

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**  
**CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



---

**“MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DE  
UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO  
HUANCAVELICA - 2022”**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACION: CIENCIAS DE LA SALUD**  
**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
PSICOLOGÍA**

**TESISTAS:**

ARROYO HILARIO, NOELIA

HUAMAN CHOQUE, LUZ MERY

LEYVA VILLA, LEYDI LIZETH PAMELA

**ASESOR:**

MALLQUI CRUZ, CRISANTO

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mi querida madre que haciendo mil cosas hizo posible esta etapa en mi vida, ahora estas en el cielo y te prometo seguir adelante gracias por todo mamá.

**“Arroyo Hilario, Noelia”**

A mi familia, por ser el pilar de mi vida y la fortaleza que necesito.

**“Huamán Choque, Luz Mery”**

Dedico a mi familia quienes me inspiraron ya que todo este tiempo me han acompañado incondicionalmente.

**“Leyva Villa, Leydi Lizeth Pamela”**

### **AGRADECIMIENTO**

Expresamos el agradecimiento a nuestro asesor de tesis, Crisanto Mallqui Cruz, por el apoyo y la dedicación que ha brindado a este trabajo; por el respeto a nuestras sugerencias e ideas y por la dirección y rigor que ha facilitado a las mismas. Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, perseverancia y esfuerzo.

## RESUMEN

Esta investigación se trazó como **objetivo general:** Determinar la relación del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del Departamento de Huancavelica - 2022. La **metodología** aplicada es de tipo básico, nivel correlacional, cuantitativo, no experimental, transversal, población y muestra 94 personas, muestreo tipo censal, técnica de recolección datos la encuesta de instrumento el cuestionario. **Resultados:** el 84% experimenta situaciones de mobbing en un grado medio y el clima laboral es deficiente es deficiente en el 85%. En lo inferencial se encontró que el coeficiente correlación resultante es de -0,226 lo que indica la existencia de una correlación negativa baja entre las variables de estudio, así mismo es significativo porque se obtuvo el P valor de 0.029 (menor a 0.05).

**Palabras clave:** mobbing, clima laboral, servidores públicos.

## ABSTRAC

This research This research was outlined as a general **objective**: To determine the relationship of mobbing with the work environment in public servants of a Provincial Municipality of the Department of Huancavelica - 2022. The applied **methodology** is of a basic type, correlational, quantitative, non-experimental, cross-sectional level, population and sample 94 people, census-type sampling, data collection technique the questionnaire instrument survey. **Results**: 84% experience situations of mobbing to a medium degree and the work environment is deficient in 85%. Inferentially, it was found that the resulting correlation coefficient is -0.226, which indicates the existence of a low negative correlation between the study variables, likewise it is significant because the P value of 0.029 (less than 0.05) was obtained.

**Keywords**: mobbing, work environment, public servants.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1.    Fundamentación del problema de investigación.....	13
1.2.    Formulación del problema .....	16
1.3.    Formulación de objetivos generales y específicos .....	17
1.4.    Justificación.....	18
1.5.    Limitaciones .....	20
<b>1.6.    Formulación de hipótesis generales y específicas .....</b>	<b>20</b>
<b>1.6.1.    Hipótesis General .....</b>	<b>20</b>
1.7.    Variables .....	23
1.8.    Definición teórica y operacionalización de las variables .....	25
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>28</b>
2.1.    Antecedentes .....	28
2.2.    Bases teóricas .....	38
2.2.1.    Mobbing.....	38
2.2.1.1.    Definiciones del concepto Mobbing.....	38
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>57</b>
3.1.    Ámbito .....	57
3.2.    Población y selección de muestra.....	62
3.3.    Muestra .....	63
3.4.    Nivel y tipo de estudio .....	63
3.5.    Diseño de investigación.....	64
3.6.    Métodos, técnicas e instrumentos.....	65
3.7.    Validación y confiabilidad del instrumento .....	70
3.8.    Procedimiento .....	72
3.9.    Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos .....	73
3.10.    Consideraciones éticas .....	73
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>75</b>

4.1. Resultados Descriptivos .....	75
4.2. Resultados Inferenciales .....	77
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>85</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>95</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables. ....	25
Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable mobbing en servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.....	75
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable clima laboral en servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022. ....	76
Tabla 4 Coeficiente de normalidad de Kolmogorov – Smirnov .....	77
Tabla 5 Relación entre la variable mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.....	78
Tabla 6 Relación entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica 2022. .....	79
Tabla 7 Relación entre la dimensión desprestigio profesional del mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.....	80
Tabla 8 Relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad del mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022. ....	81

Tabla 09 Relación entre la dimensión degradación profesional del mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.....	82
---	----

Tabla Relación entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.....	84
---	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 01 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable mobbing en servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.....	75
Figura 02 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable clima laboral en servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022. .....	76

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis lleva como título “Mobbing y Clima Laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022”, trabajo de investigación, en el área de psicología organizacional.

Es así que, en la presente, se pondrá en manifiesto que en los últimos años en nuestro país, se han evidenciado diferentes situaciones de conflicto que pueden producirse al interior de una entidad pública, ya sea por parte del empleador, de los representantes del mismo, o por parte de los trabajadores, entre los que destacan mobbing o acoso laboral; sin embargo están considerados como casos aislados, las víctimas tienen temor a denunciar por represalias, además de ello, sienten que no encuentran tutela por parte de las autoridades, tanto a nivel administrativo como a nivel jurisdiccional; las víctimas son aquellos trabajadores que representan una amenaza hacia los demás ya sean por el aspecto físico, valores éticos, educación y aquellos trabajadores que provienen de una reposición judicial, etc.; se sabe que este mal no solo existe en nuestro país, si no que está considerado a nivel mundial como pandemia en el entorno laboral que se da en instituciones públicas o privadas.

Es por eso que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a considerado que el acoso laboral o mobbing es un problema de salud pública latente que en el transcurso del tiempo incrementa en los países, de los cuales muchos no han implementado marcos normativo específico sobre el mobbing; es lamentable que no exista estrategias en salud laboral o normas legales que contrarresten el mobbing u otro tipo de hostigamientos (Organización Internacional del Trabajo, 2022)

Es por ello que consideramos importante la prevención frente a este problema que se da dentro de las instituciones municipales y otras estatales de nuestro país, el mismo que tiene que

partir por la concientización de uno mismo, y así confrontar este fenómeno que nos pone en peligro a todos. Este tema es tan importante no solo por las consecuencias negativas que el mobbing origina en los trabajadores, sino por la gravedad de dichos actos que ponen en riesgo una vida humana y más si es en ámbito de trabajo donde se pueden ocasionar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, y esto afecta también al empleador, no solo por la baja productividad o la pérdida de personal, sino porque toma malas decisiones como despedir arbitrariamente y encontrarse obligado al pago de una indemnización por el daño moral producido.

El trabajo de investigación termina con algunas conclusiones y recomendaciones, a las que se ha arribará después del análisis a fondo que se realizará.

## CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Fundamentación del problema de investigación

Se vive en un mundo donde el trabajo es un eje importante de todo grupo social, las personas dentro de las organizaciones (instituciones educativas, municipalidades, gobiernos, bancos, hospitales entre otros) forman vínculos psicológicos amplios durante mucho tiempo, es por ello que los primeros años de trabajo se esfuerzan por ser útiles, comprender los procesos de sus actividades laborales, hallar el sentido de su labor, relacionarse con sus compañeros, respetar y valorar a los demás. Muchos pueden llegar a pensar que dentro de las empresas no existen actos de injusticia, deshonra, humillación, actos antiéticos o que van contra la moral del trabajador. Las organizaciones tienen un lado oscuro en el que se gestan problemas en las relaciones interpersonales que contribuyen con un clima laboral tóxico (Poblete y Jimenez, 2022).

El mobbing es definido como las acciones contraproducentes, limitantes o negativas direccionadas a un individuo o un grupo de personas, puede durar mucho tiempo y ocasionalmente se puede hacer evidente en la relación que lleva el victimario con su víctima, a diferencia de muchas otras que no se llegan a saber quedándose en el desconocimiento (Leymann, 1996). En palabras del pionero y especialista sobre el tema Leymann (1990) una insolencia puede suceder una sola vez, pero si es continua y dura un periodo de seis meses ya es mobbing.

Países como el Perú, Chile, Argentina, Estados Unidos, España, Australia y de otras regiones del mundo que ratificaron el Convenio 190 con el que se trata de eliminar el acoso y la violencia en el mundo laboral a nivel mundial, actualmente adoptaron las disposiciones dentro de sus naciones se encuentran desarrollando mecanismos de prevención, regulación o

normas apegadas al convenio, para proteger a los trabajadores del mobbing, así mismo generar conciencia en la población sobre los beneficios del clima laboral saludable (El Peruano, 2022).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT) a causa de los problemas mentales (ansiedad, depresión, otros) que se generan por el mobbing y más factores, a nivel mundial anualmente se pierden 12 mil millones de días laborales, generando una descompensación económica de aproximadamente 1 billón de dólares. (OIT, 2022).

Los recientes estudios en Argentina indicaron que de 10 trabajadores 6 vivieron o viven violencia laboral o acoso, y 3 de 10 trabajadores dijeron estar viviéndolo. El Mobbing en este país es recurrente en mujeres de entre 30 años (65%), en personas de otra opción sexual (85%) y en los varones llega al (44%) (OIT Argentina, 2021).

En Chile entre los años 2018 y 2020 se registró 1 597 denuncias por mobbing en el sector privado y en el sector estatal 279, de estas 86 instituciones fueron sancionadas, pero lo más resaltante de esta información no es la cifra sino la impunidad en la que quedaron muchos casos de acoso sexual y laboral, según retractan las autoras es porque muchos de los que eran llamados a testificar en contra de los agresores, eran amenazados o comprados, porque los infractores ocupaban cargos superiores a ellos (Segovia y Pérez, 2021).

El mobbing es un factor que deteriora el clima laboral de una organización es cual está constituido por elementos que el trabajador percibe y que influye en su rendimiento. Si estos elementos son negativos causaran estrés y se obtendrá déficit en el ambiente laboral (Ortiz et al., 2022).

En el Perú Según la SUNAFIL en el año 2020 se reportaron 780 casos de mobbing y el 2021 solo en los primeros meses del año se reportó 160 casos (Superintendencia Nacional

de Fiscalización Laboral, 2021), seguidamente en el año 2022 a través de la herramienta digital ELSA que tiene el objetivo de erradicar el acoso sexual laboral, en su informe manifiesta que el 50% del total de trabajadores sufre de acoso sexual en su mayoría del sexo femenino, de este porcentaje el 40% se experimenta en las jefaturas, el 39% en puestos de analistas o coordinadores, el 37% en puestos administrativos, el 34% en puestos operativos y otro 34% en subgerencias (El Comercio, 2022).

En la investigación realizada por Crispín y Mendoza (2021) en Huancayo halló que el 60% de los trabajadores a experimentado mobbing dentro de la institución pública y manifiestan que si no se toma medidas aumentarán los casos, por ende, se verán afectadas las relaciones entre trabajadores se encuentran en los mismos puesto y con sus superiores, seguidamente se presentará un clima laboral inadecuado.

Palacios (2020) en su estudio dentro de una institución estatal encontró que el 55% de trabajadores vivió mobbing en un grado medio, la comunicación con sus compañeros del 55% se encuentre deteriorado, el 55% considera que la condición laboral no muy buena, y el 91% opina que el clima laboral era medianamente favorable para el desarrollo normal de actividades.

A estas cifras también aportan con su investigación Del Milagro y Rosas (2020) quienes hallaron que en trabajadores de un nosocomio el 60% vivió mobbing en un grado medio, el 53% fue desprestigiado, entorpecieron sus labores del 46%, fueron intimidados el 25% y el 50% considera que el clima laboral es desfavorable. En relación a ello Andia y Pickmann (2021) indicaron que el 83% de los trabajadores asistentes de un hospital experimentaron situaciones de violencia laboral.

La Municipalidad Provincial de Huancavelica cuenta con 94 trabajadores los cuales están distribuidos en puestos administrativos (nombrados), a través de la observación

diagnostica se pudo identificar que existen problemas en la interrelación laboral de los servidores públicos. Para ello se hizo un mapeo de todas las áreas de municipio, en el que se evidencio diversas conductas limitantes para el desarrollo normal de sus funciones normales, son: limitación al acceso de información, prohibición al ingreso de reuniones, denigración del trabajador y sus labores, burla de la apariencia física, comentarios maliciosos de los profesionales, sobre carga laboral.

Por lo fundamentado en párrafos anteriores esta investigación nos planteamos como objetivo determinar la relación del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica - 2022. Se debe aclarar que el mobbing o acoso laboral se puede dar de forma horizontal (entre compañeros de trabajo), de forma vertical (el agresor puede estar en otro estatus profesional: en un rango superior o inferior) (UPAO, 2014).

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿Existe relación entre el mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

- a) ¿En qué nivel se presenta el mobbing en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022?
- b) ¿Cuál es el nivel del clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022?

- c) ¿Existe relación entre la dimensión humillación y rechazo personal de la variable mobbing con el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022?
- d) ¿Existe relación entre la dimensión desprestigio profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022?
- e) ¿Existe relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022?
- f) ¿Existe relación entre la dimensión degradación profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022?
- g) ¿Existe relación entre la dimensión ninguneo y aislamiento de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022?

### **1.3. Formulación de objetivos generales y específicos**

#### ***1.3.1. Objetivo General***

Determinar la relación del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

#### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

- a) Identificar el nivel de mobbing presente en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

- b) Identificar el nivel de clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.
- c) Establecer la relación entre la dimensión humillación y rechazo personal de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.
- d) Establecer la relación entre la dimensión desprestigio profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.
- e) Establecer la relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.
- f) Establecer la relación entre la dimensión degradación profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.
- g) Establecer la relación entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.

#### **1.4. Justificación**

Después de la revisión a diversas investigaciones sobre el mobbing se llegó a evidenciar que es un problema que tiene efectos negativos sobre el clima laboral.

Este estudio se llevará a cabo porque identificamos que el mobbing se ha convertido en un problema de salud pública que afecta: al desarrollo personal, motivación, superación, y otros. Asimismo, genera consecuencias fisiológicas como disminución de la energía, dolor

muscular; a nivel psicológico genera ansiedad, depresión, angustia, etc; a nivel social temor, desconfianza, agresividad, etc. Estos efectos no sólo causan problemas al trabajador, sino también al progreso de la empresa (Coronado, 2012 citado en Gonzales, 2017).

#### ***1.4.1. Justificación Teórica***

Esta investigación a nivel teórico aporta información científica relevante que se basará en los resultados estadísticos sobre la relación entre el acoso laboral y el clima laboral, servirá para posteriores estudios que tengan como tema principal estas dos variables. También servirá para poner en conocimiento y explicar como el mobbing afecta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, y los efectos negativos que genera en el clima laboral.

#### ***1.4.2. Justificación Metodológica***

Metodológicamente se podrá aportar con la confiabilidad de los instrumentos que se utilizarán para medir el mobbing y el clima laboral, de esta manera podrán ser utilizados en otras investigaciones. También la información que se obtenga servirá para generar nuevos conceptos.

#### ***1.4.3. Justificación Práctica***

A nivel práctico se mostró la situación actual de la relación entre el mobbing y el clima laboral en servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, los datos que se obtengan serán una fuente indispensable para plantear programas o estrategias de prevención y promoción, que ayuden a mejorar las variables dentro de la municipalidad.

#### ***1.4.4. Justificación Social***

Se justifica a nivel social, porque se generará conciencia en los trabajadores de la municipalidad, asimismo servirá como una herramienta contra la normalización del acoso laboral motivando a realizar denuncias de estos actos en el tiempo adecuado para mantener un clima laboral estable y positivo.

### **1.5. Limitaciones**

Cambio de personal que se hará en la municipalidad, y habrá desconocimiento sobre el mobbing y el clima del ambiente laboral que se evidencia actualmente.

El tiempo que se dispone para la elaboración de esta investigación es muy corta ya que las variables son fenómenos cambiantes no será posible la profundización de los resultados, es por ello que se necesitará realizar estudios futuros.

Información limitada por las variables puestas en estudio, pobre difusión sobre resultados de investigaciones similares.

La limitación representativa de la población evaluada, la muestra que se tomará no permitirá la generalización de los resultados, ya que fenomenológicamente las situaciones y necesidades son variantes dentro de otros municipios.

### **1.6. Formulación de hipótesis generales y específicas**

#### **1.6.1. Hipótesis General**

HiG1 Existe relación entre el mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

HoG1 No existe relación entre el mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

### 1.6.2. Hipótesis Específicas

➤ HIE1 Existe relación entre la dimensión humillación y rechazo personal de la variable mobbing con el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

HoE1 No existe relación entre la dimensión humillación y rechazo personal de la variable mobbing con el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

➤ HIE2 Existe relación entre la dimensión desprestigio profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

HoE2 No existe relación entre la dimensión desprestigio profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

➤ HIE3 Existe relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad de la variable mobbing con el clima laboral en los

servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

HoE3 No existe relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

➤ HIE4 Existe relación entre la dimensión degradación profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

HoE4 No existe relación entre la dimensión degradación profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

➤ HIE5 Existe relación entre la dimensión ninguneo y aislamiento de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.

HoE5 No existe relación entre la dimensión ninguneo y aislamiento de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de

una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica-2022.

## 1.7. Variables

### 1.7.1. Mobbing

#### a) Definición teórica

El mobbing es la interrelación dinámica que existe entre contenido psicológico inmoral y conductas hostiles aplicados hacia una persona, por una o más personas dentro de un ambiente laboral (Leymann, 1990).

#### b) Definición operacional

El mobbing se evaluó mediante el “*cuestionario sobre acoso o mobbing*” elaborado por Flores el 2018, la medición que efectúa es de tipo ordinal y utiliza una escala tipo Likert, consta de 33 items, con esto se puede conocer la frecuencia de situaciones de mobbing que existe en la muestra seleccionada que se categoriza en: Nunca (0), Casi nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4)

### 1.7.2. Clima Laboral

#### a) Definición teórica

Clima laboral es la percepción que tiene el trabajador hacia su entorno en el que trabaja y con las dimensiones de este, que incluyen la autorrealización participación revisión de superiores facilidades de trabajo entre otros (Palma 2004)

#### b) Definición operacional

El Clima Laboral se evaluó mediante “*el cuestionario de clima laboral*”, elaborado por López en el 2016, la medición que efectúa es de tipo ordinal y utiliza

una escala tipo Likert, consta de 38 ítems, con esto se puede conocer cuál es el estado del clima laboral que se ha generado dentro de una organización, se categoriza en: Deficiente(1), Regular (2), Excelente (3).

