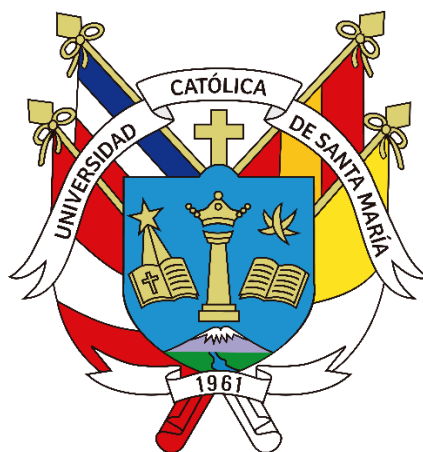


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Relación entre el acoso laboral y clima laboral en la
Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa,
2023.**

Tesis presentada por los Bachiller:
Linares Pacheco, Joel Gustavo
ORCID: 0009-0001-2529-7408
Valdivia Valencia, Maryeli Alexandra
ORCID: 0009-0007-0654-8834

Para optar el Título Profesional en Licenciado en
Administración de Empresas.

Asesor:
Dr. Rivero Fernandez, Renzo Rimaneth
ORCID: 0000-0002-9295-9790

Arequipa – Perú

2024

Dictamen

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 04 de Junio del 2024

Dictamen: 011095-C-EPAE-2024

Visto el borrador del expediente 011095, presentado por:

2017602802 - VALDIVIA VALENCIA MARYELI ALEXANDRA

2016223021 - LINARES PACHECO JOEL GUSTAVO

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE EL ACOSO LABORAL Y CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE CAYMA
ÁREA R.R.H.H. , AREQUIPA, 2023.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**30400132 - ESPINOZA RIEGA JORGE DAVID
DICTAMINADOR**



**29618838 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO
DICTAMINADOR**



**70861840 - CARDENAS NUÑEZ BETH EVELYN
DICTAMINADOR**



Relación entre el acoso laboral y clima laboral en la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	2%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%
8	s3.amazonaws.com Fuente de Internet	1%

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar mis pasos y darme la fortaleza de concluir esta investigación.

A mis padres Manuel y Erica por ser los primordiales promotores de mis sueños gracias por confiar y creer en mí, por darme esta maravillosa oportunidad de ser una gran profesional. Gracias a mi madre por siempre estar ahí, por tenerme en sus oraciones, por darme palabras de aliento y las fuerzas que me faltaban para poder seguir adelante y no renunciar a mis sueños, a padre por siempre darme lo mejor, darme fuerzas, gracias por cada consejo y cada una de tus palabras para guiar mi vida, sin ustedes nada de esto sería posible, estaré eternamente agradecida.

A mi hermano por su apoyo incondicional y su aliento para no rendirme.

A mi pareja Andre por su apoyo constante, cariño y amor.

A mi compañero de Tesis Joel Linares por compartir conmigo momentos de alegría y mucho estrés.

A mi asesor Ing. Jesús Molina por su guía, correcciones, dedicación, paciencia y todos sus consejos siempre lo tendré presente en mi vida profesional.

A mi querido centro de Estudio Universidad Católica Santa María por albergarme durante mi formación profesional, a mis docentes de la escuela de Administración de empresas por su dedicación, paciencia y establecer una buena base que me ayudo hoy en día a ser una profesional de éxito.

A la Municipalidad Provincial de Cayma por aceptar que se realice nuestra investigación en su centro laboral.

MARYELI VALDIVIA VALENCIA

A Jesús Molina Calizaya nuestro asesor, por la paciencia y gran apoyo en esta tesis.

A Maryeli Valdivia por ser una gran amistad y excelente compañera de tesis.

A la Universidad Católica de Santa María y los licenciados que me brindaron su conocimiento en estos años de preparación.

Y a todas las personas que de alguna forma contribuyeron a la realización de esta tesis.

JOEL LINAES PACHECO



DEDICATORIA

Esta investigación la dedico a:

Dios por haberme permitido llegar hasta aquí y por hacerme entender que sus tiempos son perfectos solamente hay que tener mucha fe.

A Manuel Valdivia Sosa y Erica Valencia Barriga mis amados padres que han sido mi mayor fuente de impulso y soporte sin importar las circunstancias, este objetivo logrado es de ustedes mi cariño y admiración hacia ustedes siempre.

A mis abuelitos Mario, Marcela y Salome por brindarme su amor, engreimiento y consejos, un abrazo hasta el cielo abuelo.

MARYELI VALDIVIA VALENCIA

A mis padres Nelson Linares y Raquel Pacheco por apoyarme todos estos años y ser un ejemplo para mí.

A mis abuelos Manuel Linares y Eva Cuellar, a mis tíos Milagros y Gustavo Linares que con amor y paciencia darne las fuerzas necesarias para continuar en los momentos difíciles de la universidad.

JOEL LINARES PACHECO

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el acoso y clima laboral en los trabajadores del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Cayma 2023. El estudio tuvo un diseño no experimental, el tipo de investigación fue básica, nivel descriptiva-correlacional, con enfoque cuantitativo. La unidad de estudio estuvo conformada por los trabajadores del área de recursos humanos con una muestra censal de 38 personas con edades entre 20 y 65 años. Se empleó la técnica de encuesta, así como un cuestionario de 121 preguntas. El instrumento fue validado por juicio de 3 expertos. La confiabilidad se determinó mediante Alfa de Cronbach = 0.981. El procesamiento estadístico se llevó a cabo con SPSS versión 27. Como conclusión principal se encontró una correlación estadísticamente significativa, negativa y moderada de $Rho = -0.623$ entre el clima laboral y el acoso laboral, lo que sugiere que a medida que mejora el clima laboral, la incidencia de acoso laboral tiende a disminuir. También se encontró que el desprestigio laboral, el entorpecimiento del progreso, la incomunicación o bloqueo de la comunicación, la intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal tienen relación negativa y significativa con la variable clima laboral.

Palabras clave:

Clima laboral, acoso laboral, hostigamiento.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between harassment and work environment in workers in the Human Resources area of the District Municipality of Cayma 2023. The study had a non-experimental design, the type of research was basic, descriptive level -correlational, with a quantitative approach. The study unit was made up of workers in the human resources area with a census sample of 38 people between 20 and 65 years old. The survey technique was used, as well as a questionnaire of 121 questions. The instrument was validated by the judgment of 3 experts. Reliability was determined using Cronbach's Alpha = 0.981. Statistical processing was carried out with SPSS version 27. As the main conclusion, a statistically significant, negative and moderate correlation of $Rho = -0.623$ was found between the work environment and workplace harassment, which suggests that as the work environment improves, the incidence of workplace harassment tends to decrease. It was also found that work discredit, hindering progress, lack of communication or blocking of communication, covert intimidation, overt intimidation and personal discredit have a negative and significant relationship with the work environment variable.

Keywords:

Work environment, workplace harassment, mobbing.

INTRODUCCIÓN

El acoso laboral es un problema creciente que afecta a las organizaciones, incluyendo la Municipalidad de Cayma. Se busca comprender cómo el acoso laboral afecta el clima laboral, que a su vez es crucial para la satisfacción y productividad del personal. Estudios previos sugieren una relación negativa entre ambos, pero esta relación no ha sido explorada en profundidad en la Municipalidad de Cayma. Esta investigación busca analizar la relación entre el acoso laboral y el clima laboral en el área de Recursos Humanos de la Municipalidad de Cayma, con el objetivo de generar conocimiento que ayude a formular estrategias para un ambiente laboral más saludable y productivo.

La investigación se estructura en tres capítulos. En el Capítulo I, se detalla el problema describiendo el clima laboral y el acoso laboral, se establece el campo, área y línea de investigación, se define el tipo de investigación a realizar, se analizan las variables, dimensiones e indicadores, se elabora la matriz de consistencia, se plantean las interrogantes y se justifica la realización de la investigación desde un enfoque teórico, práctico y metodológico. Se desarrolla un marco conceptual que define las variables y sus dimensiones, se investigan antecedentes de prácticas similares en otras regiones de Arequipa, Perú y a nivel mundial.

En el Capítulo II, se abordan las técnicas, instrumentos y la estructura utilizada para la recolección de datos, así como la medición de los resultados obtenidos. Se detallan los recursos necesarios para la investigación y se presenta el cronograma que establece la secuencia de las actividades de la investigación.

Finalmente, en el Capítulo III, se presentan los resultados de la investigación, el análisis de datos y la discusión de los resultados.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIA	5
RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
ÍNDICE GENERAL	9
CAPITULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	12
1.1 Enunciado del problema.....	12
1.2 Descripción del problema.....	12
1.2.1 Campo, Área y Línea	13
1.2.2 Tipo de problema	13
1.2.3 Variables	13
1.2.4 Interrogantes Básicas.....	17
1.3 Justificación.....	17
1.3.1 Justificación teórica:.....	17
1.3.2 Justificación práctica	18
1.3.3 Justificación metodológica	18
1.4 Objetivos	18
1.4.1 Objetivo General.....	18
1.4.2 Objetivos Específicos.....	19
1.5 Marco Teórico.....	19
1.5.1 Teorías sobre el acoso laboral.....	19
1.5.2 Teorías sobre el clima laboral.....	20
1.5.3 Marco Conceptual.....	22
1.5.4 Esquema Estructural.....	25

1.5.5	Bibliografía Básica.....	25
1.5.6	Antecedentes.....	25
1.6	Hipótesis.....	29
1.6.1	Hipótesis general.....	29
1.6.2	Hipótesis específicas	29
CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....		30
2.1	Técnicas e instrumentos	30
2.1.1	Técnicas.....	30
2.1.2	Instrumentos	30
2.2	Estructuras de los Instrumentos.....	30
2.3	Campo de Verificación.....	30
2.3.1	Ámbito.....	30
2.3.2	Ubicación temporal.....	31
2.3.3	Unidades de Estudio (Universo y Muestra).....	31
2.4	Estrategia de recolección de Datos	31
2.5	Recursos necesarios (Humanos, Materiales, Financieros)	32
2.6	Cronograma de la investigación	33
CAPITULO III RESULTADOS.....		34
3.1	Confiabilidad de los instrumentos	34
3.2	Análisis descriptivo.....	35
3.2.1	Datos sociodemográficos.....	35
3.2.2	Dimensiones de la variable Clima laboral.....	38
3.2.3	Dimensiones de la variable Acoso laboral.....	51
3.3	Análisis inferencial	62
CONCLUSIONES		69
RECOMENDACIONES.....		72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		75



CAPITULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1 Enunciado del problema

“Relación entre el acoso laboral y clima laboral en la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023”

1.2 Descripción del problema

El acoso laboral es una problemática creciente que se infiltra en diversas instituciones y organizaciones, desencadenando una serie de consecuencias negativas tanto a nivel individual como organizacional. Las municipalidades, en este caso, la Municipalidad de Cayma no estaría exenta de esta situación, y podrían observarse casos de acoso laboral en sus diferentes áreas. Por consiguiente, se ha generado un interés creciente por entender cómo esta problemática afecta el clima laboral, que es un factor determinante para la satisfacción y la productividad en el trabajo.

El clima laboral, definido por Robbins et al. (2017) como “el conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los individuos que viven en este ambiente y que supone una influencia en su comportamiento” (p. 300), es vital para el buen desempeño y la armonía en un entorno laboral. Una disrupción en el clima laboral podría tener efectos adversos significativos en la satisfacción laboral, el compromiso de los empleados y, en última instancia, en la productividad y eficacia organizacional. Estudios previos han explorado la relación entre el acoso laboral y el clima laboral. Por ejemplo, Einarsen & Raknes (1997) encontraron que el acoso laboral se correlaciona negativamente con la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizacional, lo que sugiere una relación adversa entre el acoso laboral y el clima laboral favorable (p. 450). Sin embargo, a nivel local, en la Municipalidad de Cayma, esta relación no ha sido explorada a fondo, lo que crea un vacío en la comprensión de cómo estas dinámicas interaccionan y afectan a la organización y a su personal. Además, el área de Recursos Humanos es crucial para la gestión y la mejora del clima laboral, ya que es responsable de promover políticas que favorezcan un ambiente de trabajo saludable y productivo.

La presente investigación busca explorar la relación entre el acoso laboral y el clima laboral en el área de Recursos Humanos de la Municipalidad de Cayma en la ciudad de Arequipa, con el propósito de generar conocimientos que puedan contribuir a la formulación de estrategias y políticas que promuevan un ambiente laboral más saludable y productivo.

1.2.1 Campo, Área y Línea

- a) Campo: Ciencias Administrativas
- b) Área: Administración
- c) Línea: Gestión

1.2.2 Tipo de problema

- a) Tipo: Básico
- b) Nivel: Descriptivo – Correlacional
- c) Enfoque: Cuantitativo

1.2.3 Variables

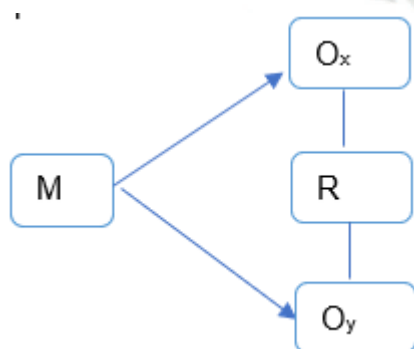
Variable 1: Clima laboral

Variable 2: Acoso laboral

1.2.3.1 Análisis de variables: Según el tipo y nivel de investigación

El análisis de variables en un nivel de investigación correlacional implica examinar las relaciones entre las variables y determinar si existe una asociación estadística entre ellas sin necesariamente establecer una relación causal.

El esquema adoptado será:



Donde:

M : Es la muestra

Ox : Es la información de la variable clima laboral

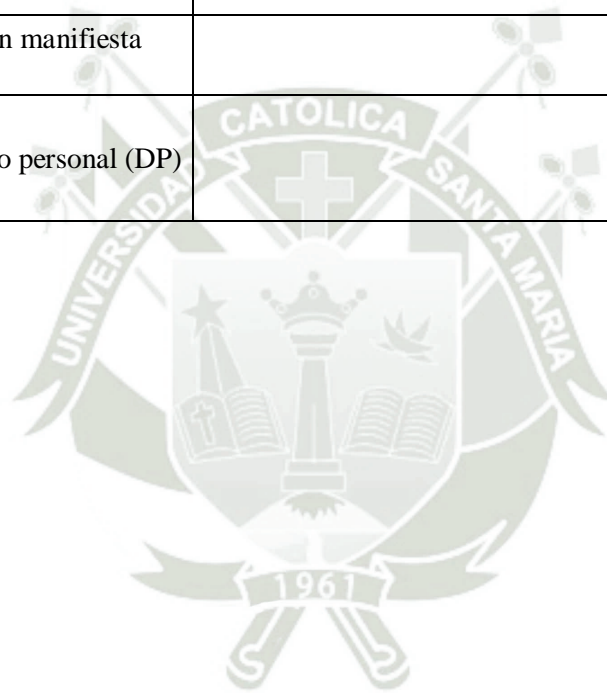
Oy : Es la información de la variable acoso laboral

R : Indica la relación entre las variables

1.2.3.2 Operacionalización de variables (Variables, sub variables, indicadores y medios)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS
Clima Laboral	Levering (1988). Es el resultado de las percepciones individuales y/o compartidas de los miembros de una organización sobre del entorno y comportamiento organizacional. (GPTW, s.f, parr 1).	Credibilidad	Nivel de comunicación	Ordinal	P1, P2, P3, P4
			Nivel de competencia	Ordinal	P5, P6, P7, P8, P9
			Nivel de integridad	Ordinal	P10, P11, P12, P13
		Respeto	Nivel de apoyo	Ordinal	P14, P15, P16, P17
			Nivel de colaboración	Ordinal	P18, P19
			Nivel de interés como persona	Ordinal	P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26
		Imparcialidad	Nivel de Equidad	Ordinal	P27, P28, P29, P30
			Nivel de Ausencia de favoritismo	Ordinal	P31, P32, P33
			Nivel de Trato justo	Ordinal	P34, P35, P36, P37, P38, P39
		Compañerismo	Nivel de fraternidad	Ordinal	P40, P41, P42
			Nivel de hospitalidad	Ordinal	P43, P44, P45, P46
			Nivel de sentido en equipo	Ordinal	P47, P48, P49
Orgullo	Nivel de orgullo por el trabajo individual	Ordinal	P50, P51		
	Nivel de orgullo por el trabajo en equipo	Ordinal	P52, P53		
	Nivel de orgullo por la organización	Ordinal	P54, P55, P56, P57, P58		
Acoso Laboral	"Un proceso en el cual una o más personas, de forma sistemática	Desprestigio laboral (DL)		Ordinal	5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60
		Entorpecimiento del progreso (EP)		Ordinal	14, 27, 32, 33, 34, 35,37

y durante un tiempo prolongado, hostigan, acosan, o atacan verbalmente a un individuo que se encuentra indefenso en una situación de trabajo" (Leymann, 1990a, p. 9)	Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)		Ordinal	3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53
	Intimidación encubierta (IE)		Ordinal	7, 9, 43, 44, 46, 47, 48
	Intimidación manifiesta (IM)		Ordinal	1, 2, 4, 8, 19, 29
	Desprestigio personal (DP)		Ordinal	6, 20, 21, 24, 25, 30, 31



