



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“INFLUENCIA DEL MOBBING EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ENFERMERÍA DE UN CENTRO DE SALUD PÚBLICO, TRUJILLO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. Hans Uver Rios Avila

Asesor:

Mg. Luis Guido Tresierra Ayala

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A mis padres
y hermanos Por
brindarme su
amor, confianza
y su apoyo incondicional

AGRADECIMIENTO

A todos los profesores que
tuve el Privilegio de que me
enseñaran; ya que, sin sus
conocimientos impartidos en
el transcurso de mi formación
profesional, no hubiera estado
en la capacidad de elaborar el
presente trabajo, por el cual
estoy muy agradecido.

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO..... | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 6 |
| ÍNDICE DE ECUACIONES | 7 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 20 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS..... | 28 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, Y RECOMENDACIONES | 41 |
| REFERENCIAS..... | 46 |
| ANEXOS | 49 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Cuadro de Operacionalización de variables | 20 |
| Tabla 2: Cálculo de la población total por especialidad..... | 22 |
| Tabla 3: Dimensiones de evaluación del instrumento para medir el desempeño laboral | 23 |
| Tabla 4: Dimensiones de evaluación del instrumento Escala de Clima Laboral CL-SPC .. | 24 |
| Tabla 5: Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir el mobbing..... | 24 |
| Tabla 6: Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir el clima organizacional.... | 25 |
| Tabla 7: Análisis de la dimensión limitar la comunicación..... | 27 |
| Tabla 8: Análisis de la dimensión limitar el contacto social | 28 |
| Tabla 9: Análisis de la dimensión desprestigiar a la persona ante sus compañeros | 29 |
| Tabla 10: Análisis de la dimensión desacreditar la capacidad profesional del trabajador .. | 30 |
| Tabla 11: Análisis de la dimensión Comprometer la salud | 31 |
| Tabla 12: Análisis de la dimensión Realización personal | 32 |
| Tabla 13: Análisis de la dimensión Involucramiento laboral | 33 |
| Tabla 14: Análisis de la dimensión Supervisión | 34 |
| Tabla 15: Análisis de la dimensión Comunicación | 35 |
| Tabla 16: Análisis de la dimensión Condicionales laborales | 36 |
| Tabla 17: Prueba de correlación entre el mobbing y el clima organizacional..... | 37 |
| Tabla 18: Nivel de mobbing en el Centro de Salud Público | 38 |
| Tabla 19: Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Público | 39 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Diagrama de diseño correlacional | 19 |
| Figura 2: Porcentajes de la dimensión: limitar la comunicación | 27 |
| Figura 3: Porcentajes de la dimensión: limitar el contacto social | 28 |
| Figura 4: Porcentajes de la dimensión: Desprestigiar a la persona ante sus compañeros ... | 29 |
| Figura 5: Porcentajes de la dimensión: Desacreditar la capacidad profesional del trabajador | 30 |
| Figura 6: Porcentajes de la dimensión: Comprometer la salud | 31 |
| Figura 7: Porcentajes de la dimensión: Realización personal | 32 |
| Figura 8: Porcentajes de la dimensión: Involucramiento laboral | 33 |
| Figura 9: Porcentajes de la dimensión: Supervisión..... | 34 |
| Figura 10: Porcentajes de la dimensión: Comunicación | 35 |
| Figura 11: Porcentajes de la dimensión: Condicionales laborales | 36 |
| Figura 12: Porcentajes de la variable mobbing | 38 |
| Figura 13: Porcentajes de la variable Clima organizacional | 39 |

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del mobbing en el clima organizacional del área de Enfermería de un Centro de Salud Público, Trujillo 2019A. La muestra fue de tipo no probabilística conformada por los 63 trabajadores de la empresa. La metodología de la investigación es de tipo no experimental, con diseño transeccional correlacional y con enfoque cuantitativo. La encuesta consistió en 2 cuestionarios con escala tipo Likert; 44 ítems para la variable independiente con un valor de Alfa de Cronbach de 0.913 y 50 ítems para la variable dependiente con valor de Alfa de Cronbach de 0.937. Finalmente, los resultados arrojaron un Rho de Spearman = -0.595 y un valor de significancia (bilateral) de 0.000, dicho valor es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de los investigadores. Por lo tanto, se considera una inversa negativa media considerable de la variable mobbing sobre la variable clima organizacional en el área de Enfermería de un Centro de Salud Público, Trujillo 2019.

Palabras clave: mobbing, clima organizacional, centro de salud

ABSTRAC

The general objective of the research was to determine the influence of mobbing on the organizational climate of the Nursing area of a Public Health Center, Trujillo 2019A. The sample was non-probabilistic, made up of the 63 workers of the company. The research methodology is non-experimental, with a correlational transectional design and a quantitative approach. The survey consisted of 2 questionnaires with a Likert-type scale; 44 items for the independent variable with a Cronbach's Alpha value of 0.913 and 50 items for the dependent variable with a Cronbach's Alpha value of 0.937. Finally, the results yielded a Spearman Rho = -0.595 and a significance value (bilateral) of 0.000, said value is less than the significance level of 0.05 ($0.000 < 0.05$), so the researchers' hypothesis is accepted. Therefore, a considerable mean negative inverse of the mobbing variable is considered on the organizational climate variable in the Nursing area of a Public Health Center, Trujillo 2019.

Keywords: mobbing, organizational environment, health center.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión actual de las empresas se enfoca en las personas y saben que ellas son las que logran las metas de cualquier tipo de organizaciones, sean privadas o públicas. A pesar de ello los gerentes aún no pueden resolver problemas relacionados a comportamientos negativos de los trabajadores; uno de estos es el mobbing conocido como acoso psicológico. El mobbing es un comportamiento anómalo que uno o más personas demuestran de forma efectiva e intencional sobre uno o más compañeros dentro de su ámbito laboral en las empresas (Trujillo, Valderrabano & Hernández, 2007).

El mobbing dentro del ámbito laboral no es un problema nuevo, sino que ha ganado la atención de la opinión pública, los investigadores y las instituciones. Un sistema de trabajo puede ser utilizado como medio para humillar, debilitar o amenazar. El acoso es el abuso de autoridad que ejercen sobre sobre un trabajador o más y hace que estos queden indefensos o no puedan reaccionar frente a los intentos maliciosos de forzar a una persona a abandonar su trabajo a través de acusaciones injustificadas, humillación, acoso y abuso emocional dirigidos contra un trabajador, colega o superior que siendo continuados y prolongados pueden causar problemas graves en términos sociales, psicológicos y psicosomáticos (Antunes, 2107).

El mobbing es un problema anómalo que se manifiesta cuando un trabajador o un grupo de trabajadores demuestra y aplica una fuerte violencia psicológica, de manera frecuente y pro un lago periodo de tiempo sobre otro trabajador dentro de su ámbito laboral, con el objetivo perjudicarlo en sus relaciones laborales con sus demás compañeros

y degradando su reputación frente a los demás e interrumpiendo sus labores diarias, a través del acoso, la ofensa, el aislamiento social y la obstrucción de sus funciones por una o más personas de la misma organización para que la víctima decida renunciar a su centro de labor (Petroni, 2018).

En Chile, empresas o instituciones de médicas (como hospitales, clínicas, centros de salud), han presentado problemas de violencia laboral. Sin embargo, este problema se ha ido incrementado no sólo en empresas manufactureras o de producción, sino también en las del rubro de salud. Todos los días, se sufren episodios de violencia y este fenómeno se ha convertido en un gran problema que cruza todos los límites sin distinción de raza, edad, nivel socioeconómico, educación, religión o lugar de trabajo y es la cuarta causa principal de muerte. Es un tema complejo que lamentablemente ha incursionado en las instituciones de salud que perjudica fuertemente el equilibrio psicológico de las personas agraviadas con ello (Rodríguez & Paravic, 2017).

Los cambios en las empresas también obedecen a cambios en las sociedades; en las últimas décadas esto se ha visto reflejado en el ámbito laboral y también tiene impacto en la cultura y clima laboral. Dichos cambios, en la mayoría de casos, son percibidos por los colaboradores como un peligro latente para la estabilidad laboral y es motivo para que los empleados valoran negativamente el clima de trabajo y es un tema preocupante para los gerentes porque si no se detecta a tiempo y se despliegan estrategias y acciones pertinentes, el clima organizacional y las relaciones laborales se puede deteriorar a tal punto que afecte a todo el equipo de trabajo y a las operaciones que se ejecutan en las empresas (Luna, 2003).

Las empresas tienen el reto permanente de ofrecer a sus colaboradores un ambiente laboral que motive a todos y principalmente que sea percibido por ellos como tal; pero en

la realidad en muchas compañías ocurre todo lo contrario, ya que los empleados tienen diversas percepciones, esto tiene un impacto negativo para el desenvolvimiento de los procesos y hace aún más difícil lograr los objetivos y metas empresariales porque el trabajo se realiza dentro de un clima organizacional no equilibrado. Tener un buen clima dentro de la empresa implica que sus miembros compartan ciertas características asociadas al comportamiento, formas de trabajo, de motivación y de interacción (Ramos & Tejera, 2017).

El clima organizacional está conceptualizado como el nivel de percepción que las personas tienen acerca del ambiente laboral en su empresa, el cual está definido por lineamientos organizacionales como políticas formales o informales. Dichos procedimientos son los que rigen el actuar de los trabajadores. Otro elemento principal que incluye en esta variable es el tipo de liderazgo que desarrollan los jefes sobre los colaboradores para ejecutar sus actividades diarias (Matabajoy, Matabachoy & Obando, 2018).

