respeto sobre las personas en las prácticas investigativas, más aún si son clínicas, Artículo 42. No obstante, no es el caso en esta investigación. Así también, el código sostiene que toda investigación debe contar con la aprobación del Comité de ética de investigación y el consentimiento informado del suscrito participante en caso de adultos, Artículo 43 y Artículo 46. Finalmente, el médico investigador debe proveer los resultados sin incurrir en falsedad ni plagio, Artículo 48. Por lo tanto, el autor-investigador se compromete en respetar los resultados en su auténtica data y generar el análisis de manera objetiva.

#### IV. RESULTADOS

**Determinar la influencia del Mobbing sobre el clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2020.**

Tabla 4.1 *Mobbing y clima organizacional: niveles y correlación*

<i>Mobbing</i>		Clima laboral			Total	Rho de Spearman	valor p
		Desfavorable	Medio	Favorable			
Medio	N	3	84	3	90	0,273	0,000
	%	1,8%	51,3%	1,8%	54,9%		
Bajo	N	3	65	6	74		
	%	1,8%	39,6%	3,7%	45,1%		
Total	N	6	149	9	164		
	%	3,6%	90,9%	5,5%	100%		

*Fuente:* Base de datos de los cuestionarios, *Mobbing* y Clima laboral. Procesado en SPSS Vrs. 26.0

#### **Hipótesis estadística:**

**H<sub>i</sub>** = Existe influencia del *Mobbing* sobre el clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2020

**H<sub>o</sub>** = No Existe influencia del *Mobbing* sobre el clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2020

**Interpretación:** En la tabla 1 se aprecia que de 164 participantes, profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte, el 51.3% presentan un nivel medio en cuanto al *Mobbing* lo que ocasiona que el clima organizacional se encuentre en un nivel medio. Además, se observa que si el *Mobbing* presenta un nivel bajo y este influye en un nivel medio del 39.6% en base al Clima organizacional. Esto se debe a que los indicadores de desarrollo profesional, identificación y compromiso del clima laboral son más fuertes que los valores arrojados por el *Mobbing*, pero existe influencia en los otros indicadores. Por consiguiente, se puede apreciar que el estadístico Rho de Spearman = 0.273 con un valor p = 0.000, el cual es menor al nivel de significancia

( $\alpha$ ) = 0.05. Por lo tanto, existe influencia del *Mobbing* sobre el clima organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

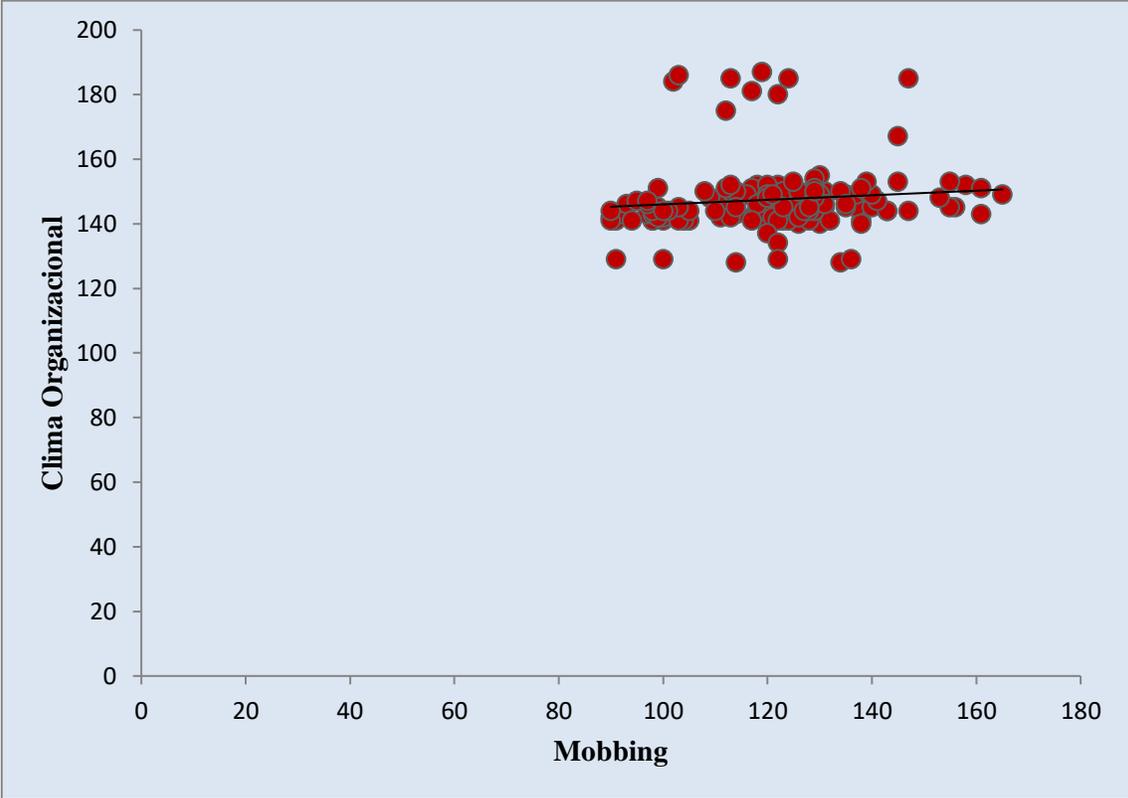


Figura 4. 1 *Mobbing* y clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

**Identificar el nivel del Mobbing en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.**

Tabla 4.2 *Mobbing: niveles*

<i>Mobbing</i>		
Nivel	N	%
Alto	0	0
Medio	90	55
Bajo	74	45
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre Mobbing y tabla elaborada en SPSS Vrs. 26.0

**Interpretación:** En la tabla 2 se aprecia que de 164 participantes, profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte, el 55% presenta un nivel medio y el 45% presenta un nivel bajo con respecto al *Mobbing*.

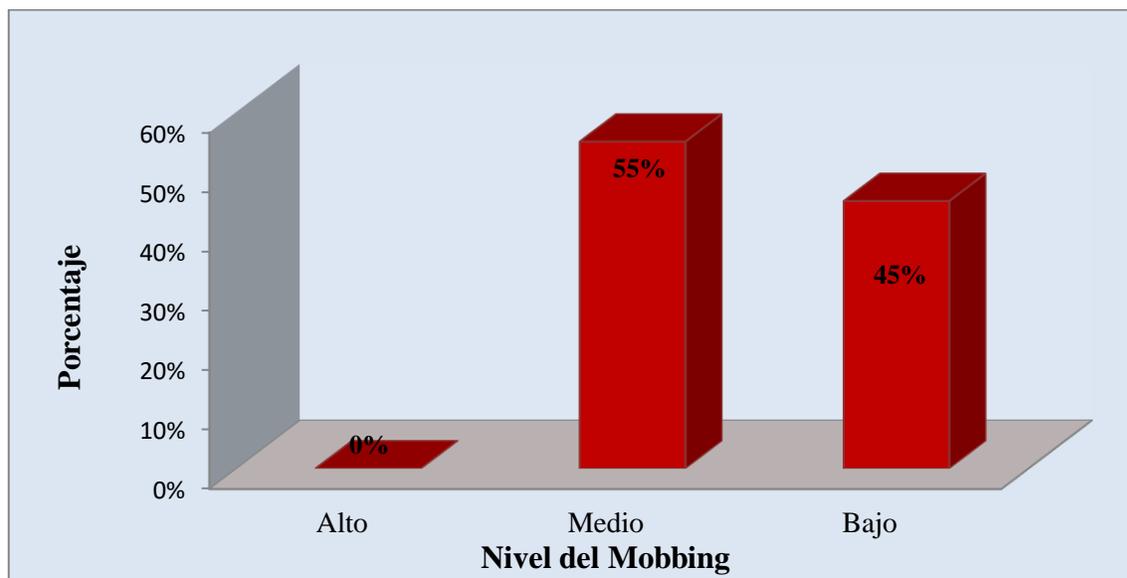


Figura 4. 2 Mobbing en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

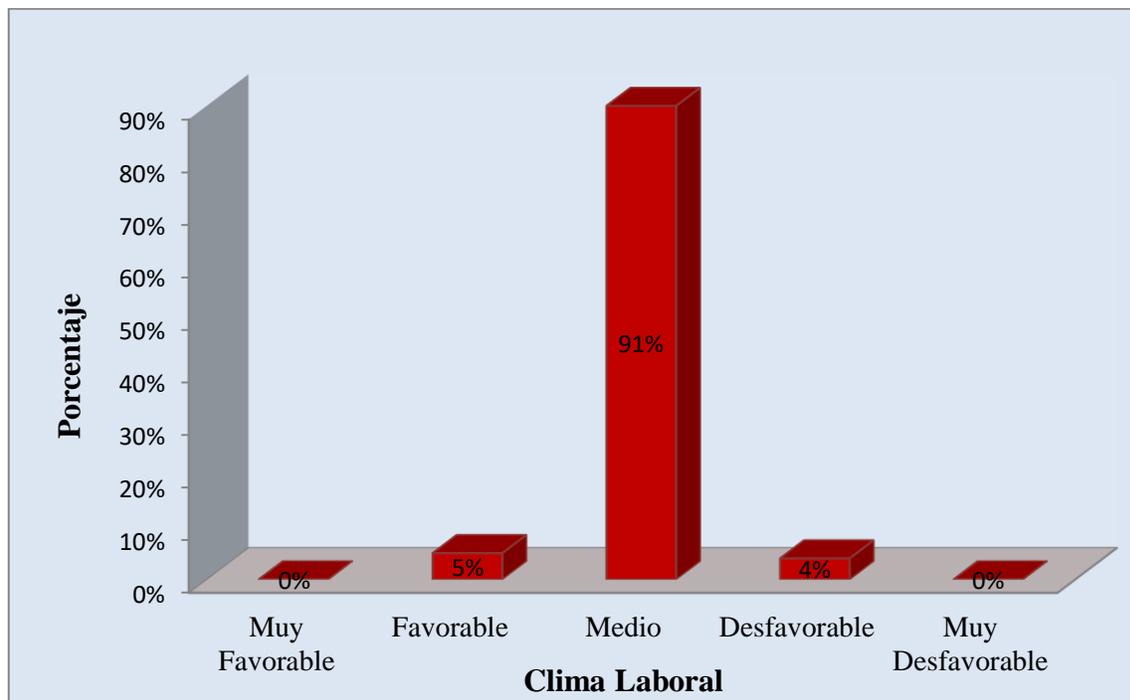
**Identificar el nivel de clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.**

Tabla 4.3 *Clima organizacional: niveles*

<b>Clima Laboral</b>			
	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
	Muy favorable	0	0
	Favorable	9	5
	Medio	149	91
	Desfavorable	6	4
	Muy desfavorable	0	0
<b>Total</b>		<b>164</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Base de datos del cuestionario sobre Clima organizacional y tabla elaborada en SPSS Vrs. 26.0

**Interpretación:** En la tabla 3 se aprecia que de 164 participantes, profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte, el 91% presenta un nivel medio, el 5% presenta un nivel favorable y el nivel desfavorable es representado con el 4% con respecto al Clima Laboral.