1.2.3.3 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general				
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el acoso laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023?	Determinar la relación entre el clima laboral y el acoso laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.	Existe una relación significativa entre el clima laboral y el acoso laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.	Acoso Laboral	Desprestigio laboral (DL) Entorpecimiento del progreso (EP) Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC) Intimidación encubierta (IE) Intimidación manifiesta (IM) Desprestigio personal (DP)		Método de investigación general: Científico Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: Transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y desprestigio laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023?	Determinar la relación entre el clima laboral y desprestigio laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.	Existe una relación significativa entre el clima laboral y desprestigio laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.		Credibilidad	Comunicación Competencia Integridad	Población y muestra: -Población: 38 trabajadores que laboran en la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023. -Muestra: 38 trabajadores que laboran en la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y entorpecimiento del progreso en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023?	Determinar la relación entre el clima laboral y entorpecimiento del progreso en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.	Existe una relación significativa entre el clima laboral y entorpecimiento del progreso en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.		Respeto	Apoyo Participación Cuidado	Técnicas e instrumentos de recolección de datos: -Técnica: Encuesta -Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación entre el clima laboral e incomunicación o bloqueo de la comunicación en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023?	Determinar la relación entre el clima laboral e incomunicación o bloqueo de la comunicación en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.	Existe una relación significativa entre el clima laboral e incomunicación o bloqueo de la comunicación en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.	Clima Laboral	Imparcialidad	Equidad Ausencia de favoritismo Justicia	Técnicas de procesamiento de datos: SPSS
¿Cuál es la relación entre el clima laboral e intimidación encubierta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023?	Determinar la relación entre el clima laboral e intimidación encubierta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.	Existe una relación significativa entre el clima laboral e intimidación encubierta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.		Compañerismo	Fraternidad Hospitalidad Sentido de equipo	Proceso de contrastación de hipótesis: Se utilizará el estadístico Rho de Spearman
¿Cuál es la relación entre el clima laboral e intimidación manifiesta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023?	Determinar la relación entre el clima laboral e intimidación manifiesta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.	Existe una relación significativa entre el clima laboral e intimidación manifiesta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.		Orgullo	Orgullo por el trabajo individual Orgullo por el equipo Orgullo por la institución	
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y desprestigio personal en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023?	Determinar la relación entre el clima laboral y desprestigio personal en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.	Existe una relación significativa entre el clima laboral y desprestigio personal en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.				

1.2.4 Interrogantes Básicas

1.2.4.1 Interrogante General

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el acoso laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área RR.HH., Arequipa, 2023?

1.2.4.2 Interrogantes Específicas

1. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y desprestigio laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H., Arequipa, 2023?
2. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y entorpecimiento del progreso en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H., Arequipa, 2023?
3. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral e incomunicación o bloqueo de la comunicación en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H., Arequipa, 2023?
4. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral e intimidación encubierta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H., Arequipa, 2023?
5. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral e intimidación manifiesta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H., Arequipa, 2023?
6. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y desprestigio personal en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H., Arequipa, 2023?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica:

La justificación teórica de la presente investigación se fundamenta en la necesidad de profundizar en el entendimiento de las dinámicas organizacionales y sus consecuencias en el bienestar de los empleados. La comprensión de la relación entre el clima laboral, que refleja la percepción colectiva de los empleados sobre su entorno de trabajo, y el acoso laboral, un fenómeno perjudicial para la salud psicológica y el desempeño laboral, posee implicaciones significativas tanto a nivel teórico como práctico. Esta investigación se propone llenar un vacío en la literatura existente y contribuir a la base de conocimiento en el campo de la gestión de recursos humanos al analizar cómo el clima laboral puede influir en la presencia o prevención del acoso laboral en una entidad gubernamental específica,

proporcionando así información valiosa para el diseño de políticas y estrategias organizacionales que fomenten un ambiente de trabajo saludable y productivo.

1.3.2 Justificación práctica

La justificación práctica de la presente investigación radica en la importancia de abordar un problema concreto en el contexto organizacional que puede tener un impacto directo en la salud y el desempeño de los empleados. La identificación y comprensión de la relación entre el clima laboral y el acoso laboral es fundamental para la Municipalidad de Cayma, ya que permitirá la implementación de estrategias de gestión de recursos humanos más efectivas. El conocimiento generado a partir de esta investigación contribuirá a la creación de políticas y prácticas laborales que promuevan un ambiente de trabajo saludable, reduzcan el acoso laboral y, en última instancia, mejoren la calidad de vida de los empleados, lo que resulta esencial para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el servicio eficiente a la comunidad.

1.3.3 Justificación metodológica

La justificación metodológica de la presente investigación se fundamenta en la elección de enfoques y técnicas de investigación apropiados para abordar el objetivo de estudio. Dado que el estudio se propone analizar una relación compleja y dinámica entre variables organizacionales y sociales en un contexto específico, se justifica la utilización de métodos de recopilación de datos cuantitativos, a través de encuestas validadas. Esta estrategia metodológica permitirá una comprensión más profunda de los factores subyacentes que contribuyen a la relación entre el clima laboral y el acoso laboral en la Municipalidad de Cayma, ofreciendo una perspectiva holística y enriquecida que servirá para sustentar conclusiones sólidas y recomendaciones prácticas para la gestión de recursos humanos en dicha entidad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el clima laboral y el acoso laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación entre el clima laboral y desprestigio laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.
2. Determinar la relación entre el clima laboral y entorpecimiento del progreso en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.
3. Determinar la relación entre el clima laboral e incomunicación o bloqueo de la comunicación en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.
4. Determinar la relación entre el clima laboral e intimidación encubierta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.
5. Determinar la relación entre el clima laboral e intimidación manifiesta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.
6. Determinar la relación entre el clima laboral y desprestigio personal en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Teorías sobre el acoso laboral

El acoso laboral, también conocido como mobbing, es un fenómeno complejo que se manifiesta a través de comportamientos hostiles y perjudiciales en el entorno laboral. Este fenómeno ha sido estudiado desde varias perspectivas teóricas y disciplinarias, dando lugar a diversas conceptualizaciones y enfoques de intervención. A continuación, se presentan algunas de las teorías más relevantes acerca del mobbing:

1. Teoría del Mobbing como Estrés Laboral Crónico:

La teoría sugiere que el mobbing es una forma de estrés laboral crónico que resulta de interacciones sociales negativas y persistentes en el lugar de trabajo (Einarsen et al., 2011, p. 45). Esta teoría establece que la exposición continua a conductas hostiles puede llevar a los individuos a experimentar una variedad de síntomas relacionados con el estrés.

2. Teoría de la Agresión en el Lugar de Trabajo:

Esta teoría sostiene que el mobbing es una manifestación de comportamientos agresivos en el entorno laboral, y se centra en comprender las motivaciones y los desencadenantes de la agresión (Neuman & Baron, 1998, p. 401).

3. Teoría del Poder y la Dominación:

Según esta perspectiva, el mobbing es una dinámica de poder donde los acosadores buscan establecer control y dominación sobre sus víctimas (Davenport et al., 1999, p. 52). Esta teoría sugiere que las estructuras de poder organizacional pueden fomentar o perpetuar el mobbing.

4. Teoría de la Identidad Social:

Esta teoría explora cómo las identidades grupales y las dinámicas intergrupales pueden influir en el mobbing (Tajfel & Turner, 2004, p. 16). Se sugiere que la discriminación y la hostilidad pueden surgir de las diferencias percibidas entre grupos dentro del entorno laboral.

5. Teoría del Escaparate:

Basada en la idea de que el mobbing es un espectáculo público, esta teoría propone que el mobbing se utiliza para enviar mensajes a otros empleados sobre lo que es aceptable o no en la cultura organizacional (Leymann, 1990b, p. 119).

6. Teoría del Mobbing como Un Proceso Interactivo:

Se centra en cómo las interacciones entre el acosador y la víctima, así como entre otros miembros de la organización, contribuyen a la escalada y el mantenimiento del mobbing (Leymann, 1996, p. 165).

Estas teorías proporcionan un marco para entender cómo y por qué ocurre el mobbing, así como sus implicaciones en la salud y bienestar de los empleados y en la cultura organizacional. Aunque cada teoría ofrece una perspectiva valiosa, el mobbing es un fenómeno multifacético que puede requerir un enfoque interdisciplinario para una comprensión y manejo efectivo.

1.5.2 Teorías sobre el clima laboral

El clima laboral es un aspecto crucial en el contexto organizacional, refiriéndose a las percepciones compartidas por los empleados respecto a las políticas, procedimientos, prácticas y tipos de comportamientos que se esperan, apoyan o recompensan en un entorno de trabajo (Schneider et al., 2013, p. 361). Este concepto ha sido analizado a través de diversas teorías que tratan de explicar su naturaleza, origen, y efecto en el rendimiento y

satisfacción laboral. A continuación se describen algunas de las teorías más relevantes en torno al clima laboral:

1. Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer:

Litwin & Stringer (1968) propusieron que el clima organizacional es influenciado por una serie de dimensiones como la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, entre otras. Según esta teoría, estas dimensiones tienen un impacto directo en la motivación y satisfacción de los empleados (p. 50).

2. Teoría del Clima de Servicio de Schneider y Reichers:

Esta teoría se centra en cómo el clima laboral influye en la orientación al servicio de una organización. Schneider & Reichers (1983) argumentaron que un clima favorable al servicio lleva a una mejor calidad del servicio y satisfacción del cliente (p. 22).

3. Teoría del Clima para la Innovación de Ekvall:

Ekvall (1996) sugiere que ciertos aspectos del clima laboral, como la apertura y el apoyo para las ideas, la libertad, la confianza, entre otros, son cruciales para fomentar la innovación en las organizaciones (p. 105).

4. Teoría del Modelo de Competing Values Framework (CVF) de Quinn y Rohrbaugh:

Esta teoría establece que el clima organizacional puede ser categorizado en cuatro tipos: clima de grupo, clima de desarrollo, clima de racionalidad y clima de control, cada uno asociado con diferentes enfoques de gestión y resultados (Quinn & Rohrbaugh, 1983, p. 363).

5. Teoría del Modelo de Aspecto Situacional de James y James:

Según esta teoría, la percepción del clima laboral es mediada por las características situacionales, lo que significa que diferentes individuos pueden percibir el clima laboral de manera diferente en función de su situación particular (James & James, 1989, p. 787).

Estas teorías proporcionan una base sólida para comprender cómo se forma el clima laboral, cómo se percibe y cómo afecta a las personas y al rendimiento organizacional. La comprensión teórica del clima laboral es crucial para diseñar intervenciones eficaces que mejoren la calidad del ambiente laboral y, por ende, los resultados organizacionales.

1.5.3 Marco Conceptual

1.5.3.1 Definiciones de acoso laboral

Según Ugarte (2012), el acoso laboral en varios países que lo regulan mediante sus leyes y lo definen como “cualquier acción o conducta donde un grupo de trabajadores o solo uno sufran de agresiones, humillaciones o amenazas, apartando a la persona o simplemente separar del grupo de trabajo, que sea reiteradamente por un tiempo prolongado con relación al trabajo” (p. 4). Otra definición menciona que “se da en la acción de violencia psicológica extrema que un trabajador realiza a otro trabajador o grupo de trabajadores de forma continua y reiterada, desprestigiando, incomunicando a la persona o personas, sabotando sus actividades laborales, dando como resultado el abandono de su puesto de trabajo” (De Miguel & Prieto, 2016, p. 3). Peralta (2004) menciona que el acoso laboral se define como “comportamientos hostiles y abuso emocional que se dan entre superiores, compañeros de trabajo o subordinados, frecuentado con trato negativo o nada ético” (p. 2). Carvajal & Dávila (2013) dicen que el acoso laboral “se da de manera reiterada de un trabajador a otro, mediante intimidación, incitación o incomodar a la otra persona dentro de una organización. Las acciones pueden ser discretas, con malas intenciones y premeditadas, con la finalidad de dominar o sobreponerse ante la otra persona” (p. 3). Finalmente, el acoso laboral o mobbing se define como “el caso en el que un individuo o de forma grupal toman acciones de violencia psicológica, (ejerciendo una o más de entre los 45 tipos de conductas según Leyman) esto de forma continua y reiterada durante mucho tiempo contra una persona dentro de la organización” (Rojó & Cervera, 2005, p. 11).

1.5.3.1.1 Dimensiones del acoso laboral

Las DIMENSIONES del acoso laboral según LIPT-60 son:

a) Subescala de desprestigio laboral (DL)

Según Benites & Obeso (2019), el desprestigio se da por rumores, distorsión de hechos o palabras y sanciones desmedidas ante un colaborador viéndose devaluado ante sus propios logros (p. 23).

b) Subescala de entorpecimiento del progreso (EP)

Según Benites & Obeso (2019) el entorpecimiento se basa en el bloqueo sistemático de actividades laborales, degradando a tareas inapropiadas o por debajo de sus capacidades (p. 23).

c) Subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)

Según el artículo de Ortiz et al. (2014) la incomunicación o bloqueo de comunicación se da cuando ignoran la presencia de alguien, también ignorar preguntas que tengan o simplemente dejando de hablarle a una persona dentro de la organización (p. 2).

d) Subescala de intimidación encubierta (IE)

Según Cavañate (2012) estos ítems lo componen los que hacen referencia a chantaje y agravios encubiertos que no dejan ninguna "prueba o huella" lo que dificulta precisar su identificación de los causantes (p. 14).

e) Subescala de intimidación manifiesta (IM)

Shishco & Grijalva (2018) dicen que estos ítems se refieren a las amenazas directas que no son disimuladas, pueden ser gritos, tratar al personal como insignificante y amenazarlo (p. 13).

f) Subescala de desprestigio personal

Anaya et al. (2017) al Indicar que los ítems desacreditan la vida privada y personal de los trabajadores, por medio de burlas, murmuraciones, críticas de su forma personal de vivir, pensar y actuar (p. 300).

1.5.3.2 Definiciones de Clima laboral

Delgado (2022) nos dice que el clima laboral tiene características ambientales que pueden ser interpretadas de forma directa o indirecta por los colaboradores de la empresa, por ese motivo influye mucho en la conducta laboral. El clima laboras influye en todos los aspectos tanto en lo laboral como en lo personal (p. 19). El clima laboral según Mendoza (2017) se entiende como la percepción de algunas apariencias que están vinculadas al ambiente laboral, que nos puede dar un pronóstico que puede orientar acciones que prevengan para fortalecer y mejorar el transcurso y resultados organizacionales. El clima laboral es muy importante ya que influye mucho en los colaboradores ya sea en su desenvolvimiento y también en su crecimiento personal (p. 12). El clima laboral es entendido por Freire (2020) en el que dice que es un ambiente que trata de evaluar la conformidad de los colaboradores de una empresa vinculadas a la interactividad con diversos entornos que definen las medidas emocionales (p. 14). Rojas (2018) menciona que el clima laboral es la estructura psicológica de las empresas. El clima es el atributo, identidad o carácter del ambiente de las empresas, es una cualidad referente duradera del ambiente interno de una empresa que perciben los colaboradores, impacta en sus comportamientos y puede influir en los valores, características o atributos de la empresa. (p. 37)

1.5.3.2.1 Dimensiones del clima laboral

a) Credibilidad

Según Estevez (2019) la credibilidad es formar una confianza que contesta a unas experiencias que se ven como punto de referencia, permitiendo a una persona o institución tenga fundamento sólido de credibilidad. Se destaca que un hecho es capaz de arruinar una reputación. Según Verdugo (2004) la credibilidad se entiende por "calidad de creíble" que se asigna a una empresa o a una persona que es digna de fe o de confianza. La credibilidad se puede obtener y luego perder y finalmente sabemos que es muy difícil volver a recuperar (p. 188).

b) Respeto

El respeto en un ambiente laboral engloba varios aspectos cruciales para los colaboradores, quienes buscan crecimiento personal y profesional mediante apoyo, capacitación y los recursos adecuados para ejecutar sus labores. Valorizan el reconocimiento de sus logros y esfuerzos, ya que esto los motiva, compromete e impulsa a innovar y asumir riesgos beneficiosos para la organización. Es vital para ellos que los líderes muestren interés en sus ideas y los incluyan en decisiones que les afectan, lo que fomenta un entorno colaborativo. Además, aprecian un ambiente de trabajo seguro y saludable, proporcionado por líderes preocupados por su bienestar. Por último, esperan que la organización respete y apoye un equilibrio entre su vida personal y laboral, reconociendo sus intereses y necesidades individuales (Schneider et al., 2013, p. 362).

c) Imparcialidad

Según Romero et al. (2014) la imparcialidad le afirma a los colaboradores, que están en una empresa que tiene equidad, justicia y transparencia. Sintiendo bien remunerados de acuerdo con su trabajo realizado, también que cualquier persona dentro y fuera de la organización, sin importar la posición que tengan, reciban el mismo trato (p. 15).

d) Compañerismo

De acuerdo con Romero et al. (2014) es muy reconfortante estar en un lugar donde se puedan expresar de forma genuina y natural, también que cuente con el apoyo de los compañeros, líderes y de la misma empresa (p. 15).

e) Orgullo

Los colaboradores de la empresa deben estar orgullosos de lo que hacen, del equipo que conforma y la organización en la que se encuentran, esto genera que se comprometa más con su trabajo y sus resultados sean mejores (MdP, 2022).