## 1.8. Definición teórica y operacionalización de las variables

**Figura 01**

*Operacionalización de variables.*

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/ INTERVALOS	ESCALA
Mobbing	El Mobbing es la interacción de contenido inmoral y hostil que tiene el objetivo causarle problemas a una persona de forma sistemática, esto puede llevarse a cabo por un individuo o un grupo Leymann (1990)	El mobbing se evaluó mediante el “cuestionario sobre acoso o mobbing” elaborado por Flores el 2018, la medición que efectúa es de tipo ordinal y utiliza una escala tipo Likert, consta de 33 items, con esto se puede conocer la frecuencia de situaciones de mobbing que existe en la muestra seleccionada que se categoriza en: Nunca (0), Casi nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4)	Humillación y rechazo personal.  Desprestigio profesional  Rechazo profesional y violación de la intimidad	Humillar a la persona, ridiculizándola públicamente. Hablando de forma maliciosa de su vida privada. Haciéndole el vacío. Acusaciones. Expresiones de dudas sobre su responsabilidad o capacidad.  Racismo o rechazo. Falsas acusaciones.	Del 1 al 15 Muy frecuente (55-75) Moderadamente frecuente (35-54) Poco frecuente (15-34) Del 16 al 22 Muy frecuente (26-35) Moderadamente frecuente (17-25) Poco frecuente (7-16) Del 23 al 29 Muy frecuente (26-35) Moderadamente frecuente (17-25) Poco frecuente (7-16)	Escala tipo: Likert Ordinal  <b>Se puntúa</b> Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)  <b>Interpretación</b> Bajo: 0-80 puntos Medio: 81-160 puntos Alto: 161-240 puntos

---

Degradación profesional	Trato inferior a su grado de capacitación. Asignación de tareas desagradables.	Del 30 al 33 Muy frecuente (16-20) Moderadamente frecuente (10-15) Poco frecuente (4-9)
Ninguno y aislamiento	Ninguna asignación de tareas. Negándole información necesaria.	Del 34 al 38 Muy frecuente (19-25) Moderadamente frecuente (12-18) Poco frecuente (5-11)

---

VARIABLE	DEFINICION TEÓRICA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA /PUNTAJE
Clima Laboral	Clima laboral: es la percepción que tiene el trabajador hacia su entorno en el que trabaja y con las dimensiones de este, que incluyen la autorrealización, participación, revisión de superiores, facilidades de trabajo entre otros (Palma, 2004)	El Clima Laboral se evaluó mediante “el cuestionario de clima laboral”, elaborado por López en el 2016, la medición que efectúa es de tipo ordinal y utiliza una escala tipo Likert, consta de 38 items, con esto se puede conocer cuál es el estado del clima laboral que se ha generado dentro de una organización, se categoriza en: Deficiente(1), Regular (2), Excelente (3).	Comunicación asertiva y operativa	<p>Informar logros y objetivos por los canales adecuados de comunicación.</p> <p>Utilizar la comunicación para mejorar la relación entre las personas y los grupos.</p> <p>Utilizar la comunicación para informar adecuadamente al personal las normas internas o externas de la institución</p> <p>Genera en el trabajador motivación y satisfacción en su actividad profesional.</p>	<p>Del 1 al 13</p> <p>Deficiente (13-21)</p> <p>Regular (22-30)</p> <p>Excelente (31-39)</p>	<p>Escala tipo: Likert Ordinal</p> <p><b>Se puntúa:</b> Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)</p> <p><b>Interpretación</b></p> <p>Deficiente (33-55) Regular (56-77) Excelente (78-99)</p>
			Satisfacción laboral y personal	<p>Reconoce al trabajador para su satisfacción laboral.</p> <p>Fomenta buenas relaciones entre los miembros de la institución.</p>	<p>Del 14 al 21</p> <p>Deficiente (8-13)</p> <p>Regular (14-18)</p> <p>Excelente (19-24)</p>	
			Liderazgo transformacional	<p>Reconocimiento de capacidades y posibilidades de los demás.</p> <p>Busca el desarrollo personal de los demás.</p> <p>Actitud motivadora e inspiradora.</p> <p>Establece con claridad su visión.</p>	<p>Del 22 al 33</p> <p>Deficiente (12-20)</p> <p>Regular (21-28)</p> <p>Excelente (29-36)</p>	

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. *A nivel internacional*

**Moyano (2019)** realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo principal fue identificar la relación que hay entre la situación de violencia laboral y el impacto en el clima laboral que genera en el equipo de enfermería de un servicio de guardia. El método de estudio que utilizó fue transversal, descriptivo y prospectivo; tuvo como población y muestra a 110 colaboradores; como técnica se utilizó una encuesta y como instrumento un cuestionario. Se hallaron los siguientes resultados: si existe relación estadísticamente significativa entre desprestigio profesional y clima laboral con un ( $p=0.001$ ), si existe relación estadísticamente significativa entre humillación y clima laboral con un ( $p=0.000$ ), si existe relación estadísticamente entre rechazo personal y clima laboral con un ( $p=0.002$ ) y si existe relación estadísticamente significativa entre desprestigio profesional y clima laboral con un ( $p=0.000$ ) finalmente si existe relación estadísticamente significativa entre mobbing y clima laboral con un ( $p=0.001$ ).

**Elizalde et al (2021)** se planteó el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y el mobbing en trabajadoras en la ciudad de durango, el método de estudio que uso fue cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal; la población y la muestra por 153 colaboradores; como técnica se usó la encuesta y como instrumento utilizó un cuestionario. Se halló lo siguiente: la correlación entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing y el clima laboral ( $p=0,036$  y Rho de Spearman  $-0,451$ ), en la correlación de la dimensión desprestigio

profesional del mobbing y el clima laboral ( $p=0,022$  y Rho de Spearman  $-0,333$ ), en la correlación de la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad del mobbing y el clima laboral ( $p=0,012$  y Rho de Spearman  $-0,210$ ), relación entre la dimensión degradación profesional del mobbing y el clima laboral ( $p=0,042$  y Rho de Spearman  $-0,254$ ) y finalmente en la correlación entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing y el clima laboral ( $p=0,041$  y Rho de Spearman  $-0,124$ ).

**Caraballo (2019)** desarrolló un trabajo cuyo objetivo fue presentar una revisión sobre la relación entre factores organizacionales y el acoso laboral. El método de estudio que utilizó fue cualitativo, cuantitativo y descriptivo; la población y muestra se conformó por 26 colaboradores, como instrumento utilizaron un cuestionario y como técnica una entrevista. Se hallaron los siguientes resultados: el 76% de trabajadores menciona haber vivido situaciones de Mobbing en un grado moderado, el 56% menciona que fueron desprestigiados a nivel profesional, el 40% menciona que sufrieron de rechazo personal y humillación.

**Velovich (2021)** realizó una investigación el cual tuvo como objetivo general comprender y describir cómo operan los mecanismos de violencia psicológica en los trabajadores a través de significaciones tributarias. El método de estudio que utilizó fue cualitativa, transversal y exploratorio; tuvo una población de 14 personas y una muestra de 7 personas, como técnica utilizó la entrevista y como instrumento un cuestionario. Se halló los siguientes resultados: el 40% de encuestados mencionaron estar expuestos a Mobbing, el 30% menciona sufrir de humillación y rechazo. En relación a los trabajadores afectados al exponer lo encontrado pudieron verificar que

las defensas colectivas son tributarias y que el atravesamiento institucional juega un papel muy importante en este caso para el silenciamiento de la violencia laboral.

**Morales et al. (2021)** desarrolló una investigación la cual tuvo como objetivo general hallar factores motivacionales y ambientales que exacerban conductas de mobbing en maestros de un municipio. El método de estudio que utilizó fue no probabilístico, intencional, cualitativo; la población y muestra se conformó por 202 maestros; como técnica utilizó una encuesta y como instrumento un cuestionario. Se halló los siguientes resultados: si existe una relación estadísticamente entre clima laboral y mobbing con un coeficiente de correlación de  $-0.277$  y un  $(p=0.032)$ , si existe relación entre rendimiento laboral y clima laboral con un coeficiente de correlación de  $(0.39)$  y un  $(p=0.05)$ .

**Poblete et al. (2022)** se planteó como objetivo conocer los cambios sociales y sanitarios que han repercutido en la variación del clima laboral y la aparición de síntomas del Mobbing y Burnout. El método de estudio utilizado fue cualitativa y transversal; la población y muestra se conformó por 325 colaboradores; como instrumento se utilizó un cuestionario. Se hallaron los siguientes resultados: a partir de la crisis sanitaria la población investigada menciona que empezaron a sentir sintomatologías de Mobbing y Burnout, en un 25% aumento la ansiedad, en un 27% la depresión la cual causó un estrés laboral afectando la capacidad de regulación de las emociones.

### ***2.1.2. A nivel nacional***

**Flores (2022)** se planteó el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y el mobbing en operarios de una empresa textil, el método de estudio que uso fue cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal; la población se conformó por 370 colaboradores y la muestra por 189 colaboradores; como técnica se usó la encuesta y como instrumento utilizó un cuestionario. Se halló lo siguiente: la correlación entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing y el clima laboral ( $p=0,032$  y Rho de Spearman  $-0,362$ ), en la correlación de la dimensión desprestigio profesional del mobbing y el clima laboral ( $p=0,000$  y Rho de Spearman  $-0,366$ ), en la correlación de la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad del mobbing y el clima laboral ( $p=0,000$  y Rho de Spearman  $-0,410$ ), relación entre la dimensión degradación profesional del mobbing y el clima laboral ( $p=0,016$  y Rho de Spearman  $-0,175$ )y finalmente en la correlación entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing y el clima laboral ( $p=0,001$  y Rho de Spearman  $-0,236$ ).

**Casquino (2019)** se planteó como objetivo determinar el nivel de influencia del mobbing en el clima laboral de los trabajadores de una municipalidad. El método de estudio que uso fue cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal; la población se conformó por 50 colaboradores y la muestra por 30 colaboradores; como técnica se usó la encuesta y como instrumento utilizó un cuestionario. Se hallaron los siguientes datos: dijeron los colaboradores sobre el mobbing el 55,3% a veces se vive el mobbing, el 36,8% no se vive el mobbing y el 5,3 si existe; tambien el clima laboral según los colaboradores es malo según el 3%, regular según el 26% y bueno 71%, por otro lado comprobó que si existe una relación estadísticamente

significativa entre mobbing y clima laboral con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (-0.453) y un  $(p=0.004)$ , existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión degradación profesional y clima laboral con un coeficiente de correlación (-0.315) y un  $(p=0.002)$ , con respecto a desprestigio laboral el 39.5% refirió que no existe desprestigio y con respecto a desprestigio personal el 68.4% menciona que nunca hubo esos casos. Se concluye que en esta institución no es habitual el Mobbing según los resultados que mostro la investigación.

**Alarcón (2022)** se planteó el objetivo de determinar la relación entre mobbing y clima laboral en trabajadores de salud del área de cirugía de un hospital, el método de estudio que uso fue cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal; la muestra estuvo conformada por 120 colaboradores; como técnica se usó la encuesta y como instrumento utilizó un cuestionario. Se halló lo siguiente: la correlación entre mobbing y clima laboral ( $p=0,000$  y Rho de Spearman -0,560), la correlación entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing y el clima laboral ( $p=0,000$  y Rho de Spearman -0,940), en la correlación de la dimensión desprestigio profesional del mobbing y el clima laboral ( $p=0,000$  y Rho de Spearman -0,610), en la correlación de la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad del mobbing y el clima laboral ( $p=0,000$  y Rho de Spearman -0,195), relación entre la dimensión degradación profesional del mobbing y el clima laboral ( $p=0,000$  y Rho de Spearman -0,159) y finalmente en la correlación entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing y el clima laboral ( $p=0,000$  y Rho de Spearman -0,101).

**Nuñez (2019)** desarrolló un trabajo de investigación cuyo objetivo fue investigar el hostigamiento laboral Mobbing, en relación a los derechos de la dignidad, integridad física y psicológica de los trabajadores de un sector público. El método que estudio utilizado fue no experimental, descriptivo simple y cuantitativa; la población y muestra se conformó por 140 trabajadores; se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se usó un cuestionario. Como resultado se halló lo siguiente: en relación a hostigamiento laboral el 38.65% menciona haber sufrido de un hostigamiento moderado, en relación a llamada de atención con gritos y golpes el 41.4% menciona no haber sufrido de este tipo de trato, referente a criticas del trabajo que realizo el 30% menciona que, si extremadamente critican su trabajo, referente a aislamiento el 41.4% menciona no tener este problema en lo absoluto y referente a amenazas con violencia física el 72.9% menciona no sufrir de este problema.

**Alvarez y Quispe (2019)** se planteó el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y el mobbing en docentes de una institución educativa, el método de estudio que uso fue cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal; la población y muestra se conformó 110 docentes; como técnica se usó la encuesta y como instrumento utilizó un cuestionario. Se halló lo siguiente: la correlación entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing y el clima laboral ( $p=0,001$  y Rho de Spearman  $-0,444$ ), en la correlación de la dimensión desprestigio profesional del mobbing y el clima laboral ( $p=0,001$  y Rho de Spearman  $-0,482$ ), en la correlación de la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad del mobbing y el clima laboral ( $p=0,030$  y Rho de Spearman  $-0,221$ ), relación entre la dimensión degradación profesional del mobbing y el clima laboral ( $p=0,0012$  y Rho

de Spearman  $-0,105$ ) y finalmente en la correlación entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing y el clima laboral ( $p=0,01$  y Rho de Spearman  $-0,310$ ).

**Palacios (2020)** realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la influencia del Mobbing sobre el clima laboral en profesionales de la salud de un hospital. El método de estudio que uso fue no experimental, correlacional y descriptivo; la población se conformó por 412 colaboradores y la muestra por 164 colaboradores; como técnica se utilizó el muestreo y como instrumento un inventario de LIPT y un cuestionario. Se halló lo siguiente: si existe relación estadísticamente significativa entre mobbing y clima laboral con un coeficiente de correlación  $0.273$  y un ( $p=0.000$ ), si existe relación estadísticamente significativa entre mobbing y realización personal con un coeficiente de correlación  $0.156$  y un ( $p=0.044$ ), si existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing e involucramiento organizacional con un coeficiente de correlación de  $0.182$  y un ( $p=0.020$ ), si existe relación estadísticamente significativa entre mobbing y condiciones laborales con un coeficiente de correlación de  $0.208$  y un ( $p=0.008$ ) y si existe relación estadísticamente significativa entre mobbing y comunicación con un coeficiente de correlación de  $0.183$  y un ( $p=0.019$ ).

**Pantoja et al. (2020)** se planteó el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y el mobbing en docentes de una institución educativa, el método de estudio que uso fue cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal; la población y muestra se conformó 410 docentes; como técnica se usó la encuesta y como instrumento utilizó un cuestionario. Se halló lo siguiente: la correlación entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing y el clima laboral ( $p=0,011$

y Rho de Spearman  $-0,115$ ), en la correlación de la dimensión desprestigio profesional del mobbing y el clima laboral ( $p=0,023$  y Rho de Spearman  $-0,212$ ), en la correlación de la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad del mobbing y el clima laboral ( $p=0,033$  y Rho de Spearman  $-0,151$ ), relación entre la dimensión degradación profesional del mobbing y el clima laboral ( $p=0,023$  y Rho de Spearman  $-0,158$ ) y finalmente en la correlación entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing y el clima laboral ( $p=0,015$  y Rho de Spearman  $-0,225$ ).

**Rosas (2020)** desarrolló un trabajo cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre Mobbing y clima laboral en los trabajadores de un Hospital. El método de estudio que uso fue no experimental, transversal, correlacional y cuantitativo; la población y muestra se conformó por 97 trabajadores; como instrumento se utilizó un cuestionario. Se hallaron los siguientes resultados: los trabajadores mencionaron que vivieron mobbing nivel alto el 10%, nivel medio el 59% y bajo el 28%, por otro lado refieren que el clima laboral es desfavorable el 49%, medianamente favorable el 16% y favorable el 32% existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing y clima laboral con un ( $p=0.000$ ), si existe relación estadísticamente significativa entre desprestigio laboral y clima laboral con un ( $p=0.022$ ), si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humillación y rechazo personal con el clima laboral con un ( $p=0.011$ ), si existe relación estadísticamente significativa entre entorpecimiento laboral y clima laboral con un ( $p=0.022$ ) y si existe relación estadísticamente significativa entre desprestigio laboral y clima laboral con un ( $p=0.006$ ).

**Jara (2019)** se planteó como objetivo determinar relación que existe entre Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa agroindustrial. El método de estudio utilizado fue descriptivo, correlacional y transversal; la población se conformó por 419 colaboradores y la muestra por 201 trabajadores; la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se halló los siguientes resultados: si existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.083 y un ( $p=0.000$ ), en relación a calidad de vida en el trabajo el 74.5% menciona que la calidad de vida en el trabajo es buena, en relación a empatía laboral el 71.6% menciona que si hay empatía laboral muy buena, en relación a satisfacción laboral el 85.3% menciona que la satisfacción laboral es alto, referente a Mobbing el 71.2% mencionan que es muy bajo.

### ***2.1.3. A nivel regional***

**Berrospi y Quintana (2018)** realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo principal determinar cuál es la relación entre Mobbing y desempeño de los trabajadores de la Gerencia Municipal. El método de estudio que uso fue descriptivo, correlacional, descriptivo, cuantitativo y no experimental; la población estuvo conformada por 863 colaboradores y la muestra por 126 colaboradores; como técnica se usó una encuesta y la entrevista y como instrumento se usó un cuestionario y una guía de entrevista. Se halló los siguientes resultados: referente al mobbing el 72% lo experimentó, el 59% mencionó que viven aislamiento en relación a agresión verbal en el puesto de trabajo el 56.8% respondió que viven agresión verbal, en relación a

humillación el 80.8% respondió que si viven casos de humillación y referente a discriminación el 87.2% respondió que si se siente discriminado.

**Alvarado (2021)** desarrolló un trabajo de investigación cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el Mobbing y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa. El método de estudio que uso fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental y transeccional; la población se conformó por 100 trabajadores y la muestra por 79 trabajadores; como técnica se usó una encuesta y como instrumento un cuestionario. Se hallaron los siguientes resultados: no existe una relación estadísticamente significativa entre mobbing y clima laboral con un coeficiente de correlación de 0.019 y un  $(p=-0.870)$ , no existe relación estadísticamente significativa entre mobbing y prestaciones recibidas con un coeficiente de correlación de 0.08 y un  $(p=-0.944)$ , y no existe relación entre mobbing y ambiente físico del trabajo con un coeficiente de correlación de 0.033 y un  $(P=0.775)$ .

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Mobbing.**

#### **2.2.1.1. Definiciones del concepto Mobbing**

El psicólogo Leymann (1990) mencionó que el mobbing o terror psíquico en el campo laboral, es la interacción de contenido inmoral y hostil que tiene el objetivo causarle problemas a una persona de forma sistemática, esto puede llevarse a cabo por un individuo o un grupo. En algunos casos el mobbing es recíproco hasta que una de las personas se someta y se desvalide. Las conductas en el día son repetitivos (interdiario), y pueden extenderse a meses (6 meses mínimo); por este motivo las personas que son víctimas llegan a ser afectados a nivel mental, de forma psicosomática y social

La Organización Internacional del Trabajo (2013) refirió que el mobbing es la comunicación hieriente y humillante hacia una o más personas, dentro de un ambiente laboral, con el objetivo de perjudicarlas a nivel psicológico y físico.

En esta línea la OMS (2014) indicó que se trata de acciones agresivas y amenazadoras de un individuo o más dentro de un grupo, en contra una persona o grupo, esto se vivencia en el campo laboral.

Finalmente Miguel y Prieto (2016) mencionó que el mobbing, es una gama de acciones continuas, tendenciosas y frecuentes que causan en la víctima desequilibrios profesionales y psicológicos, las agresiones verbales

tienen el objetivo de generar efectos negativos en el ambiente laboral, especialmente en la relación de los miembros de una empresa.

#### **2.2.1.2. Referencias históricas del estudio del Mobbing**

Brodsky en el año 1976 llevó a cabo los primeros estudios sobre el tema, se le conoció como “hostigamiento laboral”, que vivían los trabajadores en Suecia, en su libro describió el ambiente hostil en el que se desempeñaba un trabajador de ese tiempo, trató sobre: el agotamiento físico, accidentes laborales, trabajos monótonos, horarios extendidos y otros problemas que se tratan en investigaciones sobre el estrés laboral.

Leymann, a quien se le considera como el investigador pionero sobre el tema, inicialmente trabajó en el área educativa donde observó conductas de hostigamiento y agresiones psico-sociales en los estudiantes característico del bullying, dijo que este término para los austriacos e ingleses significa violencia física, seguidamente realizó sus actividades laborales dentro de las empresas en donde observó las mismas conductas socio destructivas del bullying entre los trabajadores, para no entrar en controversias eligió el término mobbing, el cual para los estadounidenses es la interrelación comunicativa hostil y destructiva entre las personas, omitiendo la agresión física con el que también se le conceptualiza al Bullying (Trujillo et al., 2007).