*Figura 4. 3* Identificar el nivel de clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

**Determinar la influencia del Mobbing sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.**

Tabla 4.4 Mobbing y realización personal: niveles y correlación

Mobbing	Realización personal				Total	Rho de Spearman	valor p
	Desfavorable	Medio	Favorable				
Medio	N	5	82	3	90	<b>0,156</b>	<b>0,044</b>
	%	3,0%	50,1%	1,8%	54,9%		
Bajo	N	3	65	6	74		
	%	1,8%	39,6%	3,7%	45,1%		
Total	N	8	147	9	164		
	%	4,8%	89,7%	5,5%	100%		

Fuente: Base de datos de los cuestionarios, Mobbing y Clima laboral. Procesado en SPSS Vrs. 26.0

**Hipótesis estadística:**

**H<sub>i</sub>** = Existe influencia del Mobbing sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

**H<sub>o</sub>** = No Existe influencia del Mobbing sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

Interpretación: En la tabla 4 se aprecia que de 164 participantes, profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte, el 50.1% presentan un nivel medio en cuanto al Mobbing lo que ocasiona que la Realización Personal se encuentre en un nivel medio. Además, se observa que si el Mobbing presenta un nivel bajo, este influye en un nivel medio del 39.6% en base a la Realización Personal. Se fundamenta porque la valoración del desprestigio personal y el desprestigio laboral del Mobbing afecta en el desarrollo personal y desarrollo profesional del personal de salud en el clima organizacional. Por consiguiente, se puede apreciar que el estadístico Rho de Spearman = 0,156 con un valor p = 0.044, el cual es menor al nivel de significancia

( $\alpha$ ) = 0.05. Por lo tanto, existe influencia del *Mobbing* sobre la Realización Personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

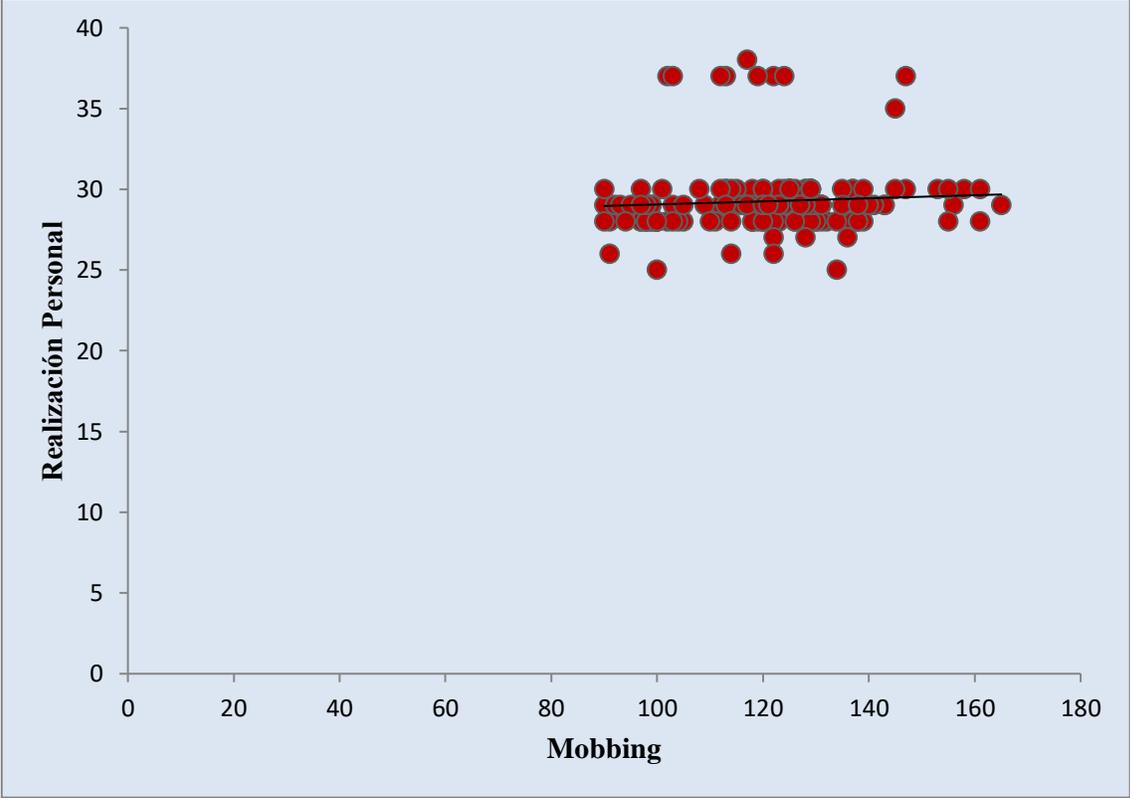


Figura 4. 4 Mobbing sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

**Determinar la influencia del Mobbing sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.**

Tabla 4. 5 *Mobbing e involucramiento organizacional: niveles y correlación*

<i>Mobbing</i>		Involucramiento organizacional			Total	Rho de Spearman	valor p
		Desfavorable	Medio	Favorable			
Medio	N	5	82	3	90	<b>0,182</b>	<b>0,020</b>
	%	3,0%	50,1%	1,8%	54,9%		
Bajo	N	3	65	6	74		
	%	1,8%	39,6%	3,7%	45,1%		
Total	N	8	147	9	164		
	%	4,8%	89,7%	5,5%	100%		

Fuente: Base de datos de los cuestionarios, *Mobbing* y Clima laboral. Procesado en SPSS Vrs. 26.0

**Hipótesis estadística:**

**H<sub>i</sub>** = Existe influencia del *Mobbing* sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

**H<sub>o</sub>** = No Existe influencia del *Mobbing* sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

**Interpretación:** En la tabla 5 se aprecia que de 164 participantes, profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte, el 50.1% presentan un nivel medio en cuanto al *Mobbing* lo que ocasiona que el Involucramiento organizacional se encuentre en un nivel medio. Además, se observa que si el *Mobbing* presenta un nivel bajo, esta influye en un nivel medio del 39.6% en base al Involucramiento Organizacional. Debido a que el desprestigio laboral es una dimensión del *Mobbing* que compromete en los indicadores identificación y compromiso y otros del clima organizacional. Por consiguiente, se puede apreciar que el estadístico Rho de Spearman = 0.182 con un valor p = 0.020, el cual es menor al nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0.05. Por lo tanto, existe influencia del *Mobbing* sobre el Involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

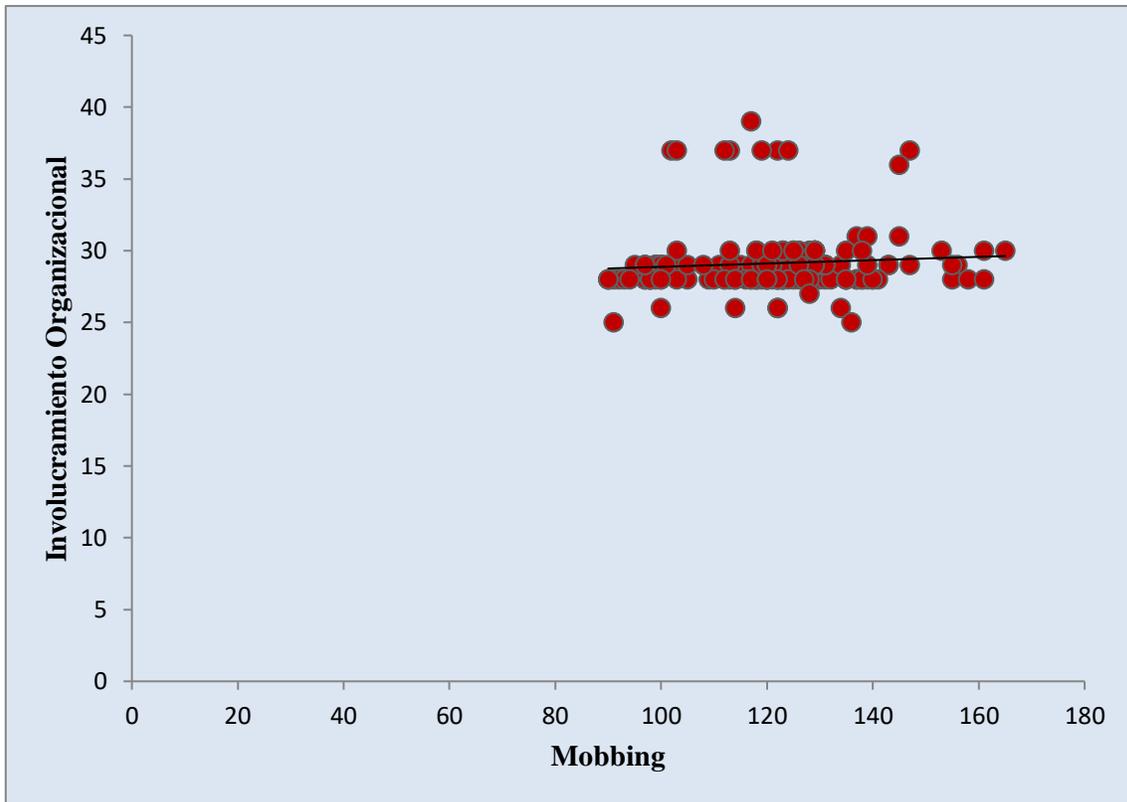


Figura 4. 5 Mobbing sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2020

**Determinar la influencia del Mobbing sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.**

Tabla 4.6 Mobbing y supervisión en los profesionales: niveles y correlación

<i>Mobbing</i>		Supervisión			Total	Rho de Spearman	valor p
		Desfavorable	Medio	Favorable			
Medio	N	5	81	4	90	<b>0,169</b>	<b>0,031</b>
	%	3,0%	49,5%	2,4%	54,9%		
Bajo	N	4	64	6	74		
	%	2,4%	39,0%	3,7%	45,1%		
Total	N	9	145	10	164		
	%	5,4%	88,5%	6,1%	100,0%		

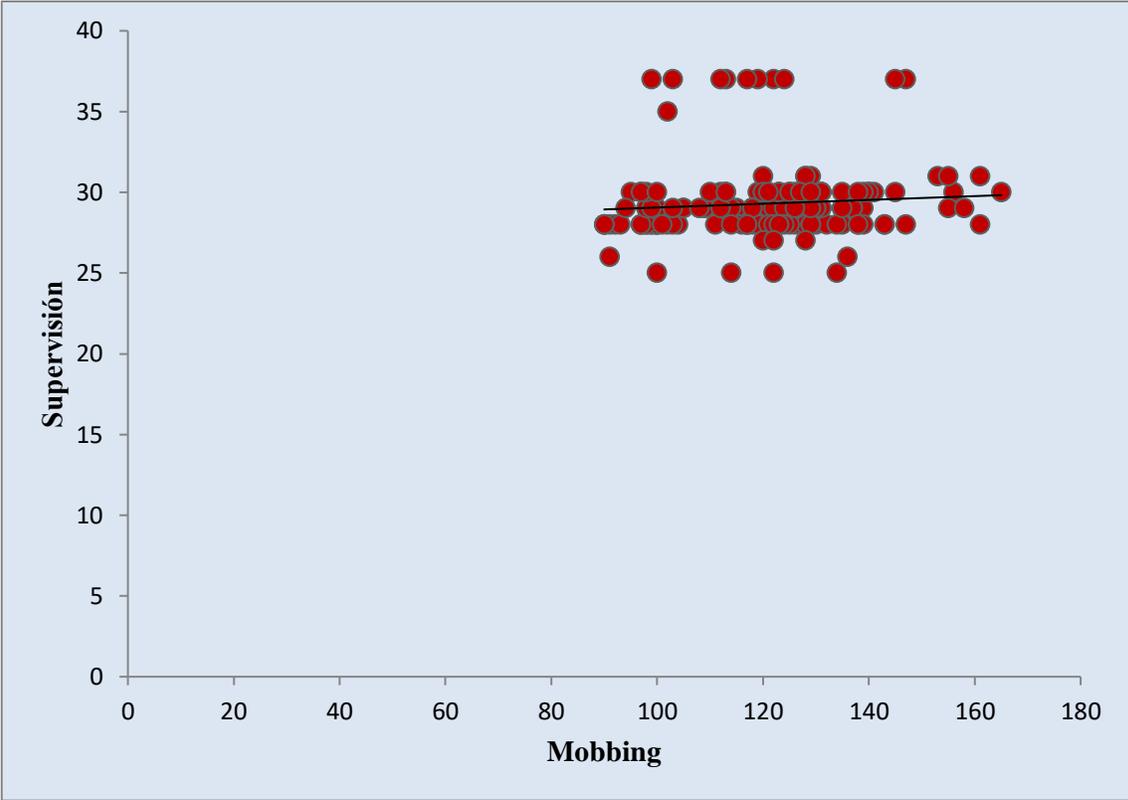
Fuente: Base de datos de los cuestionarios, *Mobbing* y Clima laboral. Procesado en SPSS Vrs. 26.0