Un clima organizacional bien implantado en las instituciones del rubro impacta positivamente en el personal ya que mejora su eficiencia y ellos a su vez trabajan de manera que la calidad de atención de los servicios que prestan a los usuarios se eleva; asimismo también mejora las interrelaciones entre el personal médico, de enfermería y administrativo (Fernández, Cobos & Figueroa, 2015). En este rubro, el clima está basado en 3 dimensiones: claridad, apoyo y desafío, porque permite que los trabajadores de la salud sean más eficientes y se logre altos indicadores en la atención; algunos autores incluyen también a 2 factores relevantes para el clima: la "productividad" y la "calidad" (Lozano, Chacón, Sanduvete & Pérez, 2013).

En el Perú, según el diario Gestión (2017); la OMS señala que el mobbing se manifiesta cuando se perciben 5 factores: que sea un hostigamiento reiterado (6 meses); que suceda de manera reiterada; que se identifique a una persona que es víctima del hostigamiento; que el acoso verificable y que el acosado no muestre un trastorno de personalidad.

Descripción de la realidad problemática

El Centro de Salud Público de la ciudad de Trujillo, es una institución con 11 años de servicio a la comunidad trujillana. Dicho centro cuenta con 75 personas, conformada por personal de que trabaja en la parte administrativa y profesionales de la salud. En el último año la dirección del establecimiento ha recibido algunas quejas y comentarios sobre hostigamiento laboral de parte de algunas jefaturas de los servicios sobre el personal de enfermería. Dichas quejas provienen mayormente del personal técnico (enfermas técnicas) sobre algunas jefaturas (personal médico) y enfermeras, que en ambos casos tienen mayor tiempo trabajando en la institución y lo que indicaron adicionalmente es que el trato que reciben de parte de ellos no es cordial, es impositivo, autoritario, no tolerante a errores o consultas sobre su trabajo, nada comprensivo, ni empático.

Para ahondar y evaluar cuantitativamente esta problemática, la presente investigación intenta determinar el nivel de mobbing dentro de área de Enfermería del Centro de Salud Público de la ciudad de Trujillo.

Antecedentes

Internacionales

Carballo (2019) en su investigación “Acoso laboral y factores organizacionales: Revisión de su impacto” estudio estas variables y en el ámbito de América Latina. La

investigación fue documental, cualitativa, descriptiva. Las principales conclusiones fueron que existen pocas evidencias de investigación que relacionen ambas variables en esta parte del continente. El autor sugiere estudiar más a profundidad los factores como cultura organizacional, la comunicación y el liderazgo ya que son vías por la cuales puede fluir algún intento o acciones de acoso laboral.

Rodríguez & Paravic (2017) en su investigación “Abuso verbal y acoso laboral en servicios de atención prehospitalaria en el Chile” se evaluó la percepción del personal médico y de enfermería sobre el abuso verbal y acoso laboral en 3 centros hospitalarios públicos de Chile. Este estudio fue cuantitativo, descriptiva y correlacional. La muestra la conformaron 74 profesionales y 360 técnicos. Los autores concluyeron que el 51% del personal profesional y el 47% del personal de enfermería manifestaron que fueron víctimas de abuso verbal. Con respecto al acoso laboral, se obtuvo como resultado que un 18% del personal técnico (enfermeros) y un 14% de profesionales (médicos, kinesiólogos) indicaron que sufrieron acoso laboral. Se pudo hallar también que un bajo índice de estos casos es denunciado.

Morales (2015) en su trabajo para optar el título de doctor titulado “Acoso psicológico laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral. Aplicación a los maestros de los municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico” intentó identificar los aspectos motivaciones que generan este comportamiento anómalo hacia los profesores. Se trabajó con una muestra de 202 profesores. El estudio aplicó dos encuestas; una estandarizada llamada “Cuestionario del Álamo sobre Maltrato Laboral” y otra para la variable dependiente de clima. Los resultados hallados fueron que el 75% de los encuestados indicaron que el nivel de mobbing es bajo; el 8% fue víctima de mobbing moderado y el 14% tuvo un nivel moderado. El 70% de docentes manifestaron que el ser víctima de

mobbing merma el rendimiento laboral. Asimismo, el clima organizacional es el que más se desequilibra producto del acoso psicológico puede influenciar con mayor frecuencia. Como recomendaciones, el autor detalla que deben aplicarse acciones de prevención y asesoramiento legal para poder denunciar todos los casos.

Valadez, Trujillo & Torres (2010) en su investigación “Variables del clima organizacional que preceden a la aparición del fenómeno mobbing, en una organización mexicana” describe cómo influyen las dimensiones: desempeño, liderazgo y motivación en la aparición del acoso laboral. El estudio fue elaborado a nivel cuantitativo y descriptivo. Se aplicó un cuestionario a 68 trabajadores de una empresa mexicana de venta y mantenimiento de ascensores. Las dimensiones evaluadas fueron: comunicación, desempeño, liderazgo y motivación. Se obtuvo como resultado que el “clima organizacional” es percibido por los trabajadores como inadecuado, porque existen conflictos; esto implica que existe riesgo de aparición e mobbing en la empresa; más aún cuando en la organización hay presencia de burocracia, sobrecarga de trabajo, falta de ética y valores y desconfianza.

Nacionales

Gonzales (2017), elaboró su tesis “Mobbing y clima laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo – 2017” trabajó con una muestra de 56 colaboradores quienes respondieron un cuestionario estandarizado LIPT-60. Para conocer su apreciación del nivel de hostigamiento en la empresa en estudio Los resultados indicaron que el 48% de los encuestados indican que perciben un nivel de mobbing bajo, el 36% señalaron que el nivel de mobbing es medio. Con respecto al clima laboral un 47% indica que es bueno y un 32% respondió que el clima es regular. El autor recomienda que el departamento de Gestión Humana debe capacitar a los colaboradores para poder

identificar posibles intentos de mobbing y poder informar oportunamente para que la empresa tome las medidas del caso.

Casahuillca (2016) en su trabajo “Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca- 2015”, elaboró una investigación de tipo descriptivo, no experimental y correlacional. Aplicó un cuestionario a 61 trabajadores del Centro de Salud, para identificar la influencia del mobbing en su desempeño. Sus conclusiones evidenciaron una relación con una significancia de tipo inversa; es decir, a una menor influencia del mobbing, se observa una mejora sustancial del desempeño en los empleados. La forma en que normalmente se presenta el mobbing es horizontal, es decir, entre colegas; también se pudo evidenciar que existe mobbing vertical, es decir, de jefe a subordinado.

Ladero (2016) con su investigación “Violencia Laboral en enfermeras del Hospital del Seguro Social de Chimbote del 2015”, aplicó un instrumento a 63 enfermeras para determinar las formas de hostigamiento en el trabajo más frecuentes en ese centro de salud. La investigación fue tipo descriptivo, cuantitativo, transversal. Los resultados arrojaron que los tipos de más comunes de violencia son: violencia psicológica (89%), violencia sexual (9%) y violencia física (6%). En las 3 formas de violencia, la principal víctima es el personal de enfermería; en los 2 primeros casos el agresor es el personal médico y los pacientes y familiares de los pacientes.

Millán & Montero (2017) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016” plantearon evaluar y medir la influencia de la variable clima en el nivel de satisfacción. La investigación fue de cuantitativa, correlacional. Aplicó un cuestionario CL – SPC a una muestra de 29 empleados y también aplicó otro cuestionario SL – SPC para evaluar el nivel de satisfacción laboral.

El estudio concluyó que las dimensiones con mayor valoración fueron; involucramiento laboral y comunicación y las obtuvieron más baja puntuación fueron; autorrealización y supervisión.

Marco teórico

Mobbing

Leymann (1996) define inicialmente el término “mobbing” como psicoterror en el centro de labor y refiere que el hostigamiento en el trabajo es una interacción social negativa por medio de la cual una persona es hostigada diariamente o mucha frecuencia, durante semanas o meses provocando que ésta se sienta desamparada y pueda llevarla a denunciar el hecho o renunciar a su trabajo.

Otra concepción es que el “mobbing como una forma de comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por una o varias personas contra otra, hasta hacerla sentir indefensa” como lo señalan (Escartín, Rodríguez & Zapf, 2012).

Etapas del Mobbing

Leymann (1997), (citado por Trujillo et al., 2007) indica que el “mobbing” presenta 4 fases:

Fase 1. Aparece un incidente crítico: ante la presencia inicial del hostigamiento psicológico, la víctima se muestra desorientada debido y espera que la empresa la apoye y confía que esta situación cesará y podrá contar con el apoyo de toda la organización.

Fase 2. La persecución sistemática: esta es motivada por la persona que acosa y se caracteriza porque el hostigamiento psicológico se profundiza de forma gradual en contra de la víctima con el fin de amedrentarla y persuadirla que ante alguna queja de parte suya el problema será más grave.

Fase 3. La intervención de los jefes: debido a este fuerte problema, la víctima puede acudir a sus compañeros o superiores de su entorno laboral que le brinden el apoyo y la ayuda

necesaria para abordar y solucionar su problema. Los supervisores deben tener la jerarquía y capacidad suficiente en la empresa para que puedan intervenir en estos casos.

Fase 4. El abandono del trabajo: en esta etapa la persona acosada puede presentar complicaciones en su salud, al extremo que se siente obligado a ausentarse de su trabajo; no obstante, la idea de retomar a su centro laboral luego de un descanso médico, pensar en que esta situación se repetirá y la presión que la condujeron a ese estado le producirá terror. De modo que, la víctima de hostigamiento decide pedir ayuda fuera de la empresa y en algunos casos las personas mayores deciden jubilarse anticipadamente, mientras que los jóvenes posiblemente aun prefieran continuar algún tiempo en la empresa tolerando la presión.

Clima organizacional

El clima organizacional está directamente relacionado con la motivación de los trabajadores; y ellos lo demuestran de manera muy personal, actuando de la manera como se sienten ellos mismos y demostrándolo en su trabajo diario. Es la manera como sienten para trabajar. Si los trabajadores tienen una alta motivación, el clima organizacional será equilibrado; en cambio, si la motivación es baja, clima no será del todo agradable para los trabajadores. El clima laboral es muy importante para mantener alta las motivaciones de los colaboradores y de igual manera, la motivación tiene influencia directa también en el clima (Chiavenato, 1999).