Leymann en su obra manifiesta es mejor que el término bullying sea utilizado para describir las agresiones psicosociales dentro de las escuelas y

colegios, reservando para la conducta hostil de los adultos, el término mobbing (Trujillo et al., 2007).

Los investigadores Matthiesen y Einarsen (1996) como Einarsen et al. (2010) continuaron con la ampliación del estudio sobre este fenómeno, coinciden en que el mobbing se considera como tal cuando una persona es afectada por constantes acciones negativas durante un tiempo prolongado, llevado a cabo por una persona o grupo, y que por diversos factores no pueden contrarrestar estos ataques. Para sus estudios utilizaron los enfoques de conceptualización del fenómeno y discusión del problema.

Los expertos españoles en el tema Zabala y Piñuel (2001) identificaron que dentro de las organizaciones de su país, los trabajadores experimentan el mobbing, es por ello que se han dedicado al estudio de los factores con los que se asocia, en las diferentes estructuras laborales. Sus estudios han aportado de forma teórica acercándonos a los posibles elementos que se que causan el mobbing (causa - efecto).

Barón et al., (2003) descubrió en su investigación hallaron que la negociación y el atributo de poder son elementos que causan el mobbing. Menciono que el mobbing sirve como instrumento dentro de una organización para conseguir poder. Infieren que el poder es uno de los factores que se asocian el mobbing, y éste puede estar asociado a la moral y ética de los trabajadores.

En función de los argumentos que presentan los expertos y según Leymann (1996), podemos inferir que un trabajador está vivenciando mobbing, cuando está expuesto a acciones negativas al menos dos veces por semana, por mínimo 6 meses,

Es muy necesario el análisis de este fenómeno dentro de las municipalidades, porque la historia se ha conocido de muchas denuncias sobre acoso laboral el que no han sido atendidas, generando en sus víctimas importantes secuelas psicológicas, psicosomáticas, problemas sociales hasta pérdidas económicas.

### **2.2.1.3. Teorías sobre el mobbing.**

#### ***a. Teoría de Heinz Leymann.***

Leyman (1984) en su primera obra brinda una conceptualización sobre el mobbing o psicoterror, en el área laboral, significa intercomunicación hostil y negativa, éticamente deplorable, esta acción afecta a un individuo o un grupo, durante en un espacio y tiempo determinado (Páez y Verde, 2022).

Leyman después de sus estudios postula que existen 6 indicadores del mobbing:

- Desprestigio laboral: son acciones que tienen el objetivo de desacreditar al trabajador, a través de calumnias, generando rumores, minimizando el trabajo que desarrolla (Paez y Valverde,2022).

- Entorpecimiento del progreso: La víctima es obligada a realizar constantemente trabajos que sobrepasan su capacidad, ello hace que la persona no pueda cumplir con lo designado por el cual será menospreciado y juzgado su trabajo (Paez y Valverde,2022).
- Incomunicación o bloqueo de comunicación: Esto nos indica que el trabajador no puede comunicarse dentro ni fuera del trabajo con otras personas ya que el acosador se lo niega aprovechando de la jerarquía o influencias que posee (Paez y Valverde,2022)..
- Intimidación encubierta: se refiere a las amenazas y daños realizados sin que nadie se entere, llevados a cabo limpiamente y debido a ello el acosador no será detectado ni podrá hacerse responsable de los hechos (Paez y Valverde,2022).
- Intimidación manifiesta: se refiere a las amenazas y restricciones impuestas tanto privado como público, por ejemplo, podría ser que el acosador le grite o amenace a la persona en público (Paez y Valverde,2022).
- Desprestigio personal: esto se refiere a que el acosador buscara desprestigiar al individuo en su vida privada y no laboral, hablando mal mediante críticas de su forma de vivir, ser y pensar (Paez y Valverde,2022).

**b. En la teoría de Pierre Bourdieu:** La teoría de Bourdieu planteo en el 2007 esta teoría tiene 3 pilares conceptuales: campo, capital y habitus. Campo, es la identificación de los autores que conforman el Mobbing en

el trabajo y la posición social que posee; capital, se refiere al conflicto entre personas y grupos según su jerarquía estos buscan modificar o conservar la distribución y habitus se refiere a la condición de la persona como forma de vestir, expresarse o a la disposición. En otras palabras, el habitus se encuentra son las conductas repetitivas de la persona, en la interacción con su ambiente laboral (Bourdieu,2007).

- Campo: es el ambiente donde suceden determinadas situaciones, y se generan lazos de relación entre los individuos que coexisten en este, los cuales pueden ser positivos o negativos (conflictivos) dependiendo de la disposición y jerarquía que ocupa (Castón Boyer, 1996)..
- Capital: son las acciones que se llevan a cabo en un lugar determinado que pueden generar lazos positivos o luchas constantes, a través de ello se puede tomar el poder adueñándose de un campo determinado, en lugar de no significar nada en el ambiente ( Bourdieu y Wacquant, 1995)
- Habitus: son los mecanismo mentales que interpretan el mundo de una persona, los cuales le permiten a la persona generar sentimientos, conductas e ideas sobre determinadas situaciones, estos fueron evolucionando con el pasar del tiempo en cada una de las personas. (Castón, 1996).

En un principio que se genera por acciones distintas o esquemas de división y visión. Este nos ayuda a diferenciar aquello que es bueno

y malo, lo distinguido o vulgar, pero estas comparaciones no son las mismas para cada persona, ya que se basan en las vivencias de cada persona (Bourdieu ,1994).

#### **2.2.1.4. Dimensiones**

Para Zabala y Piñuel (2001) el Mobbing es: “Un proceso de destrucción, se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos” Pag.52

Los autores en su investigación especificaron las siguientes dimensiones del tema, son los siguientes:

- a. Primera dimensión humillación y rechazo personal:** el agresor con esta conducta buscara dañar a la víctima a nivel psicológico (autoestima), en diversas mostrara expresiones ofensivas o degradantes hacia la víctima, generando así afectar la vida física social, económica e incluso le creara inseguridades personales debido al maltrato y rechazo que le somete (Cornoíú y Gyorgy, 2013).
- b. Segunda dimensión desprestigio profesional:** el objetivo principal del o los acosadores será desprestigiar al individuo ya sea hablando mal de él o acosándole de cosas que el no hizo, involucrándose así en su vida no laboral y ello le afectara en su vida matrimonial, familiar, en la educación de sus niños y su condición. También el acosador tratara de humillar por su edad, contextura corporal, tono de voz, color de piel y entre otros aspectos físicos (Piñuel, 2003)

- c. Tercera dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad:* Se desarrolla en el contexto que se evita hablarle a la víctima, y que los demás colaboradores también lo hagan, de manera que logran que el acosado se encuentre aislado físicamente de sus compañeros. Asimismo, se le restringe y/o niega el acceso a los diversos medios de comunicación que use o haya empleado con anterioridad, sea: teléfono, fax, red interna (intranet) o sistemas de radio de comunicación; situaciones que generan en la víctima sentimientos de impotencia, pues, al negarse el acosador a explicar este tipo de conducta, unido a la actitud que toman los compañeros de trabajo sea que respaldan al acosador o por miedo o indiferencia no se oponen a él, de manera que la persona afectada no puede solucionar el problema por la vía del diálogo (Piñuel y Oñate, 2002)
- d. Cuarta dimensión desprestigio profesional:* Se manifiesta a través de diversas conductas, entre ellas la no asignación de tareas al colaborador, empleando pretextos como su falta de preparación académica y/o profesional así como su incapacidad para ejecutarlas, o si lo hacen, le encomiendan tareas y/o labores que por su complejidad y/o cantidad son poco probables de llevarse a cabo de forma satisfactoria dentro de un plazo determinado, y en situaciones extremas, trasladándolo o rotándolo del lugar físico de su trabajo a un área en el que no guarda relación con su perfil y/o ámbito de experiencia. De tal modo que, este proceso va creando una sensación de inutilidad ya que la persona se comienza a

cuestionar su capacidad profesional para cumplir con las tareas asignadas (Zabala y Piñuel, 2001).

e. **Quinta dimensión ninguneo-aislamiento profesional:** Además de ataques directos a la integridad de la víctima, como amenazas verbales y daños y perjuicios físicos; el mero sometimiento a un régimen de acoso psicológico tiene efectos negativos psicológicos y psicosomáticos, pero lo que se evalúa no son las conductas de acosador o acosadores, si no su repercusión en el acosado. Ello implica, efectos negativos sobre su bienestar físico, emocional y psicológico, generando alteraciones o enfermedades a largo plazo, como el cansancio emocional, conductas de evitación y aislamiento, sentimientos de inadecuación personal y profesional, estado traumático o de estrés-ansiedad, etc. (Zabala y Piñuel, 2001).

#### **2.2.1.5. Características del agresor y la víctima en el mobbing laboral**

El perfil psicológico de las personas que son víctimas y el perfil de los agresores son factores que influyen en el desarrollo del mobbing laboral, dentro de una empresa, así como la propia organización y los que son testigos de este fenómeno (Abajo, 2006).

a) **Perfil del acosador o agresor:** la persona que es acosadora presenta problemas psicopatológicos como: inmadurez psicoemocional, alto grado de narcisismo un, profunda envidia, sentimiento de superioridad que reafirma constantemente y carece de valores. Esta persona encuentra que el mobbing es una situación en la que puede actuar de

forma patológica, con el objetivo de ocultar sus carencias emocionales, psicológicas y afectivas. (Ovejero, 2006).

Cardoso (2012) mencionó que el mobbing se genera por personas que anteriormente fueron víctimas de ello. Se puede decir que el mobbing es una conducta aprendida, porque los agresores en algún momento de su vida laboral fueron hostigados o acosados.

- b) **Perfil de la víctima:** las personas que viven acoso laboral suelen auto percibirse como débiles, inseguros, suelen ser personas que no presentan algún problema mental, a diferencia de los agresores, en las cuales suele iniciarse cuando la víctima se opone al autoritarismo de alguien que ocupa un puesto mayor. Las víctimas no suelen comprender inicialmente la situación que están experimentando, lo interpretan como actos de maldad, muchas veces cuando solicitan ayuda a sus homólogos, jefes o familiares, los califican de paranoicos o exagerados (Piñuel).

## 2.2.2 Clima laboral

### 2.2.2.1. Definiciones sobre clima laboral

Para Palma (2004) el clima laboral se genera en un área de trabajo enlazado a la percepción del trabajador, causando efectos en su realización personal, actividad, supervisión, entre otros.

En este sentido Chiavenato (2011) dice que el clima laboral es el ambiente que se genera por la interrelación de los elementos humanos, ambientales, estructurales, políticos, al interior de una empresa. Así mismo

se relaciona estrechamente, con el nivel de motivación que siente el empleado al momento de desarrollar sus actividades, por ende, este factor es positivo cuando la empresa satisface algunas necesidades personales y mejora la moral de sus trabajadores; es negativo cuando existen deficiencias para cubrir ciertas necesidades.

Llaneza (2008) señaló que el clima laboral está compuesto por características que ofrece el entorno, las cuales pueden ser negativas o positivas, e influyen en las actividades que desenvuelve el personal, se existen factores negativos puede ser externalizado por conductas de estrés, causando deterioros en el clima laboral.

Suárez (2018) defendió el clima laboral como un grupo de características ambientales del entorno laboral que se percibe de forma indirecta o directa, por los colaboradores de la empresa y genera efectos en sus conductas (interrelación, comunicación y desempeño).

#### **2.2.2.2. Tratados históricos sobre clima laboral.**

Los primeros estudios fueron desarrollados por Lewin et al., (1939) estos autores mencionaban que una persona en el área laboral no sólo dependía de sus habilidades personales, también causaban efectos en el su percepción y otros componentes de la empresa.

Después surgieron otros investigadores como Morse y Reimer en 1956 quienes tomaron como objeto de estudio a los empleados y su participación en las decisiones de la empresa, hallaron que cuando los empleados de la empresa participaban en estos acontecimientos su

productividad incrementaba en un 20%, a diferencia que cuando participaban en era de un 25%, pero disminuiría el interés, lealtad, actitudes positivas y desarrollo (Saavedra et al., 2015).

Con estudios posteriores Brunet (1987) llegó a afirmar que una persona está influenciada por el clima que se genera dentro de una empresa de acuerdo al rubro de desempeño, esta mirada se relaciona con lo anteriormente postulado por McGregor público su libro en 1960 al que título “El aspecto humano de las empresas”. En uno de sus capítulos menciona que los directivos de la organización generan o crean el clima en el que los trabajadores realizan sus tareas, lo que quiere decir que existe una gran influencia, ascendente para determinar el clima laboral de una empresa. Desde esta mirada McGregor planteó la Teoría X -Y, en el que menciona que la función que cumple la directiva en una empresa es clave para generar un ambiente positivo o limitante (Saavedra et al., 2015).

En las últimas décadas se ha vuelto a generar interés en la influencia que tiene el factor humano en el desarrollo de una empresa; las empresas se están planteando metas relacionadas a generar equilibrio intangible o tangible en la institución, a este interés se le ha etiquetado como Filosofía Total (Environment into Administration - TEA), esta forma de ver a la organización nace a raíz de querer establecer la relación entre la persona y el ambiente laboral. Esta filosofía tiene el objetivo de mejorar los espacios laborales, promover el bienestar en estos, como el objetivo de influir y aprovechar todo el potencial que se genera en las variables hombre y horas,

pero beneficiando tanto a la empresa como alcohol al colaborador (Saavedra et al., 2015).

Las empresas que hayan adaptado su cultura a preocuparse por el desarrollo personal de sus trabajadores (desarrollo talentos y productividad), liderará su mercado a diferencia de los que no se preocupan por el bienestar del trabajador o el clima de su empresa (Saavedra et al., 2015).

En este orden evolutivo de conceptos Olaz (2009) mencionó para desarrollar un clima laboral de bienestar, se debe conocer lo siguiente:

- Es un grupo de situaciones que son tomadas como variables, que suceden a diferente tiempo, sin orden alguno, que se genera y es cambiante en el transcurso de la vida de una empresa, y que afecta a cada trabajador.
- Es un fenómeno continuó, por el roce cultural dentro de la empresa, el cual puede variar en intensidad de acuerdo al esfuerzo que se necesite.
- Participan dos elementos o dimensiones: interno (la misma empresa) y externo (convenios con la organización).
- Se llegue establecer por factores conductuales, aptitudinales, actitudinales y expectativas, asimismo por la realidad socioeconómica y cultural de la empresa.
- Es un fenómeno que se genera en grupo y solo al interior de una institución, el cual puede ser modificable para generar efectos positivos dentro de la empresa.

Hasta la actualidad es necesario reconocer que existen muchos investigadores que realizan constantes estudios sobre esta variable, que siguen aportando en profundidad y claridad en este análisis.

### 2.2.2.3. Enfoques teóricos sobre clima laboral.

#### a) *Teoría del clima organizacional planteada por Likert. Sin uno*

De acuerdo a Quevedo (2013) esta teoría trata explicar que la conducta que asume el trabajador está determinada por las acciones de los administrativos y por la percepción que tienen sobre los beneficios que brinda la empresa, el factor predominante en esta teoría es la percepción.

Quevedo (2013) en base a la teoría menciona que existen 3 factores que causan efectos en la percepción del clima laboral, dentro de una institución:

- **Factor causal:** son las corrientes situacionales por las que navega una institución para alcanzar sus metas (distribución administrativa, cultura organizacional, actitud del trabajador y toma de decisiones)
- **Factor intermedio:** son instrumentos que se diseñan para medir causales internas en la institución (rendimiento, comunicación y motivación)
- **Factor final:** surge en la relación que existe entre el factor causal y el intermedio, sirve para clarificar aspectos claves (productividad).

Para Likert (2012) citado en Rodrigo (2021) la interacción entre estos factores, trae como resultado dos tipos de clima laboral: clima laboral de tipo autoritario y clima laboral de tipo participativo.

**b. Teoría del clima laboral según Chiavenato:** Desde su perspectiva Chiavenato (2011) planteó que el clima laboral se relaciona con la motivación (positiva o negativa) de los trabajadores. Para plantear este fundamento se basa en el modelo motivacional de Abraham Maslow quién manifiesto que el ambiente laboral, está influido por la motivación del trabajador, el cual se ve afectado por la insatisfacción de sus necesidades superiores (autoestima, permanencia, autorrealización); haciendo que el clima laboral se vea afectado.

Prosiguiendo con estas ideas Sandoval (2004) afirmó en las instituciones donde los trabajadores están sometidos a situaciones hostiles experimentando emociones negativas sobre su ambiente, frustración y despreocupación por su bienestar laboral por parte de sus superiores, el clima laboral se torna negativo; al contrario en una entidad en el que se cultiva una cultura organizacional basada en estimular la motivación, generar buenas relaciones, apoyo mutuo, durante las actividades laborales, se tendrá un ambiente laboral propicio para su desarrollo.

Finalmente Pérez (2014) en base a lo postulado anteriormente por Chiavenato, fundamento que el clima organizacional se compone por un grupo de factores, estímulos extrínsecos o propiedades, que intervienen dentro de una entidad. Dichos factores están relacionados directamente con el factor motivacional y la satisfacción de sus necesidades dentro la institución, llega a ser favorable cuando estos factores son atendidos y problemáticos cuando no se tiene ha tomado en cuenta.

#### 2.2.2.4. Dimensiones en el estudio del clima laboral

López (2016) en su investigación sobre clima, postuló 3 dimensiones:

- a) Comunicación operativa y asertiva:* es manifestar con seguridad los sentimientos, pensamientos, valores y creencias. Está basado en el principio de respeto mutuo. Por contrario, cuando esta comunicación no es asertiva se transgrede los derechos de los demás (Pintado, 2011).
- b) Satisfacción laboral e individual:* es la actitud que tiene el trabajador ante su trabajo, esta actitud está influenciada por sus creencias, ideas y valores que adoptará en su área laboral, asimismo tiene que ver el nivel de identificación que siente el empleado hacia su organización tanto de sus objetivos o metas es todo determinará el tiempo que desea colaborar con este empresa, también tiene que ver con la satisfacción laboral que el empleado consigue, entre otros como el salario, compensaciones, cultura, o sus talentos, recursos y habilidades (Pintado, 2011).
- c) Liderazgo transformacional:* una persona que lidera tiene la capacidad de influir en las acciones de los demás, sin necesidad de ocupar un cargo jerárquico que le permita dominar a otros trabajadores, existen personas que nacen con la capacidad innata de liderar, a diferencia de otras que se forman para poder dirigir. El liderazgo es un reconocimiento mediato que brinde el equipo, y a nivel subjetivo le pide la persona encajar en este tipo de características (Pintado, 2011).

El liderazgo transformacional genera en las personas mayor conciencia de sus capacidades y de los demás, tiene como objetivo de motivar e inspirar y transformación en las personas, basándose en la ética, moral, fe, motivación y convicción. Este tipo de líderes puede plantear con claridad la visión y misión de una institución generar un ambiente de motivación en el que cada elemento o se responsabiliza de su labor (Pintado, 2011).

#### **2.2.2.5. Relación entre clima laboral y mobbing**

Rosas y Del Milagro (2020) en su estudio demostraron que el clima laboral se relaciona con el mobbing, explican lo siguiente: cuando los trabajadores de una organización son constantemente criticados por su trabajo, tienen un control estricto del horario, tienen una sobrecarga laboral, no toman en cuenta sus ideas, se les oculta o borra información, reciben críticas de su vida profesional o privada, están sometidos a burlas sobre sus creencias o aspecto físico, estas situaciones ocasionan efectos negativos en el clima laboral de una empresa siendo percibido como hostil y tóxico, caracterizado por trabajadores desmotivados y conflictivos, insatisfechos desarrollando trabajos de mala calidad, algunos de los trabajadores suelen renunciar.