**Hipótesis estadística:**

**H<sub>i</sub>** = Existe influencia del *Mobbing* sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.

**H<sub>o</sub>** = No Existe influencia del *Mobbing* sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.

**Interpretación:** En la tabla 6 se aprecia que de 164 participantes, Profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte, 2020, el 49.5% presentan un nivel medio en cuanto al *Mobbing* lo que ocasiona que la Supervisión se encuentre en un nivel medio. Además, se observa que si el *Mobbing* presenta un nivel bajo, esta influye en un nivel medio del 39.0% en base a la Supervisión. Esto se fundamenta por el entorpecimiento del progreso que ocasiona el Mobbing respecto al apoyo en las tareas y funcionalidad del personal de salud en el clima organizacional. Por consiguiente, se puede apreciar que el estadístico Rho de Spearman = 0.169 con un valor p = 0.031, el cual es menor al nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0.05. Por lo tanto, existe influencia del *Mobbing* sobre la Supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.



*Figura 4. 6 Mobbing sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020*

**Determinar la influencia del Mobbing sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.**

Tabla 4. 7 *Mobbing* y comunicación: niveles y correlación

<i>Mobbing</i>		Comunicación			Total	Rho de Spearman	valor p
		Desfavorable	Medio	Favorable			
Medio	N	5	81	4	90	<b>0,183</b>	<b>0,019</b>
	%	3,0%	49,5%	2,4%	54,9%		
Bajo	N	4	64	6	74		
	%	2,4%	39,0%	3,7%	45,1%		
Total	N	9	145	10	164		
	%	5,4%	88,5%	6,1%	100%		

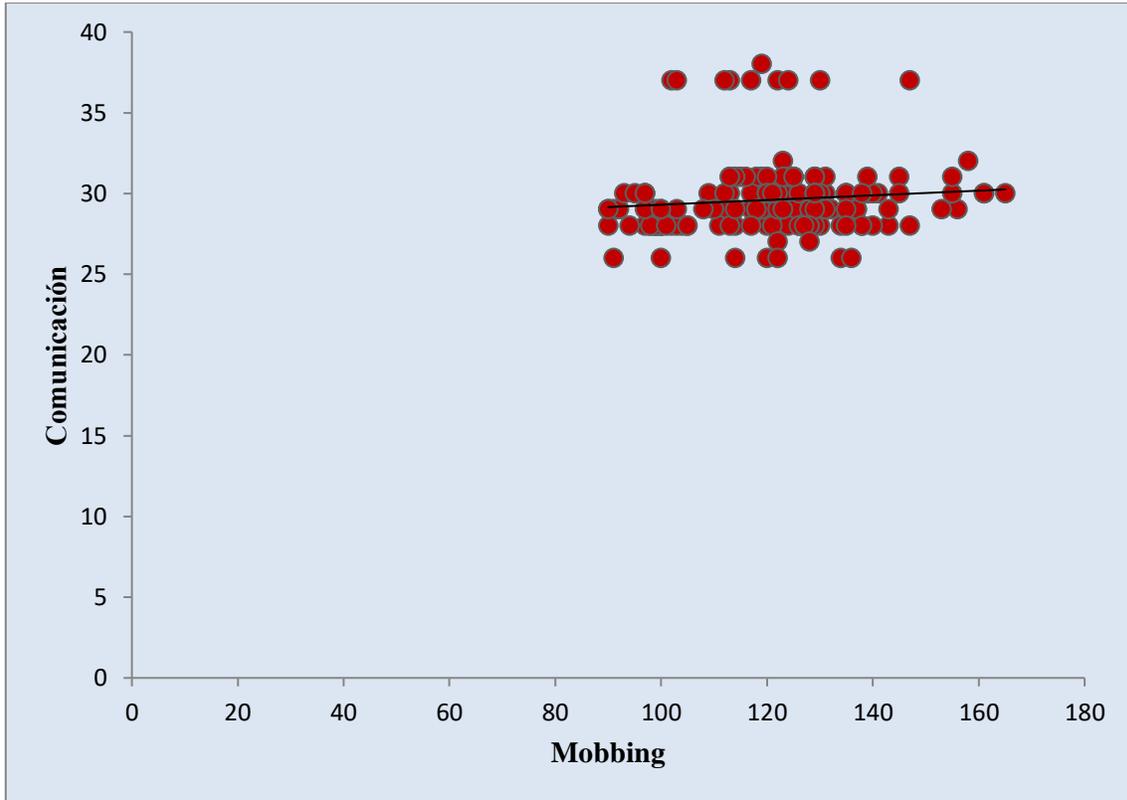
Fuente: Base de datos de los cuestionarios, *Mobbing* y Clima laboral. Procesado en SPSS Vrs. 26.0

**Hipótesis estadística:**

**H<sub>i</sub>** = Existe influencia del *Mobbing* sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.

**H<sub>o</sub>** = No Existe influencia del *Mobbing* sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020.

**Interpretación:** En la tabla 7 se aprecia que de 164 participantes, profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte, el 49.5% presentan un nivel medio en cuanto al *Mobbing* lo que ocasiona que la Comunicación se encuentre en un nivel medio. Además, se observa que si el *Mobbing* presenta un nivel bajo, este influye en un nivel medio del 39.0% en base a la Comunicación. Se debe al bloqueo de comunicación como elemento negativo del *Mobbing* que influye en la fluidez y claridad comunicativa del Clima organizacional. Por consiguiente, se puede apreciar que el estadístico Rho de Spearman = 0.183 con un valor p = 0.019, el cual es menor al nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0.05. Por lo tanto, existe influencia del *Mobbing* sobre la Comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.



*Figura 4. 7* Mobbing sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

**Determinar la influencia del Mobbing sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020**

Tabla 4.8 Mobbing y condiciones laborales: niveles y correlación

<i>Mobbing</i>		Condiciones laborales			Total	Rho de Spearman	valor p
		Desfavorable	Medio	Favorable			
Medio	N	4	81	5	90	<b>0,208</b>	<b>0,008</b>
	%	2,4%	49,5%	3,0%	54,9%		
Bajo	N	4	66	4	74		
	%	2,4%	40,3%	2,4%	45,1%		
Total	N	8	147	9	164		
	%	4,8%	89,8%	5,4%	100%		

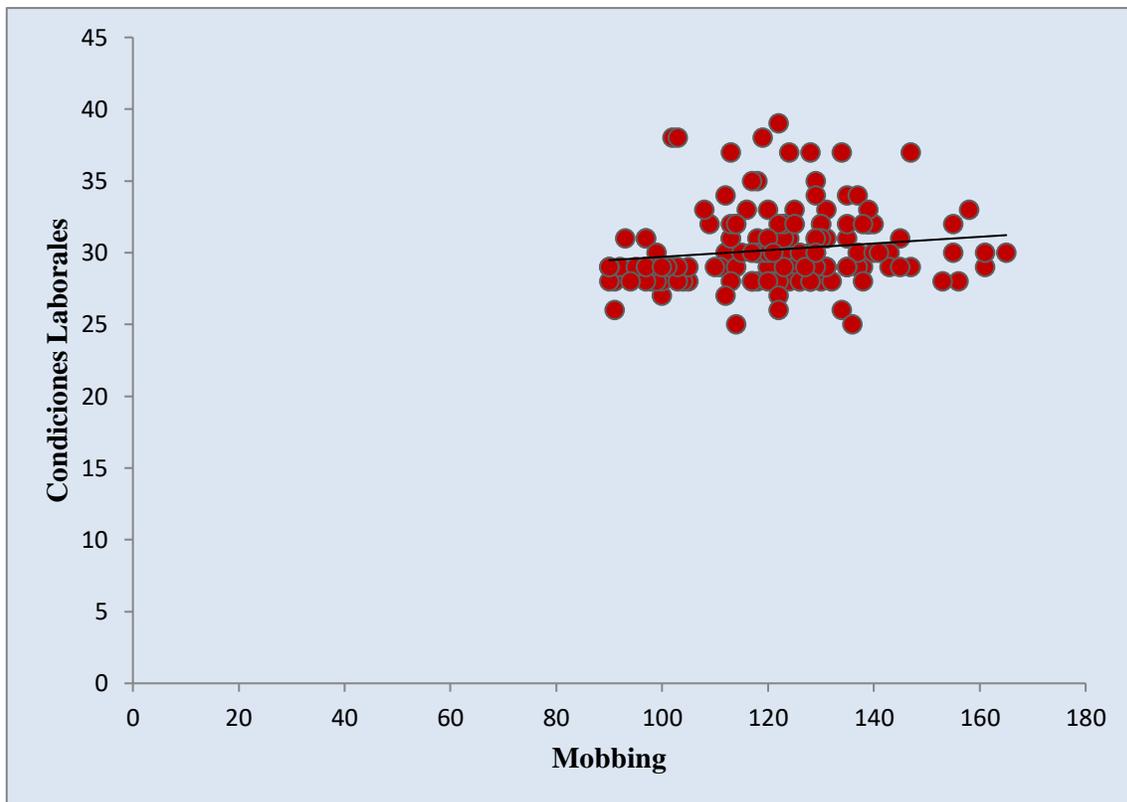
Fuente: Base de datos de los cuestionarios, *Mobbing* y Clima laboral. Procesado en SPSS Vrs. 26.0

**Hipótesis estadística:**

**H<sub>i</sub>** = Existe influencia del *Mobbing* sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

**H<sub>o</sub>** = No Existe influencia del *Mobbing* sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

**Interpretación:** En la tabla 8 se aprecia que de 164 participantes, Profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte, 2020, el 49.5% presentan un nivel medio en cuanto al *Mobbing* lo que ocasiona que las Condiciones laborales se encuentre en un nivel medio. Además, se observa que si el *Mobbing* presenta un nivel bajo, esta influye en un nivel medio del 40.3% en base a las Condiciones laborales, debido a que existe un marcado índice de intimidación encubierta o manifiesta de *Mobbing* en las condiciones materiales, psicosociales y económicas del clima organizacional. Por consiguiente; se puede apreciar que el estadístico Rho de Spearman = 0.208 con un valor p = 0.008, el cual es menor al nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0.05. Por lo tanto, existe influencia del *Mobbing* sobre las Condiciones Laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.



*Figura 4. 8* Mobbing sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2020

### Contrastación de hipótesis

Para probar si las variables se asemejan a una distribución normal, se realizó la prueba de hipótesis Kolmogorov-Smirnov (Mayor a 30 participantes).