El clima organizacional es una parte de la cultura de una empresa que en los últimos tiempos se ha venido estudiando y monitoreando con mayor profundidad. “El clima es la percepción de los empleados tienen sobre la organización”, principalmente sobre su trabajo y manera en que se desarrollan las actividades al interno. El clima influye fuertemente en el nivel de compromiso de los trabajadores en sus actividades y sobre su eficiencia laboral (Arbaiza, 2014).

Palma (2004), diseñó y elaboró la Escala CL-SPC, como instrumento diseñado con la para evaluar el clima organizacional en la empresa. Demuestra que el clima laboral debe evaluarse midiendo las siguientes dimensiones:

- 1) Realización personal; mide la valoración que el empleado brinda a las probabilidades que le brinda la organización para desarrollar una línea de carrera.
- 2) Involucramiento laboral: referido al nivel de compromiso que el empleado demuestra en el desempeño de sus funciones.
- 3) Supervisión: brinda la apreciación que los colaboradores tienen respecto a la forma en que sus superiores supervisan su trabajo.
- 4) Comunicación: percepción que el empleado tiene respecto a los medios y los canales de comunicación que utiliza la empresa para comunicarse con él, entre trabajadores y también para escuchar sus necesidades o realizar sus tareas.
- 5) Condiciones laborales: mide cómo la organización provee al trabajador los recursos y herramientas esenciales en la ejecución de sus funciones.

Formulación del problema

¿En qué medida influye el mobbing en el clima organizacional en el área de Enfermería de un Centro de Salud Público, Trujillo 2019?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la influencia del mobbing en el clima organizacional del área de Enfermería de un Centro de Salud Público, Trujillo 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel del mobbing en el área de Enfermería Centro de Salud Público, Trujillo 2019.
- Medir el nivel de clima organizacional en el área de Enfermería Centro de Salud Público, Trujillo 2019.

1.3. Hipótesis

Existe influencia directa del mobbing en el clima organizacional del área de enfermería de un Centro de Salud Público, Trujillo 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación aplicó un enfoque de tipo Cuantitativo, ya que recoge datos para aprobar una hipótesis basado en la estadística, con el fin de llegar a ciertas conclusiones (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

El diseño de investigación es No Experimental, de tipo Transeccional Correlacional, ya que los autores no han manejado a su favor ninguna variable del presente estudio y se representará de forma natural el comportamiento de las variables en estudio (Hernández et al, 2014).

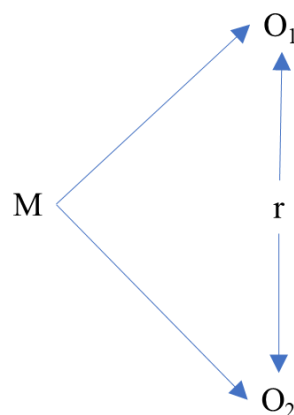


Figura 1: Diagrama de diseño correlacional

Donde:

O1: Observación de la variable independiente: mobbing

O2: Observación de la variable dependiente: clima organizacional

r: Relación entre la variable 1 y la variable 2

Tabla 1

Cuadro de Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|----------------|---|--|--|-----------------|--|
| Mobbing | Leymann (1996) define inicialmente el mobbing como psicoterror en el trabajo y refiere que el acoso psicológico laboral es una interacción social negativa por medio de la cual una persona es hostigada todos los días, durante semanas o meses provocando que la víctima se sienta desamparada y presente un alto riesgo de ser expulsada de su centro laboral. | Cuestionario HPL – | Limitar la comunicación | Comunicación | 1, 2, 3, 4, 5, 6 ,7, 8, 9, 10 |
| | | Hostigamiento Psicológico Laboral., intenta medir el nivel de percepción general del clima organizacional dentro de una organización. Cada ítem tiene una puntuación del 1 al 5: | Limitar el contacto social | Contacto social | 11, 12, 13, 14 y 15 |
| | | 1-Nunca me ha ocurrido | Desprestigiar a la persona ante sus compañeros | Desprestigio | 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 |
| | | 2- Pocas veces me ha ocurrido. 3- A veces me ocurre. 4- Muchas veces me ocurre. 5- Con mucha frecuencia o siempre me ocurre. | Desacreditar la capacidad profesional del trabajador | Descredito | 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 |
| | | La puntuación final se obtiene sumando el puntaje total por cada dimensión. A mayor puntaje, más favorable será la dimensión. | Comprometer la salud | Salud | 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 |

| | | | | | |
|-----------------------------|--|---|-------------------------|---|---------------------------------------|
| Clima organizacional | El clima organizacional es una parte de la cultura de una empresa que en los últimos tiempos se ha venido estudiando y monitoreando con mayor profundidad. El clima son las percepciones que los colaboradores tienen sobre la organización principalmente sobre su trabajo y las políticas de la empresa. El clima influye fuertemente en la percepción de los trabajadores sobre sus actividades y sobre su entorno laboral (Arbaiza, 2014). | La Escala de Clima Laboral CL-SPC, intenta medir el nivel de percepción general del clima organizacional dentro de una organización. Cada ítem tiene una puntuación del 1 al 5: (1) Muy Desfavorable (2) Desfavorable (3) Medio (4) Favorable (5) Muy Favorable La puntuación final se obtiene sumando el puntaje total por cada dimensión. A mayor puntaje, más favorable será la dimensión. | Realización Personal | Desarrollo personal y profesional | 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46. |
| | | | Involucramiento Laboral | Compromiso | 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47 |
| | | | Supervisión | Supervisión del trabajo | 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48. |
| | | | Comunicación | Claridad y fluidez de información | 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49 |
| | | | Condiciones laborales | Provisión de herramientas para la actividad | 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50 |
| | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

2.2. Población y muestra

Población

La población se calculó teniendo en cuenta la cantidad de personal de enfermería que pertenece a cada servicio de atención especializado, totalizando 75 personas del área de enfermería.

Tabla 2

Cálculo de la población total por especialidad.

| Especialidad | Total |
|-------------------|-------|
| Obstetricia | 18 |
| Gastroenterología | 13 |
| Oftalmología | 13 |
| Cirugía General | 18 |
| Pediatría | 13 |
| Total | 75 |

Elaboración: Propia

Muestra

La muestra fue hallada a través de un muestreo probabilístico, mediante la fórmula estadística para población finita:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Z = Nivel de confianza de 95% = 0.96

E = Error de estimación (se considera un 5%) = 0.05

P = Proporción poblacional de la probabilidad de que un evento ocurra (no se tiene estudios previos, por lo que se asumirá un porcentaje de 50% = 0.50).

$Q = \text{Probabilidad de que un evento no ocurra } Q = 1 - P (1 - 0.5 = 0.50)$

Se obtuvo una muestra de $n = 62.9 \approx 63$ personal del área de Enfermería.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

Se utilizó la Encuesta para recoger información sobre el clima organizacional y sobre el desempeño laboral que perciben los trabajadores de la empresa de Productos Químicos Industriales S.A.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados y aplicados fueron los cuestionarios:

- Cuestionario: HPL – Hostigamiento
- Autor: Iñaki Piñuel
- Aplicación: Individual
- Escala de medición: tipo Likert

Tabla 3

Dimensiones de evaluación del instrumento para medir el desempeño laboral

| Dimensiones | Ítems |
|---|---|
| Limitar la comunicación | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| Limitar el contacto social | 11, 12, 13, 14 y 15 |
| Desprestigiar a la persona ante sus compañeros | 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 |
| Desacreditar la capacidad profesional del trabajador | 31, 32, 33, 34, 35, 26, 37 |
| Comprometer la salud | 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 |

Fuente: Elaboración propia.

- Escala de Clima de Laboral CL-SPC: que está conformada por 50 ítems, la cual se aplicó de manera individual. Las dimensiones que se evalúan son:
Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Aplicación: Individual
- Escala de medición: tipo Likert

Tabla 4

Dimensiones de evaluación del instrumento Escala de Clima Laboral CL-SPC

| Dimensiones | Ítems |
|-------------------------|--|
| Realización Personal | 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46. |
| Involucramiento Laboral | 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47. |
| Supervisión | 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48. |
| Comunicación | 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49. |
| Condiciones Laborales | 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50. |

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento se basa en el nivel de consistencia de sus preguntas y de sus resultados. Los coeficientes de confiabilidad tienen valores entre 0 y 1; donde 0 significará una confiabilidad nula y 1 indica una confiabilidad total.

Tabla 5

Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir el mobbing

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,913 | 44 |

Tabla 6

Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir el clima organizacional

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,937 | 50 |

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Validez

Los instrumentos elaborados y adaptados fueron validados por docentes expertos en la materia, con amplio conocimiento y experiencia en los temas referidos a las variables en estudio: Mobbing y Clima organizacional.

2.4. Procedimiento

La presente investigación se desarrolló en un Centro de Salud Público, Trujillo 2019.

La muestra se halló mediante muestreo probabilístico.

Luego, se elaboraron los instrumentos para la medición de las variables: mobbing y clima organizacional.

La recolección de datos se realizó aplicando el instrumento a las 63 personal que forman parte del personal de Enfermería del Centro de Salud Público de Trujillo.

La información se obtuvo aplicando los instrumentos a los integrantes de la muestra; es decir, a los 63 colaboradores del Centro de Salud. Se aplicó la encuesta de forma presencial y respondieron voluntaria y anónimamente.

Los datos obtenidos se registraron en Excel y luego se exportó al software estadístico IBM SPSS Statistics (versión 25).

Finalmente, se generó todos los cuadros y gráficos los cuales se plasmaron en el capítulo de Resultados de la presente investigación.