#### **2.2.2.6. Servidor público en el Perú**

Según la Sala Penal Transitoria Casación N°634-2015, en el apartado 5to se mencionó que, desde la postura teológica y sistemática, funcionario público es: todo individuo que lleva a cabo funciones en

instituciones estatales en modalidad de servicio, en beneficio de la ciudadanía (Torres, 2016).

De esta manera de acuerdo a la Convención Interamericana contra la corrupción, define función pública: es aquella actividad permanente o temporal, por el que se emite honorarios, el cual se lleva a cabo por una persona en representación del gobierno o de sus instituciones, en cualquier estrato jerárquico (Torres, 2016).

Asimismo, funcionario público, servidor público o empleado del gobierno son elegidas o designadas por a través del voto u otras instancias especificadas según las normas del país, para que puedan desarrollar actividades en representación del estado en niveles administrativos o prácticos (Torres, 2016).

## **2.3. Bases conceptuales**

**2.3.1. Mobbing:** es una gama de acciones continuas, tendenciosas y frecuentes que causan en la víctima desequilibrios profesionales y psicológicos, las agresiones verbales tienen el objetivo de generar efectos negativos en el ambiente laboral, especialmente en la relación de los miembros de una empresa (Miguel y Prieto, 2016).

**2.3.2. Clima laboral:** es la percepción que tiene el trabajador hacia su entorno en el que trabaja y con las dimensiones de este, que incluyen la autorrealización, participación, revisión de superiores, facilidades de trabajo entre otros (Palma, 2004).

**2.3.3. Funcionario público:** es el individuo que lleva a cabo funciones en instituciones estatales en modalidad de servicio, en beneficio de la ciudadanía (Torres, 2016).

#### **2.4. Base epistémica**

Esta investigación se basa en el enfoque positivista cuantitativo, la aplicación de este tipo de paradigma permite identificar y explicar el grado y relación hipotéticamente entre variables mobbing y clima laboral, asimismo pretende encontrar una explicación estructural y fuera del espacio contextual, para generalizar los resultados de los descubrimientos, abriendo paso al planteamiento de programas para la modificación conductual del personal y disminuir las situaciones de mobbing en las instituciones públicas o privadas, de esta manera contribuir con la mejora del clima laboral. Así mismo Grajales (2000) dice que los enfoques positivistas buscan realizar estudios empíricos con altos niveles objetivos con la premisa que sea algo real existe la forma de ser medido. A esto se le conoce como investigaciones cuantitativas, estas se apoyan en instrumentos psicométricos.

En este sentido Hernandez (2007) manifestó que una investigación cuantitativa aplica los conceptos generales del positivismo, positivistas generales, objetivos, hipotético-deductivo, peculiarista, que se orienta a los resultados, para tratar de brindar explicaciones de diversos fenómenos. Se desarrolla principalmente para comprobar y verificar las teorías a través de los estudios en un grupo de personas, objetos u otro (muestra) que son representativos de un total. Se aplica instrumentos como test, cuestionarios, entrevistas, escalas, con el fin de medir conductas, prácticas o actitudes, los instrumentos para ser aplicados inicialmente se les somete a pruebas de validación y confiabilidad. Finalmente obtener los resultados se utilizan técnicas de análisis estadístico..

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. **Ámbito**

Este estudio se llevó a cabo en el Perú, en el departamento de Huancavelica, provincia de Huancavelica en los ambientes de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, dirección Av. manchego Muñoz N° 299-Cercado, su horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am hasta 17:30pm.

#### 3.1.1. **La Municipalidad Provincial de Huancavelica**

La Municipalidad Provincial de Huancavelica (MPH), es un Organismo de Gobierno Local, que tiene poder jurídico y es una institución que está a disposición del público en general, tiene el poder de administrar sus propios recursos económicos, para invertir en asuntos municipales que le compete (MPH, 2014).

La municipalidad representa a los vecindarios, tiene la obligación de promover y satisfacer las necesidades de los pobladores según le compete, brindando servicios que fomenten el bienestar, desarrollo social, cultural, económica y otros dentro de su población y espacios (MPH, 2014).

#### 3.1.2. **Historia de Huancavelica.**

En la época incaica Huancavelica estuvo dominada por fuerzas huancas, quienes mantenían controversias con las chancas, de acuerdo a Garcilaso de la Vega, el territorio fue dividido entre se arias que fueron conocidas como el Llacsapallanca, Jauja y Marcavilca, la primera se llegó a denominar Huancavelica cuando la invasión española llegó a estas tierras. (MPH, 2014).

En la época del virreinato son descubiertas las minas de mercurio, Santa Bárbara, el cual se convirtió en un centro minero de alta producción para su tiempo, el virrey Teodoro la Croix dijo que las minas de esta zona “eran una gran maravilla a nivel mundial”, pero con el tiempo cercano al siglo 18, se presentaron derrumbes en esta mina, dejando paralizada la actividad de extracción por el alto riesgo a los que se sometían los trabajadores (MPH, 2014)

El descenso económico de la época, no fue un factor limitante para que los pobladores de ese tiempo se levantarán en armas en busca de la libertad, derrocando de esta manera a las autoridades que venían de España, siendo partícipes de la revolución de Pumacahua (MPH, 2014).

La economía actual de la provincia de Huancavelica, aún se mantiene en déficit, en relación a la situación del pasado, es el motivo por el que aún se considera una de las regiones más pobres del país, esto tiene repercusiones en su dimensión social, laboral y cultural de sus pobladores (MPH,2014).

### **3.1.3. Misión y visión de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.**

Los siguientes datos que se presentaran fueron extraídos del Plan Operativo Institucional (2016):

Misión: Realizar gestiones eficientes con el fin de buscar el desarrollo y participación organizada de los pobladores, utilizando los mecanismos activos de participación ciudadana y espacios.

Visión: motivar al emprendimiento productivo, económico y el bienestar apoyado por la justicia democrática, con el fin de desarrollar las capacidades de los pobladores.

#### **3.1.4. Valores institucionales.**

Los valores que se cultivan y conservar al interior de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, son:

- Responsabilidad • Honestidad • Compromiso • Ética • Respeto • Transparencia

#### **3.1.5. Estructura Orgánica**

Se compone de la siguiente manera: área normativa y fiscalizador (1), área gerencial (2), áreas de asesoría y de participación (8), área de defensa judicial (1), área de control institucional (1), área de asesoramiento (1), área de apoyo (2), área de línea (7), área desconcentrada y área descentralizada (MPH, 2016).

#### **3.1.6. Perfiles de los puestos laborales.**

- Alcalde: Cayllahua Paytan, Rómulo (representante legal y administrativo).
- Regidores: 11 regidores (Concejo Municipal).
- Gerente Municipal: 1 trabajador en este cargo cumple la función directiva y administrativa.
- Gerentes: conformado por 8 trabajadores (área de finanzas, presupuestos, desarrollo social, planeamiento, asesoría jurídica, gestión ambiental)
- Sub gerentes: laboran en las gerencias.

- Personal administrativo: profesionales, técnicos, auxiliares.
- Personal de campo: limpieza, serenazgo.

### **3.1.7. Usuarios**

Está conformado por los diversos proveedores, grupos vecinales y la población en General de Huancavelica, quienes se benefician de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huancavelica (MPH, 2016).

### **3.1.8. Descripción geográfica y división política**

#### *Geografía*

El departamento de Huancavelica yace en la zona sur de la sierra peruana, tiene una superficie de 22 132 km<sup>2</sup>; comparte fronteras hacia el norte con Junín, con Ayacucho hacia el este, con Ica por el Sur – Ayacucho, por el oeste Lima e Ica.

#### *División política*

Se encuentra dividido políticamente en siete provincias y cien distritos, teniendo como capital Huancavelica que tiene 19 distritos, Acobamba 8 distritos, Tayacaja 21 distritos, Acobamba 8 distritos, Angaraes 12 distritos. Huaytará 16 distritos, Churcampá 11 distritos, Castrovirreyna 13 distritos (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

#### *Clima*

Este departamento tiene microclimas variados por tener una planicie con desniveles, por del valle interandino las temperaturas pueden ascender hasta 18 °C y descender hasta -0 °C, las lluvias se inician en enero y finalizan a mediados de

abril, las temporadas de sequía son entre mayo hasta octubre (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

### ***Hidrografía***

Esta provincia tiene 5 cuencas hidrográficas, uno de ellas es el río Mantaro y las otras 4 se unen a las corrientes del pacífico los ríos son Lea, San Juan, Pisco y Grande, es torreón hacen en la cordillera de Chonta, dirigiéndose hacia los valles de Lea (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2022).

Sus lagunas más imponentes son Huarmicocha se ubica a 4 582 m.s.n.m y Choclococha y Orcococha se ubica a 4 529 y 4 625 m.s.n.m (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

### **3.1.9. Población de Huancavelica**

Hasta junio del año 2020 de acuerdo al INEI se Huancavelica tenía una población de 365 317 habitantes distribuidos en sus provincias, Huancavelica 121 265 habitantes, Tayacaja 85 995 habitantes, Angaraes 53 901 habitantes, Acobamba 37 503 habitantes, Churcampa 33 883 habitantes, Huaytará 18 182 habitantes, Castrovirreyna 14 588 habitantes (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

El INEI cálculo que entre los años 2010 – 2020, la población en zonas rurales como de la provincia de Huancavelica y Tayacaja creció, pero en las demás provincias disminuyó su población rural (Banco Central de Reserva del Perú, 2021)

## **3.2. Población y selección de muestra**

### **3.2.1. Población**

De acuerdo a la definición Hernández et al., (2019) la población es un grupo limitado o ilimitado que comparte elementos particulares o características similares que van acorde a las exigencias de las variables en estudio, estas quedan delimitadas por el problema y objetivo.

Para la investigación, la población fueron los trabajadores nombrados activos de la municipalidad provincial de Huancavelica que hacen un total de 94 funcionarios públicos nombrados que laboran en el año 2022.

#### **a) criterios de Inclusión**

- Trabajadores nombrados activos.
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores que asistan en el periodo de recolección de datos para el presente estudio.
- Trabajadores que acepten ser evaluados

#### **b) Criterios de Exclusión**

- Trabajadores nombrados inactivos.
- Trabajadores que no asisten durante el periodo de recolección de datos para este estudio.
- Trabajadores que no consienten ser evaluados.

### **3.3. Muestra**

Hernández et al., (2019) dice que la muestra es un subgrupo que tiene características muy idénticas de la población en estudio.

Para la investigación se consideró como muestra a todos los trabajadores nombrados activos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica que hacen un total de 94 trabajadores.

#### **3.3.1. Muestreo**

Se adoptó un muestreo no probabilístico de tipo censal, de acuerdo a Sánchez y Reyes (2021) mencionó que en el muestro censal, se considera a todas las unidades de la población como muestra para el estudio.

Al adoptar una muestra censal en la investigación, se comprende que la muestra estará constituida por todos los funcionarios públicos nombrados y activos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica que hacen un total de 94 trabajadores.

### **3.4. Nivel y tipo de estudio**

#### **3.4.1. Nivel**

Según Hernández y Mendoza (2019) esta investigación es de nivel correlacional, porque se llega a conocer la asociación que puede existir entre dos o más variables.

#### **3.4.2. Tipo**

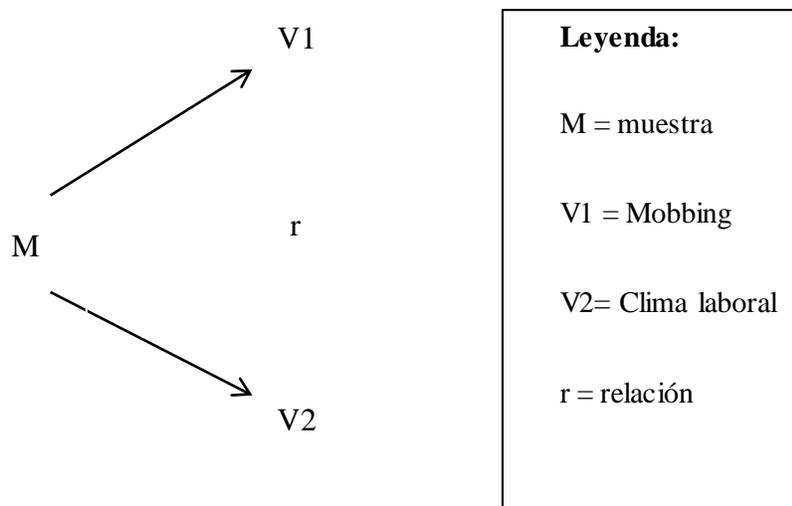
De acuerdo a Hernández et al. (2019) se trata de una investigación básica, este tipo de investigación se inicia en el marco teórico y los resultados se pueden

integrar a los conocimientos científicos sin hacer un contraste de tipo práctico. También es de enfoque cuantitativo, porque se compilará y analizará información con la ayuda de la aplicación de cuestionarios, los cuales responderán las preguntas planteadas en esta investigación, esto se llevará a cabo con el objetivo de conocer si los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, están viviendo situaciones de mobbing, y cuál es el clima laboral dentro de esta institución. Explicativo, está enfocado en mostrar cual es la causa de ciertas situaciones, o cuales son los motivos del vínculo que existe entre dos a más variables.

### 3.5. Diseño de investigación

El diseño es no experimental - transversal correlacional, según Hernández et al. (2019) este diseño se “describen relaciones entre - dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (pág. 178). En esta investigación se estudiará la relación entre mobbing y clima laboral.

El gráfico del diseño es el siguiente:



### 3.6. Métodos, técnicas e instrumentos.

#### 3.6.1. Método.

El método que se aplicó para este estudio es hipotético deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica ya que tiene varios pasos esenciales como observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.(Hernández 2019).

Observación indirecta: de acuerdo a Diaz (2011) se realiza cuando los investigadores toman de conocimiento sobre el fenómeno o hecho observado, mediante de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona.

#### 3.6.2. Técnicas.

**3.6.2.1. Fichaje:** se usó esta técnica para recolectar, almacenar, ordenar, citar, resumir, comparar la información recabada mediante las fichas, con la finalidad de desarrollar el marco teórico. Las fichas contienen diversos datos informativos de cada una de las variables, por ende, tienen un valor personal, al momento de construir un marco teórico ( Sanchez, 2016).

**3.6.2.2. Psicometría:** es una rama de la psicología que, se basa en teorías, modelos o técnicas que se vinculan al desarrollo de tests, para su administración; se aplica para medir fenómenos psicológicos (mobbing y clima laboral), y obtener información con el fin de describir, clasificar, predecir, diagnosticar

o explicar, conductas y a partir de ello tomar decisiones para el manejo profesional del comportamiento (Meneses, 2013).

### **3.6.3. Instrumentos de investigación**

#### **3.6.3.1. Cuestionario de mobbing**

##### **a) Ficha Técnica**

- Nombre : Cuestionario sobre acoso laboral o mobbing
- Autora : Flores Borja Clarita Judith
- Evalúa : adultos de 18 años a más, trabajadores
- Administración : individual y colectiva Tiempo de aplicación : 30 min.
- Objetivo : evaluar el mobbing o acoso laboral que vive una persona en un ambiente laboral.
- Características : este cuestionario está compuesta por 38 reactivos y se subdivide en 5 dimensiones:
  - ✓ Dimensión humillación y rechazo personal.
  - ✓ Dimensión desprestigio profesional.
  - ✓ Dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad.
  - ✓ Dimensión degradación profesional.
  - ✓ Dimensión ninguneo y aislamiento.

##### **b) Descripción**

El cuestionario sobre Acoso Laboral o Mobbing, fue creada por Flores (2018) en el programa académico de Maestría en Gestión Pública de la universidad Cesar Vallejo, para llevar a cabo la investigación titulada: “El

acoso laboral y la productividad del personal de la Municipalidad Distrital de Los Olivos – 2018”. El cuestionario puede ser aplicado en el ámbito organizacional y educativo u otros, en adultos trabajadores de alguna institución pública o privada, varones y mujeres a partir de los 18 años, cuya administración es de manera individual y colectiva, con un tiempo 30 minutos.

El cuestionario para la variable mobbing o acoso laboral se compone por 38 ítems, se sub divide en 5 dimensiones: 15 ítems humillación y rechazo personal, 7 ítems rechazo profesional y violación de la intimidad, 7 ítems desprestigio profesional, 4 ítems degradación profesional, 5 ninguno o y aislamiento profesional.

Utiliza una escala de medición tipo Likert:

Nunca	= 0
Casi nunca	= 1
A veces	= 2
Casi siempre	= 3
Siempre	= 4

**c) Cuadro de interpretación de los niveles.**

Variable	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
Mobbing	38 – 89	90 – 134	135 -152
<b>Dimensiones</b>	<b>Grado de frecuencia</b>		

	<b>Muy frecuente</b>	<b>Medianamente frecuente</b>	<b>Poco frecuente</b>
Humillación y rechazo personal	55 a 75	35 a 54	15 a 34
Desprestigio Profesional	26 a 35	17 a 25	7 a 16
Rechazo profesional y violación de la intimidad	26 a 35	17 a 25	7 a 16
Degradación profesional	16 a 20	10 a 15	4 a 9
Ninguneo y aislamiento	19 a 25	12 a 18	5 a 11

### 3.6.3.2. Cuestionario de Clima Laboral

#### a) Ficha Técnica

- Nombre : Cuestionario de Clima Laboral
- Autores : López Quevedo Matg Karol
- Evalúa : adultos de 18 años a más, trabajadores
- Administración : individual y colectiva
- Tiempo de aplicación : 35 min.
- Objetivo : Evaluar el clima laboral que se genera en una institución.
- Características : este cuestionario está compuesto por 33 reactivos y se subdivide en 3 dimensiones:
  - ✓ Dimensión Comunicación asertiva y operativa.
  - ✓ Satisfacción laboral y personal
  - ✓ Liderazgo transformacional

### b) Descripción

El cuestionario de Clima Laboral, fue creado por López (2016) en la Escuela Académico Profesional de Ciencias de la Comunicación de la universidad Peruana Unión: con el fin de llevar a cabo su tesis titulada: Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chacabuco. El cuestionario es de aplicación para el ámbito organizacional y normal, adultos trabajadores de alguna institución pública o privada, varones y mujeres a partir de los 18 años hasta los 60 años, cuya administración es de manera individual y colectiva, con un tiempo 35 minutos.

Este cuestionario presenta un total de 30 reactivos y se sub divide en 3 dimensiones: 11 items comunicación asertiva y operativa, 8 items satisfacción laboral y personal y 11 liderazgo transformacional.

### c) Cuadro de interpretación

Variable	Grado		
	Deficiente	Regular	Excelente
Clima laboral	33 a 55	56 a 77	78 a 99
Comunicación asertiva y operativa	13 a 21	22 a 30	31 a 39
Satisfacción laboral y personal	8 a 13	14 a 18	19 a 24
Liderazgo transformacional	12 a 20	21 a 28	29 a 36

### **3.7. Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **3.7.1. Cuestionario de acoso laboral**

El instrumento de Acoso Laboral o Mobbing, que fue creada por Flores (2018) es el que se utilizó para la investigación, ya que cuenta con validez y confiabilidad que se precisan a continuación:

##### **3.7.1.1. Validez**

Este instrumento fue validado cualitativamente, fue evaluado por el criterio de expertos en el tema, quienes analizaron el contenido del cuestionario, valoraron su coherencia, precisión y claridad de cada ítem.

Los expertos que determinaron la validez cualitativa del contenido y aplicabilidad del instrumento, fueron tres:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dr. Alejandro Menacho Rivera

Dr. Leandro Abner Chávez

Estos especialistas llegaron a la conclusión de que el instrumento es aplicable porque los ítems tienen pertinencia porque corresponden al concepto teórico formulado, relevancia los ítems son apropiados para representar al componente o dimensión específica del constructor y tiene claridad porque los ítems se entienden sin ninguna dificultad, así mismo es conciso, exacto y directo.