**H<sub>i</sub>**: Los datos no provienen de una población normal.

**H<sub>o</sub>**: Los datos provienen de una población normal.

### Prueba de Normalidad

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig.
<i>Mobbing</i>	0.072	164	0.037
<b>Clima Laboral</b>	0.230	164	0.000

*Fuente:* Base de datos de ambas variables y elaborada en SPSS Vrs. 26.0

La prueba de Kolmogorov-Smirnov es un test estadístico empleado para contrastar la normalidad de un conjunto de datos. Sin embargo, el valor p es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no provienen de una distribución normal. Por lo tanto; para contrastar la hipótesis siguiente, se utilizará el coeficiente Rho de Spearman.

## V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general: La influencia del *Mobbing* en el clima organizacional de los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray se encuentra asociada fuertemente con 51.3% en ambas variables, así como la comprobación de la hipótesis con Rho de Spearman = 0.273 y un valor  $p = 0.000$  (Ver Tabla 1). Estos resultados son corroborados por los estudios de Gorgulu y otros (2014) quienes investigaron sobre los efectos del *Mobbing* en los empleados de salud, especialmente en los trabajadores de los servicios de medicina interna, sala de operaciones, cuidados intensivos y servicio de emergencia están expuestos al acoso laboral. Sin embargo, el acoso laboral o *mobbing* no sucede con las enfermeras y obstetras (Gorgulu y otros, 2014). Los resultados de estudios de Gutiérrez-López (2011) tampoco pudieron comprobar exista relación significativa entre las variables, incluso con un nivel alto de acoso. Con respecto a la hipótesis, estos datos se confirman con el estudio de Mendieta y Cayo (2016) quienes relacionan el clima organizacional y la motivación laboral como parte del entorpecimiento del progreso en el *mobbing*, concluyendo que existe asociación directa y significativa Spearman = 0.613 . Finalmente, esto comprueba que la conducta negativa, hostil, inmoral, abusiva o cruel, que se realiza deliberadamente, de manera continua, repetitiva y sistemática, principalmente de múltiples formas atentan la dignidad, integridad psíquica o física de las personas y degradan el entorno laboral (Leymann, 1996).

Según el objetivo específico 1: El nivel del *Mobbing* en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte es de 55% en un nivel medio y el 45% presentaron un nivel bajo. Estos resultados se comprueban con los estudios de Medina y otros (2017) quienes encontraron acoso laboral en profesionales de la salud por especialidades, existe violencia psicológica alta en 31 encuestados y media en 23 encuestados, un promedio de 60%, entre ellos médicos. Del mismo modo, Flores (2017) investigó el *Mobbing* en personal de enfermería y médico, quien encontró que el 98% de médicos presentó un bajo nivel de *Mobbing* y que el 48% de los

profesionales de enfermería presentaron bajo nivel de *Mobbing*. En este sentido, son las enfermeras quienes manifestaron que sufren de entorpecimiento del progreso profesional en un nivel alto de 51.6%, sufrieron de incomunicación en nivel alto con 46.8%, intimidación encubierta con 46.8% de nivel alto y nivel alto de intimidación manifiesta en un 40.3%. El estudio de Flores (2017) concluye que existen diferencias notorias entre los médicos y los profesionales de enfermería respecto al *Mobbing* en la red de salud Túpac Amaru. Así mismo, en un estudio internacional, Maniou (2018) investigaron sobre violencia laboral en el personal de enfermería, emergencia y unidades de cuidados intensivos, y con el mismo Inventario de Leymann demostraron que el acoso laboral y la ansiedad se debe a factores como la competencia laboral en un 60.9 % y el celo profesional en un 58.7%, concluyendo en que el *Mobbing* se encuentra en altas proporciones. Estos resultados confirman las especulaciones teóricas de Leymann (1996) al precisar las formas diversas de *Mobbing* que se manifiestan con la intención de desprestigiar, humillar, estresar, ofender, interferir negativamente en las labores, exclusión, maltrato psicológico hasta lograr la salida del espacio laboral. Entre los comportamientos materiales negativos se encuentran gestos, palabras ofensivas, escritos u otro procedimiento ilícito que afecta la dignidad, integridad psíquica y/o física de la persona (Leymann, 1996; González y Rodríguez, 2006).

Según el objetivo específico 2: El nivel de clima laboral en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte alcanza el 91% en un nivel medio, el 5% presentaron un nivel favorable y el 4% un nivel desfavorable. Esto es confirmado por Franco-Coffré (2015) quienes midieron el nivel de clima laboral en un hospital de Guayaquil encontrando, de manera minuciosa, que el personal en un 78% puede prescindir de supervisión, el 67.39% consideró que el nosocomio cuenta con un sistema de ascenso laboral aceptable, el 87% manifestó que existieron relaciones agradables entre los trabajadores y el jefe. Sin embargo, estos resultados se contradicen respecto a la poca empatía y distanciamiento en un 63% de encuestados. Saldaña (2016), en un hospital nacional, también identificó que el clima

laboral en personal de la salud fue de 65% medio y 15% desfavorables. Específicamente, las dimensiones del clima laboral fueron: estructura en un nivel medio 76.7%, responsabilidad 63% nivel medio, recompensa 61.7% nivel medio, riesgo laboral 55% nivel medio, relaciones 60% nivel medio, cooperación 58.3% nivel medio, desempeño 58% nivel medio, conflicto laboral 48% nivel medio e identidad 43.3% nivel medio. Todos estos indicadores refuerzan los tres fundamentos básicos de Palma (2004) para valorar el clima laboral que son las condiciones laborales, los procesos psicológicos y los resultados de productividad en la organización.

Según el objetivo específico 3: Existe influencia del *Mobbing* sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, el cual se aprecia con el 50.1% en un nivel medio de asociación alta en cuanto al *Mobbing* y la realización personal. Resultados que se confirman con el estudio de Erdogan y Yildirim (2017) quienes encuentran que el personal de salud es atacado por el estatus profesional, 71,8 %., 78,1 % sufrieron de ataque personal. Entonces, estas conductas negativas del *Mobbing* se correlacionaron negativamente con la satisfacción interna de la realización personal en personal de salud. El aislamiento, el ataque personal y conductas negativas se correlacionaron de manera positiva con el compromiso normado. Sin embargo, Yildirim (2017) encuentra consideración y respeto con quienes ostentan estudios de posgrado por sufrir menos efectos de *Mobbing*, lo que deja notar cierta discriminación con quienes no lo poseen. Finalmente, el estatus académico que corresponde a la realización personal en la última jerarquía de necesidades de Maslow citado en (Mullins, 2013) resulta ser un elemento de protección ante el *Mobbing*. Maniou (2018) también encontró una relación directa entre la violencia laboral (*Mobbing*) y la autoestima o realización en el personal de enfermería, quién manifiesta que el personal entrevistado estuvo expuesto al menos una vez por semana a una situación de acoso laboral y casi diariamente el 11.3%, en mucho de los casos provocado por la competencia laboral en un 60.9 % y celo profesional en un 58.7% generando un 50.5% de autoestima (autorealización) de nivel medio. Estos resultados confirman la afectación de la

autorrealización o realización personal como profesional por las pocas posibilidades o alternativas que el contexto laboral ofrece (Palma, 2004).

Según el objetivo específico 4: Existe influencia del *Mobbing* sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, el cual se aprecia con el 50.1% en un nivel medio de asociación alta en las variables. Resultados que se condicen con el estudio de Erdogan y Yildirim (2017) quienes al estudiar el *Mobbing* en el compromiso organizacional, se encontró que el compromiso organizacional no se vio muy influenciado, pese a la satisfacción laboral baja con particularidades de *Mobbing* entre 66,4% de aislamiento, 71,8 % atacados por el estatus profesional, 78,1 % de ataque personal, 28,4 % de comportamientos negativos directos. Entonces, estas conductas negativas se correlacionaron de manera positiva con el compromiso normado (involucramiento) en relación a los valores, misión y visión de la organización como parte del involucramiento laboral (Palma, 2004) o el énfasis del clima de tipo participativo consultivo y grupal (Delgado y Jaik, 2017).

Según el objetivo específico 5: Existe influencia del *Mobbing* sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, el cual se aprecia con el 49.5% en un nivel medio de asociación en cuanto al *Mobbing* y la Supervisión. En el mismo sentido Solano (2017) encuentra que un clima organizacional muy inadecuado 50% y regular 15% provocado por el *mobbing* genera un desempeño laboral regular 55% respecto a la supervisión al no contar con apoyo en las tareas y la funcionalidad de las actividades laborales. El trabajo de Solano (2017) concluye en que existe una correlación significativa entre clima organizacional provocado por acciones mal ejecutadas que repercuten en el apoyo de las tareas de los colaboradores. Precisamente, lo que sostiene Palma (2004) en la valoración y calificación que proveen los jefes inmediatos respecto a la funcionalidad laboral de sus subordinados. Si estos jefes son adversos o proveen de un clima autoritario

(Delgado y Jaik (2017) en el apoyo profesional que necesiten sus colaboradores, lo que pueden conseguir es un personal desmoralizado.

Según el objetivo específico 6: Existe influencia del *mobbing* sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, el cual se aprecia con el 49.5% en un nivel medio de asociación en cuanto al *mobbing* y la comunicación. Estos resultados se corroboran con la tesis de Flores (2017) quién investigo el personal de salud, médicos y enfermeras, de un centro de salud de Lima arrojando que el 47% de enfermeras manifestaron sentir un nivel alto y 5% nivel medio de *Mobbing* así como sufrir de incomunicación en nivel alto con 46.8%, subvariable valorada por Palma (2004), ya sea con el bloqueo comunicacional en fluidez y claridad del mensaje en las actividades internas y externas del trabajo. Así lo considera Delgado y Jaik (2017) al sugerir que la participación grupal prevalece en un ambiente de confianza entre el personal mediante la comunicación o dialogo horizontal para alcanzar las metas y los fines establecidos.

Según el objetivo específico 7: Existe influencia del *Mobbing* sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, el cual se aprecia con el 49.5% en un nivel medio de asociación en cuanto al *Mobbing* y las Condiciones laborales. Los resultados se comprueban con las variables similares, estudiadas por Vallejos (2017) quien estudia el clima organizacional en un nivel de deterioro estuvo representado por un 54.6% regular mientras que la satisfacción como condición laboral se encontró en un nivel bajo representado por un 37.8% y medio de 24.4% en el personal de salud. Claramente los sustenta Palma (2004), este aspecto considera no solo los elementos tangibles sino no tangibles que proporciona la organización a sus empleados. Entre ellos, infraestructura, materiales, equipos de seguridad, flexibilidad de horarios, honorarios, beneficios, ascensos y desarrollo profesional continuo (Palma, 2004).

## VI. CONCLUSIONES

6.1 En general, la influencia del *Mobbing* sobre el clima organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, se encuentra con 51.3% en un nivel medio en cuanto al *Mobbing* lo que ocasiona que el Clima Laboral se encuentre también en un nivel medio de asociación. Así mismo, se apreció que el Rho de Spearman = 0.273 con un valor  $p = 0.000$  comprueba la hipótesis de que sí existe influencia del *Mobbing* sobre el clima organizacional en los profesionales de la salud del nosocomio en mención.

6.2 El nivel del *Mobbing* en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte es de 55% en un nivel medio y el 45% presentaron un nivel bajo.

6.3 El nivel de Clima laboral en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte alcanza el 91% en un nivel medio, el 5% presentaron un nivel favorable y el 4% un nivel desfavorable.

6.4 Existe influencia del *Mobbing* sobre la Realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, el cual se aprecia con el 50.1% en un nivel medio de asociación alta en cuanto al *Mobbing* y la Realización personal.