1.5.4 Esquema Estructural

Véase índice general

1.5.5 Bibliografía Básica

Véase BIBLIOGRAFÍA

1.5.6 Antecedentes**1.5.6.1 Antecedentes internacionales**

Como Antecedentes Internacionales, se tiene la investigación de Pantoja et al (2020) que tuvieron como propósito de observar la relación entre clima laboral y la violencia laboral en trabajadores de una universidad pública. Usando la metodología se realizó un estudio descriptivo correlacional con diseño transversal, con la colaboración de 410 trabajadores. Se maneja el cuestionario de clima laboral del departamento administrativo de la función pública de Colombia y el inventario de violencia y acoso psicológico en el centro de labor. Teniendo como resultados, se halló que existe una relación negativa entre el clima laboral y la violencia laboral ($r=-0,441$, $p<0,005$), en esta se resaltan grandes asociaciones entre la dimensión obstáculos al desempeño laboral, y estilo de liderazgo, administración del talento humano y clima general. Concluyendo podríamos decir que la violencia laboral tiene relación con bajos niveles de favorabilidad de clima laboral. Las conductas características de los obstáculos al ejercer las labores son referentes a “manipulación para inducir al castigo” son los que llevan en mayor medida esta des favorabilidad. Sin una debida precaución o intervención se puede llegar a un acoso psicológico en el trabajo.

Benavides (2020) que tiene como objetivo decretar si existe o no, la presencia del acoso laboral y plantear mecanismos de defensa para el estrés laboral en la empresa Ginsberg de la ciudad de Quito-Ecuador. Por lo tanto, procedió a recaudar los datos a los habitantes de la organización, el despliegue se conformó por 110 trabajadores, es por ello para obtener el objetivo se utilizará dos reactivos psicológicos que nos ayudará a identificar los niveles de ambas variables, por otro lado, usaremos el inventario de acoso y violencia psicológica

en el trabajo (IVAPT-PANDO) también utilizaremos la escala de estrés laboral de la (OIT-OMS). De acuerdo con la aplicación de estos instrumentos se recopiló la información precisa para poder determinar si existe o no acoso laboral. Gracias al procesamiento de la información nos dio como resultado la evidencia que existe una relación entre las variables, en el que a mayor acoso laboral se genera más probabilidad de estrés en los colaboradores hecho que refleja en los colaboradores se hallan en un nivel alto de presencia de acoso laboral o “Mobbing” y un nivel intermedio de estrés. Según a los resultados obtenidos dentro de la empresa se procedió a llevar a cabo una propuesta de intervención rápida a la prevención de acoso laboral o “Mobbing” para eludir que los colaboradores presenten niveles altos de estrés ocasionando dificultades en sus actividades laborales.

Finalmente, se tiene la investigación de Barrionuevo (2020) como objetivo de indagar el Mobbing y su influencia en el clima laboral en los colaboradores de la Corporación Impactex. Para la investigación se dio con 50 trabajadores, a los cuales se les aplico reactivos psicológicos para la recaudación de la información, los cuales ayudaron en la medición de los niveles respectivos a las variables del estudio; siendo estos el cuestionario de estrategias de acoso psicológico LIPT-60 y por otra parte la escala del clima laboral CL-SPC. Por lo cual al emplear estos instrumentos en la primera variable se mostró que existe una pequeña probabilidad de acoso psicológico, en donde se halla afectando el factor de desprestigio personal lo que conlleva a que exista en los colaboradores un descrédito o denigrar en su vida personal. Por otro lado, la segunda variable los resultados del clima laboral indican que menos colaboradores presentan un clima laborable desfavorable; a pesar de ello un mínimo de los colaboradores evidencio un nivel muy favorable y para finalizar se recalca que ninguno de los trabajadores presenta un nivel de clima laboral muy desfavorable. Gracias a adjuntar la aplicación del chi cuadrado los datos obtenidos se examinaron en donde se pudo observar que el Mobbing no influye en el clima laboral demostrando que no existe relación entre las variables. Debido a ello es posible la estructuración de una propuesta de intervenir psicológicamente orientada a la realización de talleres para manejo del Mobbing para el beneficio de los colaboradores.

1.5.6.2 Antecedentes nacionales

Como antecedente nacional se tiene el estudio de Alarcón (2022), en el que el objetivo fue determinar si se tiene una relación el Mobbing con el clima laboral que se da el departamento de cirugía en el Hospital Regional de Lambayeque en el año 2021; con un

estudio descriptivo, de corte transversal, teniendo como participantes a 120 médicos de dicho hospital; donde se les pidió respondieran de manera voluntaria los cuestionarios LIPT-60 para evaluar el Mobbing y CL-SPC2004 que evalúa el clima laboral. Se procesó los datos mediante SPSS versión 25, usando el estadístico Rho de Spearman. Dando como resultado Rho de Spearman $-0,560$, con valor $p < 0,05$, mostrando una relación negativa y moderadamente fuerte entre ambas variables. Concluyendo la relación fuerte e inversamente proporcional que existe entre Mobbing y clima laboral.

Como segundo antecedente nacional tenemos el estudio de Sal (2020) cuyo objetivo fue determinar qué relación tiene el Mobbing con el clima laboral con los trabajadores de un hospital de Tarma. Usando como materiales y métodos el estudio correlacional de diseño no experimental, transversal y enfoque cuantitativo. Se hizo a 97 trabajadores un hospital de Tarma. Se analizó los datos descriptivo e inferencial mediante el programa estadístico SPSS 24, y prueba estadística de Chi cuadrado “X²”. Resultando en que el 60.8% de los trabajadores tiene un nivel medio de Mobbing y el 35.1% percibió un clima laboral altamente desfavorable. Se dio una correlación significativa entre Mobbing y clima laboral ($p = 0,000$), y las dimensiones del Mobbing. Concluyendo que se relaciona Mobbing y clima laboral ya que los trabajadores percibieron las estrategias de Mobbing, como una crítica a su trabajo, estricto control de horarios, sobrecarga, crítica de vida privada, burla debido a creencias o físico y esto provoca una percepción negativa del clima laboral. En esta investigación resultó darles más valor a las medidas contra el Mobbing y la importancia de políticas de prevención.

Como tercer antecedente nacional tenemos el estudio de Palacios (2020), siendo su objetivo general determinar que influencia tiene el acoso laboral sobre el clima laboral de trabajadores de salud del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, Esto se dio debido a la falta de compromiso y poco involucramiento de las decisiones que se toman en dicho hospital, y viendo un clima laboral malo de supervisores, directivos y subordinados. Con un total de 412 profesionales de los que se extrajo una muestra de 77 médicos, 87 enfermeras y 164 profesionales de la salud, de dicho hospital. Se usó el método de investigación cuantitativa básica, no experimental y transversal con diseño correlacional-causal. Se aplicaron cuestionarios, el inventario LIPT de Leymann y la Escala de Clima Laboral (CLSPC). Resultando que el Mobbing se manifestó con un 50% de nivel medio y 45% bajo, mientras el clima laboral dando el 91% en nivel medio, 5% favorable y 4% desfavorable. Comprobando con la hipótesis sobre la influencia del Mobbing en el clima laboral.

1.5.6.3 Antecedentes locales

Como antecedentes locales tenemos la investigación de Rodríguez (2019) la que tuvo como objetivo de conocer el clima organizacional y del Mobbing en los Operadores Administrativos en la Municipalidad distrital de Alto Selva Alegre, Esta investigación es transversal y el diseño es no experimental, ni simple. Este es descriptivo- explicativo, el cual accedió sacar información sobre el clima laboral y la percepción del Mobbing en los colaboradores administrativos. Aplicando el instrumento del cuestionario de 24 preguntas a 124 colaboradores administrativos obteniendo como resultados que el 27% muestra que percibieron Mobbing y que el 52% muestran que no hay un ambiente laboral adecuado.

El estudio de Flores (2022) tiene como objetivo establecer la relación a modo de correlación de clima organizacional y el acoso laboral de una empresa privada del rubro textil, Arequipa, 2021. Usando un tipo de investigación básica; el diseño no experimental y el nivel, correlacional. Esta investigación de dio con 189 participantes, tomando los cuestionarios: CL-SPC y LIPT-60. Para contrastar dicha hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Spearman donde se dio que presenta una relación significativa y negativa de grado débil ($\rho = -0,364$; $p = 0,000$), entre el clima organización y el acoso laboral, concluyendo que entre mejor clima laboral disminuye el grado de acoso laboral.

Finalmente, tenemos la investigación de Chullo & Taco (2016). Debido a la alta rotación que tenía la cadena pizzería Arequipeña, dicha empresa se veía afectada. Por lo que se estableció el objetivo de investigar la relación del clima y acoso laboral dentro de la cadena de pizzería de Arequipa. El tipo de investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, correlacional y descriptivo. Dicha investigación se realizó en el área Organizacional, tomando como muestra a 66 participantes seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Se usaron los instrumentos de evaluación: El Inventario de Clima Laboral e Inventario de Violencia y Acoso psicológico en el trabajo. En el análisis estadístico se utilizó la correlación de Pearson con el programa estadístico SPSS versión 17. Dando como resultado la presencia de las dos variables en porcentajes menores, así también se halló que existe relación entre la presencia de acoso laboral ($r = -0.321$; $p < 0.05$) y la intensidad el mismo ($r = -0.402$; $p < 0.05$) con el clima organizacional, resultando una relación inversa, siendo el indicador de entre mayor índice de acoso relacionando un clima laboral negativo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el clima laboral y el acoso laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.

1.6.2 Hipótesis específicas

1. Existe una relación significativa entre el clima laboral y desprestigio laboral en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.
2. Existe una relación significativa entre el clima laboral y entorpecimiento del progreso en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.
3. Existe una relación significativa entre el clima laboral e incomunicación o bloqueo de la comunicación en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.
4. Existe una relación significativa entre el clima laboral e intimidación encubierta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.
5. Existe una relación significativa entre el clima laboral e intimidación manifiesta en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.
6. Existe una relación significativa entre el clima laboral y desprestigio personal en trabajadores de la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. , Arequipa, 2023.

CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1 Técnicas e instrumentos

2.1.1 Técnicas

“Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos o mecanismos que el investigador utiliza para recolectar la información necesaria para responder a las preguntas de investigación” (Hernández et al., 2014, p. 287). Para Palella & Martins (2008) “son los medios que utiliza el investigador para recolectar, registrar y sistematizar la información” (p. 96). La técnica por utilizarse en la presente investigación será la encuesta.

2.1.2 Instrumentos

De acuerdo a Hernández et al. (2014) “los instrumentos de medición son las técnicas o recursos que utiliza el investigador para recolectar datos cuantitativos sobre las variables objeto de estudio” (p. 287). Según Tamayo (2001) “son los medios a través de los cuales se recolectan los datos” (p. 180). En este estudio el instrumento a utilizarse será el cuestionario.

2.2 Estructuras de los Instrumentos

Para medir el clima laboral se empleará el cuestionario Trust index del modelo Great Place to Work, el cual consta de 60 preguntas vinculadas a las 5 dimensiones del Modelo de Great Place to Work® (credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería) y mide las relaciones de confianza del colaborador en su centro de trabajo (sea presencial, remoto o mixto). Este cuestionario contiene 60 ítems en una escala de Likert con valores comprendidos entre 1 (Casi nunca es verdad) a 5 (casi siempre es verdad).

Para medir la variable acoso laboral (mobbing), se empleará el cuestionario LIPT-60, el cual consta de 60 preguntas, las cuales utilizan una escala de Likert de 0 a 4, en donde 0 corresponde a nunca y 4 a mucho o extremadamente. Asimismo, este instrumento cuenta con las dimensiones Desprestigio laboral (DL), Entorpecimiento del progreso (EP), Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC), Intimidación encubierta (IE), Intimidación manifiesta (IM) y Desprestigio personal (DP).

2.3 Campo de Verificación

2.3.1 Ámbito

La investigación se desarrollará en la Municipalidad de Cayma área R.R.H.H. de la ciudad de Arequipa, Perú.

2.3.2 Ubicación temporal

La investigación será en el segundo semestre del año 2023.

2.3.3 Unidades de Estudio (Universo y Muestra)

De acuerdo a Arias (2006) la población o universo es "un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio" (p. 81). La población de estudio estará conformada por 38 trabajadores del área de recursos humanos.

Según López (1997), "la muestra es censal cuando la porción representa toda la población" (p.123). Dado que la muestra es pequeña, se tomará a la población como muestra; es decir, se realizará un muestreo censal.

Según Hernández et al. (2014), "en el muestreo por conveniencia, la muestra se elige de acuerdo a conveniencia de investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio" (p. 275). En la presente investigación se utilizará muestreo por conveniencia.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores del área de R.R.H.H. que tengan más de 6 meses en el cargo.
- Trabajadores que tengan la disposición de realizar la encuesta.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores del área de R.R.H.H. con menos de 6 meses en el cargo.
- Trabajadores que no quieran participar del presente estudio.

2.4 Estrategia de recolección de Datos

Se empleó la aplicación Microsoft Forms para el llenado de cuestionarios utilizando el internet, equipos celulares y computadoras de parte de los trabajadores. Seguidamente se procesó la información en Microsoft Excel versión 2021. Seguidamente se exportaron los datos al programa SPSS versión 27 en español. Los datos fueron procesados estadísticamente utilizando el estadígrafo de correlación Rho de Spearman ya que los datos no presentaron

una forma normal. Posteriormente se hizo un análisis descriptivo utilizando tablas y gráficos. Finalmente se hicieron las pruebas estadísticas que dieron respuesta a las hipótesis de investigación.

2.5 Recursos necesarios (Humanos, Materiales, Financieros)

CONCEPTO	U/M	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO S/.	IMPORTE TOTAL S/.
Materiales				
Papel Bond	Millar	2	10.00	20.00
Cuadernos de campo	Unidad	3	5.00	15.00
Lapiceros	Docena	11	10.00	10.00
Plumones	Docena	1	12.00	12.00
USB's	Unidad	1	10.00	10.00
CD's	Unidad	1	1.00	1.00
Tablero	Unidad	2	10.00	10.00
Subtotal				78.00
Servicios				
Fotocopiado	Global		3.00	3.00
Movilidad	Global		10.00	10.00
Diseño	Global		20.00	20.00
Subtotal				33.00
RRHH				
Asesor	Global	1	2000.00	2000.00
Investigadoras	Global	2	1000.00	2000.00
Subtotal				4000.00
TOTAL				4111.00

2.6 Cronograma de la investigación

Actividades	OCTUBRE			NOVIEMBRE				DICIEMBRE		
Descripción problemática	1									
Formulación del problema	1									
Objetivos y justificación	1									
Hipótesis		2								
Variables		2								
Limitaciones y alcances		2								
Antecedentes de investigación			3							
Bases teóricas			3							
Conceptos básicos			3							
Metodología				4						
Cronograma y presupuesto				4						
Bibliografía y matriz				4						
Recolección de datos					5					
Procesamiento y análisis de datos						6				
Discusión de resultados							7	8		
Conclusiones									9	
Recomendaciones									9	
Levantamiento de observaciones										10

CAPITULO III RESULTADOS

3.1 Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 1

Análisis de confiabilidad del instrumento de Clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.981	58

La Tabla 1 presenta un análisis de la confiabilidad del instrumento empleado para evaluar el clima laboral, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Este coeficiente, con un valor de 0.981, indica una excepcional consistencia interna del instrumento, superando con creces el umbral generalmente aceptado de 0.7 para considerar un instrumento como fiable. Tal alto nivel de fiabilidad sugiere que las respuestas a los 58 elementos del cuestionario son consistentemente coherentes entre sí, reforzando la credibilidad y la fiabilidad de los datos recogidos. Este número considerable de elementos implica una exhaustiva exploración de las diversas facetas del clima laboral. En términos académicos, un Alfa de Cronbach tan elevado es un indicador robusto de la calidad y la precisión del instrumento, garantizando que las inferencias y conclusiones derivadas de los datos serán fundamentadas y confiables, siempre que el instrumento también sea válido en términos de su contenido y construcción.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad del instrumento de Acoso laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.981	60

La Tabla 2 expone un análisis de la confiabilidad del instrumento diseñado para evaluar el acoso laboral, reflejado a través del coeficiente Alfa de Cronbach y la cantidad de elementos incluidos. El coeficiente alcanzado, 0.981, denota una confiabilidad extremadamente alta, superando ampliamente el umbral estándar de 0.7, lo que implica una consistencia interna excepcional entre los 60 ítems del instrumento. Esta alta fiabilidad es indicativa de la solidez con que el instrumento mide el constructo del acoso laboral, asegurando que las respuestas a los diversos elementos son consistentes y fiables. La

inclusión de 60 elementos en el instrumento sugiere una cobertura comprehensiva de los distintos aspectos y manifestaciones del acoso laboral, permitiendo un análisis detallado y profundo del fenómeno. En el contexto académico, tal grado de confiabilidad es fundamental, ya que asegura la validez y precisión de los datos recogidos, facilitando investigaciones rigurosas y conclusiones confiables en estudios relacionados con el comportamiento organizacional y la psicología laboral.