### **3.7.1.2. Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento fue valorada por la prueba estadística Alfa de Cronbach obteniendo como resultado un puntaje de 0,974 siendo superior a 0,700, indicando que este instrumento es confiable estadísticamente para valorar la variable mobbing o acoso laboral en trabajos de campo (Flores, 2018).

### **3.7.2. Cuestionario de clima laboral**

El instrumento de Clima Laboral, que fue creado por López (2016) es el que se utilizó para la investigación, ya que cuenta con validez y confiabilidad que se precisan a continuación:

#### **3.7.2.1. Validez**

Este instrumento fue validado de forma cualitativa, por el criterio de expertos en el tema, quienes evaluaron el contenido del cuestionario, valoraron su coherencia, precisión y claridad de cada ítem.

Los expertos que determinaron la validez y aplicabilidad del instrumento, fueron los siguientes catedráticos de la Universidad Peruana Unión:

Mg. Domingo Enoe Huerta Huamán

Lic. Nidia Areli Montalvo Cárdenas,

Licenciado Oscar David Martínez Pizarro,

Dr. Donald Jaimes Zubieta,

Ing. Nemías Saboya Rios,

Estos especialistas llegaron a la conclusión de que el instrumento es aplicable porque los ítems tienen pertinencia porque corresponden al concepto teórico formulado, relevancia los ítems son apropiados para representar al componente o dimensión específica del constructor y tiene claridad porque los ítems se entienden sin ninguna dificultad, así mismo es conciso, exacto y directo.

### **3.7.2.2. Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento fue valorada por la prueba estadística Alfa de Cronbach obteniendo como resultado un puntaje de 0,845 siendo superior a 0,750, indicando que este instrumento es confiable estadísticamente para valorar la variable Clima Laboral en trabajos de campo (López, 2016).

### **3.7.3. Validación de los instrumentos en Huancavelica.**

En la ciudad de Huancavelica se validó y probó la confiabilidad de los instrumentos “Cuestionario mobbing” y “Cuestionario Clima Laboral” a través del criterio de jueces especialistas en estos temas, así mismo se realizó una aplicación previa de una prueba piloto a 8 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

## **3.8. Procedimiento**

Las actividades programadas para la recolección de datos son las siguientes:

**Primero:** Hicimos una visita a la Municipalidad Provincial de Huancavelica, tener que se pudo identificar las dificultades de interrelación y agresiones verbales entre los trabajadores.

**Segundo:** Adjuntamos información relacionada a las variables mobbing y clima organizacional, que sirve como base teórica y bibliográfica para nuestro estudio.

**Tercero:** se procedió a elegir los instrumentos devaluación de la variable 1 y la variable 2, investigamos sobre la validez un y con severidad de los instrumentos, y sobre los criterios que utilizaron los jueces para verificar la construcción de estos.

**Cuarto:** se solicitó el permiso correspondiente a la Municipalidad Provincial de Huancavelica, donde se aplicaran los instrumentos.

**Quinto:** se inspecciono cada uno de los cuestionarios al momento de aplicar y ser entregado para confirmar de relleno completo de estos, seguidamente se utilizó el programa estadístico SPSS v26, para la elaboración de tablas y gráficos en los que se distribuyeron los resultados, se realizó la prueba de hipótesis y se culminará con la elaboración del informe final para su debida sustentación.

### **3.9. Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos**

Una vez aplicado los instrumentos se verifico que se ha relleno por completo cada uno de ellos, las respuestas fueron subidas al sistema de cálculo Excel 2019 para su debido ordenamiento, seguidamente se pasó al programa estadístico Spss 26.0, el que se generarán tablas de frecuencia, tablas de contingencia para culminar con el análisis de la hipótesis utilizando el estadístico Rho de Sperman.

### **3.10. Consideraciones éticas**

Esta investigación estuvo guiada por los criterios éticos especificados en la declaración de Helsinki en el año 1996, en sus Art. los artículos 21 y 22, en los que se especifica que los individuos que participarán en una investigación serán por voluntad propia, siendo informados con anterioridad sobre el proceso. Asimismo, se debe respetar su derecho a proteger su identidad e integridad, para ello se debe tomar precauciones con el fin de

mantener su confidencialidad, previniendo efectos negativos a causa de la investigación como puede ser afecciones a nivel mental, física o en su estructura de personalidad

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados Descriptivos

**Tabla 2**

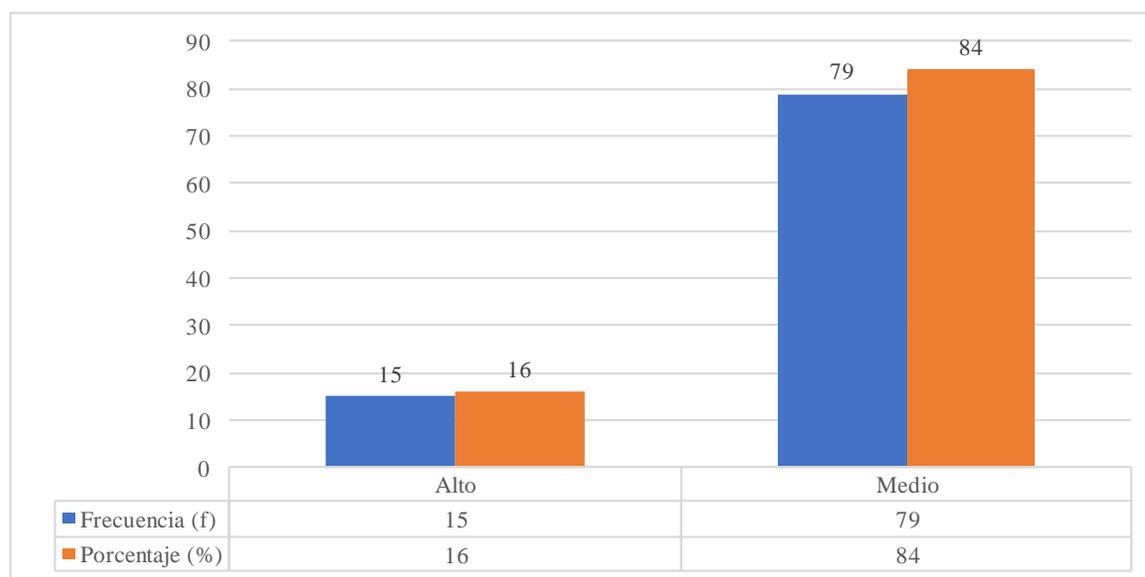
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable mobbing en servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica -2022.*

Mobbing	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	15	16%
Medio	79	84%
Bajo	00	00%
Total	94	100

Fuente: Encuesta aplicada Municipalidad Provincial – Huancavelica

**Figura 01**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable mobbing en servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.*



**Interpretación:** En la tabla 2 se puede observar que el 84% de los servidores públicos evaluados experimentan una situación de mobbing en un grado medio y el 16% viven en situación de mobbing en un grado alto.

**Tabla 3**

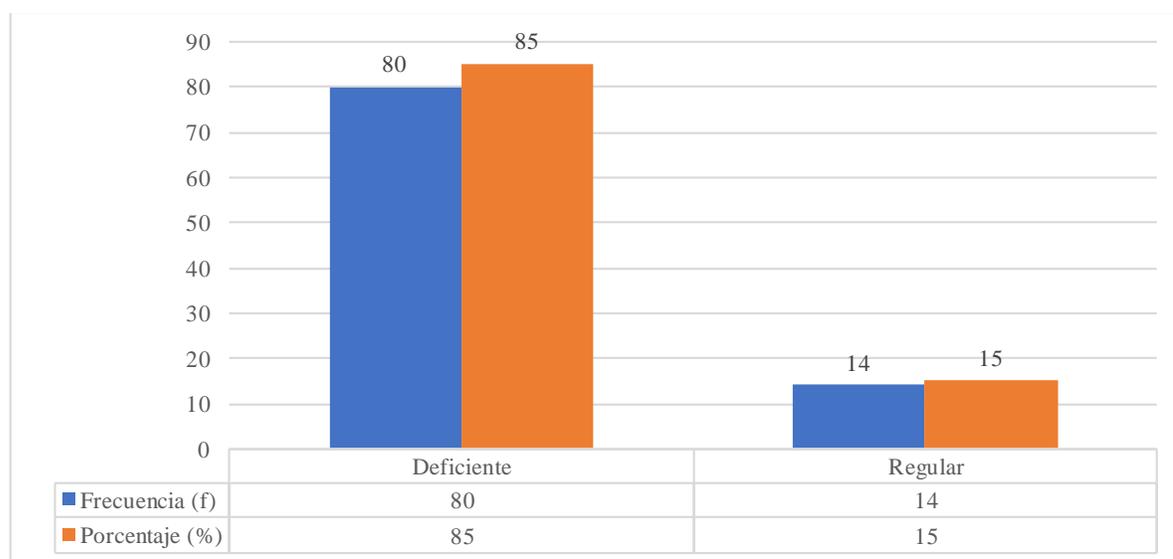
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable clima laboral en servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.*

<b>Clima Laboral</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Deficiente	80	85%
Regular	14	15%
Excelente	00	00%
Total	94	100

Fuente: Encuesta aplicada Municipalidad Provincial – Huancavelica

**Figura 02**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable clima laboral en servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.*



**Interpretación:** En la tabla 3 se puede observar que el 85% de los servidores públicos evaluados considera que el clima laboral es deficiente y el 15% considera el clima laboral es regular.

## 4.2. Resultados Inferenciales

**Tabla 4**

*Coefficiente de normalidad de Kolmogorov – Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Clima Laboral</b>	,242	94	,000
<b>Mobbiing</b>	,130	94	,047

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **Interpretación:**

Según la tabla N°4 se observó que el número de evaluados o grado de libertad (gl) es mayor a 50, por ende, se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, también se obtuvo un puntaje de significancia de 0,000 y  $0,47 < 0,05$  lo que indica que la distribución de los datos es *no normal* al respecto según la norma se utilizara una prueba no paramétrica para este caso elegimos Rho de Spearman.

Para el análisis y decisión de las hipótesis se considerará la siguiente norma si  $P < 0.05$ , se aceptara la hipótesis alterna.

#### 4.2.1. Análisis de la hipótesis general

HiG Existe relación entre el mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica – 2022

HoG No existe relación entre el mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica – 2022

**Tabla 5**

*Relación entre la variable mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.*

			Clima Laboral	Mobbing
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	-,226*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	94	94
	<b>Mobbing</b>	Coeficiente de correlación	-,226*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	94	94

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

*Fuente: estadístico SPSS v.26*

**Decisión de hipótesis:** Por los resultados obtenidos en la significancia bilateral (0.029) y el coeficiente de correlación (- 0.226) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:** En la tabla 5, de acuerdo al análisis estadístico de correlación Rho de Spearman se halló un P valor de 0.029 (menor a 0.05). El coeficiente de correlación resultante es de -0,226 lo que indica la existencia de una correlación negativa baja entre las variables de estudio.

#### 4.2.2. Análisis de las hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

Hi1 Existe relación entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing con el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.

Ho1 No existe relación entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing con el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.*

		Clima Laboral	Humillación y rechazo personal
<b>Rho de Spearman</b>	Coeficiente de correlación	1,000	-,257*
	<b>Clima Laboral</b> Sig. (bilateral)	.	,012
	N	94	94
	Coeficiente de correlación	-,257*	1,000
	<b>Humillación y rechazo personal</b> Sig. (bilateral)	,012	.
	N	94	94

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

*Fuente: estadístico SPSS v.26*

**Decisión de hipótesis:** Por los resultados obtenidos en la significancia bilateral (0.012) y el coeficiente de correlación (- 0.257) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:** En la tabla 6, de acuerdo al análisis estadístico de correlación Rho de Spearman se halló un P valor de 0.012 (menor a 0.05). El coeficiente de correlación resultante es de -0,257 lo que indica la existencia de una correlación baja

y negativa entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing y el clima laboral.

### Hipótesis específica 2

Hi2 Existe relación entre la dimensión desprestigio profesional del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica – 2022

Ho2 No existe relación entre la dimensión desprestigio profesional del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica – 2022

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión desprestigio profesional del mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.*

		Clima Laboral	Desprestigio profesional
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,208*
		N	.044
<b>Desprestigio profesional</b>		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,208*
		N	.044

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

**Fuente: estadístico SPSS v.26**

**Decisión de hipótesis:** Por los resultados obtenidos en la significancia bilateral (0.044) y el coeficiente de correlación (- 0.208) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:** En la tabla 7, de acuerdo al análisis estadístico de correlación Rho de Spearman se halló un P valor de 0.044 (menor a 0.05). El coeficiente

correlación resultante es de -0,208 lo que indica la existencia de una correlación baja y negativa entre la dimensión 2 del mobbing y la variable de estudio.

### Hipótesis específica 3

Hi3 Existe relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.

Ho3 No existe relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.

**Tabla 8**

*Relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad del mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.*

			<b>Clima Laboral</b>	<b>Rechazo profesional y violación de la intimidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	-,139*
		Sig. (bilateral)	.	,083
		N	94	94
	<b>Rechazo profesional y violación de la intimidad</b>	Coeficiente de correlación	-,139**	1,000
		Sig. (bilateral)	,083	.
		N	94	94

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

*Fuente: estadístico SPSS v.26*

**Decisión de hipótesis:** Por los resultados obtenidos en la significancia bilateral (0.083) y el coeficiente de correlación (- 0. 139) no se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:** En la tabla 8, de acuerdo al análisis estadístico de correlación Rho de Spearman se halló un P valor de 0.083 (mayor a 0.05). El coeficiente de correlación resultante es de -0,226 lo que indica que no existe una correlación entre la dimensión 3 y la variable de estudio.

#### Hipótesis específica 4

Hi4 Existe relación entre la dimensión degradación profesional del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica – 2022

Ho4 No existe relación entre la dimensión degradación profesional del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica – 2022

#### Tabla 09

*Relación entre la dimensión degradación profesional del mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.*

		Clima Laboral	Degradación profesional
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,206*
		N	94
	<b>Degradación profesional</b>	Coeficiente de correlación	-,206*
		Sig. (bilateral)	,047
		N	94

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

*Fuente: estadístico SPSS v.26*

**Decisión de hipótesis:** Por los resultados obtenidos en la significancia bilateral (0.47) y el coeficiente de correlación (- 0.206) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:** En la tabla 9, de acuerdo al análisis estadístico de correlación Rho de Spearman se halló un P valor de 0.047 (menor a 0.05). El coeficiente de correlación resultante es de -0,206 lo que indica la existencia de una correlación baja y negativa entre la dimensión 4 de mobbing y la variable de estudio.

### **Hipótesis específica 5**

Hi5 Existe relación entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.

Ho5 No existe relación entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.

**Tabla 10**

*Relación entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.*

		<b>Clima Laboral</b>	<b>Ninguneo y aislamiento</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,206*
		N	94
	<b>Ninguneo y aislamiento</b>	Coeficiente de correlación	-,206*
		Sig. (bilateral)	,046
		N	94

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

*Fuente: estadístico SPSS v.26*

**Decisión de hipótesis:** Por los resultados obtenidos en la significancia bilateral (0.046) y el coeficiente de correlación (- 0.206) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:** En la tabla 10, de acuerdo al análisis estadístico de correlación Rho de Spearman se halló un P valor de 0.046 (menor a 0.05). El coeficiente correlación resultante es de -0,206 lo que indica la existencia de una correlación baja y negativa entre la dimensión 4 del mobbing y la variable de estudio.

## DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación estuvo dirigido a conocer la relación del mobbing con el clima laboral en servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica - 2022, se trabajó con una muestra de 94 colaboradores.

La muestra estudiada, según los resultados, expresan que los servidores públicos experimentan situaciones de mobbing en un nivel medio el 84% y, el 16% en un nivel alto; este resultado es cercano al estudio realizado por Caraballo (2019) en una investigación realizada en la ciudad de Maracay, Venezuela en el personal administrativo de una institución pública de educación, encontró que el 76% de dicho personal experimentó mobbing en algún grado de intensidad que val medio al alto. Por otro lado, los resultados de la investigación difieren de los datos hallados por Jara (2019) en la ciudad de Tacna, con trabajadores de una empresa agroindustrial, halló que el 71,2% de sus evaluados experimentó mobbing, pero en un nivel muy bajo.

De acuerdo a los trabajos de expertos en el tema, Zabala y Piñuel (2001) manifiestan que el mobbing se genera dentro de las organizaciones en las diferentes estructuras laborales; en tal sentido la Organización Internacional del Trabajo ([OIT] , 2013) por su parte menciona que el mobbing es la comunicación hiriente y humillante hacia una o más personas, dentro de un ambiente laboral, con el fin de perjudicarlas a nivel psicológico, emocional o psicológico. Lo que significa la presencia de contenido moral y hostil hacia los trabajadores de forma sistemática, esto puede llevarse a cabo por un individuo o un grupo Leymann (1990)

En cuanto al clima laboral en la municipalidad, de acuerdo a la percepción del 85% de los servidores públicos evaluados es de nivel deficiente y según otro grupo que representa el 15% perciben que es regular, estos datos guardan relación con los de Rosas en el (2020) quien en su investigación realizada en la ciudad de Tarma con trabajadores de un hospital halló que el clima laboral según el 49% es deficiente y es regular según el 16% pero es contrario a lo encontrado por Casquino (2019) con su estudio en la ciudad de Acomayo, con trabajadores de una municipalidad provincial encontró que el clima laboral el bueno según el 71 % de los trabajadores, el 26% dice que es regular y solo un 3% dijo que es deficiente. Al respecto Chiavenato (2011) dice que el clima laboral es el ambiente que se genera por la interrelación de los elementos humanos, ambientales, estructurales, políticos, al interior de una empresa. Asimismo se relaciona estrechamente, con el nivel de motivación que siente el empleado al momento de desarrollar sus actividades, por ende, este factor es positivo cuando la empresa satisface algunas necesidades personales y mejora la moral de sus trabajadores; es negativo cuando existen deficiencias para cubrir ciertas necesidades.

**De acuerdo a la hipótesis general:** Los resultados de la investigación indican que existe una correlación baja y negativa entre el mobbing y el clima laboral; P valor de 0.029 (menor a 0.05). El coeficiente correlación resultante es de -0,226. Estos datos encontrados son similares a los hallados por Morales et al. en el (2021) en un estudio realizado con profesores del área sur de Puerto Rico, encontró relación entre las mismas variables de estudio resultando negativa y baja. Asimismo, es diferente con lo hallado por Alvarado (2021) quién aplicó su estudio en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo, donde también halló relación entre las variables, pero en su caso fue positiva y fuerte. Lo que explica en nuestro trabajo que en la medida que aumente el moobing disminuye el nivel del

clima laboral. Por ello podemos afirmar que si los trabajadores al interior de una institución, organización u empresa llegan a padecer de mobbing tendrán un clima laboral deficiente, y esto podría causar problemas en el rendimiento su rendimiento laboral o atención al usuario – cliente.

**En la primera hipótesis específica:** por los datos encontrados se comprueba que existe una correlación baja y negativa entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing y el clima laboral; estos datos descritos son parecidos a lo hallado por Flores (2022); Elizalde et al. (2021) los que desarrolla su estudio en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, en mujeres trabajadoras de Durango, Mexico respectivamente, corroboran que existe una relación negativa y baja, entre las dimensión humillación y rechazo personal y variable clima laboral. Lo encontrado explica que si los servidores públicos son humillados o rechazados por su forma de ser por parte de jefes, compañeros o asistentes dentro de la municipalidad provincial de Huancavelica, el clima laboral de esta institución pública sufrirá cambios negativos que repercutirán en su productividad, atención a la población usuaria y otros.