6.5 Existe influencia del *Mobbing* sobre el Involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, el cual se aprecia con el 50.1% en un nivel medio de asociación alta en cuanto al *Mobbing* y el Involucramiento organizacional.

6.6 Existe influencia del *Mobbing* sobre el Supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, el cual se aprecia con el 49.5% en un nivel medio de asociación en cuanto al *Mobbing* y la Supervisión.

6.7 Existe influencia del *Mobbing* sobre la Comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, el cual se aprecia con el 49.5% en un nivel medio de asociación en cuanto al *Mobbing* y la Comunicación.

6.8 Existe influencia del *Mobbing* sobre las Condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, el cual se aprecia con el 49.5% en un nivel medio de asociación en cuanto al *Mobbing* y las Condiciones laborales.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los Directivos de relaciones institucionales, de Gestión de Personas y de Asesoría jurídica de derecho laboral de EsSalud establecer las políticas, organización, soporte legal y práctico de los recursos humanos para detectar los casos de acoso laboral (*Mobbing*) y mejorar el clima organizacional, en especial, para los profesionales de la salud cuando se sabe ahora que toda conducta hostil de algunos profesionales degrada el entorno laboral y, como es lógico, el desempeño laboral en los empleados.

Se recomienda a los directivos de la Gerencia Central de Gestión de Personas y las Unidades de políticas y organización del recurso humano, relaciones laborales, desarrollo de personal y relaciones humanas y sociales de las oficinas desconcentradas establecer talleres o programas de capacitación progresiva sobre detección de formas ofensivas o abuso laboral y técnicas de resolución de conflictos tanto para los jefes y personal de los hospitales de EsSalud.

Se recomienda a los directivos de la Gerencia Central de Gestión de Personas y las Unidades de políticas y organización del recurso humano, relaciones laborales, desarrollo de personal y relaciones humanas y sociales de las oficinas desconcentradas establecer programas que mejore las condiciones laborales, el bienestar, relaciones interpersonales y trabajo en equipo. Pueden incluirse también talleres de liderazgo relacional para mejorar la empatía entre los colaboradores de la salud. Es preciso, mencionar que este tipo de programas es continuo y consecutivo, que incluya talleres de acompañamiento para valorar su cumplimiento hasta crear un hábito o costumbre en el personal.

A los directivos de la Gerencia descentralizada o Red de EsSalud de La Libertad y Hospital Víctor Lazarte Echeagaray considerar los valores del efecto del *Mobbing* en la realización personal o evaluar el ambiente laboral del hospital para desarrollar

nuevas actitudes, promocionado el interés y emoción en el trabajo y minimizar el estrés. Así mismo, se debe crear oportunidades de desarrollo personal o creación de una cultura de aprendizaje. Lo cual fomenta que los empleados realicen o desarrollen una conducta más positiva

A los directivos de la Gerencia descentralizada o Red de EsSalud de La Libertad y Hospital Víctor Lazarte Echegaray diagnosticar el nivel de involucramiento organizacional y luego implementar estrategias para reevaluar la naturaleza del trabajo y los puestos de trabajo, es decir considerar la variedad, la autonomía, interacción, conocimiento y habilidad requerida, si como la responsabilidad asumida por los profesionales de salud. Además, se debe implementar programas de capacitación en liderazgo para los jefes de personal. Estos programas pueden ser formales o combinados mediante métodos como *e-learning*, *coaching* o *mentoring*.

A los directivos de la Gerencia descentralizada o Red de EsSalud de La Libertad y Hospital Víctor Lazarte Echegaray reevaluar los métodos de supervisión en los profesionales. Como afirma Amstrong (2008), experto en recursos humanos, “El personal abandona a los gerentes no a la organización”. Entonces la dirección de EsSalud debe tomar las estrategias pertinentes para seleccionar a los gerentes y líderes con cualidades desarrolladas de liderazgo. En todo caso, capacitar a los jefes de personal en habilidades de liderazgo, en métodos para resolver conflictos y tratar con quejas. En este sentido, la dirección de recursos humanos y técnico legal podrían introducir mejores procedimientos de cómo lidiar con las quejas y problemas disciplinarios y capacitar al personal para usarlos.

A los directivos de la Gerencia descentralizada o Red de EsSalud de La Libertad y Hospital Víctor Lazarte Echegaray mejorar la comunicación con los profesionales de la salud mediante técnicas de comunicación o escucha empática individual y colectiva. Es decir, crear un ambiente laboral en el cual los profesionales de la salud tengan la oportunidad de emitir su opinión y animándolos a hacerlo. Debe saberse

que la comunicación es influyente, considerando el contexto, el contenido y la visión de la organización.

A los directivos de la Gerencia descentralizada o Red de EsSalud de La Libertad y Hospital Víctor Lazarte Echeagaray mejorar las condiciones físicas del hospital con implementación y modernización de los equipos no solo para una eficiente atención al asegurado sino para facilitar el desempeño laboral. Así también, las condiciones psicológicas se mejoran mediante acciones que permitan a los empleados alcanzar los estándares de desempeño estándar, mejorar las habilidades y competencias existentes. Esto incluye al nuevo personal, es decir, hacer que los nuevos empleados adquieran y aprendan las habilidades básicas y el conocimiento necesario de su función.

## **VIII. PROPUESTA**

### **PROGRAMA “CALIDAD DE VIDA LABORAL AHORA”**

#### **I. DATOS INFORMATIVOS:**

1. Título:

Programa de intervención “Calidad de vida laboral Ahora”

2. Usuarios:

Directivos y jefes del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo  
Profesionales de la salud, médicos y enfermeras.

3. Duración:

Inicio: Enero del 2021.

Término: Marzo del 2021.

4. Responsables:

Jefe de Recursos Humanos de la Red Asistencial La Libertad-EsSalud  
Director del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo.

#### **II. PRESENTACIÓN:**

La presente propuesta consiste desarrollar un Programa de intervención titulado “Calidad de vida laboral Ahora” dirigida a los trabajadores de la salud de la Red Asistencial La Libertad-EsSalud y el Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo.

Este programa de capacitación se desarrollará en 05 sesiones expositivas de 120 minutos cada uno en un periodo de tres meses vía virtual o Zoom. Se trata de difundir estrategias asertivas de intervención entre los empleados para prevenir los actos de hostilidad laboral, causadas por desconocimiento o animosidad. Sin embargo, queda claro que para que exista una adecuada prevención del acoso laboral deben considerarse aspectos importantes como: el ambiente laboral, sus microclimas, la claridad de las políticas organizativas y legales, la participación de los empleados en la toma decisiones, y sobre

todo, la diferencia entre una alta exigencia laboral acorde a la naturaleza del trabajo y el acoso laboral.

Así también, este programa de naturaleza inductiva conlleva a la toma de conciencia más que a estrategias de reparación y/o sancionadoras. Finalmente, el programa se evaluará de acuerdo a las dimensiones que se requieran para mejorar los niveles de clima organizacional.

### III. INTRODUCCIÓN:

En 1936 se promulga la Ley N° 8433 que crea el Seguro Social Obrero Obligatorio y la Caja Nacional del Seguro Social, marcando prácticamente el inicio de la Seguridad Social en el Perú. Se iniciaron las prestaciones de servicios de salud en el Hospital Mixto de Lima u Hospital Obrero, luego se llama Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. En 1948, Manuel Odría crea la Caja Nacional del Seguro Social del Empleado. En 1958, Manuel Prado Ugarteche termina de construir el Hospital Central del Empleado, hoy Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Entre 1968 y 1980, se unificó el Seguro Social Obrero y el Seguro Social del Empleado. En 1973, se creó el Seguro Social del Perú, dependiente del Ministerio de Trabajo.

En 1980 se crea el Instituto Peruano de Seguridad Social. Es a partir de 1995 que este instituto da prestaciones de salud. Finalmente, en 1999 se creó el Seguro Social de Salud (EsSalud), como encargado de las prestaciones de salud a los asegurados. Hoy en día, EsSalud cuenta con 400 establecimientos entre hospitales generales, policlínicos y establecimientos especializados de salud; entre ellos el Hospital Víctor Lazarte Echeagaray

El Hospital Víctor Lazarte Echeagaray se inauguró el 29 de enero de 1951 por el doctor Edgardo Rebagliati Martins quien entonces era Ministro de Salud Pública y Asistencia Social durante el gobierno del ex Presidente de la

República del Perú, don Manuel Arturo Odría Amoretti. En 1973, a consecuencia de la fusión de los seguros del obrero y del empleado, se dio origen al Instituto Peruano de Seguridad Social, dando así inicio a la atención de ambos tipos de asegurados, por lo que pasó a denominarse Hospital IPSS Zonal I. En 1980, el hospital cambia su denominación a hospital Víctor Lazarte Echegaray en honor de quien fuera el primer director de dicha institución. En abril de 1997 el hospital Víctor Lazarte Echegaray se acreditó como de nivel II, de acuerdo con el protocolo de acreditación del Ministerio de Salud. En enero de 2000, el hospital II Víctor Lazarte Echegaray fue elevado a la categoría de hospital nivel IV para jubilo de todo su público externo e interno. Sin embargo, el año 2019, el hospital fue recategorizado a nivel III-1 (Según Resolución Gerencial Regional N.º 616-2019-GRLL-GGR-GRSS).

A la fecha, la Red Asistencial de La Libertad integra 3385 profesionales asistenciales de la salud y en el hospital Víctor Lazarte Echegaray se constituyen un total de 1054 trabajadores de la salud en diferentes regímenes laborales, según información reciente de la Jefatura de Recursos Humanos de la Red Asistencial La Libertad, 2020.

#### IV. JUSTIFICACIÓN:

La presente propuesta nace ante la percepción que el *Mobbing* o Acoso laboral es una constante que influye en el clima organizacional de los profesionales de la salud. Es decir, el clima organizacional puede verse afectado por consecuencias negativas que perturba el normal desarrollo profesional y personal del trabajador de la salud, cuya consecuencia lógica, crea, a su vez, un impacto que se extienden hacia el servicio de la comunidad de los usuarios o pacientes. Razón suficiente para que el departamento de Recursos humanos de la Red Asistencial La Libertad-EsSalud en coordinación con la dirección del Hospital Víctor Lazarte Echegaray

implementen estrategias y desarrolle programas para prevenir o revertir tales situaciones.

**V. OBJETIVOS:**

General:

Desarrollar un programa de intervención sobre titulado “Calidad de vida laboral Ahora” dirigida a los profesionales de la salud el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo.