Aspectos éticos

El autor tuvo las siguientes consideraciones éticas:

- **Confidencialidad:** Los datos recabados por los informantes no será tratada para otro fin; protegiéndose la identidad del personal de Enfermería que participaron como informantes de la investigación.
- **Libre participación:** El personal de Enfermería del Centro de Salud participó de forma voluntaria en el proceso de toma de datos a través de los Cuestionarios aplicados.
- **Anonimidad:** Todas las encuestas no tuvieron registro alguno de nombres de los encuestados.
- **Veracidad:** La recolección de los datos, el análisis y los resultados son verdaderos y no han sido alterados para favorecer al autor de la presente investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis del mobbing en su dimensión: Limitar la comunicación

Tabla 7

Análisis de la dimensión limitar la comunicación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 13 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Medio | 28 | 45.0 | 45.0 | 65.0 |
| | Alto | 22 | 35.0 | 35.0 | 100.0 |
| | Total | 63 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

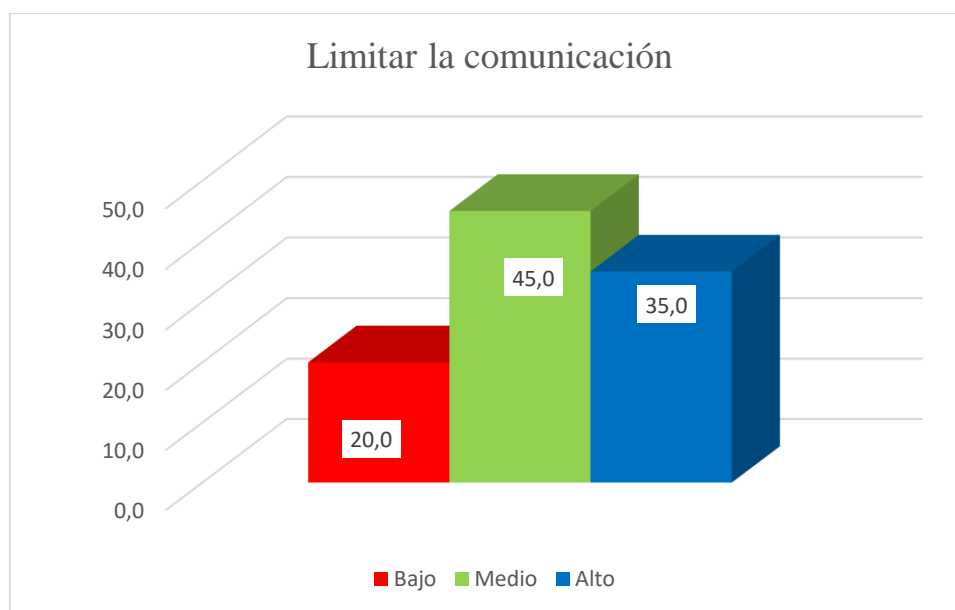


Figura 2: Porcentajes de la dimensión: limitar la comunicación

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de encuestados, el 35% indicó que sus jefes limitan su comunicación con una alta frecuencia ya que el personal de enfermería es interrumpido en las conversaciones que tiene con sus jefes, un 45% señaló que percibe que sus jefaturas limitan su

comunicación con una frecuencia media y un 20% respondió que sus jefaturas limitan su comunicación con una frecuencia baja en el Centro de Salud Público.

3.2. Análisis del mobbing en su dimensión: Limitar el contacto social

Tabla 8

Análisis de la dimensión limitar el contacto social

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 13 | 20.7 | 20.7 | 20.7 |
| | Medio | 27 | 42.3 | 42.3 | 63.0 |
| | Alto | 23 | 37.0 | 37.0 | 100.0 |
| | Total | 63 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

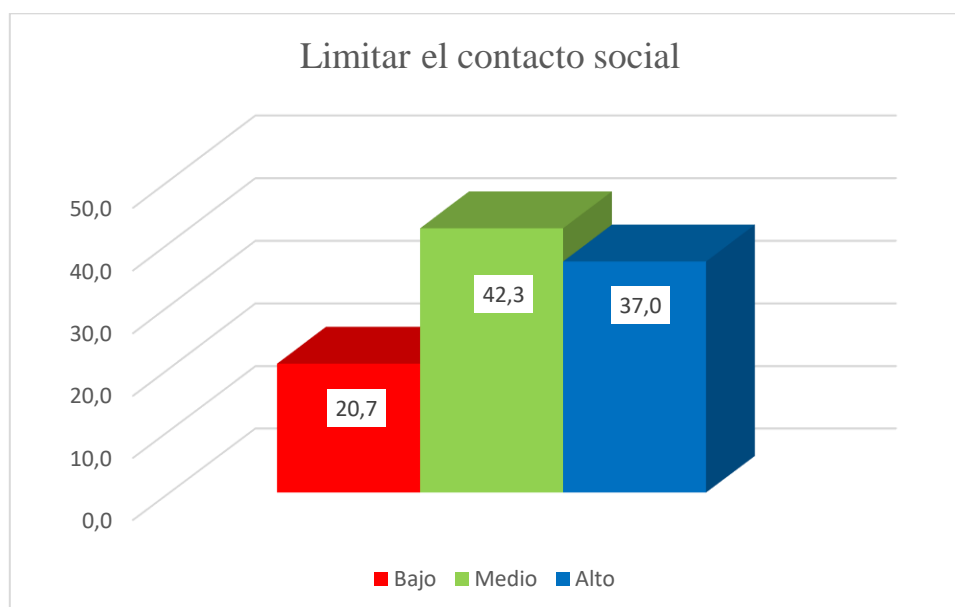


Figura 3: Porcentajes de la dimensión: limitar el contacto social

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de encuestados, el 37% indicó que sus jefes y algunos compañeros limitan el contacto social con una alta frecuencia debido que perciben que sus compañeros y jefes

evitan entablar conversaciones, un 42.3% señalo que percibe que sus jefaturas limitan el contacto social con una frecuencia media y un 20.7% respondió que sus jefaturas limitan el contacto social con una frecuencia baja en el Centro de Salud Público.

3.3. Análisis del mobbing en su dimensión: Desprestigiar a la persona ante sus compañeros

Tabla 9

Análisis de la dimensión desprestigiar a la persona ante sus compañeros

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 13 | 20.7 | 20.7 | 20.7 |
| | Medio | 27 | 42.3 | 42.3 | 63.0 |
| | Alto | 23 | 37.0 | 37.0 | 100.0 |
| | Total | 63 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

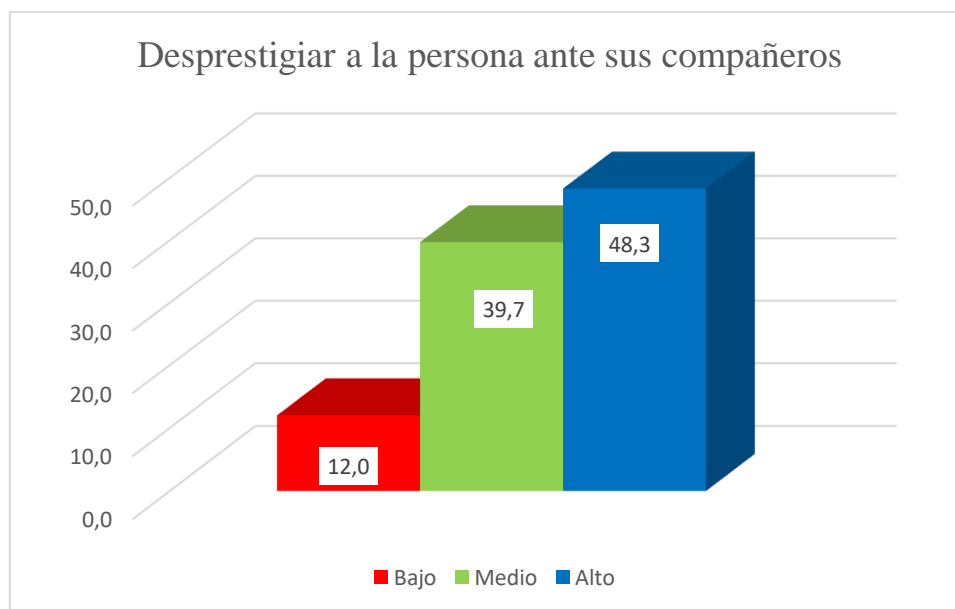


Figura 4: Porcentajes de la dimensión: Desprestigiar a la persona ante sus compañeros

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de encuestados, el 48.3% indicó que sus jefes y algunos compañeros tratan de desprestigiarlos ante con una alta frecuencia, percibiendo que están pendientes de su trabajo para encontrar algún error, un 39.7% señaló que percibe que sus jefaturas tratan de desprestigiar al personal de enfermería ante sus compañeros con una frecuencia media y un 12% respondió que sus jefaturas tratan de desprestigiar al personal de enfermería con una frecuencia baja en el Centro de Salud Público.