3.2 Análisis descriptivo

3.2.1 Datos sociodemográficos

Figura 1
Género

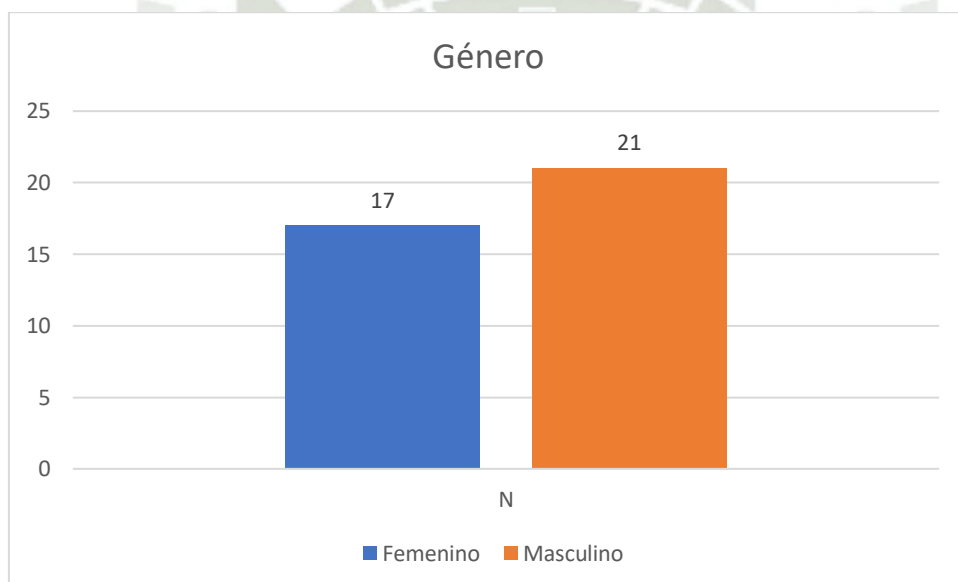


Tabla 3
Género

	N	%
Femenino	17	44.7%
Masculino	21	55.3%

La Tabla 3 proporciona una desglose estadístico del género de los participantes del estudio, categorizado en "Femenino" y "Masculino". De un total de 38 participantes (la suma de los valores de N), 17 son identificados como femeninos, constituyendo el 44.7% de la muestra, mientras que 21 se identifican como masculinos, representando el 55.3%. Esta distribución indica una ligera predominancia del género masculino en la muestra.

Figura 2
Nivel jerárquico

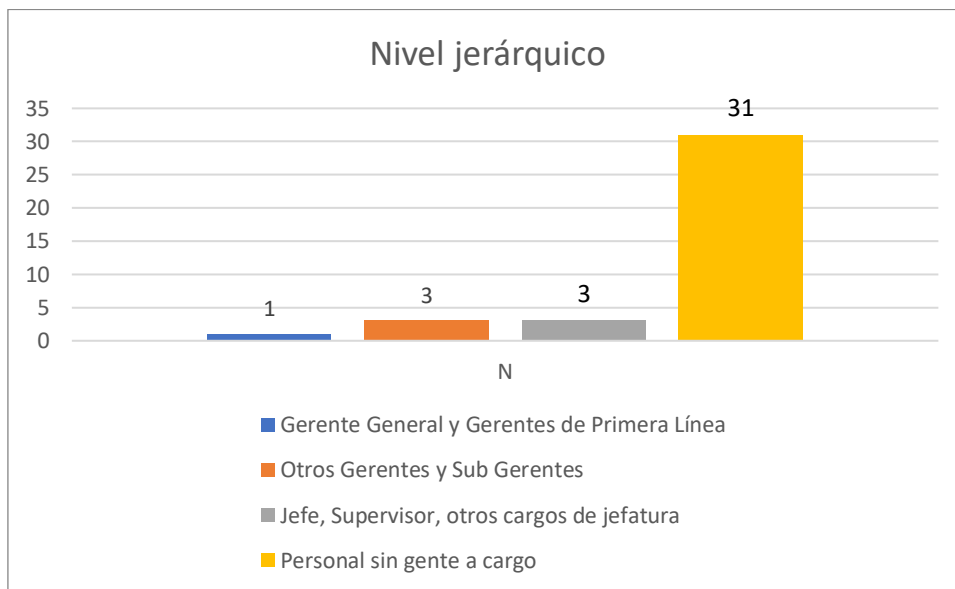


Tabla 4
Nivel jerárquico

	N	%
Gerente General y Gerentes de Primera Línea	1	2.6%
Otros Gerentes y Sub Gerentes	3	7.9%
Jefe, Supervisor, otros cargos de jefatura	3	7.9%
Personal sin gente a cargo	31	81.6%

La Tabla 4 presenta la distribución del nivel jerárquico de los participantes en el estudio, clasificándolos en cuatro categorías: "Gerente General y Gerentes de Primera Línea", "Otros Gerentes y Sub Gerentes", "Jefe, Supervisor, otros cargos de jefatura" y "Personal sin gente a cargo". De los 38 individuos en la muestra (sumatoria de N), solo 1 (2.6%) ocupa un cargo de Gerente General o Gerente de Primera Línea, 3 (7.9%) se posicionan como Otros Gerentes y Sub Gerentes, igual número (3, 7.9%) para Jefes, Supervisores y otros cargos de jefatura, y la mayoría, 31 (81.6%), corresponde a Personal sin gente a cargo. Esta distribución indica una predominancia significativa de empleados en niveles jerárquicos inferiores dentro de la muestra.

Figura 3
Edad

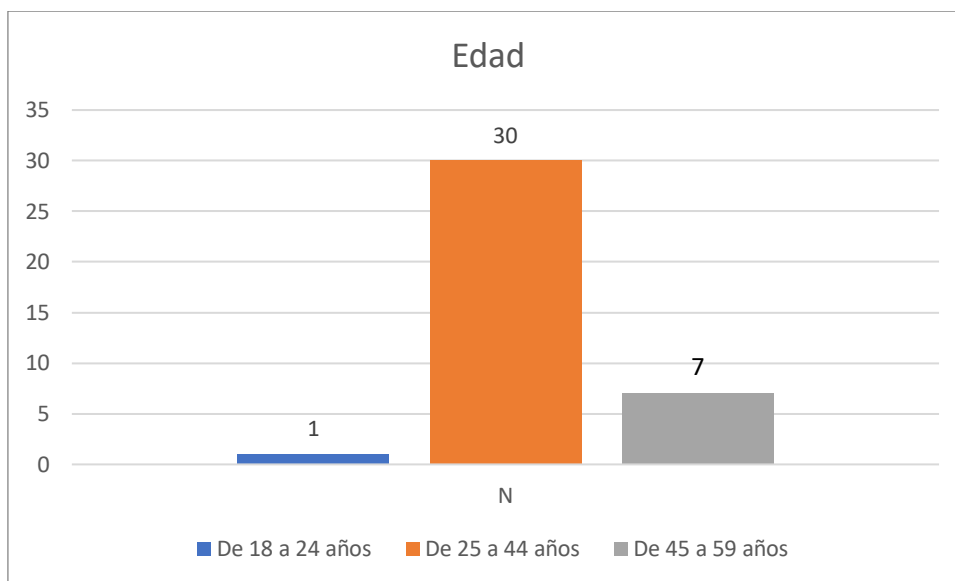


Tabla 5
Edad

	N	%
De 18 a 24 años	1	2.6%
De 25 a 44 años	30	78.9%
De 45 a 59 años	7	18.4%

La Tabla 5 presenta la distribución por edades de los participantes del estudio, segmentada en tres categorías: "De 18 a 24 años", "De 25 a 44 años", y "De 45 a 59 años". De un total de 38 individuos en la muestra, sólo 1 (2.6%) pertenece al grupo de 18 a 24 años, la mayoría, 30 (78.9%), se encuentra en el rango de 25 a 44 años, y 7 (18.4%) están en el grupo de edad de 45 a 59 años. Esta distribución demográfica indica una predominancia marcada de participantes en la etapa media de la vida laboral (25 a 44 años).

3.2.2 Dimensiones de la variable Clima laboral

Figura 4

Variable Clima laboral

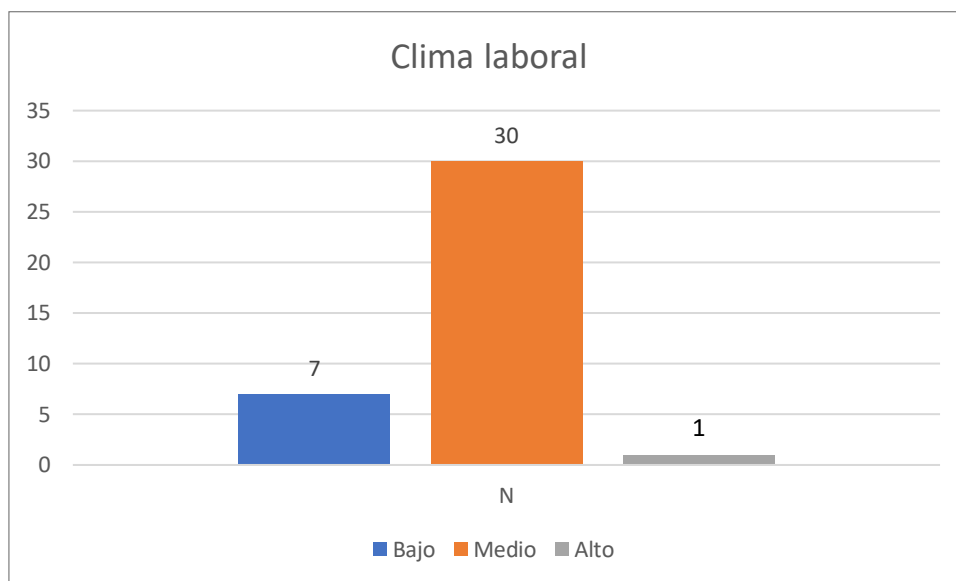


Tabla 6

Variable Clima laboral

	N	%
Bajo	7	18.4%
Medio	30	78.9%
Alto	1	2.6%

La Tabla 6 detalla la distribución de las percepciones del clima laboral entre los participantes, categorizadas en tres niveles: bajo, medio y alto. De los 38 participantes analizados, 7 (18.4%) perciben el clima laboral como bajo, lo que podría indicar problemas significativos en el ambiente laboral, tales como una mala comunicación, escasa colaboración o la presencia de conflictos. La mayoría, 30 individuos (78.9%), califican el clima laboral como medio, sugiriendo que mientras no hay problemas graves o persistentes, tampoco hay una excelencia notable en el ambiente de trabajo. Solo 1 participante (2.6%) considera que el clima laboral es alto, implicando una percepción excepcionalmente positiva del ambiente laboral, posiblemente caracterizado por un alto grado de cooperación, comunicación efectiva y un fuerte sentido de comunidad. Desde una perspectiva académica, la predominancia de percepciones de clima laboral "medio" podría indicar una estabilidad general en el ambiente de trabajo, aunque con margen para mejoras significativas. La escasa representación de percepciones de un clima "alto" señala la necesidad de intervenciones o

cambios para mejorar el bienestar y la eficiencia en el lugar de trabajo. Estos hallazgos son fundamentales para comprender la dinámica del clima laboral en la Municipalidad de Cayma, y proveen una base crucial para desarrollar estrategias dirigidas a mejorar la calidad del entorno laboral.



Figura 5

Dimensión Desprestigio laboral (DL)

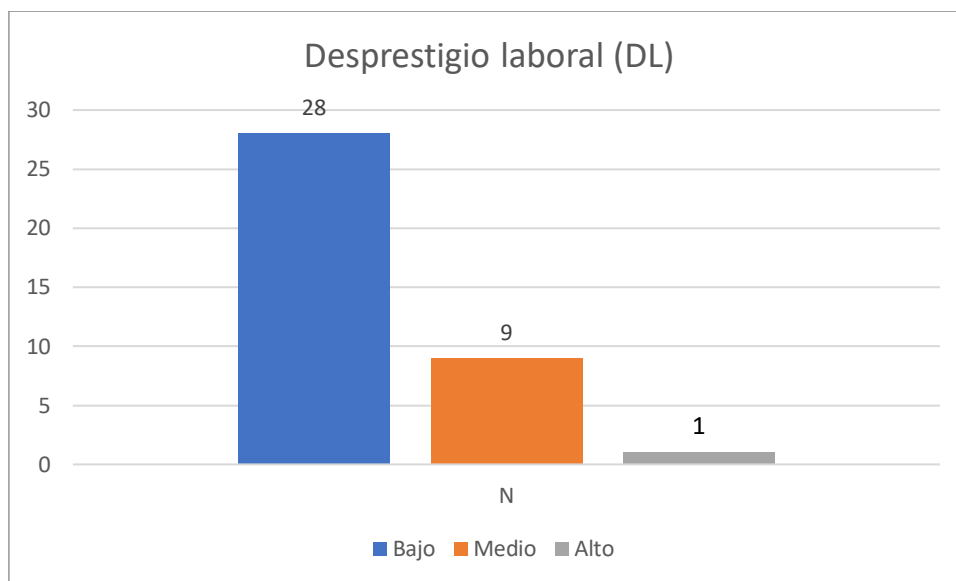


Tabla 7

Dimensión Desprestigio laboral (DL)

	N	%
Bajo	28	73.7%
Medio	9	23.7%
Alto	1	2.6%

La Tabla 7 se enfoca en la dimensión de Desprestigio Laboral (DL), una faceta crítica del acoso laboral. La tabla clasifica las respuestas de los 38 participantes en tres niveles: bajo, medio y alto. Un total de 28 participantes (73.7%) perciben un bajo nivel de desprestigio laboral, lo que indica que la mayoría de los empleados no se sienten regularmente desvalorizados o desacreditados en su entorno laboral. En contraste, 9 participantes (23.7%) experimentan un nivel medio de desprestigio, sugiriendo la presencia ocasional o moderada de tales actitudes negativas. Solo 1 participante (2.6%) reporta un alto nivel de desprestigio laboral, lo que podría reflejar una experiencia particularmente adversa de acoso o desvalorización en el trabajo. Desde una perspectiva académica, estos resultados sugieren que, aunque el desprestigio laboral no es un problema generalizado en la Municipalidad de Cayma, existe una proporción no despreciable de empleados que experimentan un nivel medio de desprestigio, lo cual merece atención. Esta información es vital para comprender las dinámicas del acoso laboral en la organización y para desarrollar estrategias efectivas para mejorar el clima laboral y reducir las conductas de acoso.