**En la segunda hipótesis específica:** por los datos encontrados comprobamos que existe relación baja y negativa entre la dimensión desprestigio profesional del mobbing y el clima laboral, nuestros datos son casi concordantes a los de Pantoja et al. (2020) quién llevó a cabo su investigación en administrativos de una universidad pública, en su analisis entre la misma dimension y variable determino que existe una relacion negativa y baja, también nuestros datos son cercanos al de Elizalde et al.(2021) en su investigación con mujeres trabajadoras de Durango, Mexico, en su analisis de halló que existe relacion en las misma dimensión y variable de estudio, en su caso fue tambien negativo y bajo. Esto significa que,

si los servidores públicos son desprestigiados como profesionales frecuentemente por un grupo o una persona (jefe, compañeros o asistentes) dentro de la municipalidad provincial de Huancavelica, el clima laboral de esta institución pública sufrirá cambios negativos que repercutirán en su productividad, atención a la población usuaria y otros.

**En la tercera hipótesis específica:** por los datos encontrados comprobamos que no existe relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad del mobbing y el clima laboral, los datos que hallamos difieren de lo determinado por Alarcón (2022) quien en su investigación en profesionales de la salud de un hospital, determinó que existe una relación negativa y moderada, por su parte Alvarez y Quispe (2019) en su investigación en maestros de una institución educativa estatal indicó después de su análisis que la relación entre la misma dimensión y variable resulta ser negativo y bajo. Lo que nos lleva a explicar que a pesar de que los servidores públicos son rechazados como profesionales y violan su derecho a la intimidad frecuentemente, por un grupo o una persona (jefe, compañeros o asistentes) dentro de la municipalidad provincial de Huancavelica, es independiente y no se asocia con el clima laboral de la institución pública, no sufrirá cambios negativos que repercutirán en su productividad, atención a la población usuaria y otros.

**En la cuarta hipótesis específica:** por los datos encontrados comprobamos que existe una correlación baja y negativa entre la dimensión degradación profesional del mobbing con el clima laboral, los datos descritos se asemejan a lo hallado por Casquino(2019) quien llevó a cabo su estudio en trabajadores administrativos de una municipalidad provincial, menciona que entre la misma dimensión y variable, existe una relación negativa y baja, también nuestros datos guardan cierta similitud con lo obtenido por Elizalde et al.(2021) en su investigación con mujeres trabajadoras de Durango, Mexico, en

su análisis de halló que existe relación en la misma dimensión y variable de estudio, en su caso fue también negativo y bajo. Para comprender que en la medida que los servidores públicos se sientan degradados como profesionales por un grupo o una persona (jefe, compañeros o asistentes) con frecuencia o sus actividades no son acorde a sus conocimientos profesionales dentro de la municipalidad provincial de Huancavelica, el clima laboral de esta institución pública sufrirá cambios negativos que repercutirán en su productividad, atención a la población usuaria y otros.

**En la quinta hipótesis específica:** los datos encontrados comprobamos que existe una correlación baja y negativa entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing y el clima laboral, nuestros datos guardan cierta relación con lo hallado por Pantoja et al. (2020) quién llevó a cabo su investigación en administrativos de una universidad pública, en su análisis entre la misma dimensión y variable determinó que existe una relación negativa y baja, también, así mismo nuestro resultado guarda relación con lo hallado por Alvarez y Quispe (2019) en su investigación en maestros de una institución educativa estatal indicó después de su análisis que la relación entre la misma dimensión y variable, que es negativo y bajo. Esto significa que, si los servidores públicos se perciben ninguneados, no se les asigna labores y son aislados, se les limita información que aporte con su trabajo con frecuencia dentro de la municipalidad provincial de Huancavelica, el clima laboral de esta institución pública sufrirá cambios negativos que repercutirán en su productividad, atención a la población usuaria y otros.

## CONCLUSIONES

- 1) Se llegó a determinar que existe relación estadística entre el mobbing y el clima laboral en servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022, porque estadísticamente se obtuvo un P valor de  $0.029 > 0.05$  (significativo) y un coeficiente de correlación (Rho - Spearman) resultante de  $-0,226$  lo que indica la existencia de una correlación baja y negativa.
- 2) Llegamos a identificar que, en la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022, de los servidores públicos evaluados el 84% experimenta situaciones de mobbing en un grado medio y el 16% viven en situación de mobbing en un grado alto.
- 3) El clima laboral en esta municipalidad provincial, según lo manifestado por los evaluados el 85% considera que el clima laboral es deficiente y el 15% considera que es regular.
- 4) La dimensión predominante dentro de la variable mobbing resulto ser humillación y rechazo personal con el 93.6% , es decir predominó el temor a ser dañado en la autoestima.
- 5) Se llegó a determinar que existe relación estadística entre la dimensión humillación y rechazo personal del mobbing con el clima laboral en servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022, porque estadísticamente se obtuvo un P valor de  $0.012 > 0.05$  (significativo) y un coeficiente de correlación (Rho - Spearman) resultante de  $-0,257$  lo que indica la existencia de una correlación baja y negativa.

- 6) Se llegó a determinar que existe relación estadística entre la dimensión desprestigio profesional del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022, porque estadísticamente se obtuvo un P valor de  $0.044 > 0.05$  (significativo) y un coeficiente de correlación (Rho - Spearman) resultante de  $-0,208$  lo que indica la existencia de una correlación baja y negativa.
- 7) Se llegó a determinar que no existe relación estadística entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022, porque estadísticamente se obtuvo un P valor de  $0.08 > 0.05$  (no significativo) y un coeficiente de correlación (Rho - Spearman) resultante de  $-0,226$  lo que indica la existencia de una correlación baja y negativa.
- 8) Con respecto al moobbing Se llegó a determinar que existe relación estadística entre la dimensión degradación profesional del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022, porque estadísticamente se obtuvo un P valor de  $0.047 > 0.05$  (significativo) y un coeficiente de correlación (Rho - Spearman) resultante de  $-0,206$  lo que indica la existencia de una correlación baja y negativa.
- 8) Se llegó a determinar que existe relación estadística entre la dimensión ninguneo y aislamiento del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022, porque estadísticamente se obtuvo un P valor de  $0.046 > 0.05$  (significativo) y un coeficiente

de correlación (Rho - Spearman) resultante de  $-0,206$  lo que indica la existencia de una correlación baja y negativa.

## RECOMENDACIONES

- A la Facultad de Psicología de la UNHEVAL: formular mayores investigaciones acerca del mobbing, y clima laboral en instituciones tanto públicas como privadas, por las repercusiones en la salud mental del trabajador.
- A la Jefatura de Personal de la Municipalidad, promover y mejorar la salud integral de los servidores públicos, así mismo capacitarlos e informales sobre la presencia de mobbing y cómo evitarlo.
- Al Alcalde de la Municipalidad de Huancavelica; generar alianzas con otras instituciones de salud como hospitales, Sub-dirección de Trabajo para implementar programas dirigidos a mejorar la calidad del clima laboral por encontrarse en el nivel regular.
- Al Alcalde de la Municipalidad de Huancavelica; contratar un psicólogo laboral para atender mediante programas de capacitación la dimensión de humillación y rechazo personal con el 93.6% .
- A la Jefatura de Personal de la Municipalidad, realizar una campaña de lucha contra dimensión humillación y rechazo personal del mobbing, difusión de las reglas de convivencia y otros por haberse demostrado que afecta el clima laboral.
- Implementar talleres vivenciales que disminuyan el rechazo y desprestigio profesional, entre profesionales.
- Fortalecer las buenas conductas de socialización y respeto entre servidores públicos, así mismo contribuir a la erradicación del desprestigio personal en la Municipalidad.
- Al gerente se le recomienda gestionar capacitaciones con los centros de salud u otras entidades, eliminación del rechazo profesional.

- A los servidores públicos, tomar conciencia de la gravedad del ninguneo y trabajar por su propio bienestar, buscar ayuda externa para la mejora de sus actitudes que tienen ante sus compañeros, de esta manera contribuir no solo con su equipo de trabajo, sino también con los usuarios a los que atienden para la mejor imagen institucional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón de la Torre Ugarte , A. (2021). *Mobbing y clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo 2021* (Primera ed.). Chiclayo: UCV.

Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81600/Alarcon\\_TUA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81600/Alarcon_TUA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Alvarado Ríos , H. . (2021). *“MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERTACON CHICLAYO 2020”*. Huànuco, Perú.

Obtenido de

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3229/Alvarado%20R%C3%A1dos%2C%20Hugo%20Ivan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alvarez Valero, Y., & Quispe Mamani, K. (2016). *Mobbing y clima laboral de los docentes de la IES BIRF - 2019* (primera ed.). Juliaca: Universidad Unión. Obtenido de

<https://es.scribd.com/document/460683882/TESIS-MOBBING-Y-CLIMA-LABORAL-ALVAREZ-QUISPE-1#>

Andia Fuentes, A., & Pickmann Manrique , G. (2021). *Violencia sobre internos/as de la escuela profesional de obstetricia y puericultura de la universidad católica de santa maría, en los centros de prácticas pre-profesionales. arequipa, diciembre- 2019*. (primera ed.).

Arequipa: Universidad católica de Santa María. Obtenido de

<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12920/10992/63.0798.OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *Caracterización del departamento de Huancayo*: BCRP. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Huancayo/huancavelica-caracterizacion.pdf>
- Barón Duque, M., Munduate Jaca, L., & Blanco Barea, J. (2003). La espiral del mobbing. *Al día*, 55-61. Obtenido de [https://www.academia.edu/3591627/La\\_espiral\\_del\\_mobbing](https://www.academia.edu/3591627/La_espiral_del_mobbing)
- Berrospi Ayala, I. Z., & Ruiz Inga, G. Y. (2018). *Satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del patio del Centro comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo*. (primera ed., Vol. 1). Huancayo, Perú. Recuperado el 08 de setiembre de 2022, de <file:///C:/Users/ACER/Documents/plan%20de%20tesis/TESIS%20FINAL%20huancayo.pdf>
- Bourdieu, P. (1994). *Razones prácticas Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama. Obtenido de <http://epistemh.pbworks.com/f/9.%2BBourdieu%2BRazones%2BPr%C3%A1cticas.pdf>
- Bourdieu, P. (2007). *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Diegoan. Obtenido de [https://www.academia.edu/75638712/Pierre\\_Bourdieu\\_Razones\\_practicas\\_Sobre\\_la\\_teor%C3%ADa\\_de\\_la\\_acci%C3%B3n](https://www.academia.edu/75638712/Pierre_Bourdieu_Razones_practicas_Sobre_la_teor%C3%ADa_de_la_acci%C3%B3n)
- Bourdieu, P., & Wacquant, L. (1995). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Avellaneda: Siglo veintiuno.

- Brodsky, C. (1976). *The Harassed Worker* (primera ed.). Toronto: Lexington Books. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=MZEeAQAAIAAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=MZEeAQAAIAAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas. Obtenido de <https://corganizacion11.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Cancela Gordillo, R., Cea Mayo, N., Galindo Lara, G., & Valilla Gigante, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto* (Primera ed.). Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de [http://www.formaciondocente.com.mx/06\\_RinconInvestigacion/01\\_Documentos/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Educativa.pdf](http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Educativa.pdf)
- Caraballo Sequera, M. J. (2019). Acoso laboral y factores organizacionales: revisión de su impacto. *Salud de los trabajadores*, 27(2), 183-190. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/07/1103344/art06revisioin.pdf>
- Cardoso dos Santos, M. (2012). *Estudio comparativo sobre el hostigamiento psicológico o mobbing en personal de enfermería de Brasil y España* (primera ed.). Islas Baleares: Universitat de les Illes Balears. Obtenido de <https://www.tdx.cat/handle/10803/108003#page=1>
- Casquino Tinta, N. J., & Mamani Pari, K. (2019). *Influencia del mobbing en el clima laboral de la Municipalidad Provincial de Acomayo -2017*. Cusco, Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/2%20-%20Casquino%20Tinta%20-%202019-%20modelo.pdf>

Castón Boyer, P. (1996). *La sociología de pierre* (primera ed.). Granada: Universidad de Granada.

Obtenido de [https://reis.cis.es//REIS/PDF/REIS\\_076\\_06.pdf](https://reis.cis.es//REIS/PDF/REIS_076_06.pdf)

Chiavenato , I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Ciudad de México|: McGRAW-

Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Obtenido de

[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humano](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

[s\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

Cornoíú, T., & Gyorgy, M. (2013). Mobbing in Organizations. Benefits of Identifying the

Phenomenon. *ELSEVIER*, 14(5), 708-7012. Obtenido de

[sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281300949X](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281300949X)

Crispín Núñez, Á., & Mendoza Bonifacio, M. (2021). *Mobbing y Desempeño Laboral en los*

*Servidores Públicos del Gobierno Regional Junín – 2020* (primero ed.). Huancayo: UPLA.

Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3048?show=full>

Diaz San Juan, L. (2011). *La observación* (primera ed.). Ciudad de México: Universidad

Autónoma de México. Obtenido de

[https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La\\_observacion\\_Lidia\\_](https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf)

[Diaz\\_Sanjuan\\_Texto\\_Apoyo\\_Didactico\\_Metodo\\_Clinico\\_3\\_Sem.pdf](https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf)

Einarsen , S., Helge , H., Zapf, D., & Cooper, C. (2010). *Bullyng and harassment in the Workplace*.

New York: Taylord & Francis Group. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=h8qYxAhnhUAC&pg=PA197&dq=Harassment+](https://books.google.com.pe/books?id=h8qYxAhnhUAC&pg=PA197&dq=Harassment+and+bullying+at+work:+A+review+of+the+Scandinavian+approach+Stale+Einarsen&hl)

[and+bullying+at+work:+A+review+of+the+Scandinavian+approach+Stale+Einarsen&hl](https://books.google.com.pe/books?id=h8qYxAhnhUAC&pg=PA197&dq=Harassment+and+bullying+at+work:+A+review+of+the+Scandinavian+approach+Stale+Einarsen&hl)

[=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQqajg09T7AhXWrJUCHRDVBJoQ6AF6BAgFEAI#v=one](https://books.google.com.pe/books?id=h8qYxAhnhUAC&pg=PA197&dq=Harassment+and+bullying+at+work:+A+review+of+the+Scandinavian+approach+Stale+Einarsen&hl)

[page&q=Harassment%20and%20bullying%20at%20](https://books.google.com.pe/books?id=h8qYxAhnhUAC&pg=PA197&dq=Harassment+and+bullying+at+work:+A+review+of+the+Scandinavian+approach+Stale+Einarsen&hl)

Elizalde, C., Tortolero, R., Figueroa, G., & Gómez, I. (2021). Clima organizacional y su relación con la violencia laboral en mujeres trabajadoras de Durango México. *Revista Gestionar*, 43(59), 43-59.

El comercio. (27 de febrero de 2022). *Informe ELSA: El 50% de las personas que sufren acoso sexual en el trabajo no habla de ello*. Recuperado el 2022 de 11 de 23, de Artículo informativo: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/informe-elsa-el-50-de-las-personas-que-sufren-acoso-sexual-en-el-trabajo-no-habla-de-ello-acoso-u-hostigamiento-sexual-laboral-empleo-noticia/>

El Peruano. (18 de 08 de 2022). *Publican convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*. Recuperado el 2022 de 11 de 23, de Derecho: <https://elperuano.pe/noticia/182925-publican-convenio-sobre-la-eliminacion-de-la-violencia-y-el-acoso-en-el-mundo-del-trabajo#:~:text=17%2F08%2F2022%20Hoy%2C,en%20el%20mundo%20de%20trabajo>

Fidias G., A. (2006). *El Proyecto de Investigación* (sexta ed.). Caracas: Episteme. Obtenido de [file:///C:/Users/51967/Downloads/FidiasG.Arias.ElProyectodeInvestigacion6ta.Edicion%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/51967/Downloads/FidiasG.Arias.ElProyectodeInvestigacion6ta.Edicion%20(1).pdf)

Flores Borja, C. (2018). *El acoso laboral y la productividad del personal de la Municipalidad Distrital de Los Olivos - 2018*. Lima: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45992>

Flores Campos, H. (2022). *Clima organizacional y acoso laboral en colaboradores de una empresa privada del rubro textil, Arequipa, 2021* (Primera ed.). Lima: UCV. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88693/Flores\\_CH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88693/Flores_CH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Grajales G., T. (7 de Marzo de 2000). *TIPOS DE INVESTIGACION*. Obtenido de <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>

Jara Soto, B. A. (2019). *Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa agroindustrial corporacion adc Tacna, 2018*. Tacna, Peru. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1237/Jara-Soto-Betty.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. (1939). Patrones de comportamiento agresivo en "climas sociales" creados experimentalmente. *Revista de Psicología Social*, 6(10), 271-299. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/00224545.1939.9713366>

Leymann, H. (1990). En los lugares de trabajo mobbing y terror psicológico. *Violencia y víctimas*, 5(2), 1-14. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/275522757\\_Mobbing\\_y\\_Terror\\_Psicologico\\_en\\_los\\_lugares\\_de\\_Trabajo](https://www.researchgate.net/publication/275522757_Mobbing_y_Terror_Psicologico_en_los_lugares_de_Trabajo)

Leymann, H. (1990). Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo. *Violence Vict*, 5(2), 119-126. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2278952/>

Leymann, H. (1996). El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo. *EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY*, 5(2), 165-184. Obtenido de <https://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf>

- Llaneza Alvaez , J. (2008). *Ergonomía y Psicología aplicada* (decima ed.). Barcelona: Lex Nova. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- López Quevedo, M. (2016). *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo* (Primero ed.). Lima: UNiversidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/583>
- Manzini, J. (2000). *DECLARACIÓN DE HELSINKI: PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA SOBRE SUJETOS HUMANOS*. Mar de Plata: Universidad Nacional Mar de Plata. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>
- Matthiesen, B., & Einarsen, S. (1996). BULLYING IN THE WORKPLACE: DEFINITION, PREVALENCE, ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ORGANIZATION THEORY AND BEHAVIOR*, 13(2), 202-248. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/281875418\\_Bullying\\_in\\_the\\_workplace\\_Definition\\_prevalence\\_antecedents\\_and\\_consequences](https://www.researchgate.net/publication/281875418_Bullying_in_the_workplace_Definition_prevalence_antecedents_and_consequences)
- Meneses , J., Barrios , M., & Bonillo , A. (2013). *PSICOMETRÍA* (Primera ed.). Gran Via de les Corts Catalanes: UOC. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Julio-Meneses-2/publication/293121344\\_Psicometria/links/584a694408ae5038263d9532/Psicometria.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Julio-Meneses-2/publication/293121344_Psicometria/links/584a694408ae5038263d9532/Psicometria.pdf)

Miguel Barrado , V., & Prieto Ballester, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso. *Prespectivas*, 38, 25-44. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. (91 de octubre de 2022). *Ubicación geográfica*. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:v8P8iQG9Db0J:https://www.huancavelica.org/lagunas-rios&cd=14&hl=es-419&ct=clink&gl=pe>

Morales Franceschi, J., Martín Ayala, J. L., Amutio Careaga, A., & Rosario Nieves, I. (2021). ACOSO PSICOLOGICO LABORAL (MOBBING) Y SU IMPACTO EN EL CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN MAESTROS DEL SISTEMA PUBLICO DE ENSEÑANZA DEL AREA SUR DE PUERTO RICO. *MLS PSYCHOLOGY RESEARCH*, 4(1), 79 - 98. Obtenido de <https://www.mlsjournals.com/psychology-research-journal/article/view/642/1094>

Moyano , P. (2019). *Situaciones de violencia laboral en relación al impacto que produce en el personal de enfermería en un efector de salud municipal*. (primera ed.). El rosario. Obtenido de <https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/19629/PTE2021-Moyano-2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Municipalidad Provincial de Huancavelica. (2014). *REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF)*. Huancavelica. Obtenido de <http://www.munihuancavelica.gob.pe/es/documentosgestion/ROF2014.pdf>

- Municipalidad Provincial de Huancavelica. (2016). *Plan Operativo Institucional*. Huancavelica: Municipiabilidad Provincial de Huancavelica. Obtenido de <http://www.munihuancavelica.gob.pe/es/documentosgestion/POI2016.pdf>
- Núñez Mengoa, K. (2019). “*El Hostigamiento Laboral-Mobbing, en relación con los Derechos a la Dignidad, Integridad Física y Psicológica, de los Trabajadores del Sector Público de la UNSA-Sección Conserjería y Limpieza, Arequipa-2018*”. Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9819/UPnumekf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OIT. (28 de septiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. Recuperado el 23 de 11 de 2022, de Impulsar la justicia social, promover el trabajo decente.: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_856931/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm)
- Olaz Capitán, Á. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. *Sociología y Política Social*, 193-2001. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n91/02102862n91p193.pdf>
- OIT Argentina. (1 de Diciembre de 2021). *6 de cada 10 personas que trabajan sufrieron situaciones de violencia laboral*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2022, de [https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS\\_831312/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS_831312/lang--es/index.htm)
- Organizacion Internacional del Trabajo. (26 de Marzo de 2013). *Acosos Laboral*. Recuperado el 29 de 11 de 2022, de Boletín OIT: <https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3505>

- Organización Mundial de la Salud. (2014). *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo* (primera ed.). Ginebra: OMS. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42660/9243590529.pdf>
- Ortiz, M., Valencia Ortiz, A. I., & Espinoza Orozco, E. (2022). Mobbing against health care professionals. *Salud y Educacion*, 10(20), 244-250. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/7809>
- Ovejero Bernal, A. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de psicología*, 22(1), 101-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045005.pdf>
- Páez Arribasplata de Oblitas, C., & Verde Malca, H. (2022). *Presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para el Título Profesional de Licenciado en Psicología* (primera ed.). Cajamarca: UPAGU. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2277/TESIS%20FINAL%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Palacios Carbajal, O. F. (2020). *Mobbing y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud en un hospital de Trujillo, 2020* (primero ed.). Trujillo: Cesar Vallejo. Obtenido de <file:///20tesis%20Palacios%20Carbajal%202020.pdf>
- Palma Carrillo, S. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL* (Primera ed.). Lima. Obtenido de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Pantoja Pantoja, A., Navarrete Acosta, A., & Zambrano Guerrero, C. (2020). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. *Universidad*

*Salud*, 22(2), 26-30. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072020000200137#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20se%20afirma,en%20la%20producci%C3%B3n%20organizacional4](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072020000200137#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20se%20afirma,en%20la%20producci%C3%B3n%20organizacional4).