Específicos:

- ✓ Desarrollar estrategias para detectar y rebatir el desprestigio personal del profesional de la salud en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo
- ✓ Desarrollar estrategias para movilizar el entorpecimiento del progreso del profesional de la salud en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo
- ✓ Desarrollar estrategias comunicacionales 360 en el profesional de la salud en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo
- ✓ Desarrollar estrategias de *mystery employer* para detectar la intimidación encubierta y manifiesta del profesional de la salud en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo
- ✓ Desarrollar estrategias de revaloración y reconocimiento ante el desprestigio laboral del profesional de la salud en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo

**VI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:**

**6.1. Cronograma de Ejecución**

Se especifican las actividades a desarrollar desde el inicio al término de la propuesta durante el periodo del 2021, en la siguiente tabla:

Actividad	Semanas Enero-Febrero-Marzo, 2021												
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	

<i>Cuánto valgo como persona</i>													
<i>Tu progreso profesional es nuestro progreso</i>													
<i>Comunicación 360</i>													
<i>Mi conciencia es mi mejor empleador.</i>													
<i>Cuánto valgo como profesional</i>													
<i>Evaluación de los resultados del 2021</i>													

**VII. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES:**

Humanos	Cantidad
Directores y coordinador	10
Total	10

Materiales	Asignación
Papel bond 80 g.	Según programación presupuestal
Cajas de lapiceros.	Según programación presupuestal
Fólderes.	Según programación presupuestal
USB	Según programación presupuestal
Tinta para impresora.	Según programación presupuestal
Laptop y proyector	Según programación presupuestal
Computadora personal	Según programación presupuestal
Cámara fotográfica	Según programación presupuestal

**VIII. PRESUPUESTO:**

Descripción	Cantidad	P. UNIT (S/)	TOTAL (S/)
Papel bond 80 g.	4 millares	25.00	100.00

Cajas de lapiceros.	10 cajas	20.00	200.00
Fólderes.	200 unidades	1.00	200.00
USB	05 unidades	25.00	125.00
Tinta para impresora.	04 unidades	50.00	200.00
SUB TOTAL 1		S/ 121.00	S/ 825.00
Servicios disponibles			
Fotocopias	1000 hojas	0.10	100.00
Internet	1000 horas	1.00	1000.00
Transporte	60 viajes	10.00	600.00
Telefonía	Global	300.00	300.00
Otros	Global	500.00	500.00
SUB TOTAL 2		811.00	2500.00
TOTAL		s/432.00	s/3325.00

Fuente: Estimación propia del investigador.

#### IX. RECURSOS FINANCIEROS:

Financiamiento:

Colaboración de la unidad de finanzas y recursos humanos de la Red Asistencial La Libertad-EsSalud

## REFERENCIAS

- American Psychological Association (2019). *Publication Manual of the American Psychological Association*. 7th Ed. Washington, DC: American psychological association. <https://apastyle.apa.org/manual/>
- Baguer, A. (2009). *Dirección de personas. Un timón en la tormenta*. (2.a ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Chávez S.; D. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray–Trujillo, 2015. Universidad Privada Antenor Orrego
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3.a ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Colegio Médico del Perú (2007). *Código de ética y deontología*. Lima.
- Cortés Jiménez, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”*. Xalapa, Ver., 2009. (Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana).
- De Soto, H. (2011). *Los 12 economistas más importantes de la historia*. 2da. Ed. Perú. Grupo Editorial Norma.
- Delgado, Y., Jaik, A. (2017). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: Instituto Universitario Anglo Español.
- Di Martino, V., Hoel, H., Cooper, C. (2003). *Prevention violence and harassment in the work place*. European Foundation for the improvement of living and working conditions. Luxembourg, 1-89.
- Einarsen, S. (2000). *Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach*. *Aggression and Violent Behavior*, 4(5), 379-401.
- Erdogan, V; Yildirim, A. (2017). *Healthcare professionals' exposure to Mobbing behaviors and relation of Mobbing with job satisfaction and organizational commitment*. Istanbul University Florence Nightingale.
- Flores G., H. (2017). *Mobbing en personal de enfermería y médico de la red de salud Túpac Amaru*, Lima-2017. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).

- Franco Coffré, J. (2015). Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena 2014. (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil).
- Galloza R. (2018). Prevalencia y características de la violencia laboral tipo II en médicos de hospitales de Piura, 2017. Universidad Cesar Vallejo.
- Gamarra, G.; Rivera, T.; Wong, F. y Pujay, O. (2016). Estadística e investigación con aplicaciones de SPSS. 2da. Ed. Lima: San Marcos.
- Gómez, D., Gerardo, R. y López, H. (2010). El compromiso y clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio. *Administración y Desarrollo*, 52(38), 97-104.
- González, J. y Rodríguez, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.
- Gorgulu, N.; Beydag, K.; Funda, S. y Klyak, M. (2014). Los efectos del *Mobbing* en los empleados de salud en el Hospital Público Atatur en la ciudad de Balikesir. Turquía. Okan University School of Health Sciences, Istanbul
- Gutiérrez-López, E. (201). El acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral, en una organización educativa y otra de salud. (Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Querétaro).
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. 1ra Ed. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Ed. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hirigoyen M. (1999). El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Landauro M; L. (2018). Características de *Mobbing* en internos de medicina humana, Región Lambayeque 2016. Universidad San Martín de Porres.
- Leymann H. (1990). *Mobbing* and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2), 119-126.

- Leymann H. (1996). The content and development of *Mobbing* at work. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
- Lomax, L. y Hans-Vaughn, D. (2012). *An introduction to statistical concepts*. 3<sup>rd</sup>. Ed. London: Routledge.
- Maniou, M. (2018). *Workplace Violence, Anxiety and Self-Esteem in Nursing Staff of Primary, Emergency and Intensive Care Units on the Island of Crete*. Neapolis University Hephæstus Repository.
- Mariás, J. (1962). *Historia de la filosofía*. 15ava. Ed. Madrid. Alianza Universal de Textos.
- Martinez, D. (2009). *Violencia psicológica en el trabajo: Métodos de evaluación y variables sociodemográficas relevantes*. (Tesis Doctoral, Universidad de Valencia).
- Medina- Gomez, O. (2016). Prevalencia de *Mobbing* en trabajadores y factores de riesgo asociados. *Gaceta Médica de México*, 152, 452-456.
- Medina, M., Palmer, L., Quiñones, K., Medina, M.C., López, D. (2017). Síndrome de *Mobbing* en médicos especialistas en un hospital de segundo nivel en México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 18(4), 44-47.
- Mendieta, M. y Cayo, R. (2016). *Clima organizacional y motivación laboral en el Centro de Salud San Martín de Porres - Villa El Salvador- 2015*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Colombia. Neiva.
- Mullins, L. (2013). *Management and organizational behaviour*. 9th. Ed. London: Prentice Hill
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC: Manual*. Lima.
- Paoli, P. y Merllié, D. (2001). *Third European Survey and Working Conditions 2000*. European Foundation for the improvement of living and working conditions. Luxembourg, 1-71.

- Ramos, J. (2010). Relación entre acoso laboral y clima organizacional: Revisión teórica. Universidad de la Sabana. Facultad de Psicología.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional (10.a ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Sairitupac M.; L. (2016). Conocimientos de enfermería y percepción de *Mobbing* en internos de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado. Tesis. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Saldaña, A. (2016). Clima laboral y satisfacción en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
- Solano, R. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central- Juanjui, año 2017. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
- Trujillo, M., Valderrabano, M., Hernández, R. (2007). *Mobbing*: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. Rev. INNOVAR, 17(29), 71-92.
- Universidad César Vallejo (2017). Código de ética en investigación. Trujillo. [Citado 03 May 2019] Disponible de <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Uribe, J., García, A., Castillo, I., Barrera, P. (2011). La escala mexicana de acoso en el trabajo (EMAT): Violencia laboral, factores psicosomáticos y clima laboral, un estudio confirmatorio. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 30(2), 161-182.
- Vallejos, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
- Vara-Horna, A. (2015). Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima: Editorial Macro.

Vera L.; J. (2014). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de gerencia de la RALL, en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Universidad Nacional de Trujillo.

## ANEXOS

### ANEXO 01: Matriz de operacionalización

**Tabla 2.1**

**Operacionalización de la variable independiente: *Mobbing***

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<i>Mobbing</i>	El <i>Mobbing</i> estriba sobre una conducta negativa, hostil, inmoral, abusiva o cruel de manera deliberada, continua, repetitiva y sistemática por uno o un grupo de personas dentro de una organización en contra de un único individuo, con el propósito de desprestigiar, humillar, estresar, ofender, interferir en sus labores hasta obtener su completa exclusión del espacio laboral (Leymann, 1996).	Para determinar el acoso laboral se debe tomar en cuenta el desprestigio personal, el entorpecimiento del progreso, el bloqueo de comunicación, la intimidación encubierta y manifiesta, y el desprestigio laboral de los empleados de salud. Estas subvariables se medirán mediante el inventario LIPT de Leymann modificado por González y Rodríguez (2006).	Desprestigio laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Distorsión del mensaje</li> <li>✓ Rumores</li> <li>✓ Medidas restrictivas</li> <li>✓ Minimización o comparación</li> </ul>	Ordinal
			Entorpecimiento del progreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Degradación</li> <li>✓ Rotación</li> </ul>	Ordinal
			Bloqueo de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Barreras comunicativas</li> <li>✓ Chismes</li> </ul>	Ordinal
			Intimidación encubierta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Restricciones indirectas</li> <li>✓ Daños encubiertos</li> </ul>	Ordinal
			Intimidación manifiesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amenazas</li> <li>✓ Restricciones directas</li> <li>✓ Poner en ridículo público.</li> </ul>	Ordinal
			Desprestigio personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crítica negativa</li> <li>✓ Burla</li> </ul>	Ordinal

**Nota:** La teoría que fundamenta la variable *Mobbing* sigue las pautas de Leymann (1996) y González y Rodríguez (2006) tanto para medir las dimensiones y sus indicadores.

**Tabla 2.2**

**Operacionalización de la variable dependiente: Clima organizacional**

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Se define como la percepción de aquellas acciones vinculadas al ambiente laboral, en este sentido esta variable se establece como un componente que se utiliza para diagnosticar las necesarias acciones disciplinarias en la mejora de sus evidencias de comportamiento (Palma, 2004).	El modelo de clima organizacional se compone mediante la valoración de la autorrealización, el involucramiento, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales del profesional de la salud. Estas subvariables serán medidas por un cuestionario de 50 ítems en escala de Likert.	Autorealización	✓ Desarrollo personal. ✓ Desarrollo profesional.	Ordinal
			Involucramiento	✓ Identificación. ✓ Compromiso	Ordinal
			Supervisión	✓ Apoyo en las tareas ✓ Funcionalidad	Ordinal
			Comunicación	✓ Fluidez comunicativa ✓ Claridad comunicativa	Ordinal
			Condiciones laborales	✓ Materiales. ✓ Psicosociales. ✓ Económicas	Ordinal

**Nota:** La teoría que fundamenta la variable Clima organizacional sigue las pautas de Palma (2004) tanto para evaluar las dimensiones y sus indicadores.

## ANEXO 02: Ficha técnica e instrumentos de recolección de datos.

### FICHA TÉCNICA DE INVENTARIO DE ACOSO LABORAL

Nombre del instrumento	Inventario de acoso laboral de Leymann (LIPT-60)
Autor	Leymman modificada por J. L. González de Rivera
Año	2003
País de origen	España
Objetivo	Evalúa el acoso laboral
Dirigido a	Trabajadores con dependencia laboral
Dimensiones	Desprestigio laboral: 14 ítems Entorpecimiento del progreso: 07 ítems Incomunicación: 09 ítems Intimidación encubierta: 07 ítems Intimidación manifiesta: 06 ítems Desprestigio personal: 07 ítems No alineados: 10 ítems

En Desprestigio laboral se encuentran los ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60. Entorpecimiento del progreso se tienen los ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37. Incomunicación o bloqueo de la comunicación es valorado por los ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53. En Intimidación encubierta se encuentran los ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48. En Intimidación manifiesta se conforman por los ítems 1, 2, 4, 8, 19, 29. Por último, Desprestigio personal es valorada por los ítems 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31.

Excepcionalmente, existen 10 ítems que no son agrupables en una sola dimensión, sin embargo se toman en cuenta para el análisis global cualitativo por su importancia relevante para caracterizar el acoso laboral, pudiéndose dispersar entre las otras dimensiones: 22, 23, 26, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 45.

## INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN (LIPT-60)

(Versión modificada por J. L. González de Rivera)

Estimado colega, a continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con un aspa (X):

El cero ("0") si **Nunca** ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ("1") si la ha experimentado un **Poco**

El dos ("2") si la ha experimentado **Moderada o medianamente**

El tres ("3") si la ha experimentado **Bastante** y

El cuatro ("4") si la ha experimentado **Mucho o extraordinariamente**.

Profesional: Médico \_\_\_ Enfermera \_\_\_

Sexo: M \_\_\_ F \_\_\_

SITUACIONES	RESPUESTA				
1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse 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 y 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 a 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 consiguen hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto 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 ignora y 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 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 avances, 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 (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	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 y aciertos.	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegos y dificultades.	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

Muchas gracias por su información.

## FICHA TÉCNICA DE ESCALA CLIMA LABORAL

Nombre del instrumento	Escala Clima Laboral CL-SPC
Autor	Sonia Palma Carrillo
Año	2004
País de origen	Perú
Objetivo	Evalúa el clima laboral (Nivel de percepción del ambiente laboral)
Dirigido a	Trabajadores con dependencia laboral
Dimensiones	Realización personal: 10 ítems Involucramiento laboral: 10 ítems Supervisión: 10 ítems Comunicación: 10 ítems Condiciones laborales: 10 ítems
Respecto a la Autorealización con los ítems 1,6,11,16,21,26,31,36,41,46; involucramiento con las actividades asignadas compuesta de con los ítems 2,7,12, 17,22,27,32,37,42,47; Supervisión con los ítems 3,8,13,18,23,28,33,38,43,48; Comunicación o acceso a información con los ítems 4,9,14,19,24,29,34,39,44,49; y las Condiciones laborales incluyendo los ítems 5,10,15,20,25,30,35,40,45, 50.	

## INVENTARIO DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)

(Versión modificada por S. Palma)

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Marque con un aspa (X):

El uno ("1") si **Nunca o no** ha experimentado esta característica en el trabajo.

El dos ("2") si la ha experimentado un **Poco**

El tres ("3") si la ha experimentado **Regularmente o algo**

El cuatro ("4") si la ha experimentado **Mucho**

El cinco ("5") si la ha experimentado **Siempre o todo**

Profesional: Médico \_\_\_ Enfermera \_\_\_

Sexo: M \_\_\_ F \_\_\_

SITUACIONES	RESPUESTA				
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	1	2	3	4	5
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	1	2	3	4	5
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	1	2	3	4	5
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	1	2	3	4	5
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1	2	3	4	5
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	1	2	3	4	5
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	1	2	3	4	5
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1	2	3	4	5
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	1	2	3	4	5
10. Los objetivos del trabajo son retadores.	1	2	3	4	5
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	1	2	3	4	5
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	1	2	3	4	5
13. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	1	2	3	4	5
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	1	2	3	4	5
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	1	2	3	4	5
16. Se valora los altos niveles de desempeño.	1	2	3	4	5
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	1	2	3	4	5
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5
19. Existen suficientes canales de comunicación.	1	2	3	4	5
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	1	2	3	4	5
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	1	2	3	4	5
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	1	2	3	4	5

23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	1	2	3	4	5
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	1	2	3	4	5
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	1	2	3	4	5
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	1	2	3	4	5
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	1	2	3	4	5
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	1	2	3	4	5
30. Existe buena administración de los recursos.	1	2	3	4	5
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	1	2	3	4	5
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	1	2	3	4	5
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	1	2	3	4	5
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	1	2	3	4	5
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	1	2	3	4	5
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	1	2	3	4	5
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	1	2	3	4	5
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	1	2	3	4	5
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	1	2	3	4	5
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	1	2	3	4	5
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	1	2	3	4	5
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	1	2	3	4	5
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	1	2	3	4	5
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	1	2	3	4	5
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	1	2	3	4	5
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	1	2	3	4	5
48. Existe un trato justo en la empresa.	1	2	3	4	5
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	1	2	3	4	5
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su información.

ANEXO 03: Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, ..... identificado con DNI N°..... acepto participar voluntariamente en proveer información personal sobre la investigación “*Mobbing* y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020” Por lo tanto, declaro haber sido informado respecto al propósito de la misma.

El autor, por su parte, se compromete a respetar la dignidad humana y utilizar la información obtenida para fines del estudio y académicos de manera confidencial.

---

Firma del participante

---

Firma del Investigador

## ANEXO 04: Base de datos

### MATRIZ DE DATOS

En esta presentación de matriz de datos corresponde a un Diseño Correlacional. Por lo que se observa que la variable *Mobbing* (V1) tiene 6 Dimensiones (D1, D2, D3, D4, D5 y D6) y un grupo de ítems no alineados (D7). Por otro lado, la variable Clima Laboral (V2) tiene 5 Dimensiones (D1, D2, D3, D4 y D5).

ENCUESTA	D1 V1	D2 V1	D3 V1	D4 V1	D5 V1	D6 V1	D7 V1	V1	D1 V2	D2 V2	D3 V2	D4 V2	D5 V2	V2
1	17	11	21	17	8	8	18	100	28	28	28	28	29	141
2	31	17	12	16	9	9	11	105	28	28	29	28	28	141
3	25	16	12	15	15	14	15	112	29	28	30	29	30	146
4	17	11	21	17	8	8	18	100	25	26	25	26	27	129
5	21	9	11	15	9	6	20	91	28	28	28	29	28	141
6	17	11	21	17	8	8	20	102	37	37	35	37	38	184
7	19	14	16	5	13	7	16	90	29	28	28	29	28	142
8	21	9	11	15	9	6	20	91	26	25	26	26	26	129
9	25	8	17	10	12	4	16	92	29	28	28	29	29	143
10	26	8	17	10	12	4	16	93	29	28	28	30	31	146
11	17	11	21	17	8	8	18	100	28	29	28	29	28	142
12	17	8	16	17	5	10	24	97	28	28	28	30	31	145
13	17	8	16	17	5	10	24	97	28	28	28	30	31	145
14	31	12	12	13	20	8	17	113	37	37	37	37	37	185
15	27	12	12	5	12	16	14	98	28	28	28	28	29	141
16	27	10	22	15	11	10	16	111	28	29	28	28	29	142
17	27	14	20	12	14	21	22	130	28	28	28	28	28	140
18	27	12	12	5	12	17	14	99	28	29	37	28	29	151
19	33	16	16	19	10	9	14	117	29	28	28	29	28	142
20	27	12	12	5	12	17	14	99	28	29	28	28	29	142
21	24	12	16	15	14	22	17	120	28	28	28	28	29	141
22	35	14	22	17	12	16	22	138	28	28	28	28	29	141
23	27	12	12	5	12	17	14	99	29	29	28	29	30	145
24	17	11	21	17	8	8	18	100	28	29	29	28	29	143
25	23	16	12	16	8	15	12	102	28	29	28	28	29	142
26	27	8	6	10	16	18	18	103	37	37	37	37	38	186
27	17	11	21	17	8	8	18	100	28	29	28	28	29	142
28	24	16	18	13	7	11	25	114	26	26	25	26	25	128
29	33	13	17	10	16	8	21	118	29	29	29	29	28	144
30	20	10	19	22	16	14	17	118	30	30	28	30	31	149
31	27	12	12	5	12	16	14	98	28	28	28	29	28	141
32	17	8	16	17	5	10	24	97	29	29	28	28	29	143
33	22	16	21	17	14	19	14	123	28	28	28	29	28	141
34	27	12	12	5	12	16	14	98	28	28	29	29	29	143

35	27	14	20	12	14	21	23	131	29	28	30	29	29	145
36	27	12	12	5	12	17	14	99	29	28	29	28	28	142
37	27	12	12	5	12	16	14	98	29	28	30	28	29	144
38	30	13	17	12	14	19	13	118	28	28	29	30	30	145
39	39	14	18	15	10	17	16	129	30	30	29	31	29	149
40	17	8	16	17	5	10	24	97	30	29	30	29	28	146
41	31	19	12	17	18	12	22	131	29	29	29	30	31	148
42	33	13	20	10	10	16	20	122	28	28	29	28	29	142
43	27	7	23	19	11	12	15	114	29	28	29	28	29	143
44	25	21	18	16	13	15	24	132	28	28	28	29	28	141
45	27	10	14	13	15	14	20	113	30	29	30	30	31	150
46	34	10	12	18	14	13	14	115	30	29	29	31	30	149
47	21	9	11	15	9	6	19	90	28	28	28	28	29	141
48	33	12	18	15	14	11	23	126	28	28	28	28	28	140
49	30	15	18	7	9	6	19	104	28	29	28	28	28	141
50	21	9	11	15	9	6	19	90	30	28	28	29	29	144
51	27	13	24	18	14	20	31	147	30	29	28	28	29	144
52	30	17	20	15	16	18	19	135	28	28	29	30	31	146
53	19	10	24	10	3	10	19	95	29	29	30	30	29	147
54	19	10	23	10	3	10	19	94	28	28	29	28	28	141
55	29	17	21	17	7	14	16	121	28	29	29	29	30	145
56	27	10	14	13	15	14	20	113	29	28	29	28	28	142
57	27	16	22	12	16	10	22	125	30	30	30	29	29	148
58	28	19	20	15	9	7	21	119	29	28	30	31	30	148
59	34	19	12	14	16	10	18	123	29	28	29	30	28	144
60	31	12	12	13	20	8	17	113	30	29	29	31	31	150
61	39	14	18	15	10	17	16	129	30	30	28	29	29	146
62	26	11	18	15	5	15	19	109	29	28	29	30	32	148
63	21	14	16	7	9	13	17	97	29	29	30	30	29	147
64	20	14	16	12	8	15	18	103	29	28	28	28	28	141
65	23	16	17	10	13	8	18	105	29	29	29	28	29	144
66	25	16	17	14	11	9	26	118	28	28	29	29	30	144
67	23	16	19	15	12	22	16	123	29	28	30	30	30	147
68	36	10	21	14	13	14	27	135	28	28	29	30	34	149
69	34	11	21	14	11	10	17	118	29	28	29	31	35	152
70	34	11	11	18	16	16	11	117	29	29	28	30	35	151
71	28	6	22	16	15	16	18	121	29	28	29	28	29	143
72	23	12	20	16	9	17	19	116	29	28	28	31	33	149
73	22	16	19	17	12	22	23	131	28	29	29	31	33	150
74	32	22	11	18	11	13	28	135	28	28	28	30	32	146
75	39	14	18	15	10	17	16	129	29	30	30	28	35	152
76	39	14	18	15	10	16	16	128	30	30	29	29	28	146
77	25	17	15	19	9	15	22	122	28	28	29	30	29	144
78	31	17	17	13	9	12	21	120	30	29	30	29	29	147