Figura 6

Dimensión Entorpecimiento del progreso (EP)

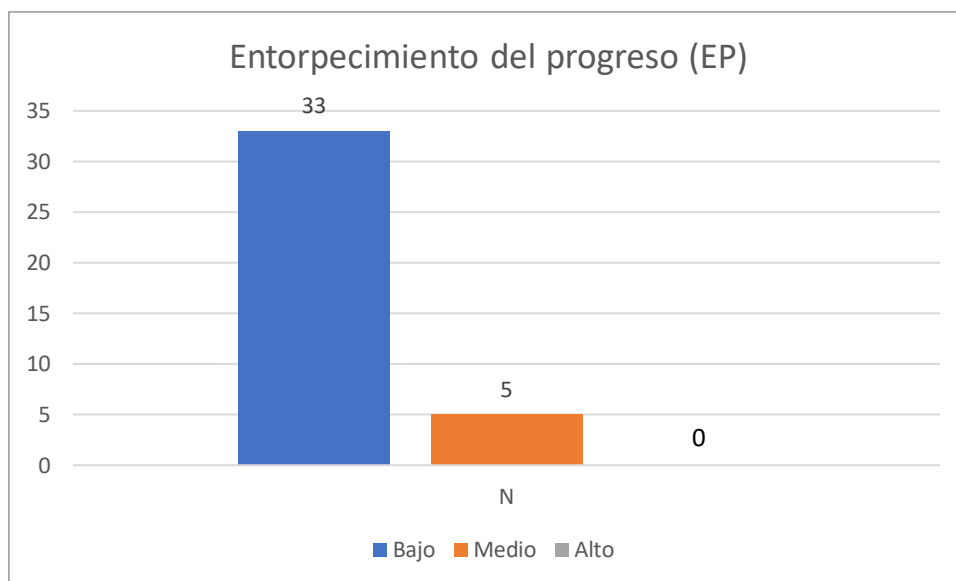


Tabla 8

Dimensión Entorpecimiento del progreso (EP)

	N	%
Bajo	33	86.8%
Medio	5	13.2%
Alto	0	0.0%

La Tabla 8 categoriza las percepciones de los 38 participantes en tres niveles: bajo, medio y alto. La mayoría, con 33 participantes (86.8%), percibe un bajo nivel de entorpecimiento en su progreso profesional, indicando que generalmente no se enfrentan a obstáculos deliberados en su desarrollo o avance laboral por parte de colegas o superiores. Por otro lado, 5 participantes (13.2%) experimentan un nivel medio de entorpecimiento, sugiriendo la existencia de barreras ocasionales o moderadas que afectan su progreso. Significativamente, ninguno de los participantes (0.0%) reporta un alto nivel de entorpecimiento del progreso, lo que apunta a la ausencia de experiencias extremas de obstrucción en su desarrollo profesional dentro de la organización. Desde una perspectiva académica, estos resultados sugieren que, en términos de acoso laboral, el entorpecimiento del progreso no es una preocupación predominante entre los empleados de la Municipalidad de Cayma. Sin embargo, el porcentaje que experimenta un nivel medio no debe ser subestimado, ya que refleja una problemática que, aunque no generalizada, podría tener

impactos significativos en el bienestar y la eficacia laboral de un grupo menor de empleados. Estos hallazgos son fundamentales para entender la naturaleza y el alcance del acoso laboral en la organización y para orientar esfuerzos en la mejora del clima laboral.



Figura 7

Dimensión Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)

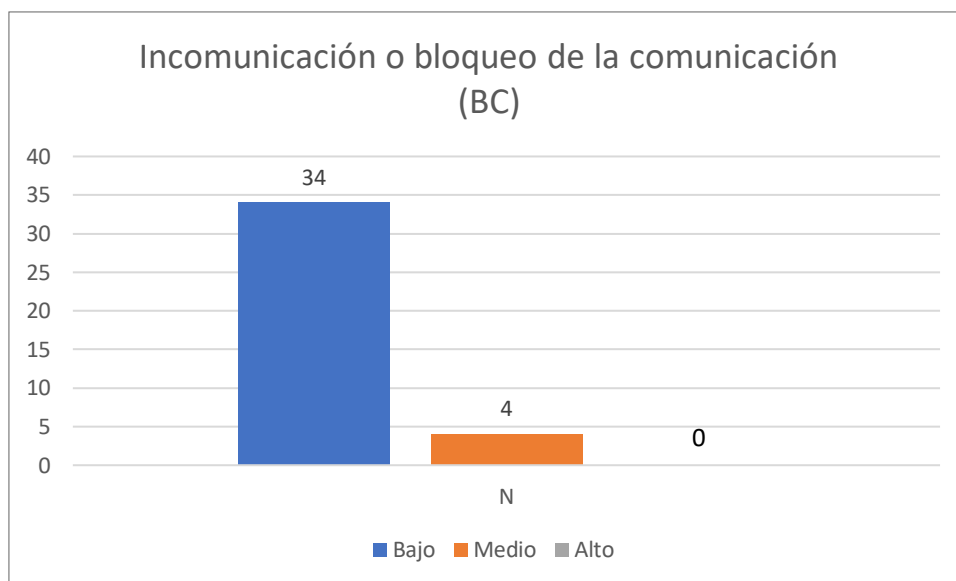


Tabla 9

Dimensión Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)

	N	%
Bajo	34	89.5%
Medio	4	10.5%
Alto	0	0.0%

La Tabla 9 muestra que, de los 38 participantes del estudio, una mayoría significativa, 34 (89.5%), percibe un bajo nivel de incomunicación o bloqueo en la comunicación dentro de su ambiente laboral. Esto sugiere que, en general, los canales de comunicación funcionan adecuadamente, y los empleados no enfrentan obstáculos significativos en la interacción comunicativa con sus colegas o superiores. Por otro lado, un menor porcentaje, 4 participantes (10.5%), experimenta un nivel medio de incomunicación, indicando la presencia de ciertas barreras en la comunicación, aunque no de manera extrema o generalizada. Notablemente, ninguno de los participantes (0.0%) reporta un alto nivel de bloqueo comunicacional, lo que apunta a la ausencia de problemas graves en este aspecto dentro de la organización. Desde una óptica académica, estos resultados son indicativos de un clima laboral relativamente saludable en términos de comunicación, lo que es esencial para el funcionamiento efectivo de cualquier organización. Sin embargo, la existencia de un grupo pequeño que experimenta un nivel medio de incomunicación merece atención, ya que

incluso niveles moderados de bloqueo comunicacional pueden afectar el rendimiento y el bienestar de los empleados, así como la eficiencia organizacional en general. Estos hallazgos son cruciales para comprender la dinámica del clima laboral y el acoso laboral en la Municipalidad de Cayma, ofreciendo una base para estrategias dirigidas a mejorar la comunicación y el ambiente laboral.



Figura 8

Dimensión Intimidación encubierta (IE)

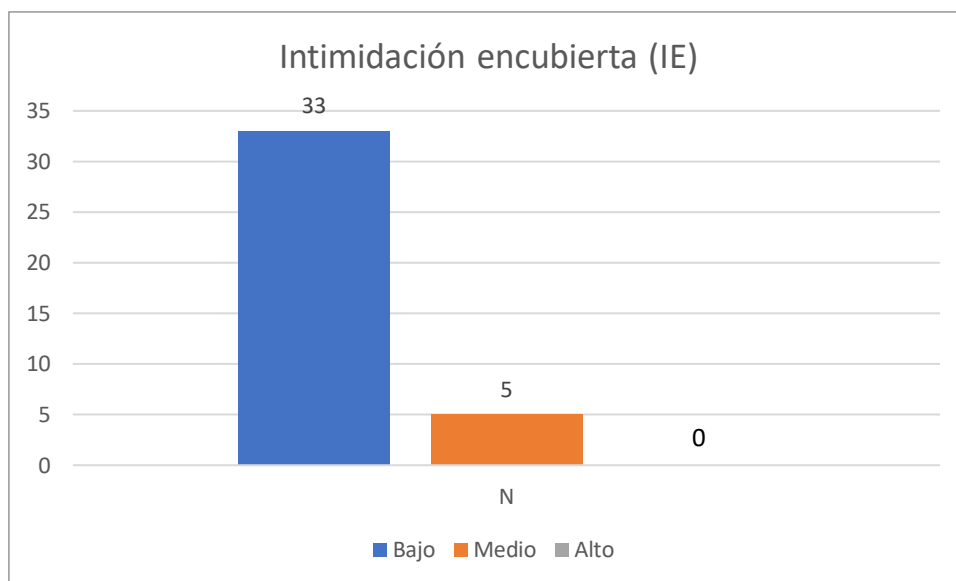


Tabla 10

Dimensión Intimidación encubierta (IE)

	N	%
Bajo	33	86.8%
Medio	5	13.2%
Alto	0	0.0%

La Tabla 10 muestra que, una amplia mayoría de los participantes, 33 de ellos (86.8%), perciben un bajo nivel de intimidación encubierta en su lugar de trabajo. Esto sugiere que la mayoría de los empleados no experimentan de forma regular conductas sutiles de intimidación o amenazas veladas, lo que es un indicador positivo de un ambiente laboral saludable y respetuoso. Por otro lado, 5 participantes (13.2%) informan un nivel medio de intimidación encubierta, lo cual, aunque minoritario, es significativo y apunta a la existencia de ciertas prácticas de acoso no evidentes que podrían afectar negativamente el bienestar y la productividad de este grupo. Notablemente, no se reporta un nivel alto de intimidación encubierta (0.0%), lo que indica la ausencia de casos extremos en esta dimensión. Desde una perspectiva académica, la prevalencia de bajos niveles de intimidación encubierta es un hallazgo relevante, ya que este tipo de acoso laboral puede ser particularmente dañino debido a su naturaleza sutil y difícil de detectar. La presencia, aunque limitada, de un nivel medio de intimidación encubierta merece atención, ya que subraya la necesidad de políticas y

prácticas más robustas en la Municipalidad de Cayma para identificar y abordar todas las formas de acoso laboral, incluso aquellas que son menos visibles. Estos resultados son cruciales para comprender mejor las dinámicas del acoso laboral y su impacto en el clima laboral, proporcionando una base para intervenciones dirigidas a mejorar la calidad del ambiente de trabajo.



Figura 9

Dimensión Intimidación manifiesta (IM)

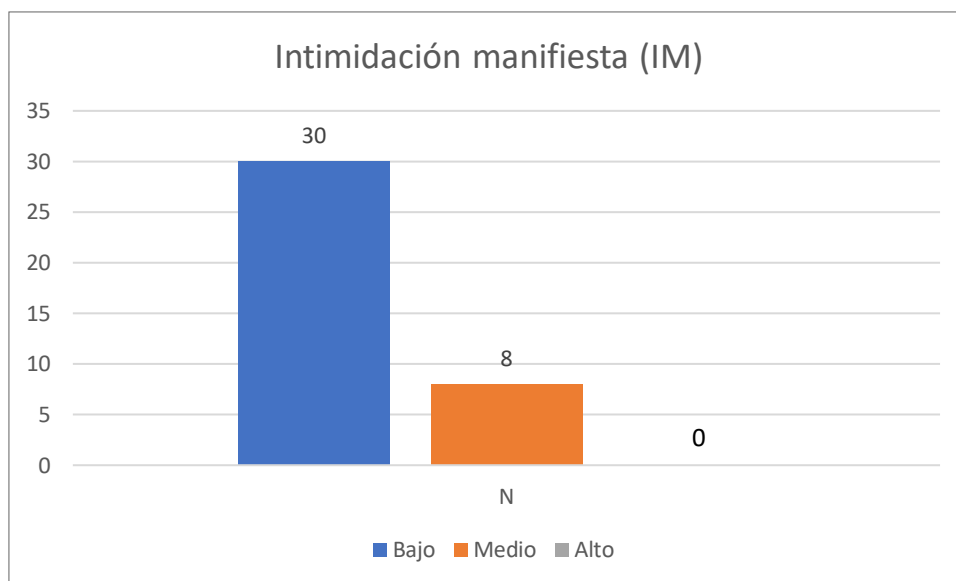


Tabla 11

Dimensión Intimidación manifiesta (IM)

	N	%
Bajo	30	78.9%
Medio	8	21.1%
Alto	0	0.0%

La Tabla 11 muestra que, de acuerdo con los datos presentados, 30 de los 38 participantes (78.9%) perciben un bajo nivel de intimidación manifiesta en su entorno laboral, lo que indica que la mayoría no se enfrenta regularmente a conductas abiertamente intimidatorias o amenazantes en el trabajo. Por otra parte, 8 participantes (21.1%) experimentan un nivel medio de intimidación manifiesta, sugiriendo la presencia de estas conductas de manera más ocasional o menos severa, pero aún significativa. Es notable que no se reportan casos de un alto nivel de intimidación manifiesta (0.0%), lo que apunta a la ausencia de situaciones extremas de acoso abierto. Desde una perspectiva académica, estos resultados indican que, aunque la intimidación manifiesta no es una experiencia generalizada en la Municipalidad de Cayma, existe un segmento no despreciable de empleados que experimenta un nivel moderado de este tipo de acoso. Este hallazgo es relevante, ya que incluso los niveles moderados de intimidación pueden tener efectos adversos en el bienestar y la productividad de los empleados, así como en el clima laboral general. La ausencia de un

alto nivel de intimidación manifiesta es positiva, pero la presencia de niveles moderados debe ser motivo de preocupación y un punto de intervención para las políticas de recursos humanos, con el fin de fomentar un ambiente de trabajo más seguro y respetuoso.



Figura 10

Dimensión Desprestigio personal (DP)

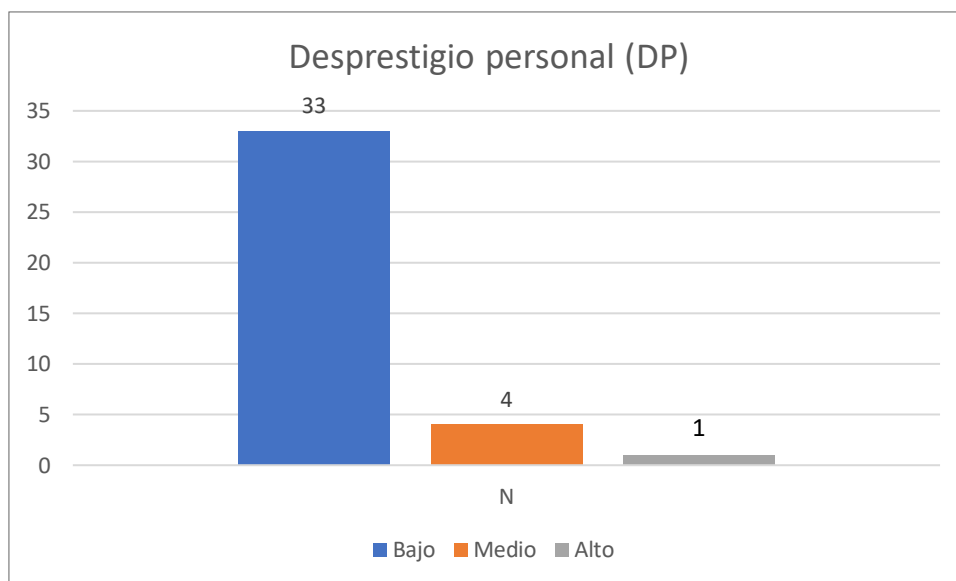


Tabla 12

Dimensión Desprestigio personal (DP)

	N	%
Bajo	33	86.8%
Medio	4	10.5%
Alto	1	2.6%

La Tabla 12 muestra que, de los 38 participantes del estudio, una amplia mayoría, 33 personas (86.8%), perciben un bajo nivel de desprestigio personal en su entorno laboral, lo que indica que en general no se sienten desvalorizados o desacreditados de manera personal en su lugar de trabajo. Esto sugiere un ambiente laboral en el que predominan el respeto y la valoración de los individuos. Un grupo más pequeño, compuesto por 4 participantes (10.5%), experimenta un nivel medio de desprestigio personal, señalando la existencia de ciertas actitudes o comportamientos que podrían ser interpretados como desvalorizantes o desacreditantes, aunque no de manera generalizada o intensa. Notablemente, solo 1 participante (2.6%) reporta un alto nivel de desprestigio personal, lo que podría indicar una experiencia significativamente negativa en este aspecto. Desde un enfoque académico, la predominancia de percepciones de bajo desprestigio personal es un indicador positivo para la salud general del clima laboral en la Municipalidad de Cayma. Sin embargo, la presencia, aunque minoritaria, de niveles medios y altos de desprestigio personal sugiere áreas de

mejora en la gestión de las relaciones interpersonales y el respeto mutuo en la organización. Estos hallazgos son fundamentales para entender la naturaleza del acoso laboral en relación con el desprestigio personal y su impacto en el clima laboral, proporcionando una base para desarrollar estrategias efectivas que promuevan un ambiente de trabajo más inclusivo y respetuoso.



3.2.3 Dimensiones de la variable Acoso laboral

Figura 11

Variable Acoso laboral

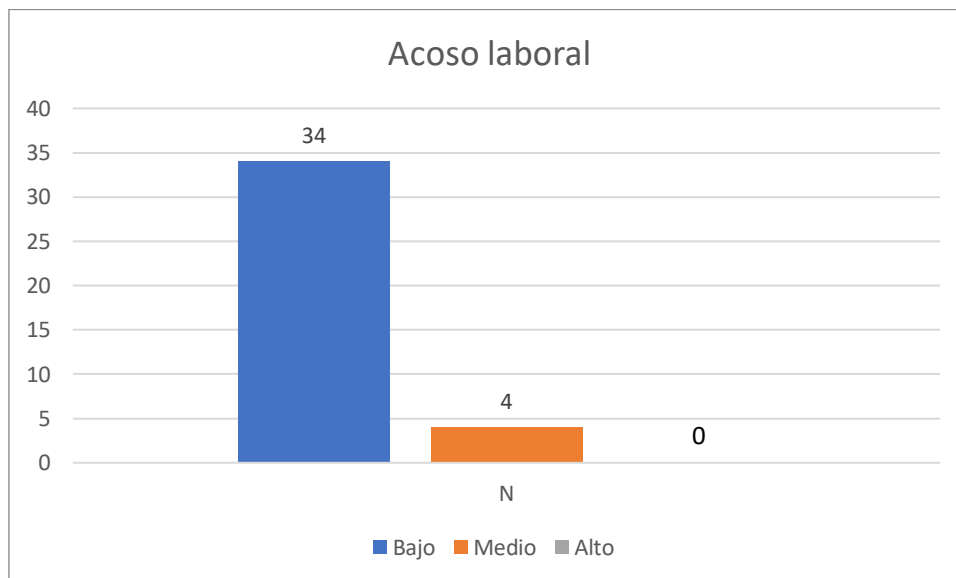


Tabla 13

Variable Acoso laboral

	N	%
Bajo	34	89.5%
Medio	4	10.5%
Alto	0	0.0%

La Tabla 13 muestra que, de la mayoría de los participantes, específicamente 34 de un total de 38 (89.5%), perciben un bajo nivel de acoso laboral en su entorno de trabajo. Esto sugiere que, en la Municipalidad de Cayma, la mayoría de los empleados no experimentan de manera significativa comportamientos hostiles o abusivos en su lugar de trabajo, lo cual es un indicador positivo hacia un ambiente laboral saludable y respetuoso. Por otro lado, un pequeño porcentaje, que comprende a 4 participantes (10.5%), reporta un nivel medio de acoso laboral, lo que implica la presencia de dichas conductas en una medida moderada o ocasional. Es notable y alentador que no se reporten casos de un alto nivel de acoso laboral (0.0%), lo cual sugiere la ausencia de situaciones extremas de hostigamiento o abuso. Desde una perspectiva académica, estos resultados indican que, si bien el acoso laboral no es un problema generalizado en la Municipalidad de Cayma, la existencia de un nivel medio en una minoría de casos merece atención. La ausencia de casos severos es positiva, pero la

presencia de un nivel moderado de acoso laboral sugiere la necesidad de seguir fomentando políticas de prevención y mecanismos de intervención para asegurar un ambiente de trabajo seguro y respetuoso para todos los empleados.