3.4. Análisis del mobbing en su dimensión: Desacreditar la capacidad profesional del trabajador

Tabla 10

Análisis de la dimensión desacreditar la capacidad profesional del trabajador

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 10 | 16.0 | 16.0 | 16.0 |
| | Medio | 24 | 38.6 | 38.6 | 54.6 |
| | Alto | 29 | 45.4 | 45.4 | 100.0 |
| | Total | 63 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

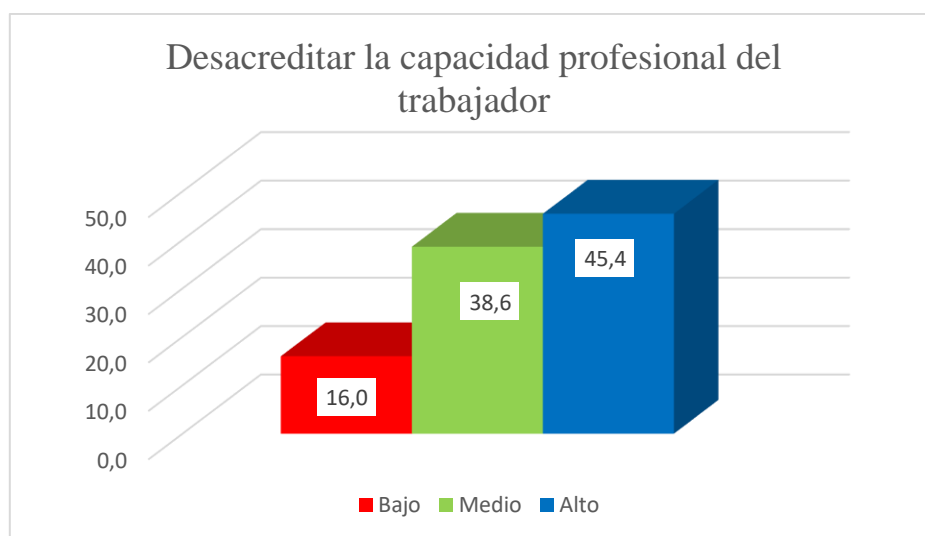


Figura 5: Porcentajes de la dimensión: Desacreditar la capacidad profesional del trabajador

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de encuestados, el 45.4% indicó que sus jefes tratan de desacreditar su capacidad profesional con una alta frecuencia, percibiendo que les cambian de tareas repentinamente y en algunos casos no se les asignan tareas, un 38.6% señaló que percibe que sus jefaturas lo hacen con una frecuencia media y un 12% respondió que sus jefaturas tratan de desacreditar al personal de enfermería con una frecuencia baja en el Centro de Salud Público.

3.5. Análisis del mobbing en su dimensión: Comprometer la salud

Tabla 11

Análisis de la dimensión Comprometer la salud

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 32 | 51.5 | 51.5 | 51.5 |
| | Medio | 23 | 36.0 | 36.0 | 87.5 |
| | Alto | 8 | 12.5 | 12.5 | 100.0 |
| | Total | 63 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

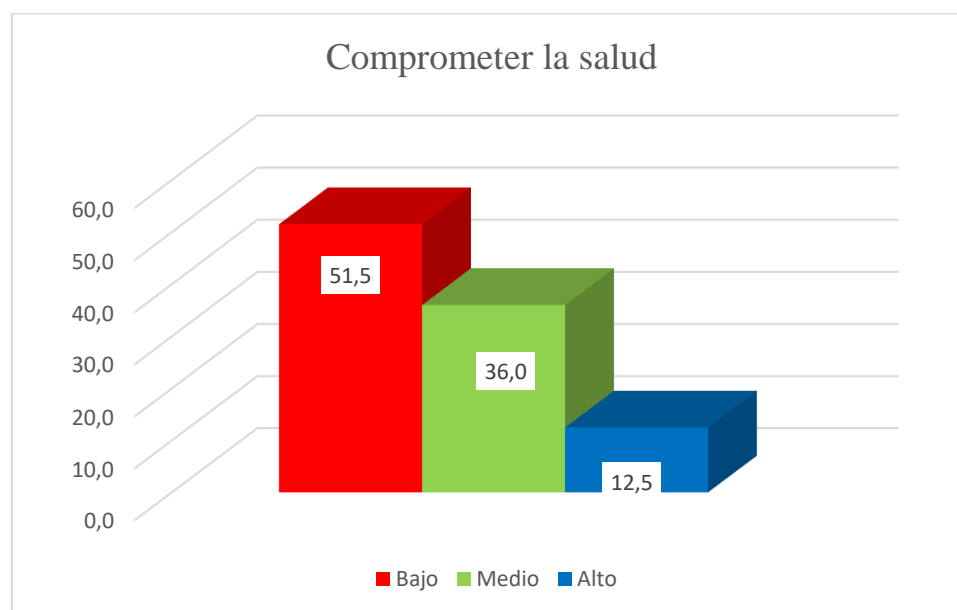


Figura 6: Porcentajes de la dimensión: Comprometer la salud

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de encuestados, el 12.5% respondió que el comportamiento de sus jefes compromete la salud del personal de enfermería con una alta frecuencia, percibiendo que se les asignan tareas riesgosas para su salud, un 36% señaló que sus jefaturas lo hacen con una frecuencia media y un 51.5% respondió que sus jefaturas comprometen sus salud con una frecuencia baja en el Centro de Salud Público.

3.6. Análisis del clima organizacional en su dimensión: Realización personal

Tabla 12

Análisis de la dimensión Realización personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Desfavorable | 28 | 44.0 | 44.0 | 44.0 |
| | Regular | 23 | 37.0 | 37.0 | 81.0 |
| | Favorable | 12 | 19.0 | 19.0 | 100.0 |
| | Total | 63 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

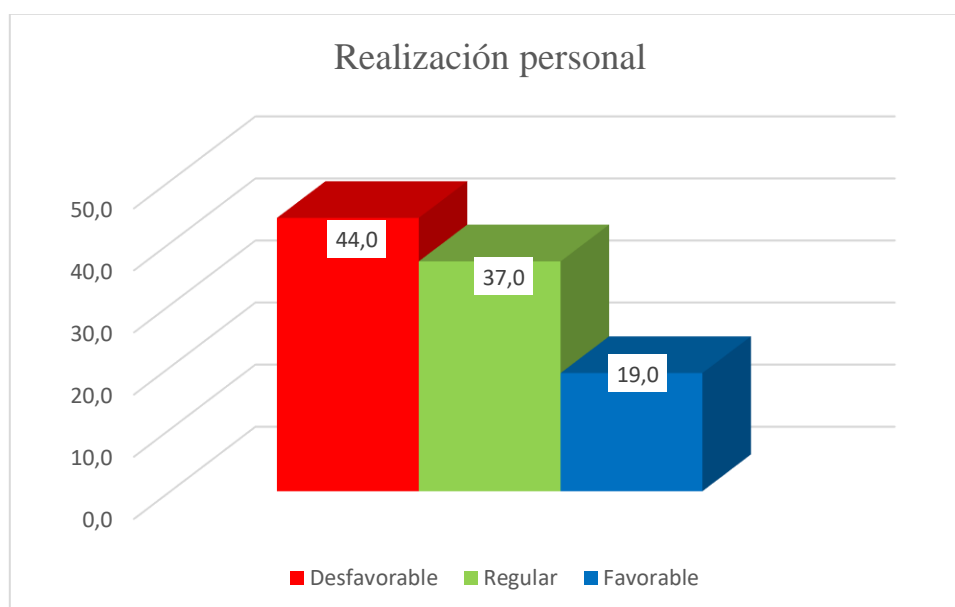


Figura 7: Porcentajes de la dimensión: Realización personal

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de encuestados, el 19% manifestaron que la realización personal de dentro del Centro de Salud Público es favorable; un 37% respondió que es regular y un 44% opinó que percibe un a realización personal desfavorable principalmente porque el personal de enfermería no visualiza oportunidades para hacer línea de carrera en el Centro de Salud Público.

3.7. Análisis del clima organizacional en su dimensión: Involucramiento laboral

Tabla 13

Análisis de la dimensión Involucramiento laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Desfavorable | 23 | 37.0 | 37.0 | 37.0 |
| | Regular | 28 | 45.0 | 45.0 | 82.0 |
| | Favorable | 12 | 19.0 | 19.0 | 100.0 |
| | Total | 63 | 101.0 | 101.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

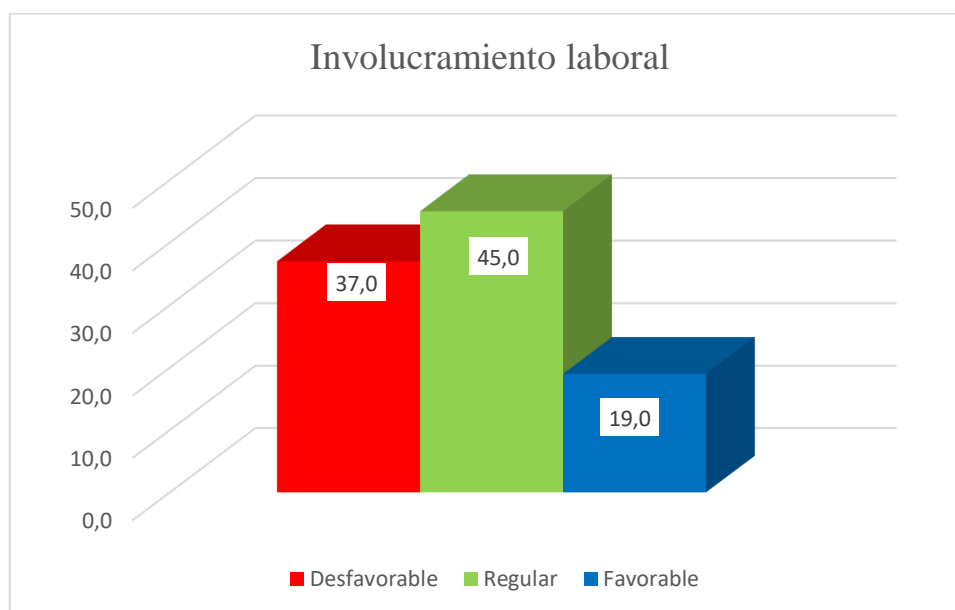


Figura 8: Porcentajes de la dimensión: Involucramiento laboral

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de encuestados, el 19% indicaron que perciben un involucramiento laboral favorable de parte del personal de Enfermería; un 45% respondió que es regular y un 37% opinó que percibe un involucramiento desfavorable principalmente porque el personal de enfermería trata de asegurar su propio trabajo dentro del Centro de Salud Público.