Pérez Herrera, Y. (2014). *Clima Organizacional en el ámbito empresarial cubano*. La Habana : Universidad de La Habana.

Pintado Pasapera, Á. (2011). *Comportamiento organizacional : Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano* (Primera ed.). Lima: Arco Iris. Obtenido de <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=18139>

Piñuel, I. (2003). *MANUAL DE AUTOAYUDA Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. (primera ed.). Buenos Aires: Aguilar. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n87/n87a11.pdf>

Piñuel, I., & Oñate Cantero, A. (2002). *LA INCIDENCIA DEL MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO EN ESPAÑA* (Primera ed.). Alcalá: Universidad de Alcalá. Obtenido de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/5802-325-21304-1-10-20120423.pdf>

Poblete Toloza, Y. D., & Jimenez Figueroa , A. E. (12 de julio de 2022). IMPACTO DE LA PANDEMIA: CLIMA LABORAL, MOBBING Y BURNOUT EN FUNCIONARIOS PUBLICOS CHILENOS. *Revista Academica de Negocios (R.A.N.)*, 8(2), 247 - 260. Obtenido de <https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/7512/7203>

- Quevedo Candela, A. (2013). *Estudio de clima organizacional basado en el modelo de funcionamiento de organizaciones : Octógono* (primera ed.). Piura: Universidad de Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/1214>
- Roberto Hernández , S., & Mendoza Torres, C. (2019). *Metodología de la investigación* (novena ed.). Ciudad de México: Mc Garw Hill Education.
- Rodrigo Cruz, M. K. (2021). *El Clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Sorochuco - Celendín, Región de Cajamarca. Periodo 2017* (primera ed.). Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN|.
- Rosas Soto, S., & Del Milagro, J. (2020). *Mobbing y clima laboral en trabajadores de un Hospital de Tarma* (primera ed.). Lima: UCSS. Obtenido de <https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1016#:~:text=Conclusi%C3%B3n%3A%20El%20mobbing%20y%20el%20clima%20laboral%20se,la%20percepci%C3%B3n%20de%20un%20clima%20laboral%20mu%20y%20desfavorable.>
- Ruíz González, K., Pacheco Pérez, L., García Bencomo, M., & Gutiérrez Díez, M. (2020). Percepción del mobbing entre el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos. *Enfermería Intensiva*, 31(3), 113-119. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-pdf-S1130239919300653>
- Saavedra Moyano, L., Ganga Contreras, F., & Piñones Santana, M. (2015). Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión. 73, 9-25. Obtenido de <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacion-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por->



Suárez Espinar, M. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI. *FIPCAEC*, 3(8), 44-64. Obtenido de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/57-Texto%20del%20art%C3%ADculo-73-1-10-20191022.pdf>

Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (27 de febrero de 2021). *Cerca de mil denuncias sobre acoso y hostigamiento laboral recibió la SUNAFIL desde el inicio de la pandemia*. Recuperado el 2022 de noviembre de 23, de Noticias: <https://www.gob.pe/institucion/sunafil/noticias/344243-cerca-de-mil-denuncias-sobre-acoso-y-hostigamiento-laboral-recibio-la-sunafil-desde-el-inicio-de-la-pandemia>

Torres Pachas, D. (2016). EL CONCEPTO DE FUNCIONARIO PÚBLICO Y LA CASACIÓN N° 634-2015. *BOLETÍN ANTICORRUPCIÓN Y JUSTICIA PENAL*, 14-23. Obtenido de <https://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2012/07/COMENTARIO2.pdf>

Trujillo Flores, M., Valderrabano Almegua, M., & Hernández Mendoza René, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar*, 17(29), 71-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>

Universidad Privada Antenor Orrego. (2014). *Acoso moral y relación laboral*. Piura. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/feedback>

Velovich, S. A. (2021). *Exploración de la situación de la Violencia Laboral en el sistema de Atención Primaria de la Salud de la Ciudad de Bahía Blanca. 2010-2017*. Bahía Blanca, Argentina. Obtenido de [https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/5933/VELOVICH%20S.%20A.\\_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/5933/VELOVICH%20S.%20A._TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zabala, & Piñuel, I. (2001). *Mobbing como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* (primera ed.). Cantabria: Sal Terrae. Obtenido de [https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/images/bibliotecavirtual/MateriaLaboral/Mobbing\\_Pg\\_1\\_a\\_179.pdf](https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/images/bibliotecavirtual/MateriaLaboral/Mobbing_Pg_1_a_179.pdf)

**ANEXOS****Anexo 1: Consentimiento informado.**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER EVALUADO CON MOTIVO DE  
DESARROLLO DE UN PROYECTO DE TESIS TITULADO: RELACIÓN ENTRE MOBBING Y  
CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DEL DEPARTAMENTO HUANCVELICA - 2022**

---

---

Yo \_\_\_\_\_ identificado con DNI  
N° \_\_\_\_\_, después de haber sido informado(a) sobre el procedimiento de la  
ejecución del proyecto de investigación denominado: **RELACIÓN ENTRE MOBBING Y CLIMA  
LABORAL EN SERVIDORES PUBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL  
DEPARTAMENTO DE HUANCVELICA -2022** a cargo de las Bach. Noelia Arroyo Hilario, Luz Mery  
Huamán Choque y Leydi Lizeth Pamela Leyva Villa, doy el consentimiento para que: Se me tome una  
evaluación con el CUESTIONARIO MOBBING Y CLIMA ORGANIZACIONAL, que consta de 38 y 33  
ítems. El resultado de la evaluación será únicamente con fines de investigación y se mantenga en  
confidencialidad.

Lugar \_\_\_\_\_, día \_\_\_\_\_, mes \_\_\_\_\_, año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma**

---

---



## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.

### CUESTIONARIO DE MOBBING

**Nombres y apellidos:**

**Sexo:**

**edad:**

Este cuestionario es anonimo, por tanto, responde lo más objetiva y libremente posible

Marque con una (X) en el recuadro correspondiente según su criterio se ajuste a la verdad.

0=Nunca	1=casi nunca	2= A veces	3=casi siempre	4=siempre
---------	--------------	------------	----------------	-----------

Nº	CONTENIDO	0	1	2	3	4
	<b>DIMENSIÓN: HUMILLACIÓN Y RECHAZO PERSONAL</b>					
	<b>Actos de humillación</b>					
1	Es ridiculizado publicamente					
2	Percibe expresiones verbales del desprecio a usted					
3	Percibe que lo miren con desprecio					
4	Imitan sus gestos, palabras o comportamientos como expresión de burla					
5	Recibe gritos y/o Amonestaciones verbales					
6	Recibe amenazas verbales					
	<b>Malicia sobre la vida privada</b>					
7	Escucha comentarios maliciosos respecto a usted o su forma de vida					
8	Difunden publicamente sus problemas personales					
9	Difunden mentiras sobre su vida privada					
	<b>Aislamiento</b>					
10	Sus compañeros se abstienen a saludarlo					
11	Sus compañeros evitan sentarse a su lado					
12	Se dirigen a usted a través de intermediarios					
13	Es privado de comunicación con el grupo					
14	Existe desatención de los jefes sobre su problema de acoso					
	<b>DIMENSIÓN: DESPRESTIGIO PROFESIONAL</b>					
	<b>acusaciones</b>					
15	Lo acusan de que comete errores que antes no cometía					
16	Le imputan hechos de terceros o falsos					
	<b>Concepción de su responsabilidad y/o capacidad</b>					
17	Escucha expresiones que desacreditan su responsabilidad					

18	Escucha expresiones de que no se adapta al grupo de trabajo				
19	Escucha expresiones negativas o de duda sobre su capacidad				
20	Recibe críticas directas injustificadas sobre la forma de realizar su trabajo				
	<b>DIMENSIÓN: RECHAZO PROFESIONAL Y VIOLACIÓN DE LA INTIMIDAD</b>				
	<b>Muestras de rechazo</b>				
21	No le ceden la palabra en la reuniones				
22	Rechazan sus propuestas de plano				
23	Le interrumpen constantemente en sus exposiciones				
24	Le evitan cualquier actividad que tenga una posible influencia				
25	Abren su correspondencia				
	<b>Falsas acusaciones</b>				
26	Lo hacen responsable de errores cometidos por los demás				
27	Manipulan sus pertenencias o trabajos				
28	Le hacen responsables de hechos inexistentes				
	<b>DIMENSIÓN DEGRADACIÓN PROFESIONAL</b>				
	<b>Trato inferior a su grado de capacidad</b>				
29	Le asignan tareas inferiores a su grado de cualificación profesional				
30	Le asignan trabajos inferiores				
31	Le asignan trabajos que no son parte de su función o responsabilidad				
	<b>Asignación de tareas desagradables</b>				
32	No respetan su grado de formación o antigüedad en el puesto de trabajo				
33	Le asignan trabajos más complejos con el fin de hacerle quedar mal				
	<b>DIMENSIÓN: NINGUNEO – AISLAMIENTO PROFESIONAL</b>				
	<b>Ninguna asignación de tareas</b>				
34	No le asignan tareas				
35	Es ignorado en cuestiones o toma de decisiones que atañen a su área de trabajo				
	<b>Negación de información necesaria</b>				
36	Le niegan información útil que solicita para cumplir sus labores				
37	No recibe información que otras personas del grupo de trabajo si han recibido				
38	No recibe respuesta a sus preguntas verbales o escritas				

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	ÍTEMS/DIMENSIÓN	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
<b>1: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y OPERATIVA</b>				
1	Soy oportunamente comunicado sobre los objetos, cambios, logros, y/o actividades de mi institución.			
2	Me informan por distintos canales de comunicación hasta asegurar que la información ha sido transmitida correctamente.			
3	En mi institución se fomenta la comunicación interna a través de medios formales digitales o físicos.			
4	En mi institución se fomenta la comunicación interna a través de medios formales digitales, electrónicos o físicos.			
5	Considero que los medios de comunicación en mi gerencia son efectivos.			
6	La comunicación existente con mi jefe inmediato es eficaz.			
7	Mi jefe incentiva la retroalimentación clara acerca de mis responsabilidades.			
8	Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios.			
9	La comunicación con mis compañeros de trabajo es adecuada y fluida.			
10	Mi jefe inmediato se preocupa por mis necesidades y dificultades de trabajo.			
11	Mi jefe inmediato se preocupa por mis dificultades personales.			
12	Me comunican apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en mi puesto.			
13	Me comunican apropiadamente mis derechos como trabajador.			
<b>2: SATISFACCIÓN LABORAL Y PERSONAL</b>				
14	Estoy satisfecho con mi cargo asignado por la institución.			
15	Me siento orgulloso del trabajo que desempeño.			
16	Me siento valorado y respetado en mi trabajo.			
17	Percibo que mi trabajo está suficientemente reconocido.			
18	Considero que el sueldo y prestaciones son satisfactorios.			
19	Considero que los ascensos y promociones son satisfactorias.			
20	Considero que existe igualdad de oportunidad entre hombres y mujeres dentro de la institución.			
21	La relación con mi jefes y superiores es adecuada y satisfactoria.			

<b>3: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL</b>			
22	Mi jefe se interesa por escuchar lo que tengo que decir.		
23	Puedo hablar libremente con mi jefe, a pesar de estar en desacuerdo.		
24	Mi jefe me trata con amabilidad.		
25	Cuando llego a cometer algún error, mi jefe lo detecta oportunamente y me informa de manera asertiva.		
26	Cuando logro un buen resultado o hago algo sobresaliente en mi trabajo, mi jefe reconoce mi aportación.		
27	Evalúo con mi jefe el trabajo que he realizado.		
28	Mi jefe me incentiva a buscar nuevas ideas para incrementar mi efectividad.		
29	Percibo que mi jefe es justo con sus decisiones.		
30	El estilo de dirección de mi jefe me influye positivamente.		
31	Mi jefe fomenta las relaciones humanas con su personal.		
32	Mi jefe está comprometido con su trabajo y con nosotros.		
33	Considero que mi jefe es una de las mejores personas con las que he trabajado.		

**Anexo 4: Formato de validación por expertos.****Validez (MOBBING)**

Este instrumento fue validado por el criterio de expertos en el tema, quienes evaluaron el contenido del cuestionario, valoraron su coherencia, precisión y claridad de cada ítem

Los expertos que determinaron la validez y aplicabilidad del instrumento, fueron tres:

Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza

Dr. Alejandro Menacho Rivera

Dr. Leandro Abner Chávez

**Validez (CLIMA LABORAL)**

Este instrumento fue validado por el criterio de expertos en el tema, quienes evaluaron el contenido del cuestionario, valoraron su coherencia, precisión y claridad de cada ítem

Los expertos que determinaron la validez y aplicabilidad del instrumento, fueron los siguientes catedráticos de la Universidad Peruana Unión:

Mg. Domingo Enoe Huerta Huamán

Lic. Nidia Areli Montalvo Cárdenas,

Licenciado Oscar David Martínez Pizarro,

Dr. Donald Jaimes Zubieta,

Ing. Nemías Saboya Ríos,

### Anexo 5: Matriz de consistencia.

**Título del proyecto: Mobbing y clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento Huancavelica - 2022**

**Tesistas: Noelia Arroyo Hilario, Luz Mery Huamán Choque, leydi lizeth pamele Leyva Villa**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	ESQUEMA DE LA BASE TEÓRICA	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Existe relación entre el mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b></p> <p>¿En qué nivel se presenta el mobbing en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel del clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica, - 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión humillación y rechazo personal de la variable mobbing con el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión desprestigio profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación del mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Identificar el nivel de mobbing presente en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022</p> <p>Identificar el nivel de clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión humillación y rechazo personal de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión desprestigio profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del</p>	<p>HIG: Existe relación entre el mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022</p> <p>HOG: No existe relación entre el mobbing y el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>HIE1: Existe relación entre la dimensión humillación y rechazo personal de la variable mobbing con el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022</p> <p>HOE1: No existe relación entre la dimensión humillación y rechazo personal de la variable mobbing con el clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad Provincial del</p>	<p>3.2. Bases Teóricas</p> <p>3.2.1. Mobbing.</p> <p>3.2.1.1. Definiciones del concepto mobbing</p> <p>3.2.1.2. Referencias históricas del estudio del mobbing.</p> <p>3.2.1.3. Teorías sobre el Mobbing.</p> <p>3.2.1.4. Dimensiones del mobbing.</p> <p>3.2.1.5. Perfil psicológico del agresor y la víctima en el mobbing laboral</p> <p>3.2.2. Clima laboral</p> <p>2.2.2.1. Definiciones del concepto clima laboral.</p> <p>3.2.2.2. Tratados históricos sobre clima laboral.</p> <p>3.2.2.3. Enfoques teóricos sobre clima laboral.</p> <p>3.2.2.4. Dimensiones del clima laboral.</p> <p>3.2.2.5. Relación entre clima laboral y mobbing.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Mobbing</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Humillación y rechazo personal.</p> <p>Desprestigio profesional</p> <p>Rechazo profesional y violación de la intimidad</p> <p>Degradación profesional</p> <p>Ninguneo y aislamiento</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Clima Organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Comunicación asertiva y operativa</p> <p>Satisfacción laboral y personal</p> <p>Liderazgo transformacional</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diagrama:</b> Correlacional</p> <p>M → V1 M → V2 r</p> <p>M = muestra V1 = Mobbing V2 = Clima laboral r = relación</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p><b>Población:</b> conformado por 94 servidores Públicos nombrados activos que laboran en la Municipalidad provincial de Huancavelica.</p> <p><b>Muestra:</b> se evaluó a 94 servidores públicos nombrados activos de la municipalidad provincial de Huancavelica</p> <p><b>Muestreo:</b> Tipo no probabilístico censal</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p>

<p>departamento de Huancavelica - 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión degradación profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión ninguneo y aislamiento de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022?</p>	<p>departamento de Huancavelica - 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica- 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión degradación profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión ninguneo de la variable mobbing y aislamiento con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022.</p>	<p>departamento de Huancavelica - 2022</p> <p>HIE2: Existe relación entre la dimensión desprestigio profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022</p> <p>HOE2: No existe relación entre la dimensión desprestigio profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022</p> <p>HIE3: Existe relación entre la dimensión rechazo profesional y violación de la intimidad de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022</p> <p>HOE3: No existe relación entre la dimensión degradación profesional de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022</p> <p>HIE4: Existe relación entre la dimensión ninguneo y aislamiento de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial</p>	<p>3.2.2.6. Servidor público en el Perú.</p> <p>3.2.3. Definición de términos básicos.</p> <p>3.2.4. Base epistemológica de la investigación.</p>		<p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - deductivo</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario de Mobbing, validado por Flores (2018)</li> <li>- Cuestionario de clima organizacional, validado por López (2016).</li> </ul>
---	--	--	---	--	---

		<p>del departamento de Huancavelica - 2022</p> <p>H0E4: No existe relación entre la dimensión ninguneo y aislamiento de la variable mobbing con el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica - 2022</p>			
--	--	---	--	--	--