Figura 12

Dimensión Credibilidad

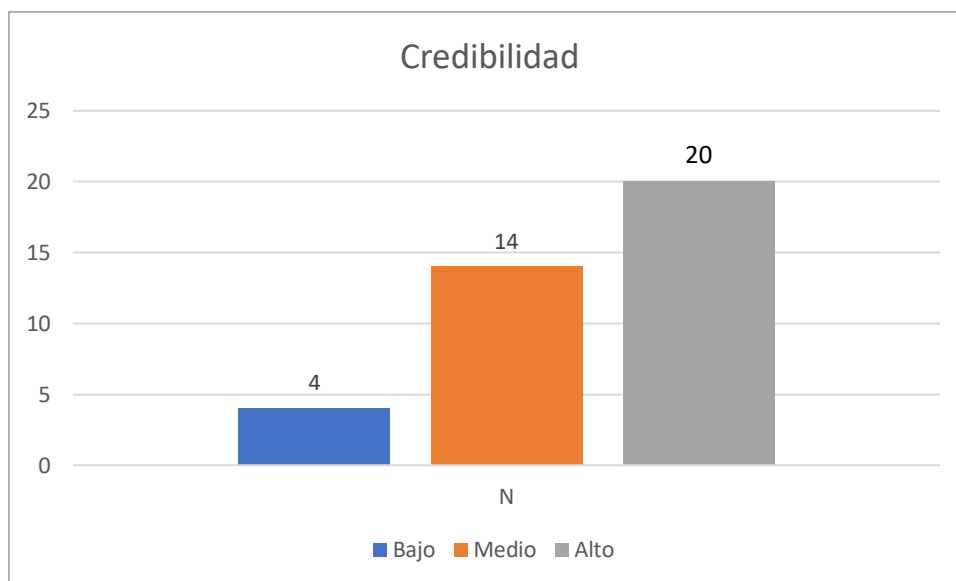


Tabla 14

Dimensión Credibilidad

	N	%
Bajo	4	10.5%
Medio	14	36.8%
Alto	20	52.6%

La Tabla 14 muestra que, de los 38 individuos en la muestra, 4 (10.5%) perciben un bajo nivel de credibilidad en su entorno laboral, lo que podría indicar dudas o preocupaciones respecto a la autenticidad, transparencia o fiabilidad en las interacciones y comunicaciones dentro de la organización. Un grupo más amplio, 14 participantes (36.8%), reporta un nivel medio de credibilidad, sugiriendo que, aunque hay cierta confianza en la comunicación y las relaciones laborales, existen áreas que podrían mejorarse. Significativamente, la mayoría, 20 participantes (52.6%), perciben un alto nivel de credibilidad, indicando una fuerte confianza en la honestidad, integridad y transparencia en su ambiente de trabajo. Desde una perspectiva académica, estos resultados reflejan positivamente sobre la Municipalidad de Cayma, mostrando que más de la mitad de los empleados sienten un alto grado de credibilidad en su lugar de trabajo. Sin embargo, el hecho de que una proporción no despreciable perciba niveles bajos y medios de credibilidad sugiere que hay margen para mejorar en aspectos de comunicación y confianza dentro de la organización. Estos hallazgos son cruciales para

entender la relación entre el acoso laboral y el clima laboral, especialmente en cuanto a cómo la percepción de credibilidad puede influir en el bienestar general y la eficacia de los empleados en el lugar de trabajo.



Figura 13

Dimensión Respeto

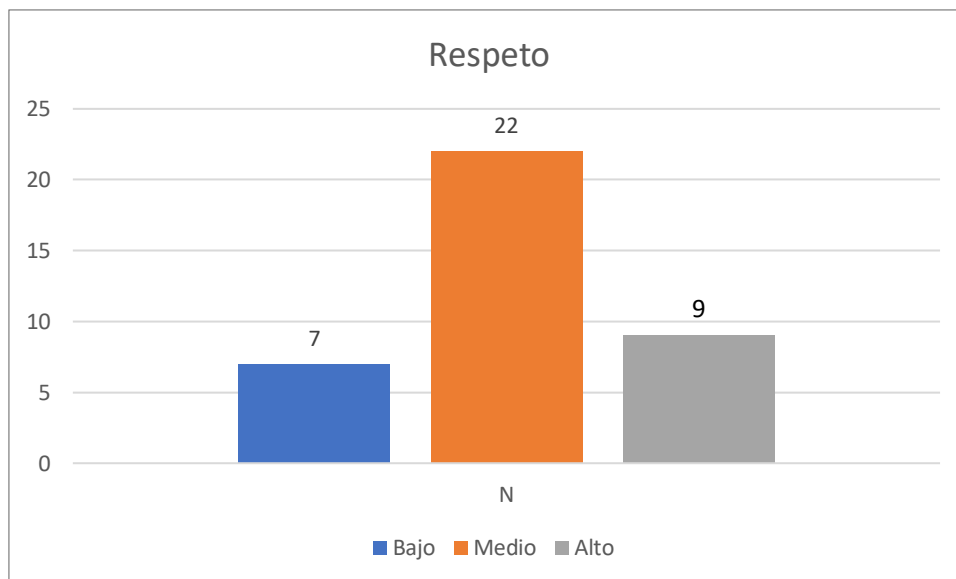


Tabla 15

Dimensión Respeto

	N	%
Bajo	7	18.4%
Medio	22	57.9%
Alto	9	23.7%

La Tabla 15 muestra que, de los 38 participantes en el estudio, 7 (18.4%) perciben un bajo nivel de respeto en su lugar de trabajo, lo que sugiere la presencia de actitudes o comportamientos que desvalorizan o minimizan la dignidad de los empleados. Un número significativamente mayor, 22 participantes (57.9%), reportan un nivel medio de respeto, indicando que, aunque no hay una falta de respeto generalizada o grave, todavía existen aspectos que podrían mejorar para fomentar un mayor grado de consideración y estima mutua. Por otro lado, 9 participantes (23.7%) experimentan un alto nivel de respeto, reflejando una percepción positiva del trato interpersonal y la valoración en la organización. Desde una perspectiva académica, estos resultados sugieren que, mientras una proporción considerable de empleados experimenta un nivel satisfactorio de respeto, hay una notable fracción que percibe una carencia en este aspecto, lo cual es un área de preocupación y mejora potencial. El respeto es un componente fundamental del clima laboral y su nivel puede influir significativamente en la experiencia de acoso laboral. Por tanto, estos hallazgos

son esenciales para comprender la dinámica entre el acoso laboral y el clima laboral en la Municipalidad de Cayma, ofreciendo insights valiosos para estrategias destinadas a promover un ambiente de trabajo más respetuoso y saludable.



Figura 14

Dimensión Imparcialidad

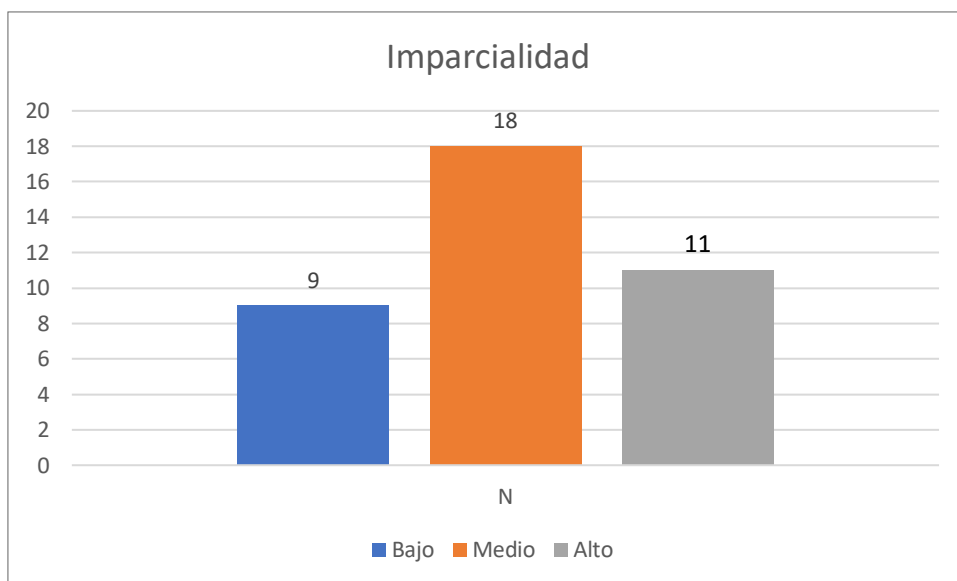


Tabla 16

Dimensión Imparcialidad

	N	%
Bajo	9	23.7%
Medio	18	47.4%
Alto	11	28.9%

La Tabla 16 muestra que, de un total de 38 participantes, 9 (23.7%) perciben un bajo nivel de imparcialidad en su entorno laboral, lo que sugiere la existencia de ciertas prácticas o actitudes que pueden ser vistas como parciales o injustas. Un grupo más amplio, compuesto por 18 individuos (47.4%), reporta un nivel medio de imparcialidad, indicando que, aunque no hay una falta generalizada de justicia, existen aspectos que podrían mejorar para alcanzar una mayor equidad y trato justo en la organización. Por otro lado, 11 participantes (28.9%) experimentan un alto nivel de imparcialidad, lo que refleja una percepción positiva sobre la equidad y justicia en sus interacciones y procesos laborales. Desde una perspectiva académica, estos hallazgos indican que, si bien una proporción considerable de los empleados siente que se mantiene un nivel adecuado de imparcialidad, todavía hay una cantidad significativa de trabajadores que perciben deficiencias en este aspecto. La imparcialidad es un factor crítico en el clima laboral, ya que influye en la percepción de justicia y equidad, y puede afectar directamente la experiencia del acoso laboral. Estos

resultados son clave para entender la relación entre el acoso laboral y el clima laboral en la Municipalidad de Cayma, y ofrecen una base importante para el desarrollo de políticas y prácticas que fomenten un ambiente de trabajo más justo e imparcial.



Figura 15

Dimensión Compañerismo

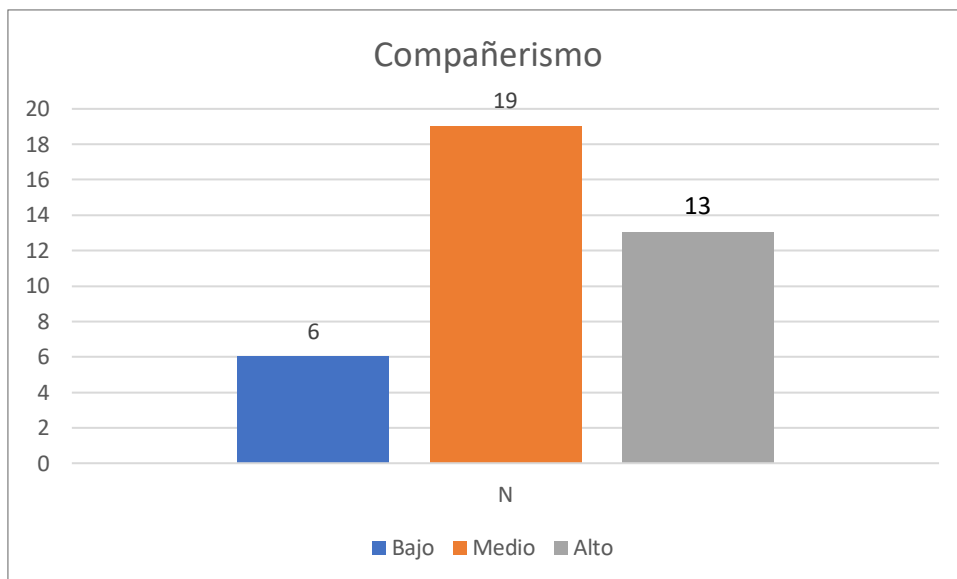


Tabla 17

Dimensión Compañerismo

	N	%
Bajo	6	15.8%
Medio	19	50.0%
Alto	13	34.2%

La Tabla 17 muestra que, de los 38 participantes del estudio, 6 (15.8%) perciben un bajo nivel de compañerismo, lo que podría indicar una falta de apoyo, colaboración o una relación amistosa entre colegas en su entorno laboral. La mitad de los participantes, 19 (50.0%), reportan un nivel medio de compañerismo, sugiriendo que, aunque hay cierta camaradería y apoyo mutuo, existen oportunidades para fortalecer las relaciones interpersonales y el espíritu de equipo. Por otro lado, 13 participantes (34.2%) experimentan un alto nivel de compañerismo, reflejando una percepción positiva sobre las interacciones y el apoyo entre colegas. Desde una perspectiva académica, estos resultados sugieren que, si bien una proporción sustancial de los empleados experimenta un grado satisfactorio de compañerismo, aún hay un margen notable para mejorar las relaciones interpersonales y la cohesión del equipo en la Municipalidad de Cayma. El compañerismo es un elemento esencial del clima laboral, ya que contribuye significativamente al bienestar emocional de los empleados y a la eficacia organizacional. Estos hallazgos son importantes para

comprender la dinámica del clima laboral y su relación con el acoso laboral, ofreciendo una base para estrategias orientadas a fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y solidario.



Figura 16

Dimensión Orgullo

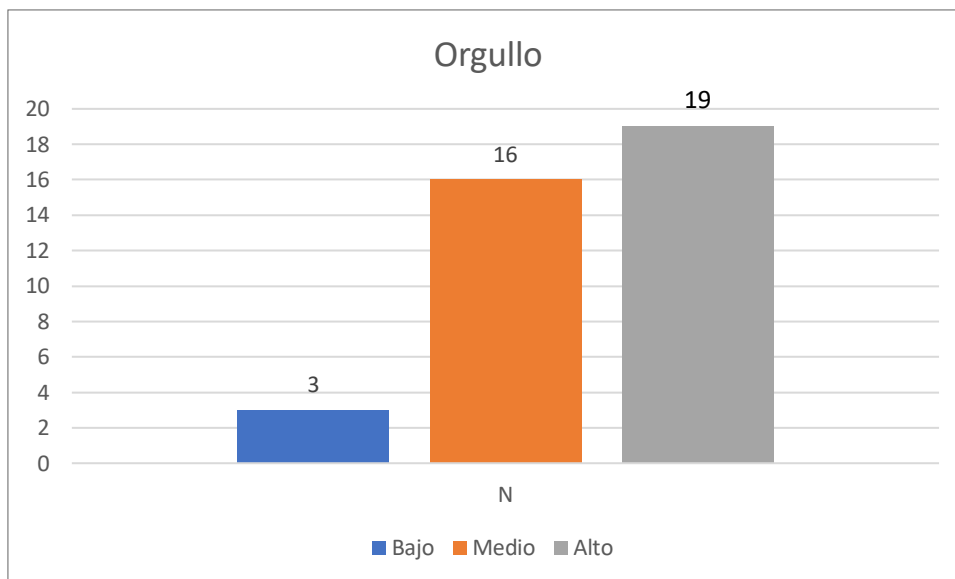


Tabla 18

Dimensión Orgullo

	N	%
Bajo	3	7.9%
Medio	16	42.1%
Alto	19	50.0%

La Tabla 18 muestra que, de los 38 individuos participantes en el estudio, una minoría de 3 (7.9%) reporta un bajo nivel de orgullo en su trabajo, indicando una posible falta de conexión emocional o satisfacción con su rol y contribución en la organización. Un grupo más amplio, compuesto por 16 personas (42.1%), percibe un nivel medio de orgullo, lo que sugiere que, aunque hay un cierto grado de satisfacción y valoración personal en su trabajo, aún hay espacio para aumentar la sensación de logro y pertenencia. Significativamente, la mitad de los participantes, 19 (50.0%), experimentan un alto nivel de orgullo en su trabajo, reflejando una fuerte identificación y satisfacción con su rol y la organización en general. Desde un enfoque académico, estos resultados son indicativos de un clima laboral relativamente positivo en la Municipalidad de Cayma, en lo que respecta al sentimiento de orgullo entre los empleados. La alta proporción de empleados que sienten un nivel significativo de orgullo en su trabajo es un aspecto positivo, ya que el orgullo en el trabajo está vinculado con una mayor motivación, compromiso y productividad. Sin embargo, la

existencia de un segmento de empleados que experimenta niveles bajos y medios de orgullo sugiere la necesidad de estrategias orientadas a fortalecer la conexión emocional y el sentido de logro de todos los empleados, para mejorar aún más el clima laboral y mitigar el impacto del acoso laboral.