3.8. Análisis del clima organizacional en su dimensión: Supervisión

Tabla 14

Análisis de la dimensión Supervisión

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Desfavorable | 30 | 47.0 | 47.0 | 47.0 |
| | Regular | 23 | 36.0 | 36.0 | 83.0 |
| | Favorable | 11 | 17.0 | 17.0 | 100.0 |
| | Total | 63 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

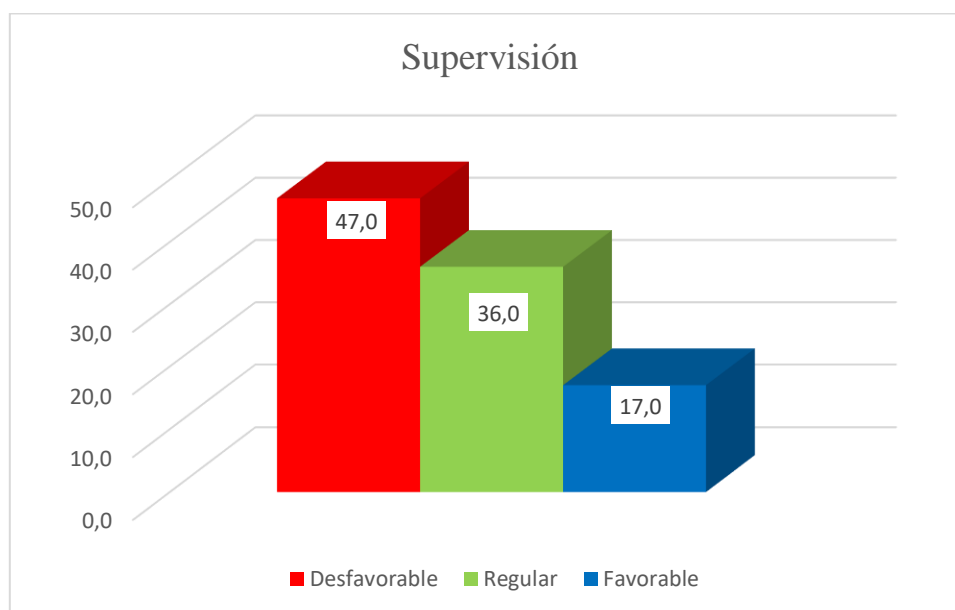


Figura 9: Porcentajes de la dimensión: Supervisión

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de encuestados, el 17% indicaron que perciben una supervisión favorable por parte de sus jefaturas; un 36% respondió que existe un nivel regular de supervisión y un 47% opinó que percibe supervisión desfavorable principalmente porque las jefaturas no brindan apoyo al personal de enfermería para solucionar algunos problemas o consultas de trabajo asignado dentro del Centro de Salud Público.

3.9. Análisis del clima organizacional en su dimensión: Comunicación

Tabla 15

Análisis de la dimensión Comunicación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Desfavorable | 29 | 46.0 | 46.0 | 46.0 |
| | Regular | 20 | 31.0 | 31.0 | 77.0 |
| | Favorable | 14 | 23.0 | 23.0 | 100.0 |
| | Total | 63 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

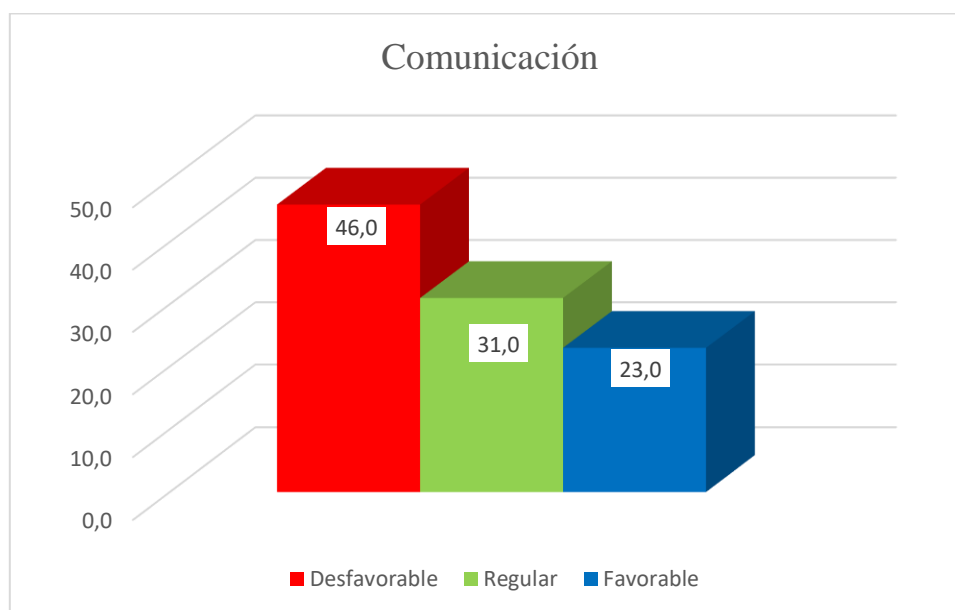


Figura 10: Porcentajes de la dimensión: Comunicación

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de encuestados, el 23% señalaron que la comunicación por parte de sus jefaturas es favorable; un 31% manifestó que es regular y un 46% opinó que la comunicación es desfavorable principalmente porque las jefaturas no trabajan de manera coordinada con el personal de enfermería dentro del Centro de Salud Público.

3.10. Análisis del clima organizacional en su dimensión: Condicionales laborales

Tabla 16

Análisis de la dimensión Condicionales laborales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Desfavorable | 23 | 37.0 | 37.0 | 37.0 |
| | Regular | 25 | 40.0 | 40.0 | 77.0 |
| | Favorable | 16 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| | Total | 63 | 102.0 | 100.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

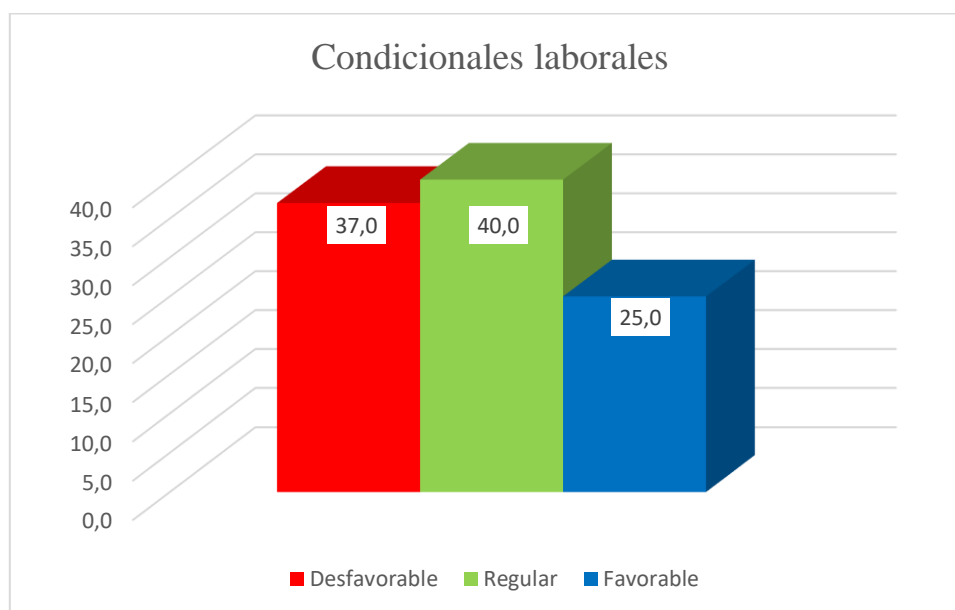


Figura 11: Porcentajes de la dimensión: Condicionales laborales

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de encuestados, el 25% señalaron que las condiciones laborales son desfavorables; un 40% manifestó que están a un nivel regular y un 37% opinó que las condiciones laborales son desfavorables principalmente porque los compañeros de trabajo no cooperan entre sí y no pueden tomar decisiones dentro del Centro de Salud Público.

3.11. Objetivo general: Determinar la influencia del mobbing en el clima organizacional del área de Enfermería Centro de Salud Público, Trujillo 2019

Tabla 17

Prueba de correlación entre el mobbing y el clima organizacional

| | | | Mobbing | Clima organizacional |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|---------|----------------------|
| Rho de Spearman | Mobbing | Coefficiente de correlación | 1.000 | -,595** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 63 | 63 |
| | Clima organizacional | Coefficiente de correlación | -,595** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 63 | 63 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados demuestran que el valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a -0,595, lo cual indica que existe una correlación inversa negativa media considerable de la variable mobbing sobre la variable clima organizacional. Esto indica que a mayor mobbing (acoso) que recibe el personal de enfermería más

desfavorable será el clima organizacional percibido. Dado que el nivel de significancia es menor a 0,005 (Sig.= 0,000) se corrobora que existe correlación entre estas dos variables.

3.12. Objetivo específico 1: Describir el nivel del mobbing en el área de Enfermería Centro de Salud Público, Trujillo 2019

Tabla 18

Nivel de mobbing en el Centro de Salud Público

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 13 | 20.4 | 20.4 | 20.4 |
| | Medio | 25 | 40.0 | 40.0 | 60.4 |
| | Alto | 25 | 39.6 | 39.6 | 100.0 |
| | Total | 63 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

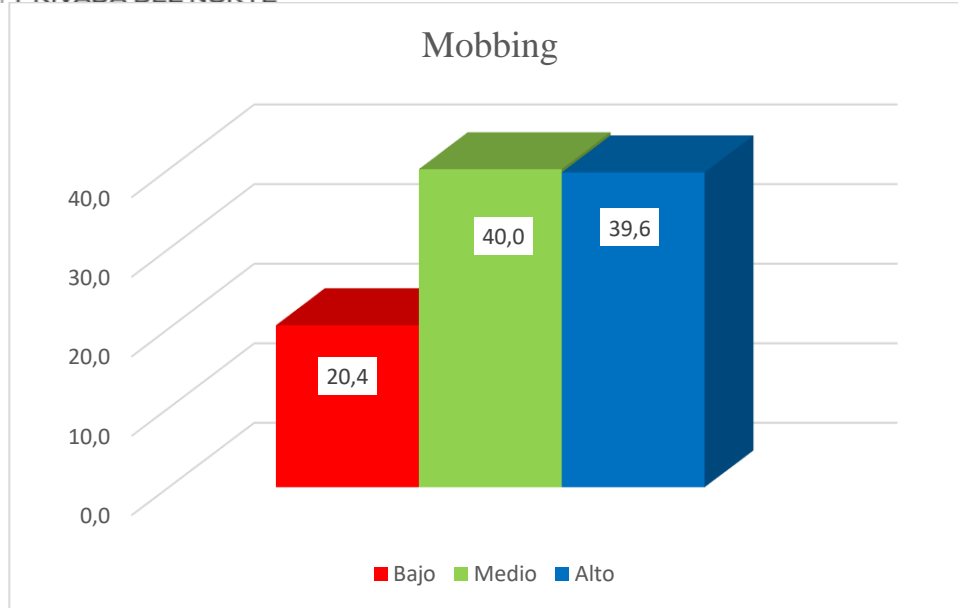


Figura 12: Porcentajes de la variable mobbing
Elaboración: Propia

Interpretación.