VARIABLE	DEFINICION TEÓRICA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/ INTERVALOS	ESCALA
Mobbing	El Mobbing es la interacción de contenido inmoral y hostil que tiene el objetivo causarle problemas a una persona de forma sistemática, esto puede llevarse a cabo por un individuo o un grupo Leymann (1990)	El mobbing se evaluó mediante el “cuestionario sobre acoso o mobbing” elaborado por Flores el 2018, la medición que efectúa es de tipo ordinal y utiliza una escala tipo Likert, consta de 33 items, con esto se puede conocer la frecuencia de situaciones de mobbing que existe en la muestra seleccionada que se categoriza en: Nunca (0), Casi nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4)	Humillación y rechazo personal.  Desprestigio profesional  Rechazo profesional y violación de la intimidad  Degradación profesional	Humillar a la persona, ridiculizándola públicamente. Hablando de forma maliciosa de su vida privada. Haciéndole el vacío. Acusaciones. Expresiones de dudas sobre su responsabilidad o capacidad.  Rastrea rechazo. Falsas acusaciones.  Trato inferior a su grado de capacitación. Asignación de tareas desagradables.	Del 1 al 15 Muy frecuente (55-75) Moderadamente frecuente (35-54) Poco frecuente (15-34) Del 16 al 22 Muy frecuente (26-35) Moderadamente frecuente (17-25) Poco frecuente (7-16) Del 23 al 29 Muy frecuente (26-35) Moderadamente frecuente (17-25) Poco frecuente (7-16) Del 30 al 33 Muy frecuente (16-20) Moderadamente frecuente (10-15) Poco frecuente (4-9)	Escala tipo: Likert Ordinal  <b>Se puntúa</b> Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)  <b>Interpretación</b> Bajo: 0-80 puntos Medio: 81-160 puntos Alto: 161-240 puntos

---

Ninguno y aislamiento	Ninguna asignación de tareas. Negándole información necesaria.	Del 34 al 38 Muy frecuente (19-25) Moderadamente frecuente (12-18) Poco frecuente (5-11)
-----------------------	--	---

---

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA /PUNTAJE
Clima Laboral	Clima laboral: es la percepción que tiene el trabajador hacia su entorno en el que trabaja y con las dimensiones de este, que incluyen la autorrealización, participación, revisión de superiores, facilidades de trabajo entre otros (Palma, 2004)	El Clima Laboral se evaluó mediante “el cuestionario de clima laboral”, elaborado por López en el 2016, la medición que efectúa es de tipo ordinal y utiliza una escala tipo Likert, consta de 38 ítems, con esto se puede conocer cuál es el estado del clima laboral que se ha generado dentro de una organización, se categoriza en: Deficiente (1), Regular(2), Excelente (3).	Comunicación asertiva y operativa	Informar logros y objetivos por los canales adecuados de comunicación. Utilizar la comunicación para mejorar la relación entre las personas y los grupos. Utilizar la comunicación para informar adecuadamente al personal las normas internas o externas de la institución	Del 1 al 13 Deficiente (13-21) Regular (22-30) Excelente (31-39)	Escala tipo: Likert Ordinal  <b>Se puntúa:</b> Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)  <b>Interpretación</b> Deficiente (33-55) Regular (56-77) Excelente (78-99)
			Satisfacción laboral y personal	Genera en el trabajador motivación y satisfacción en su actividad profesional. Reconoce al trabajador para su satisfacción laboral. Fomenta buenas relaciones entre los miembros de la institución.	Del 14 al 21 Deficiente (8-13) Regular (14-18) Excelente (19-24)	
			Liderazgo transformacional	Genera en el trabajador motivación y satisfacción en su actividad profesional. Reconoce al trabajador para su satisfacción laboral. Fomenta buenas relaciones entre los	Del 22 al 33 Deficiente (12-20) Regular (21-28) Excelente (29-36)	

---

miembros de la  
institución.

---

## Anexo 7: descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión Mobbing

### Tabla

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable mobbing en servidores públicos de la Municipalidad Provincial del departamento de Huancavelica, 2022

Dimensiones de mobbing	Grado de frecuencia	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Humillación y rechazo personal	Poco frecuente	0	0%
	Moderadamente frecuente	6	6,4
	<b>Muy frecuente</b>	<b>88</b>	<b>93,6</b>
Desprestigio Profesional	Poco frecuente	1	1,1
	Moderadamente frecuente	42	44,7
	<b>Muy frecuente</b>	<b>51</b>	<b>54,3</b>
Rechazo profesional y violación de la intimidad	Poco frecuente	2	2,1
	<b>Moderadamente frecuente</b>	<b>53</b>	<b>56,4</b>
	Muy frecuente	39	41,5
Degradación profesional	Poco frecuente	7	7,4
	Moderadamente frecuente	59	<b>62,8</b>
	Muy frecuente	28	29,8
Ninguneo y aislamiento	Poco frecuente	0	0%
	Moderadamente frecuente	44	<b>46,8</b>
	Muy frecuente	50	53,2
<b>Total</b>		94	100

Fuente: Encuesta aplicada Municipalidad Provincial – Huancavelica

### Interpretación:

En la tabla 3, se muestra que de los servidores públicos evaluados, el 93,6% mencionó ser humillado y rechazado como persona con mucha frecuencia; el 54,3% mencionó que sufre de desprestigio profesional con mucha frecuencia; el 56,4% mencionó sufrir de rechazo profesional y que no se le respeta su intimidad casi con frecuencia; el 62,8% mencionó haber sido degradado

como profesional casi con frecuencia, finalmente el 53,2% menciona ser ninguneado y aislado de actividades municipales con mucha frecuencia. En conclusión, la dimensión de mobbing que más se presenta es la de humillación y rechazo personal

## Anexo 8: Carta de autorización de aplicación del proyecto.

	<h1 style="margin: 0;">Municipalidad Provincial de Huancavelica</h1>	
<p>“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”</p> <p>GERENCIA MUNICIPAL</p> <p style="text-align: right;">Huancavelica, 27 de diciembre de 2022</p>		
<p><u>CARTA N° 083 -2022-GM/MPH</u></p>		
<p>SEÑORITA: ARROYO HILARIO NOELIA Bachiller en Psicología Humana</p>		
<p><u>HUANCAVELICA. -</u></p>		
<p>ASUNTO : AUTORIZO LA APLICACION DEL CUESTIONARIO MOBBING Y EL CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL.</p>		
<p>REFERENCIA : EXPEDIENTE N° 26465 -2022</p>		
<p>Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Huancavelica y del suscrito, asimismo en atención al documento de la referencia, autorizo la aplicación del <b>CUESTIONARIO MOBBING Y EL CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL</b>, a los trabajadores de La Municipalidad Provincial de Huancavelica, para el desarrollando de investigación del proyecto de tesis <b>“RELACIÓN ENTRE MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO HUANCAVELICA”</b> Con fines académicos.</p> <p>Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente,</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  <p style="margin: 0;">MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA</p> <hr style="width: 100%; border: 0.5px solid black;"/> <p style="margin: 0;"><b>Alex. Alexander García Palma</b> GERENTE MUNICIPAL</p> </div>		
<p>Cc: an,hivo</p>		
<p>AGP/mpg,</p>		
<p>Av. Celestino Manchego Muñoz N° 299 · Cercado Huancavelica www.munihuancavelica.gob.pe Telefono 067 452870</p>		

## Anexo 9: Constancias de validación de los instrumentos.

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edith Breña Vargas con DNI N° 44634474  
de profesión Psicología, ejerciendo actualmente como Psicóloga en  
la Demuna

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento CUESTIONARIO MOBBING para su aplicación "MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PUBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE HUANCVELICA-2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huancavelica, a los 21 días del mes de FEBRERO del 2023

  
  
 Edith Breña Vargas  
 PSICÓLOGA  
 C. P. S. P. 21531

Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Edith Breña Vargas con DNI N° 44634474  
 de profesión Psicología, ejerciendo actualmente como Psicóloga en la Demuna

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento CUESTIONARIO CLIMA LABORAL para su aplicación "MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PUBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE HUANCAMELICA - 2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huancavelica, a los 21 días del mes de FEBRERO del 2023



*Edith Breña Vargas*  
 PSICÓLOGA  
 C.P.S.P. 21531

Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, VILCAS CAUCHOS JULIO CÉSAR con DNI N° 40402605  
 de profesión Psicólogo, ejerciendo actualmente como Psicólogo en  
 la INSTITUCIÓN "SOLIDARIDAD COMUNITARIA - HUCA"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento CUESTIONARIO MOBBING para su aplicación "MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PUBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE HUANCVELICA-2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Huancavelica, a los 21 días del mes de FEBRERO del 2023

Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

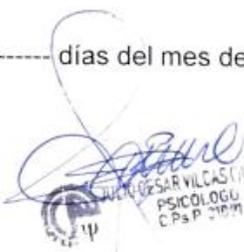
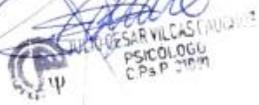
Yo, VILCAS CAUCHOS JULIO CESAR con DNI N° 40402605  
 de profesión Psicología, ejerciendo actualmente como Psicólogo en la  
INSTITUCIÓN: "SAUD MENTAL COMUNITARIO - HUACA"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento CUESTIONARIO CLIMA LABORAL para su aplicación "MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PUBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE HUANCAMELICA - 2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems		X		
Amplitud de contenido		X		
Redacción de los ítems		X		
Claridad y precisión		X		
Pertinencia		X		

En Huancavelica, a los 31 días del mes de FEBRERO del 2023

  
  
 Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maryluz, Villa Riveros, con DNI N°23274186 de profesión Psicóloga Educativa, ejerciendo actualmente responsable de trabajo social, en la Institución "DEFENSA PUBLICA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS HUANCVELICA"

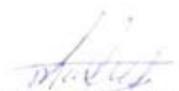
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento CUESTIONARIO CLIMA LABORAL a los efectos de su aplicación

"MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PUBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE HUANCVELICA-2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huancavelica, a los 03 días del mes de marzo 2023


Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Maryluz, Villa Riveros, con DNI N°23274186 de profesión Psicóloga Educativa, ejerciendo actualmente **responsable de trabajo social**, en la **Institución "DEFENSA PUBLICA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS HUANCAMELICA"**

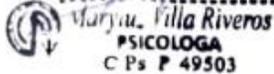
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento **CUESTIONARIO MOBBING** a los efectos de su aplicación

**"MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PUBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE HUANCAMELICA-2022"**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huancavelica, a los 03 días del mes de marzo 2023

Firma

## Anexo 10: Consentimiento informado de evaluación

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER EVALUADO CON MOTIVO DE  
DESARROLLO DE UN PROYECTO DE TESIS TITULADO: RELACIÓN ENTRE  
MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO HUANCAMELICA**

---

Yo \_\_\_\_\_ identificado con DNI N° \_\_\_\_\_, después de haber sido informado(a) sobre el procedimiento de la ejecución del proyecto de investigación denominado: **RELACIÓN ENTRE MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PUBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE HUANCAMELICA**, a cargo de las bachilleres Noelia Arroyo Hilario, Luz Mery Huamán Choque y Leyva villa Leydi pabela, doy el consentimiento para que: Se me tome una evaluación con el CUESTIONARIO MOBBING Y EL CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL, que consta de 38 y 33 ítems. El resultado de la evaluación será únicamente con fines de investigación y se mantenga en confidencialidad.

Lugar Hca., día 27, mes Diciembre, año 2022

Firma

---

**Anexo 11: Evidencia fotográfico de la evaluación en la Municipalidad Provincial de Huancavelica**



## NOTA BIOGRAFICA



Bachiller Noelia Arroyo Hilario, nació en la Departamento de Huancavelica en el año 1994, realizo sus estudios universitarios en la universidad Alas Peruanas sede Huancavelica, en la facultad de PSICOLOGÍA HUMANA, obteniendo el grado de bachiller en el año 2022, y alumna en el curso de tesis en el programa de fortalecimiento PROFI que LA UNIVERSIDAD HERMILO VALDIZAN para optar el título profesional realice prácticas pre- profesionales en el colegio de psicólogos Junín en el año 2021, actualmente realizando labor social y talleres de prevención dentro de la provincia de Huancavelica.

## NOTA BIOGRÁFICA



Bachiller Luz Mery Huamán Choque, nació en el Departamento de Huancavelica, en el año 1988, culminó una carrera técnica, y realizó sus estudios universitarios en la Universidad Alas Peruanas, en la escuela profesional de MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD, la Carrera de PSICOLOGÍA HUMANA, obteniendo el grado de bachiller en el año 2022, y alumna en el Programa de Fortalecimiento en Investigación - PROFI - UNHEVAL, de la UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUÁNUCO, para la obtención del título profesional. En la actualidad viene trabajando como encargada de la Unidad de Bienestar Social, de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, trabajando con la ética profesional que la caracteriza, rigiéndose a las normas y directivas estipuladas en la misma institución.

## NOTA BIOGRÁFICA



Bachiller, Leydi Lizeth Pamela, Leyva Villa, nació en el Distrito de Huancavelica Provincia de Huancavelica Región Huancavelica, en el año 1994. Realizo sus estudios en la Universidad Alas Peruanas en la Facultad de Ciencias De La Salud, Psicología Humana, obteniendo el grado de Bachiller el año 2021. Actualmente alumna del programa PROFI de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan De Huánuco, estudio netamente de investigación y elaboración de tesis para sustentar y obtener el título profesional de Psicología Humana .



**Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco**



**Facultad de Psicología**

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

## **CONSTANCIA DE CONTROL ANTIPLAGIO N° 001-2023-DUI-FAPSI-UNHEVAL**

Que en atención a lo solicitado por el asesor(a) de tesis y en virtud del informe de Conformidad y Control Antiplagio, se hace constar que:

La investigación titulada: **"MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO HUANCVELICA – 2022"**, de los bachilleres en Psicología, **ARROYO HILARIO, Noelia; HUAMAN CHOQUE, Luz Mery; LEYVA VILLA, Leydi Lizeth Pamela**; presenta un índice de similitud de 13 % según lo verificado en el reporte del análisis del Software Turnitin.

Por lo anterior, se concluye que las coincidencias no exceden el máximo de porcentaje permitido establecido en el Reglamento general de Grados y Títulos vigente de la UNHEVAL.

Se expide la presente CONSTANCIA a solicitud de los interesados para los fines pertinentes.

Huánuco, 17 de marzo de 2023

**Dra. Flor María Ayala Albites**  
**Directora de la Unidad de Investigación**  
**Facultad de Psicología**

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

% U Ó O O Ñ Á O S O T C E S O U Ü C S A O P A U O U X O U Ü O U Á  
Ú O S O U U A O O A M P C E T W P O U C S O C E A U U X O O C E S A  
O O S A O O U C E U V C E T O P V U A P W C E O C E X O S O C E A G E G G A

AUTOR

O E U U Y U A P S O E U E P U O S O E  
P W C E T O E A O P U U W O E S N Z A T O U Y  
S O Y X O E K O S O E S O Y O C S O Z O V P A U C E T O S O A

RECUENTO DE PALABRAS

**17133 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**95127 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**84 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**163.3KB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 3, 2023 2:32 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 3, 2023 2:33 PM GMT-5**

#### 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

#### Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN -HUANUCO**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
**DECANATO**



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

A los ocho días del mes de junio del 2023, siendo las 6:15 p.m., se reunieron en forma virtual, los Miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis, titulada: **"MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO HUANCVELICA - 2022"** de los Bachilleres en Psicología **ARROYO HILARIO, Noelia; HUAMAN CHOQUE, Luz Mery y LEYVA VILLA, Leydi Lizeth Pamela**, con Asesor de Tesis, Mg. Mallqui Cruz, Crisanto, procedieron a dar inicio al acto de sustentación de tesis para el otorgamiento del título de Licenciado en Psicología, siendo los Miembros del Jurado los siguientes:

**DR. JESUS CALLE ILIZARBE**

**PRESIDENTE**

**Mg. SERNINIAN VEGA LEÓN**

**SECRETARIA**

**DRA. FLOR MARIA AYALA ALBITES**

**VOCAL**

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido las notas y el resultado siguiente:

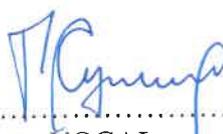
<b>GRADUANDOS</b>	<b>1° Miembro</b>	<b>2° Miembro</b>	<b>3° Miembro</b>	<b>Prom. Final</b>
<b>ARROYO HILARIO, Noelia</b>	15	15	15	<b>15</b>
<b>HUAMAN CHOQUE, Luz Mery</b>	15	15	15	<b>15</b>
<b>LEYVA VILLA, Leydi Lizeth Pamela</b>	15	15	15	<b>15</b>

**OBSERVACIONES:**

Se da por concluido el Acto de Sustentación de la Tesis a horas 20:14 h., en fe de lo cual firmamos.

.....  
  
 PRESIDENTE

.....  
  
 SECRETARIO

.....  
  
 VOCAL

Leyenda:

\*Resultado: Aprobado o Desaprobado

\*Mención según escala de calificación:(19 a 20: Excelente); (17 a 18: Muy Bueno); (14 a 16: Bueno)

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	
----------	---	----------------------	--	-----------	----------	--	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	PSICOLOGÍA
Escuela Profesional	PSICOLOGÍA
Carrera Profesional	PSICOLOGÍA
Grado que otorga	-----
Título que otorga	LICENCIADO(A) EN PSICOLOGÍA

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	Arroyo Hilario, Noelia							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	956912549
Nro. de Documento:	76732147					Correo Electrónico:	narroyo771@gmail.com	

Apellidos y Nombres:	Huaman Choque, Luz Mery							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	921052627
Nro. de Documento:	45469732					Correo Electrónico:	Luzmeryh921@gmail.com	

Apellidos y Nombres:	Leyva Villa, Leydi Lizeth Pamela							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	917468537
Nro. de Documento:	48248237					Correo Electrónico:	ley.lplv@gmail.com	

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO					
Apellidos y Nombres:	MALLQUI CRUZ, CRISANTO			ORCID ID:	https://orcid.org/0000-0003-3290			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	06660401

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	CALLE ILIZARBE JESUS
Secretario:	VEGA LEON SERINIAN
Vocal:	AYALA ALBITES FLOR MARIA
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	

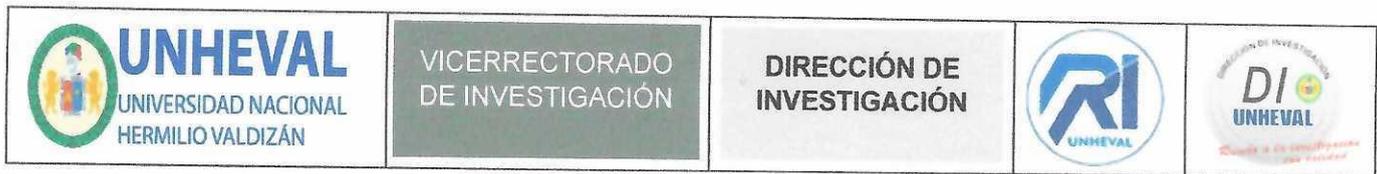
**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)	
<b>“MOBBING Y CLIMA LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO HUANCAMELICA - 2022”</b>	
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)	
TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN PSICOLOGÍA	
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.	
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.	
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.	
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.	
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.	
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.	

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

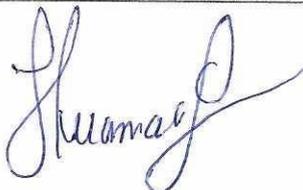
Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023					
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención			
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos			
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)					
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	mobbing		clima laboral		servidores publicos			
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)					
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:					
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI		NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:								

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

 <b>Firma:</b>		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	Arroyo Hilario, Noelia	<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>	76732147	
 <b>Firma:</b>		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	Huaman Choque, Luz Mery	<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>	45469732	
 <b>Firma:</b>		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	Leyva Villa, Leydi Lizeth Pamela	<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>	48248237	
<b>Fecha: 10-07-2023</b>		

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.