3.3 Análisis inferencial

Tabla 19

Relación entre el Clima laboral y el Acoso laboral

		Clima laboral	Acoso laboral
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-,623**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Acoso laboral	Coefficiente de correlación	-,623**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

La tabla 19 presenta un análisis de la correlación entre el clima laboral y el acoso laboral en el contexto específico de la Municipalidad de Cayma, área de Recursos Humanos, en Arequipa durante el año 2023, con una muestra de 38 participantes. Los resultados revelan una correlación negativa moderada de -0.623 entre el clima laboral y el acoso laboral, lo que sugiere que a medida que mejora el clima laboral, la incidencia de acoso laboral tiende a disminuir. Ambos coeficientes de correlación entre las variables individuales y sus respectivas mediciones son estadísticamente significativos ($p < 0.001$), lo que refuerza la validez de la relación observada.

Tabla 20

Relación entre el Clima laboral y Desprestigio laboral

		Clima laboral	Desprestigio laboral
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-,553**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Desprestigio laboral	Coeficiente de correlación	-,553**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

La tabla 20 presenta una matriz de correlación entre el clima laboral y el desprestigio laboral en el ámbito de la Municipalidad de Cayma, área de Recursos Humanos, en Arequipa durante el año 2023, con una muestra de 38 participantes. Los resultados revelan que existe una correlación negativa significativa de -0.553 entre el clima laboral y el desprestigio laboral. Esto indica que, a medida que mejora el clima laboral, se asocia con una disminución en la percepción de desprestigio laboral. Ambos coeficientes de correlación entre las variables individuales y sus respectivas mediciones son estadísticamente significativos ($p < 0.001$), reforzando la validez de la relación observada.

Tabla 21

Relación entre el Clima laboral y Entorpecimiento del progreso

		Clima laboral	Entorpecimiento del progreso (EP)
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-,415**
	Sig. (bilateral)		0.010
	N	38	38
Entorpecimiento del progreso (EP)	Coefficiente de correlación	-,415**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.010	
	N	38	38

La Tabla 21 presenta una matriz de correlación que examina la relación entre el clima laboral y el entorpecimiento del progreso (EP) en el contexto de la Municipalidad de Cayma, específicamente en el área de Recursos Humanos, en Arequipa durante el año 2023, utilizando una muestra de 38 participantes. Los resultados revelan una correlación negativa significativa de -0.415 entre el clima laboral y el entorpecimiento del progreso. Este hallazgo indica que a medida que mejora el clima laboral, se asocia con una disminución en la percepción de entorpecimiento del progreso en el entorno laboral. Ambos coeficientes de correlación entre las variables individuales y sus respectivas mediciones son estadísticamente significativos ($p < 0.010$), respaldando la validez de la relación observada.

Tabla 22

Relación entre el Clima laboral e incomunicación o bloqueo de la comunicación

		Clima laboral	Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-,563**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)	Coefficiente de correlación	-,563**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

La Tabla 22 presenta una matriz de correlación que examina la relación entre el clima laboral y la incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC) en el ámbito de la Municipalidad de Cayma, específicamente en el área de Recursos Humanos, en Arequipa durante el año 2023, utilizando una muestra de 38 participantes. Los resultados revelan una correlación negativa significativa de -0.563 entre el clima laboral y la incomunicación o bloqueo de la comunicación. Esto sugiere que a medida que mejora el clima laboral, se asocia con una disminución en la percepción de incomunicación o bloqueo de la comunicación en el entorno laboral. Ambos coeficientes de correlación entre las variables individuales y sus respectivas mediciones son estadísticamente significativos ($p < 0.000$), respaldando la validez de la relación observada.

Tabla 23

Relación entre el Clima laboral e intimidación encubierta

		Clima laboral	Intimidación encubierta (IE)
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-,362*
	Sig. (bilateral)		0.026
	N	38	38
Intimidación encubierta (IE)	Coefficiente de correlación	-,362*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.026	
	N	38	38

La Tabla 23 presenta una matriz de correlación que examina la relación entre el clima laboral y la intimidación encubierta (IE) en el contexto de la Municipalidad de Cayma, específicamente en el área de Recursos Humanos, en Arequipa durante el año 2023, utilizando una muestra de 38 participantes. Los resultados revelan una correlación negativa significativa de -0.362 entre el clima laboral y la intimidación encubierta. Esto sugiere que a medida que mejora el clima laboral, se asocia con una disminución en la percepción de intimidación encubierta en el entorno laboral. Ambos coeficientes de correlación entre las variables individuales y sus respectivas mediciones son estadísticamente significativos ($p < 0.026$), respaldando la validez de la relación observada.

Tabla 24

Relación entre el Clima laboral e Intimidación manifiesta

		Clima laboral	Intimidación manifiesta (IM)
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-,598**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Intimidación manifiesta (IM)	Coefficiente de correlación	-,598**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 24 presenta una matriz de correlación que investiga la relación entre el clima laboral y la intimidación manifiesta (IM) en el ámbito de la Municipalidad de Cayma, específicamente en el área de Recursos Humanos, en Arequipa durante el año 2023, utilizando una muestra de 38 participantes. Los resultados revelan una correlación negativa significativa de -0.598 entre el clima laboral y la intimidación manifiesta. Este hallazgo indica que a medida que mejora el clima laboral, se asocia con una disminución en la percepción de intimidación manifiesta en el entorno laboral. Ambos coeficientes de correlación entre las variables individuales y sus respectivas mediciones son estadísticamente significativos ($p < 0.000$), respaldando la validez de la relación observada.

Tabla 25

Relación entre el Clima laboral y Desprestigio personal

		Clima laboral	Desprestigio personal (DP)
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-,525**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	38	38
Desprestigio personal (DP)	Coefficiente de correlación	-,525**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	38	38

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 25 presenta una matriz de correlación que examina la relación entre el clima laboral y el desprestigio personal (DP) en el contexto de la Municipalidad de Cayma, específicamente en el área de Recursos Humanos, en Arequipa durante el año 2023, utilizando una muestra de 38 participantes. Los resultados revelan una correlación negativa significativa de -0.525 entre el clima laboral y el desprestigio personal. Esto sugiere que a medida que mejora el clima laboral, se asocia con una disminución en la percepción de desprestigio personal en el entorno laboral. Ambos coeficientes de correlación entre las variables individuales y sus respectivas mediciones son estadísticamente significativos ($p < 0.001$), respaldando la validez de la relación observada.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

La investigación "Relación entre el acoso laboral y clima laboral en la Municipalidad de Cayma área de recursos humanos en Arequipa en el año 2023" revela una correlación negativa significativa (-0.623) entre el clima laboral y el acoso laboral, con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Esta fuerte correlación negativa indica que a medida que aumenta el acoso laboral, tiende a deteriorarse el clima laboral. Este resultado, basado en una muestra de 38 participantes, subraya la influencia significativa que el acoso laboral tiene en la percepción general del ambiente de trabajo. Esta relación es crucial, ya que un clima laboral negativo no solo afecta el bienestar de los empleados, sino también su productividad y, en consecuencia, el rendimiento general de la organización.

SEGUNDA:

La investigación "Relación entre el acoso laboral y clima laboral en la Municipalidad de Cayma área de recursos humanos en Arequipa en el año 2023" ha identificado una correlación negativa significativa (-0.553) entre el clima laboral y el desprestigio laboral, con un nivel de significación bilateral de 0.000. Este resultado, obtenido de una muestra de 38 participantes, indica que un aumento en el desprestigio laboral está asociado con un deterioro en la percepción del clima laboral. Esta correlación negativa es indicativa de cómo el desprecio y la desvalorización en el trabajo pueden erosionar de manera significativa la calidad del ambiente laboral, afectando negativamente tanto el bienestar de los empleados como la dinámica organizacional general.

TERCERA:

La investigación titulada "Relación entre el acoso laboral y clima laboral en la Municipalidad de Cayma área de recursos humanos en Arequipa en el año 2023" revela una correlación negativa estadísticamente significativa (-0.415) entre el clima laboral y el entorpecimiento del progreso (EP), con un nivel de significancia bilateral de 0.010. Basado en una muestra de 38 participantes, este hallazgo sugiere que a medida que se incrementa el entorpecimiento del progreso en el trabajo, el clima laboral tiende a percibirse de manera más negativa. Este resultado indica una interacción notable entre cómo las barreras al desarrollo y avance profesional de los empleados pueden afectar adversamente la percepción general del ambiente laboral, incidiendo en la moral y motivación de los trabajadores.

CUARTA:

La investigación "Relación entre el acoso laboral y clima laboral en la Municipalidad de Cayma área de recursos humanos en Arequipa en el año 2023" ha determinado una correlación negativa significativa (-0.563) entre el clima laboral y la incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC), con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Este resultado, basado en una muestra de 38 participantes, evidencia que un aumento en la incomunicación o bloqueo de la comunicación dentro de la organización está asociado con una percepción negativa del clima laboral. Esta correlación subraya la importancia de una comunicación efectiva y fluida para el mantenimiento de un ambiente laboral saludable, y cómo su deficiencia puede deteriorar significativamente la percepción del clima laboral.

QUINTA:

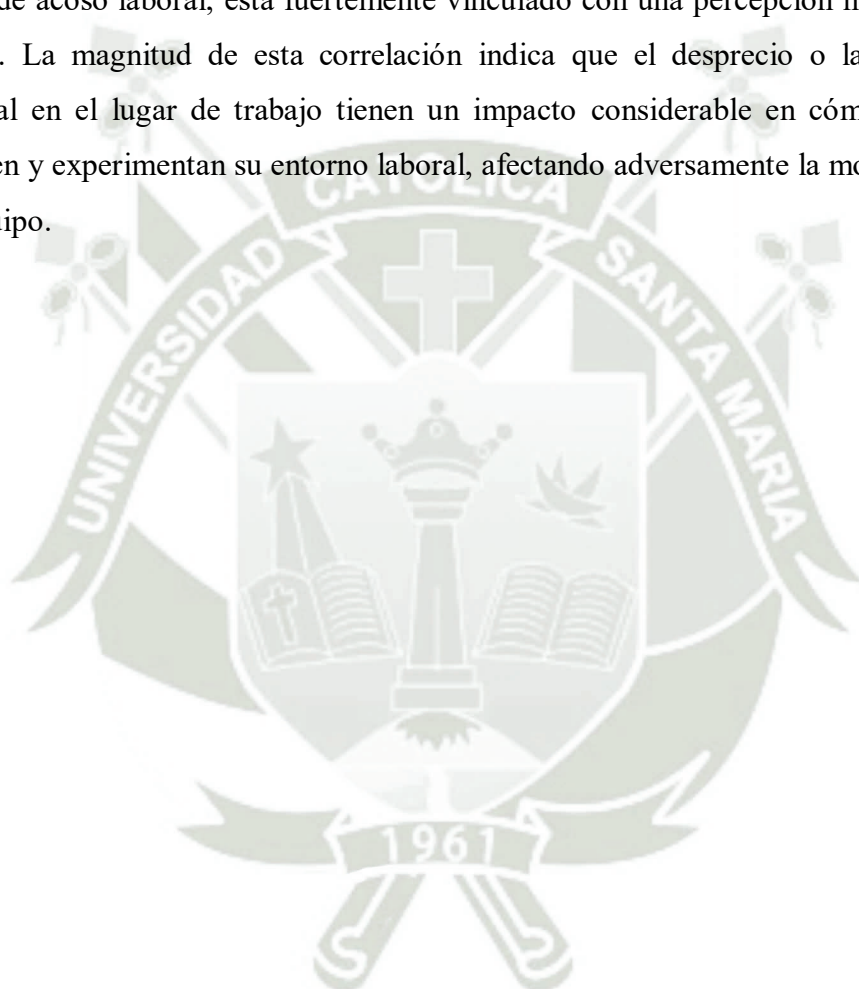
La investigación "Relación entre el acoso laboral y clima laboral en la Municipalidad de Cayma área de recursos humanos en Arequipa en el año 2023" ha establecido una correlación negativa estadísticamente significativa (-0.362) entre el clima laboral y la intimidación encubierta (IE), con una significación bilateral de 0.026. Este hallazgo, derivado de una muestra de 38 participantes, sugiere que la presencia de formas sutiles de intimidación en el lugar de trabajo está vinculada a una percepción negativa del clima laboral. La correlación, aunque moderada, indica una relación directa y significativa entre estos dos factores, resaltando cómo la intimidación encubierta, aunque menos visible, puede impactar negativamente en el ambiente laboral.

SEXTA:

La investigación "Relación entre el acoso laboral y clima laboral en la Municipalidad de Cayma área de recursos humanos en Arequipa en el año 2023" ha demostrado una correlación negativa significativa (-0.598) entre el clima laboral y la intimidación manifiesta (IM), con una significación bilateral de 0.000. Este resultado, obtenido de una muestra de 38 participantes, indica que un incremento en la intimidación manifiesta dentro de la organización está asociado con una percepción considerablemente negativa del clima laboral. Esta fuerte correlación enfatiza el impacto profundo que tienen las conductas abiertamente hostiles y amenazantes en el ambiente laboral, afectando no solo el bienestar individual de los empleados sino también la atmósfera general de trabajo.

SÉPTIMA:

La investigación titulada "Relación entre el acoso laboral y clima laboral en la Municipalidad de Cayma área de recursos humanos en Arequipa en el año 2023" ha establecido una correlación negativa significativa (-0.525) entre el clima laboral y el desprestigio personal (DP), con una significancia bilateral de 0.001. Este hallazgo, basado en una muestra de 38 participantes, sugiere que el aumento en el desprestigio personal, como forma de acoso laboral, está fuertemente vinculado con una percepción negativa del clima laboral. La magnitud de esta correlación indica que el desprecio o la desvalorización personal en el lugar de trabajo tienen un impacto considerable en cómo los empleados perciben y experimentan su entorno laboral, afectando adversamente la moral y la cohesión del equipo.



RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Se recomienda que la Municipalidad de Cayma implemente estrategias integrales para abordar el acoso laboral y mejorar el clima laboral. Esto incluye la creación de políticas claras contra el acoso laboral, el establecimiento de canales seguros y confidenciales para denunciar incidentes, y la formación de empleados y gerentes en temas de respeto y comunicación en el lugar de trabajo. Asimismo, es esencial fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y de apoyo, donde los empleados se sientan valorados y respetados. Estas medidas no solo ayudarán a reducir la incidencia del acoso laboral, sino que también promoverán un clima laboral positivo, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción y la eficiencia de los empleados. La implementación de estas recomendaciones requiere un compromiso continuo y una evaluación periódica para garantizar su efectividad y ajustarlas según sea necesario.

SEGUNDA:

Se recomienda que la Municipalidad de Cayma adopte medidas proactivas para contrarrestar el desprestigio laboral y mejorar el clima laboral. Es crucial establecer políticas claras y efectivas que promuevan el respeto y la valoración de todos los empleados, independientemente de su posición o función. Además, se sugiere la implementación de programas de formación que fomenten la empatía y el reconocimiento mutuo, así como la creación de espacios para el diálogo abierto y la retroalimentación constructiva. Estas iniciativas deberían ser complementadas con mecanismos de seguimiento y evaluación regulares con una frecuencia bimestral, para asegurar su efectividad y realizar ajustes oportunos. El objetivo es cultivar un ambiente laboral donde el respeto y la valoración sean la norma, contribuyendo así a un clima laboral positivo y productivo.

TERCERA:

Es recomendable que la Municipalidad de Cayma implemente estrategias dirigidas a minimizar los obstáculos al progreso profesional de sus empleados. Esto puede incluir la revisión y mejora de los procesos de promoción y desarrollo profesional, garantizando que sean justos y transparentes. Además, sería beneficioso ofrecer oportunidades regulares de formación y desarrollo de habilidades, así como fomentar una cultura de reconocimiento del esfuerzo y logros de los empleados. Estas acciones no solo podrían disminuir la percepción de entorpecimiento del progreso, sino también mejorar el clima laboral, resultando en una fuerza laboral más motivada, comprometida y productiva. La implementación de estas

recomendaciones debe ir acompañada de un seguimiento continuo para evaluar su impacto y eficacia.