Del total de encuestados, el 39.6% señalaron que perciben que en Centro de Salud Público existe un nivel alto de mobbing; un 40% manifestó que lo perciben en un nivel medio y un 20.4% opinó que existe un bajo nivel de mobbing en el área de Enfermería del Centro de Salud Público.

3.13. Objetivo específico 2: Medir el nivel de clima organizacional en el área de Enfermería Centro de Salud Público, Trujillo 2019

Tabla 19

Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Público

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Desfavorable | 27 | 43.2 | 43.2 | 43.2 |
| | Regular | 25 | 39.8 | 39.8 | 83.0 |
| | Favorable | 11 | 17.0 | 17.0 | 100.0 |
| | Total | 63 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Resultados del SPSS v.25
Elaboración: Propia

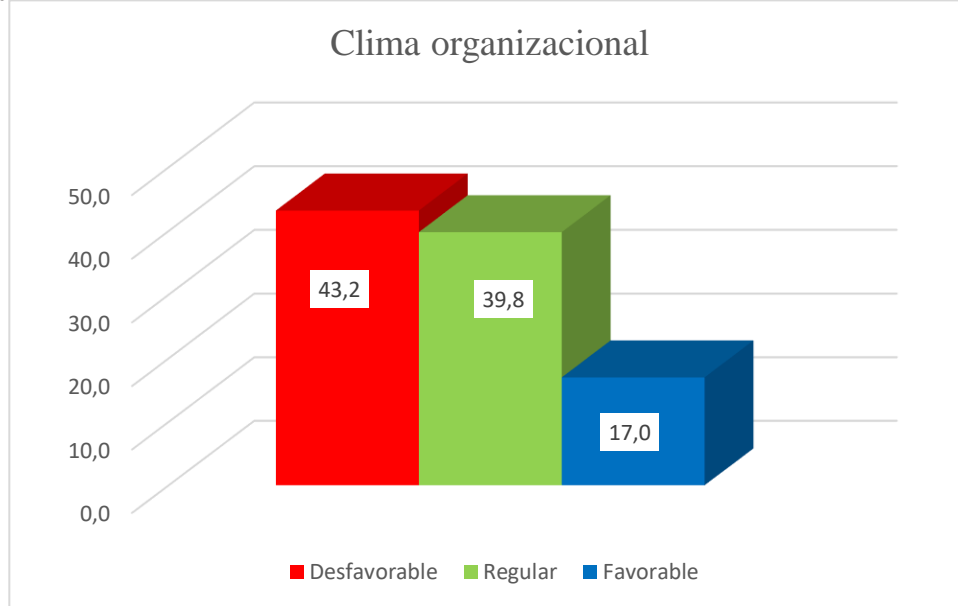


Figura 13: Porcentajes de la variable Clima organizacional
Elaboración: Propia

Interpretación.

Del total de encuestados, el 17% señalaron que perciben un clima organizacional favorable; mientras que un 39.8% del personal manifestó que lo perciben en un nivel regular y un 43.24% opinó que el clima organizacional es desfavorable en el Centro de Salud Público.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

En la presente investigación luego de realizar la encuesta a los 63 colaboradores del área de Enfermería del Centro de Salud Público de la ciudad de Trujillo 2019, se obtuvo el estadístico para la prueba de hipótesis con un valor de 0,000 menor que el nivel de significancia señalado para el presente trabajo de investigación ($p < 0,05$), por lo que acepta la hipótesis de los investigadores. Según esto, se determinó que el nivel de clima mobbing que percibe el personal del área de Enfermería es de un 39.6% de nivel de frecuencia alto,

un 49% de nivel medio y un 20.4% con bajo nivel de frecuencia. El instrumento para

recoger información sobre la variable independiente fue el Cuestionario: HPL –

Hostigamiento, el cual recogió la percepción del personal de Enfermería en cuanto al nivel de mobbing en el indicado establecimiento de salud público. Este instrumento evaluó cual evalúa 5 dimensiones: limitación en la comunicación, limitación en el contacto social, desprestigio a la persona ante sus compañeros, desacreditación de la capacidad profesional del trabajador y comprometer la salud; este instrumento también fue utilizado en la investigación “Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo – 2017” de (Gonzales, 2017).

Para la variable dependiente el instrumento utilizado fue la Escala de Clima de Laboral CL-SPC, el cual recogió la percepción del personal de Enfermería sobre el clima organizacional en el indicado establecimiento de salud público. para lo cual evalúa 5 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y Condiciones Laborales., indicado en Palma (2004); este instrumento también fue utilizado en la investigación “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*” de (Millán & Montero, 2017).

Respecto al objetivo general, para determinar la influencia del mobbing en el clima organizacional del área de Enfermería Centro de Salud Público, Trujillo 2019, la presente investigación encontró que existe una relación inversa negativa media considerable con un valor de Rho de Spearman de -0.595. Este resultado tiene relación con la tesis “*Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo – 2017*” de (Gonzales, 2017), quien halló un coeficiente con un valor del -0,440.

El objetivo específico N° 1 de la investigación fue Describir el nivel del mobbing en el área de Enfermería Centro de Salud Público, Trujillo 2019; luego de realizar la encuesta a los 63 colaboradores, se obtuvo el 39.6% señalaron que perciben que en Centro

de Salud Público existe un nivel alto de mobbing; un 40% manifestó que lo perciben en un nivel medio y un 20.4% opinó que existe un bajo nivel de mobbing en el área de Enfermería del Centro de Salud Público. Este resultado concuerda con la tesis *“Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una fideería del distrito de Lima, 2017”* (Salazar, 2017), la cual concluyó que el 27.3% de los trabajadores manifestaron que perciben un mobbing de nivel alto, un 58% lo perciben en un nivel medio y un 19% indicaron que percibían un nivel bajo de mobbing,

El objetivo específico N° 2 de la investigación fue medir el nivel de clima organizacional en el área de Enfermería Centro de Salud Público, Trujillo 2019; luego de realizar la encuesta a los 63 colaboradores, el 17% señalaron que perciben un clima organizacional favorable; mientras que un 39.8% del personal manifestó que lo perciben en un nivel regular y un 43.24% opinó que el clima organizacional es desfavorable en el Centro de Salud Público. Este resultado concuerda con la tesis *“Gonzales, R. (2017). “Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo – 2017”* de (Gonzales, 2017), la cual concluyó que el clima organizacional percibido por sus trabajadores fue del 45% favorable, 32% regular y 23% desfavorable.

4.2 Conclusiones

- El objetivo general fue determinar la influencia del mobbing en el clima organizacional del área de Enfermería Centro de Salud Público, Trujillo 2019 y de acuerdo a los resultados obtenidos donde el estadístico para la prueba de hipótesis tiene un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ($p < 0.05$) y la prueba de Rho de Spearman arrojó un coeficiente de -0,595 para la presente investigación, por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre el mobbing y el clima organizacional del personal de

Enfermería del Centro de Salud Público, Trujillo 2019. indicando que existe

una correlación negativa media.

- Para el objetivo específico N° 1 se concluye que, el personal considerado que hay un nivel medio de mobbing a nivel de un 40% nivel medio de frecuencia de mobbing en el Centro de Salud Público, Trujillo 2019.
- Para el objetivo específico N° 2 se concluye que, los encuestados en su mayoría (43.24%) opinaron que el clima organizacional es desfavorable en el Centro de Salud Público.

4.2 Recomendaciones

- Se sugiere que la Dirección del Centro de Salud, informe, comunique y motive a todos los servidores de salud (profesionales, administrativos y técnicos) que la comunicación efectiva y el trabajo en equipo entra las diferentes áreas es indispensable para que todo el personal se sienta cómodo de laborar en dicha institución; esto para elevar la percepción de clima laboral y además sirva para minimizar los niveles de hostigamiento en dicho centro.
- Considerando que el nivel de mobbing es del 40%, se recomienda que el área de Recursos Humanos o Administración desarrolle un programa sobre los impactos del acoso en el trabajo (mobbing), donde se expongan sus consecuencias, las formas de hostigamiento y la forma cómo pueden proceder los trabajadores para denunciar este tipo de hechos anómalos en el trabajo.
- Para minimizar los indicios de mobbing, se recomienda además que el área de Recursos Humanos o Administración formule un procedimiento para que cualquier agraviado puede registrar su queja o denuncia de hostigamiento o acoso laboral.

- Para incrementar el nivel de clima organizacional, se recomienda aprovechar las reuniones mensuales que desarrolla la Administración del Centro de Salud para que los trabajadores puedan exponer los problemas o indicios de hostigamiento laboral en sus respectivas áreas, con una comunicación sea transparente y puedan abordarse estos problemas directamente.