79	21	10	13	17	7	15	20	103	28	30	29	29	29	145
80	34	10	11	18	14	13	14	114	30	28	29	31	32	150
81	27	10	21	15	11	10	16	110	28	28	30	29	29	144
82	29	11	20	15	19	16	20	130	29	29	29	30	32	149
83	17	11	21	17	8	9	18	101	30	29	28	28	29	144
84	32	19	16	13	12	17	16	125	30	29	29	31	32	151
85	25	21	18	16	11	15	24	130	28	29	29	37	32	155
86	28	16	15	11	12	14	12	108	30	29	29	29	33	150
87	25	12	18	17	9	24	23	128	28	29	28	28	28	141
88	33	16	18	13	10	19	14	123	28	28	28	32	32	148
89	33	14	26	14	15	24	11	137	28	28	29	29	34	148
90	25	10	21	13	18	15	17	119	28	29	28	29	30	144
91	27	17	21	16	12	15	17	125	30	28	29	31	33	151
92	28	12	14	19	11	14	31	129	30	30	29	31	34	154
93	37	15	18	17	18	15	19	139	28	28	29	30	32	147
94	35	21	30	18	17	14	30	165	29	30	30	30	30	149
95	26	21	19	17	10	18	26	137	30	28	29	29	29	145
96	30	12	12	13	20	8	17	112	30	28	29	30	34	151
97	27	23	18	18	18	19	22	145	30	31	30	31	31	153
98	30	12	22	14	14	14	16	122	29	28	28	28	39	152
99	26	21	19	17	10	18	26	137	30	31	29	29	30	149
100	21	14	14	13	12	16	23	113	29	30	30	31	32	152
101	34	19	28	17	17	13	15	143	29	29	28	28	30	144
102	37	15	18	17	18	15	19	139	29	31	28	30	32	150
103	33	20	22	10	11	11	22	129	30	30	29	31	31	151
104	33	20	22	10	11	11	22	129	28	29	28	29	30	144
105	22	14	20	10	13	19	26	124	30	29	29	31	31	150
106	32	19	16	12	16	20	25	140	29	28	30	28	30	145
107	39	14	18	15	10	17	16	129	29	30	28	30	30	147
108	34	20	25	20	12	21	24	156	29	29	30	29	28	145
109	32	22	11	18	11	13	27	134	28	29	28	28	37	150
110	26	15	23	14	11	15	21	125	30	30	28	29	29	146
111	29	12	24	17	17	17	22	138	28	28	28	28	28	140
112	30	11	17	23	11	12	31	135	30	28	29	29	29	145
113	42	20	15	10	19	15	22	143	29	29	28	29	29	144
114	31	12	17	13	11	14	26	124	29	28	28	28	28	141
115	34	10	11	18	14	13	14	114	28	28	28	29	32	145
116	22	13	22	19	21	6	18	121	29	29	28	28	28	142
117	29	14	14	20	10	13	18	118	28	30	29	29	30	146
118	28	11	15	12	14	18	25	123	30	30	28	31	31	150
119	25	9	19	16	10	18	25	122	28	28	28	29	28	141
120	29	13	22	16	14	13	21	128	30	29	31	29	30	149
121	30	11	19	17	12	9	22	120	30	28	30	31	33	152
122	33	20	25	20	12	21	24	155	28	28	29	30	30	145

123	28	14	18	18	10	14	21	123	29	30	30	29	32	150
124	28	16	17	15	11	17	22	126	30	30	30	30	30	150
125	33	11	22	15	13	12	16	122	37	37	37	37	32	180
126	32	10	16	16	17	9	19	119	37	37	37	38	38	187
127	17	11	21	17	8	8	18	100	28	28	30	29	29	144
128	24	7	20	22	10	22	25	130	29	29	30	30	31	149
129	39	14	18	15	10	17	16	129	29	30	28	30	30	147
130	34	15	19	9	19	18	15	129	29	30	28	30	31	148
131	28	14	24	19	7	17	14	123	29	30	28	29	29	145
132	32	18	25	15	16	12	23	141	29	28	30	30	30	147
133	36	23	24	18	12	18	22	153	30	30	31	29	28	148
134	39	14	18	15	10	17	16	129	30	29	29	30	29	147
135	34	20	26	20	13	21	24	158	30	28	29	32	33	152
136	32	14	18	11	18	9	29	131	29	29	30	29	29	146
137	32	14	16	13	15	13	26	129	30	29	31	29	29	148
138	33	22	25	19	17	20	25	161	28	28	28	30	29	143
139	32	20	22	21	13	18	21	147	37	37	37	37	37	185
140	23	12	18	14	10	14	26	117	29	28	28	28	28	141
141	29	14	18	14	10	15	26	126	28	29	29	28	28	142
142	26	13	19	16	12	11	23	120	28	28	27	26	28	137
143	27	23	18	18	18	19	22	145	35	36	37	30	29	167
144	27	10	21	11	9	16	26	120	29	29	31	30	30	149
145	36	16	10	23	7	12	24	128	29	28	31	28	28	144
146	30	10	21	15	15	16	17	124	37	37	37	37	37	185
147	32	16	14	12	14	15	22	125	30	30	30	31	32	153
148	21	14	25	14	17	16	20	127	29	28	30	28	29	144
149	33	16	16	17	15	18	25	140	29	28	30	30	32	149
150	30	17	16	9	8	22	18	120	29	28	30	30	31	148
151	33	20	25	20	12	21	24	155	30	29	31	31	32	153
152	33	20	16	14	16	19	10	128	27	27	27	27	37	145
153	30	12	12	13	20	8	17	112	37	37	37	37	27	175
154	29	12	20	19	20	14	21	135	29	30	30	28	29	146
155	33	22	25	19	17	20	25	161	30	30	31	30	30	151
156	26	12	21	11	13	16	23	122	27	26	27	27	27	134
157	37	15	18	17	18	15	19	139	30	29	30	31	33	153
158	22	22	20	20	16	17	21	138	29	30	30	30	32	151
159	29	17	22	13	10	20	11	122	26	26	25	26	26	129
160	37	15	16	20	4	16	26	134	25	26	25	26	26	128
161	36	14	14	20	10	8	19	121	29	30	30	30	30	149
162	21	12	19	16	12	16	21	117	38	39	37	37	30	181
163	36	19	25	15	12	10	19	136	27	25	26	26	25	129
164	39	14	18	15	10	17	16	129	30	30	30	30	30	150

ANEXO 05: Matriz de consistencia

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: *Mobbing* y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020**

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLE	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	
<p>Problema general: ¿Cuál es la influencia del <i>Mobbing</i> sobre el clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la influencia del <i>Mobbing</i> sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia del <i>Mobbing</i> sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo,</p>	<p>Hipótesis general: Existe influencia del <i>Mobbing</i> sobre el clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe influencia del <i>Mobbing</i> sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020</p> <p>2. Existe influencia del <i>Mobbing</i> sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del</p>	<p>Objetivos general: Determinar la influencia del <i>Mobbing</i> sobre el clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Identificar el nivel de <i>Mobbing</i> en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020</p> <p>2. Identificar el nivel de clima organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020</p> <p>3. Determinar la influencia del <i>Mobbing</i> sobre la realización personal en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo, 2020</p>	<i>Mobbing</i>	<p>1.- <i>Mobbing</i> (Leymann H):</p> <p>1.1.- Enfoque del <i>Mobbing</i>:</p> <p>1.2.- Definición del <i>Mobbing</i>:</p> <p>1.3.- Características del <i>Mobbing</i>:</p> <p>1.4.- Dimensiones del <i>Mobbing</i>:</p> <p>1.5.- Evaluación del <i>Mobbing</i>:</p> <p>1.6.- Importancia del <i>Mobbing</i>:</p>	<p>Desprestigio laboral ( DL)</p> <p>Entorpecimiento del progreso( EP )</p> <p>Bloqueo de la comunicación (BC)</p> <p>Intimidación encubierta ( IE )</p> <p>Intimidación manifiesta ( IM )</p> <p>Desprestigio personal ( DP)</p> <p style="color: red;">No alineados</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No experimental</li> <li>✓ Descriptivo</li> <li>✓ Cuantitativa</li> <li>✓ Transversal</li> </ul> <p><b>Población:</b> 412 Profesionales de la salud.</p> <p><b>Muestra:</b> 164 Profesionales de la salud</p> <p><b>Muestreo:</b> Estratificado</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> El diseño que se presenta en este informe es correlacional-causal.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de medición:</b></p> <p>Para las variable independiente: Encuesta= cuestionario</p> <p>Para las variable dependiente: Encuesta= cuestionario</p> <p><b>Técnicas de análisis de datos:</b> Mediante el programa estadístico SPSS se realizó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Análisis estadístico descriptivo.</li> <li>✓ Análisis estadístico inferencial.</li> </ul> <p>Rho de Spearman</p>
Clima organizacional	<p>2.- Clima Organizacional (Palma S)</p> <p>2.1.- Enfoque del clima Organizacional:</p> <p>2.2.- Definición del clima Organizacional:</p> <p>2.3.- Características del clima Organizacional:</p>	<p>Autorealización o Realización personal</p> <p>Involucramiento organizacional</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones laborales</p>				

<p>2020?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia del <i>Mobbing</i> sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020</p> <p>4. ¿Cuál es la influencia del <i>Mobbing</i> sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020?</p> <p>5. ¿Cuál es la influencia del <i>Mobbing</i> sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020?</p>	<p>Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020</p> <p>3. Existe influencia del <i>Mobbing</i> sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020</p> <p>4. Existe influencia del <i>Mobbing</i> sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020</p> <p>5. Existe influencia del <i>Mobbing</i> sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020</p>	<p>4. Determinar la influencia del <i>Mobbing</i> sobre el involucramiento organizacional en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020</p> <p>5. Determinar la influencia del <i>Mobbing</i> sobre la supervisión en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020</p> <p>6. Determinar la influencia del <i>Mobbing</i> sobre la comunicación en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020</p> <p>7. Determinar la influencia del <i>Mobbing</i> sobre las condiciones laborales en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2020.</p>		<p>2.4.- Dimensiones del clima Organizacional::</p> <p>2.5.- Evaluación del clima Organizacional</p> <p>2.6.- Importancia del clima Organizacional:</p>		<p><b>Resultados:</b></p> <p>Los resultados mostraron que el <i>mobbing</i> se manifestó en un 55% de nivel medio y 45% bajo mientras que el clima laboral alcanzó el 91% en nivel medio, 5% favorable y 4% desfavorable en los profesionales de la salud del Hospital Víctor Lazarte. En general, se comprobó la hipótesis planteada sobre la influencia del <i>mobbing</i> en el clima organizacional con 51.3% de asociación en un nivel medio y Rho de Spearman = 0.273.</p>
--	---	---	--	---	--	--

## ANEXO 06: Postulación de Artículo Científico

### Re: POSTULACIÓN DE ARTÍCULO CIENTÍFICO

Reenvió este mensaje el Sáb 4/07/2020 22:21.



Revista Salud Pública Universidad de Antioquia <revistasaludpublica@udea.edu.co>

Mar 30/06/2020 23:34

Para: Usted



Cordial saludo respetado autor

De antemano agradecemos su interés en nuestra revista para el envío de uno de sus manuscritos.

Le informamos que el sometimiento de un artículo se realiza desde la plataforma editorial OJS. Para ello deber realizar un registro previo gratuito y enviar el manuscrito cumpliendo con las instrucciones para autores y la documentación solicitada expuesta en el siguiente enlace: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/about/submissions>

Actualmente el manuscrito con estaría cumpliendo los criterios de nuestra revista.

Lo invitamos a revisar la información más detallada y someterlo bajo el conducto regular.

Quedamos atentos

Buen día

El mar., 30 de junio de 2020 11:26 p. m., oscar palacios <[oscaralbano66@hotmail.com](mailto:oscaralbano66@hotmail.com)> escribió:

Estimados Señores de la Revista Facultad Nacional de Salud Pública:

Reciban un cordial saludo, quisiera darles a conocer que soy Docente de Pediatría de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Además estoy adjuntando el artículo científico de mi autoría titulado: Mobbing y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud en un hospital de Trujillo,2020. Por lo tanto, ruego a Ustedes se consideren los requisitos establecidos para que el artículo sea evaluado y publicado por su Honorable Revista.

Agradeceré algún comentario constructivo de ser necesario.

Sinceramente

Oscar Palacios Carbajal