CUARTA:

Se recomienda a la Municipalidad de Cayma adoptar medidas para mejorar la comunicación interna. Esto podría incluir la implementación de canales de comunicación más efectivos, capacitaciones en habilidades comunicativas para gerentes y empleados dos veces al año, y la promoción de una cultura organizacional que valore y fomente la transparencia y el intercambio abierto de información. Asimismo, se sugiere establecer protocolos claros para la resolución de conflictos y el manejo de quejas, asegurando que todas las voces sean escuchadas y consideradas. Estas estrategias no solo abordarían el problema de la incomunicación o bloqueo de la comunicación, sino que también contribuirían a crear un clima laboral más positivo y colaborativo, mejorando así el bienestar general y la eficiencia de los empleados.

QUINTA:

Se recomienda a la Municipalidad de Cayma implementar medidas preventivas y correctivas en contra de la intimidación encubierta. Esto podría incluir la realización de talleres de sensibilización sobre el acoso laboral (con una frecuencia trimestral), el fortalecimiento de las políticas de denuncia y respuesta a incidentes de acoso, y el desarrollo de un código de conducta que promueva la ética y el respeto mutuo en el lugar de trabajo. Estas acciones no solo ayudarían a reducir la intimidación encubierta, sino que también contribuirían a crear un clima laboral más transparente y respetuoso, fomentando así un entorno de trabajo más saludable y productivo.

SEXTA:

Se recomienda que la Municipalidad de Cayma tome medidas enérgicas para combatir la intimidación manifiesta en el lugar de trabajo. Se sugiere la implementación de programas de formación para todos los empleados y gerentes sobre el reconocimiento y manejo del acoso laboral (2 veces al año), así como la promoción de una cultura organizacional basada en el respeto y la dignidad. Además, es crucial establecer un proceso claro y accesible para reportar incidentes de intimidación, acompañado de una política de tolerancia cero hacia dichas conductas. Estas acciones no solo contribuirán a reducir la incidencia de la intimidación manifiesta, sino que también fomentarán un clima laboral más

seguro, respetuoso y productivo, mejorando así el bienestar general y la eficiencia de los empleados.

SÉPTIMA:

Se recomienda a la Municipalidad de Cayma implementar medidas para prevenir y abordar el desprestigio personal en el lugar de trabajo. Es esencial establecer políticas claras y procedimientos efectivos para reportar y manejar incidentes de desprestigio personal, así como promover una cultura de respeto y reconocimiento de la dignidad de todos los empleados. Se sugiere también la realización de talleres y capacitaciones enfocados en la construcción de un ambiente laboral positivo y el desarrollo de habilidades de comunicación y empatía entre los trabajadores (2 al año). Estas acciones no solo ayudarán a mitigar el desprestigio personal, sino que también contribuirán a mejorar el clima laboral, fomentando un entorno de trabajo más armónico, productivo y respetuoso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, A. (2022). *Mobbing y clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3084062>
- Anaya, B., Hernández, A., Barrios, K., & Ruiz, E. (2017). Evaluación de intervención formativa sobre el reconocimiento del acoso a un grupo de trabajadores de servicios de limpieza. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249), 300-310.
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta. Edición*. Fidas G. Arias Odón.
- Barrionuevo, E. (2020). *El mobbing y su influencia en el clima laboral en los trabajadores de la Corporación Impactex*. [bachelorThesis, Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica]. <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/2093>
- Benavides, M. B. (2020). *El mobbing y su influencia en el afrontamiento del estrés en la empresa GINSBERG, de la Ciudad de Quito, en el año 2019*. [bachelorThesis, Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica]. <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1934>
- Benites, D. C. M., & Obeso, P. L. (2019). *Síndrome de burnout y mobbing en funcionarios del distrito La Esperanza* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36564>
- Cañavate, G. (2012, noviembre 15). *Cuestionario LIPT-60 de Leymann*. Asociación de Ergónomos C. Valenciana ErgoCV. <https://ergocv.com/evaluacion-de-acoso/>
- Carvajal, J., & Dávila, C. (2013). *Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia*.

12.

- Chullo, A. C., & Taco, E. P. (2016). *Clima laboral y acoso laboral en los trabajadores de una cadena de pizzerías—Arequipa 2016* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3639>
- Davenport, N., Schwartz, R. D., & Elliott, G. P. (1999). *Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace*.
- De Miguel, V., & Prieto, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista Perspectivas*, 38, 25-44.
- Delgado, G. (2022). Clima laboral en la motivación de los trabajadores de una empresa minera, Lima 2021. *Repositorio Institucional - UCV*, 118.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research, and practice*, 3-39.
- Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12(3), 247-263.
- Ekvall, G. (1996). Organizational climate for creativity and innovation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(1), 105-123. <https://doi.org/10.1080/13594329608414845>
- Estevez, A. (2019). *Credibilidad*. <https://significado.com/credibilidad/>
- Flores, H. (2022). *Clima organizacional y acoso laboral en colaboradores de una empresa privada del rubro textil, Arequipa, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3145241>
- Freire, M. (2020). Programa de relaciones interpersonales, para mejorar el clima laboral de los docentes en una Institución Educativa De Guayaquil, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*, 103.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- James, L. A., & James, L. R. (1989). Integrating work environment perceptions: Explorations into the measurement of meaning. *Journal of Applied Psychology*, 74(5), 739-751. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.74.5.739>
- Leymann, H. (1990a). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1990b). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- López, E. (1997). *Las historias de vida y la investigación biográfica: Fundamentos y metodología*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3277693>
- MdP. (2022, julio 1). ► *Las claves para mejorar el Clima Laboral*. <https://www.marketingdepymes.com/habilidades/motivacion-laboral/que-hace-usted-para-mejorar-su-ambiente-de-trabajo/>
- Mendoza, H. (2017). “Síndrome de Burnout y clima laboral en efectivos del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú—Lima Norte”. *Universidad César Vallejo*, 91.
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24(3), 391-419. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(99\)80066-X](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(99)80066-X)

- Ortiz, S., Jaimes, A. L., Tafoya, S. A., Mujica, M. L., Olmedo, V. H., & Carrasco, J. A. (2014). Experiencias de maltrato y hostigamiento en médicos residentes. *Cirugía y Cirujanos*, 82(3), 290-301.
- Palacios, O. F. (2020). *Mobbing y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud en un hospital de Trujillo, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2924712>
- Palella, S., & Martins, F. (2008). *Metodología de la investigación cualitativa* (2da ed.). FEDUPEL. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=33389>
- Pantoja, A., Navarrete, A., Zambrano, C., & Matabanchoy, S. (2020). *Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública* (2). Article 2.
- Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral—Mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, 18, 111-122.
- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1983). A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards a Competing Values Approach to Organizational Analysis. *Management Science*, 29(3), 363-377.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rodriguez, M. M. (2019). *Clima organizacional y la percepción del Mobbing en los operadores administrativos de la municipalidad distrital de Alto Selva Alegre – Arequipa 2018* [Universidad Nacional de San Agustín]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3160530>
- Rojas, L. (2018). El clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015. *Universidad César Vallejo*, 94.

- Rojo, J. V., & Cervera, A. M. (2005). *El mobbing o acoso laboral*. Editorial Tebar.
- Romero, S., Andrea, P., Silva, V., & Andrea, P. (2014). *Desarrollo de un plan de acción para mejorar el clima organizacional*. UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA.
- Sal, J. D. M. (2020). *Mobbing y clima laboral en trabajadores de un Hospital de Tarma* [Universidad Católica Sedes Sapientiae].
<https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1016>
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Schneider, B., & Reichers, A. E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psychology*, 36(1), 19-39. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1983.tb00500.x>
- Shishco, S. E. R., & Grijalva, H. M. N. (2018). Acoso en el trabajo: Evidencias psicométricas del LIPT- 60 en una muestra Peruana. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 7(3), 45-54.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (2004). *The Social Identity Theory of Intergroup Behavior* (p. 293). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203505984-16>
- Tamayo, M. T. y. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Ugarte, J. L. (2012). El acoso laboral: Entre el Derecho y la Psicología. *Revista de derecho (Valparaíso)*, 39, 221-231. <https://doi.org/10.4067/S0718-68512012000200008>
- Verdugo, F. (2004). Consideraciones preliminares sobre la credibilidad. *Teología y vida*, 45(2-3), 187-195. <https://doi.org/10.4067/S0049-34492004000200002>

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO

1. Los jefes me mantienen informado acerca de asuntos y cambios importantes.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
2. Los jefes indican claramente sus expectativas.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
3. Puedo hacer a los jefes una pregunta razonable y recibir una respuesta directa.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
4. Los jefes son accesibles y es fácil hablar con ellos.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
5. Los jefes son competentes para manejar el negocio.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
6. Los jefes hacen un buen trabajo asignando y coordinando al personal.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
7. Los jefes confían en que la gente hace un buen trabajo sin tener que supervisarlos continuamente.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
8. A las personas se les da autonomía.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad

- e. (5) Casi siempre es verdad
- 9. Los jefes tienen un panorama claro de hacia dónde va la organización y cómo van a lograr sus objetivos.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 10. Los jefes cumplen sus promesas.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 11. Las palabras de los jefes coinciden con sus acciones.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 12. Yo creo que la empresa despedirá masivamente a la gente solo como último recurso.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 13. Los jefes ejercen el negocio de una manera honesta y ética.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 14. Se me ofrece capacitación y oportunidades para desarrollarme profesionalmente.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 15. Me dan los recursos y equipos necesarios para hacer mi trabajo.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 16. Los jefes muestran agradecimiento por mi buen trabajo y por esfuerzo extra.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no

- d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
17. Los jefes reconocen que pueden cometerse errores no intencionales al hacer el trabajo.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
18. Los jefes fomentan y responden a sugerencias o ideas.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
19. Los jefes involucran a la gente en decisiones que afectan su trabajo o su ambiente laboral.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
20. Este es un lugar físicamente seguro donde trabajar.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
21. Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable donde trabajar.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
22. Las instalaciones contribuyen a un buen ambiente de trabajo.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
23. A las personas se les anima a que equilibren su vida de trabajo y su vida personal.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
24. Los jefes demuestran un interés sincero en mi persona, no solo como empleado.
- a. (1) Casi nunca es verdad

- b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
25. Cuando es necesario, la empresa me permite entender asuntos personales durante el horario de trabajo.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
26. Tenemos beneficios especiales y personalizados en esta empresa.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
27. A las personas se les paga justamente por el trabajo que hacen.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
28. "Yo siento que recibo una parte justa de las ganancias o resultados (utilidades/bono) que obtiene la empresa".
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
29. Todos tenemos oportunidad de recibir un reconocimiento especial.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
30. La gente recibe un buen trato, independientemente de su posición en la empresa.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
31. Los ascensos se dan a quienes más los merecen.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad

32. Los jefes evitan tener empleados favoritos.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
33. Las personas evitan hablar mal de alguien para tener un beneficio.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
34. La gente es tratada justamente sin importar su edad.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
35. La gente es tratada justamente sin importar su raza.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
36. La gente es tratada justamente sin importar su género.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
37. La gente es tratada justamente sin importar su orientación sexual
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
38. La gente es tratada justamente sin importar alguna discapacidad.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
39. Si soy tratado injustamente, sé que tendré oportunidad de ser escuchado para defenderme.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad

- e. (5) Casi siempre es verdad
- 40. Puedo ser yo mismo aquí
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 41. Las personas celebran eventos especiales.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 42. A las personas les importan las demás personas.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 43. Este es un lugar amigable para trabajar.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 44. Este es un lugar divertido donde trabajar.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 45. Cuando ingresas a la compañía se te hace sentir bienvenido.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 46. Cuando las personas cambian de funciones o área, se les hace sentir como en casa.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 47. Hay un sentido de "familia" o equipo.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad

- e. (5) Casi siempre es verdad
- 48. Estamos todos juntos en esto.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 49. Puedo contar con la cooperación de las personas.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 50. Siento que soy valorado y que mi participación es importante.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 51. Mi trabajo tiene un significado especial para mí, éste no es "solo un trabajo".
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 52. Cuando veo lo que logramos, siento una sensación de orgullo.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 53. Las personas están dispuesta a hacer un esfuerzo extra para realizar el trabajo.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 54. Pienso trabajar aquí por mucho tiempo.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
- 55. Estoy orgulloso de decirles a otros que trabajo aquí.
 - a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad

- e. (5) Casi siempre es verdad
56. A la gente le gusta venir a trabajar.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
57. Me siento bien por la manera en que la empresa y nosotros contribuimos a la comunidad.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad
58. Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar donde trabajar.
- a. (1) Casi nunca es verdad
 - b. (2) Pocas veces es verdad
 - c. (3) A veces es verdad/ A veces no
 - d. (4) Frecuentemente es verdad
 - e. (5) Casi siempre es verdad



LIPT-60

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
2. Le interrumpen cuando habla.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
4. Le gritan o le regañan en voz alta.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
5. Critican su trabajo.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
6. Critican su vida.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
8. Se le amenaza verbalmente.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente

9. Recibe escritos y notas amenazadoras.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
10. No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
11. ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante

- e. (4) Mucho o extremadamente
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente

- d. (3) Bastante
- e. (4) Mucho o extremadamente
- 25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 27. Le asignan un trabajo humillante.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 31. Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente

- d. (3) Bastante
- e. (4) Mucho o extremadamente
- 33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 37. Le obligan a realizar tareas humillantes.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
- 40. Le amenazan con violencia física.
 - a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco

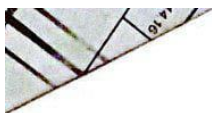
- c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco

- c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
53. Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
56. Exageran sus fallos y errores.

- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
58. Controlan de manera muy estricta su horario.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.
- a. (0) Nunca
 - b. (1) Un poco
 - c. (2) Medianamente
 - d. (3) Bastante
 - e. (4) Mucho o extremadamente

ANEXO 2

SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



SOLICITO: Permiso para realizar encuestas
para elaboración de mi tesis

Señor:
JUAN CARLOS LINARES CAMA
Alcalde de la Municipalidad de Cayma
Presente. _

Atención: Recursos Humanos




Yo, Maryeli Alexandra Valdivia Valencia, identificada con DNI N° 76249393 con domicilio en Ancash 203 Alto Libertad, distrito de Cerro Colorado, provincia y departamento de Arequipa, con número de celular N°964191247. Ante Usted respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminando mi carrera profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS en la UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA, y estando en la realización de mi tesis para poder obtener mi título de Licenciada en Administración, Solicito a Usted permiso para realizar trabajo de investigación el cual consta de realizar encuestas en su entidad, sobre "RELACIÓN ENTRE EL ACOSO LABORAL Y CLIMA LABORAL"

Por lo expuesto, ruego a usted acceder a mi solicitud.

Arequipa, 18 de septiembre del 2023.


Maryeli Alexandra Valdivia Valencia
N° DNI 76249393



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CAYMA
R.U.C. N°: 20121103754

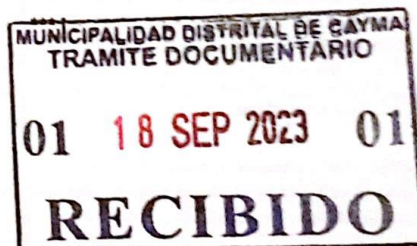
00026143

18/09/2023
14:15



VALDIVIA VALENCIA MARYELI ALEXANDRA
Telefono: 964191247
Direccion: -
PERMISO PARA REALIUZAR ENCUESTAS
SOLICITUD - 0

Recibo por: CARREON ECHEGARAY JOSE RENATO
Enviado a: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



ANEXO 3

CARTA DE RESPUESTA



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Cayma, 02 de octubre del 2023

CARTA N°234 -2023-MDC/O.ADMON/RR.HH

Señor:

MARYELI ALEXANDRA VALDIVIA VALENCIA

Dirección: Calle Ancash N°203, Alto Libertad, Cerro Colorado - Arequipa

Presente. –

REFERENCIA: Solicitud con número de expediente 00026143-2023

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a Usted para hacer de su conocimiento que en atención al Expediente con Registro Administrativo 00026143 y al haber evaluado su pedido, este despacho **AUTORIZA** a Ud. Permiso para realizar su trabajo de investigación, el cual consta una encuesta sobre "**RELACION ENTRE EL ACOSO LABORAL Y CLIMA LABORAL**"; por tanto, sírvase realizar las coordinaciones necesarias con la Lic. Eleana Aventaño Delgado - Trabajadora Social de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Cayma (Teléfono celular N° 958795422).

Cabe mencionar que una vez terminado su proyecto, agradeceré hacernos llegar los resultados del mismo.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYMA
Lic. Susany Andrea Cosío Vera
Jefa de Unidad de Recursos Humanos

ANEXO 4

EVIDENCIAS-FOTOS