REFERENCIAS

- Antunes, J. (2017). Assédio moral no trabalho: Revendo a evidência. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 18(3), 669-680. Recuperado de <https://doi.org/10.15309/17psd180304>
- Arbaiza, L. (2014). *Administración y organización: Un enfoque contemporáneo* (1a Ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Caraballo, M. J. (2019). Acoso laboral y factores organizacionales: Revisión de su impacto. *Salud de los Trabajadores*, 27(2), 183-190. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299558>
- Casahuillca, R. M. W. (2016). Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud chilca- 2015 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/949>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos* (5ª Ed.). México: Editorial Mc Graw Hill
- Fernández, R., Cobos, P. A., & Figueroa, M. del R. (2015). Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4), 593-602. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000400003&lang=pt
- Gestión (2017, marzo 27). *Acoso laboral: Cinco factores que le permitirán saber si es víctima de hostigamientos* [publicación web]. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/acoso-laboral-cinco-factores-le-permitiran-victima-hostigamientos-131716-noticia/>

Gonzales, R. (2017). *Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis*

Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo – 2017 (Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11545>

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*.

México: McGraw-Hill Interamericana

Ladero, A. N. (2016). *Violencia laboral en enfermeras del Hospital del seguro social de*

Chimbote (Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8623>

Lozano, J. A., Chacón, S., Sanduvete, S., & Pérez, J. A. (2013). Principales componentes

del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria: Un

abordaje cualitativo. *Acción Psicológica*, 10(2), 101-114. Recuperado de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-

[908X2013000200009&lang=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-908X2013000200009&lang=es)

Luna, M. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)* (1ra Ed.). Madrid: Ediciones

GPS,

Matabajoy, J. M., Matabachoy, S. M., & Obando, L. M. (2018). Procesos de desarrollo del

talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. *Universidad y*

Salud 2018; 20(1):26-36. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.106>

Morales, J. (2015). *Acoso psicológico laboral (moobing) y su impacto en el desempeño*

laboral. Aplicación a los maestros de los municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto

Rico (tesis doctoral). Recuperado de <https://doi.org/10.18002/10612/6014>

Petrone, P. (2018). *Mobbing-Acoso moral: Estudio prospectivo en hospitales públicos de*

la provincia de Buenos Aires, Argentina. Revista argentina de cirugía, 110(2), 96-

100. Recuperado de

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2250-

[639X2018000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2250-639X2018000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-239. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344054646015>
- Rodríguez, V., & Paravic, T. (2017). Abuso verbal y acoso laboral en servicios de atención prehospitalaria en el Chile. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2073.2956>
- Trujillo, M. M., Valderrabano, M. de la L., & Hernández, R. (2007). Mobbing: History, causes, effects and proposal for a model for Mexican organisations. *Innovar*, 17(29), 71-92. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-50512007000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Valadez, L. A., Trujillo, M. M., & Torres, A. D. (2010). Variables del Clima Organizacional que preceden a la aparición del fenómeno mobbing, en una organización mexicana. *Investigación Administrativa*, 105, 7-21. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045211001>
- Millán, J. D. R., & Montero, M. B. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/822>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario para evaluar el Mobbing

A continuación, se le presentan una serie de ítems los cuales deberá leer detenidamente y seleccionar una de las cinco puntuaciones marcándola con una X, teniendo en cuenta el nivel en que se presentan dichas situaciones en su ambiente laboral.

- 1.- Nunca me ha ocurrido
- 2.- Pocas veces me ha ocurrido.
- 3.- A veces me ocurre.
- 4.- Muchas veces me ocurre.
- 5.- Con mucha frecuencia o siempre me ocurre.

| N° | Items | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Mi jefe inmediato no me permite sólo a mi comunicarme. | | | | | |
| 2 | Se me interrumpe continuamente cuando me comunico | | | | | |
| 3 | Mis compañeros de trabajo me impiden expresarme | | | | | |
| 4 | Mis compañeros de trabajo me gritan o insultan en voz alta | | | | | |
| 5 | Con frecuencia se me ataca verbalmente criticando mi trabajo. | | | | | |
| 6 | Se producen críticas hacia mi vida privada. | | | | | |
| 7 | Se me atemoriza con llamadas telefónicas | | | | | |
| 8 | Se me amenaza verbalmente | | | | | |
| 9 | Se me amenaza por escrito. | | | | | |
| 10 | Mi jefe y compañeros ignoran mi presencia y no tienen contacto Físico y/o visual conmigo | | | | | |
| 11 | La mayoría de veces no me hablan mis compañeros y superiores | | | | | |
| 12 | No se me permite dirigirme a los demás | | | | | |
| 13 | Se me asigna a un puesto de trabajo que me aísla de mis compañeros. | | | | | |
| 14 | Se prohíbe a mis compañeros hablar conmigo | | | | | |
| 15 | Se niega constantemente mi presencia física. | | | | | |
| 16 | Se me suele calumniar por algo que no hice | | | | | |
| 17 | Abundan rumores sobre mi persona, de manera negativa. | | | | | |
| 18 | Me quieren hacer quedar en ridículo | | | | | |
| 19 | Se me atribuye una enfermedad mental | | | | | |
| 20 | Han intentado forzarme a un examen o diagnóstico psiquiátrico | | | | | |
| 21 | Se me inventan supuestas enfermedades | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 22 | Imitan mis gestos, mi postura, mi voz con el único fin de ridiculizarme | | | | | |
| 23 | Atacan mis creencias políticas o religiosas. | | | | | |
| 24 | Hacen burla de mi vida privada | | | | | |
| 25 | Se hace burla de mis orígenes o de mi nacionalidad | | | | | |
| 26 | Se me obliga a realizar trabajos humillantes | | | | | |
| 27 | Están muy pendientes de mi trabajo con el fin de encontrarme errores | | | | | |
| 28 | Se cuestionan o ridiculizan mis decisiones | | | | | |
| 29 | Se me insulta en términos obscenos y degradantes | | | | | |
| 30 | Se me acosa sexualmente con gestos o proposiciones | | | | | |
| 31 | No se me asigna trabajo alguno | | | | | |
| 32 | Me limitan o impiden contar con los materiales o instrumentos que requiero para mi trabajo. | | | | | |
| 33 | Me asignan tareas totalmente inútiles o absurdas | | | | | |
| 34 | Me asignan tareas muy inferiores a mi capacidad o competencias profesionales | | | | | |
| 35 | Me cambian tareas repentinamente | | | | | |
| 36 | Se me hace ejecutar tareas que desconozco | | | | | |
| 37 | Me asignan tareas que sobrepasan a mis competencias profesionales | | | | | |
| 38 | Se me obliga a realizar trabajos peligrosos nocivos para mi salud. | | | | | |
| 39 | Mi superior o compañeros de trabajo me amenazan físicamente. | | | | | |
| 40 | Se me agrede físicamente, pero sin gravedad, a título de advertencia | | | | | |
| 41 | Se me agrede físicamente, pero sin contenerse | | | | | |
| 42 | Se me ocasionan deliberadamente gastos con intención de perjudicarme. | | | | | |
| 43 | Se ocasionan desperfectos en mi puesto de trabajo o en mi domicilio. | | | | | |
| 44 | Se me agredió o agrede sexualmente | | | | | |

ANEXO N° 2: Cuestionario de Clima Organizacional

Cuestionario

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre el nivel de clima laboral dentro del Centro de Salud Público, Trujillo 2019.

Instrucciones: Favor responda con una equis (“X”) en la puntuación que Ud., considere a cada pregunta planteada.

| Clima organizacional | | | | | |
|--|---------|------|---------|-------|---------|
| Ítems | Ninguno | Poco | Regular | Mucho | Siempre |
| 1) ¿Existen oportunidades de progresar en la institución? | | | | | |
| 2) ¿Se siente comprometido con el éxito en la organización? | | | | | |
| 3) ¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan? | | | | | |
| 4) ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo? | | | | | |
| 5) ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí? | | | | | |
| 6) ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados? | | | | | |
| 7) ¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo? | | | | | |
| 8) En la organización, ¿se mejoran continuamente los métodos de trabajo? | | | | | |
| 9) En mi oficina, ¿la información fluye adecuadamente? | | | | | |
| 10) ¿Los objetivos del trabajo son retadores? | | | | | |
| 11) ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo? | | | | | |
| 12) ¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización? | | | | | |
| 13) ¿La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea? | | | | | |
| 14) ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa? | | | | | |
| 15) ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad? | | | | | |
| 16) ¿Se valora los altos niveles de desempeño? | | | | | |
| 17) ¿Los trabajadores están comprometidos con la organización? | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 18) ¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo? | | | | | |
| 19) ¿Existen suficientes canales de comunicación? | | | | | |
| 20) El grupo con el que trabajo, ¿funciona como un equipo bien integrado? | | | | | |
| 21) ¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros? | | | | | |
| 22) En la oficina, ¿se hacen mejor las cosas cada día? | | | | | |
| 23) ¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas? | | | | | |
| 24) ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía? | | | | | |
| 25) ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede? | | | | | |
| 26) ¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse? | | | | | |
| 27) ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal? | | | | | |
| 28) ¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades? | | | | | |
| 29) ¿En la institución, se afrontan y superan los obstáculos? | | | | | |
| 30) ¿Existe buena administración de los recursos? | | | | | |
| 31) ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita? | | | | | |
| 32) ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante? | | | | | |
| 33) ¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo? | | | | | |
| 34) ¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna? | | | | | |
| 35) ¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones? | | | | | |
| 36) ¿La empresa promueve el desarrollo del personal? | | | | | |
| 37) ¿Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal? | | | | | |
| 38) ¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos? | | | | | |
| 39) ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen? | | | | | |
| 40) ¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución? | | | | | |
| 41) ¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras? | | | | | |
| 42) ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución? | | | | | |
| 43) ¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos? | | | | | |
| 44) ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas? | | | | | |
| 45) ¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 46) ¿Se reconocen los logros en el trabajo? | | | | | |
| 47) ¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral? | | | | | |
| 48) ¿Existe un trato justo en la empresa? | | | | | |
| 49) ¿Se conocen los avances en otras áreas de la organización? | | | | | |
| 50) ¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros? | | | | | |