



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Mobbing y clima laboral en el departamento de
cirugía del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Alarcón de la Torre Ugarte, Alejandro (ORCID: 0000-0002-8759-9911)

ASESOR:

Mg. Ñique Carbajal, César Armando (ORCID: 0000-0002-9287-9387)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, que me dio las herramientas y la oportunidad de poder realizar el presente posgrado, a mi amada esposa que, con su apoyo constante, hizo que el desarrollo de la presente maestría sea más sencillo, a mis hijos, que con sus travesuras me recordaron mi mayor motivación para seguir creciendo profesionalmente y a mis suegros por su apoyo incondicional. Dedicación especial para mi gran amigo José Eulogio Paz Camizán.

Alejandro

Agradecimiento

A todos los docentes de la presente maestría por sus enseñanzas, en especial al Mg. Cesar Armando Nique Carbajal, que con su dedicación fue pieza fundamental en el desarrollo de la presente tesis.

Autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	5
III. Metodología.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y unidad de análisis.....	15
3.4 Técnica de recolección de datos, procedimiento.....	16
3.5 Procedimiento.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. Resultados.....	21
V. Discusión.....	26
VI. Conclusiones.....	32
VII. Recomendaciones.....	33
Referencias.....	34
Anexos.....	42

Índice de tablas

Tabla 1.	Relación entre clima laboral y mobbing.....	21
Tabla 2.	Nivel de mobbing en el departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque.....	22
Tabla 3.	Nivel de clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque.....	23
Tabla 4.	Relación del mobbing con las dimensiones del clima laboral.....	24

Resumen

El mobbing es un problema silencioso que afecta a todas las organizaciones a nivel mundial; el sector salud no es ajeno a esta realidad; por lo que, el clima laboral puede verse relacionado con la variable antes mencionada. Es por ello que el presente estudio, tuvo por objetivo, determinar si el mobbing tiene relación con el clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, durante el año 2021; siendo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuya muestra fue el total de los médicos pertenecientes al departamento de cirugía de dicho nosocomio: 120 participantes; a los cuales se les pidió que realicen de manera voluntaria los cuestionarios LIPT – 60 y CL – SPC 2004, instrumentos para evaluar las variables mobbing y clima laboral respectivamente. Procesando los datos con el programa SPSS versión 25, utilizando el estadístico Rho de Spearman. Teniendo como resultado Rho de Spearman -0.560, con un valor de $p < 0.05$, indicando que existe relación negativa y moderadamente fuerte entre ambas variables. Concluyendo que existe relación fuerte e inversamente proporcional entre mobbing y clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el año 2021.

Palabras clave: Acoso laboral, clima laboral, médicos.

Abstract

Mobbing is a silent problem that affects all organizations worldwide; the health sector is not alien to this reality; Therefore, the work environment can be related to the aforementioned variable. That is why the present study aimed to determine if mobbing is related to the work environment in the surgery department of the Regional Hospital of Lambayeque, during the year 2021; being a descriptive, cross-sectional study, the sample of which was the total number of doctors belonging to the surgery department of said hospital: 120 participants; They were asked to voluntarily complete the LIPT - 60 and CL - SPC 2004 questionnaires, instruments to evaluate the mobbing and work environment variables, respectively. Processing the data with the SPSS version 25 program, using the spearman Rho statistic. Resulting in spearman's Rho -0.560, with a value of $p < 0.05$, indicating that there is a negative and moderately strong relationship between both variables. Concluding that there is a strong and inversely proportional relationship between mobbing and work environment in the surgery department of the Regional Hospital Lambayeque, during the year 2021.

Keywords: Mobbing, work environment, doctor.

I. INTRODUCCIÓN

La gerencia moderna y estratégica, se enfoca no solo en la empresa como tal, sino también en formar y fortalecer el capital más importante, el humano (Díaz, 2019); al respecto, Campero (2016) resalta dicha importancia, indicando que sin su participación, creatividad, empeño y compromiso, difícilmente podrían seguir el camino trazado por la visión y misión de la organización; por lo que la gerencia moderna cimienta su capacidad financiera en sus trabajadores, incrementando el liderazgo participativo, con capacitaciones al personal, para que los cambios sean más adaptables, acredita nuevas formas y técnicas sobre un mejor enfoque de la gerencia, siendo innovadores, creativos y visionarios.

Hoel, et al., (2000) considera que el líder actual debe enfocarse de manera especial en conocer el medio donde se llevan a cabo las acciones antes mencionadas, también conocido como clima laboral; debemos mencionar que tanto el conocer y manejar este ambiente, sigue siendo un reto en la actualidad; quizás, uno de los grandes inconvenientes que se presenta con frecuencia en el día a día, es el acoso psicológico entre compañeros e incluso de superiores a subordinados y viceversa dentro de una empresa; este acoso psicológico laboral, también es denominado mobbing.

El mobbing es descrito por Antunes (2017) como la conducta negativa sobre un empleado o un conjunto de empleados, convirtiéndose en ataques sistemáticos en un largo periodo, de forma directa o indirecta, por lado de uno o más integrantes de la empresa, con la finalidad de dañar la imagen y hacer que el afectado, disminuya su rendimiento laboral, piense en variar temporal o permanentemente de puesto laboral e incluso puede llevar a la depresión y sus negativas consecuencias.

El mobbing sigue siendo un tema pendiente a nivel internacional, al respecto un análisis desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo en el año 2015, demuestra que el 15% de los empleados han padecido de mobbing; mientras que la Unión Europea registra más del 55 % de ausentismo

laboral anualmente relacionado con acoso en el lugar de trabajo, significando más de 20,000 millones de euros en pérdidas (Instituto de Estudios Laborales de ESADE, informe Randstad 2003).

Continuando en Europa, en países como Finlandia, Suecia, Reino Unido, Austria, entre otros, donde aproximadamente 30,000 trabajadores procedentes de 31 países reportan importantes porcentajes sobre trabajadores que han sido víctima de violencia laboral (Instituto de Estudios Laborales de ESADE, informe Randstad 2003).

En Estados Unidos, Martin (2017) reporta que más del 50% de los trabajadores formales referían haber padecido mobbing y el más del 70% que lo había presenciado.

En México, Wendel (2018), después de realizarse un estudio descriptivo, en el cual se usó cuestionarios como herramienta de recojo de información, se determinó que, de los más de 2 mil profesionales voluntarios incluidos en el mismo, más del 50% habían sufrido de mobbing. Particularmente se tiene que, del total de los encuestados, menos del 1% acepta que han propiciado dichas conductas (mobbing) con algún o algunos compañeros de trabajo de forma constante, mientras que el 82% refiere no haberlo hecho y el 16.9% indicó que alguna vez sucedió.

Juárez (2018) posterior a la realización de su investigación Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General "La Villa": hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México, indica que la valoración del clima organizacional por los galenos fue en principalmente de un nivel medio. (Juárez, 2018).

En el ámbito nacional, Galloza (2017) hace mención que en la región Piura se registra presencia de acoso laboral de tipo psicológico en sus hospitales en más del 50% de sus trabajadores, indicando sentirse amedrentados casi el 20% de los mismos.

En la región La Libertad, Montoya (2020) registra en su investigación “Clima laboral en los servicios de neonatología de dos IPRESS nivel III EsSalud La Libertad”, que el nivel clima laboral percibido en ambas IPRESS es regular (81% y 85% respectivamente).

En la región Cuzco, se realizó un estudio, denominado, mobbing en el personal de salud, estudio piloto en un hospital de Cuzco, de corte transversal, donde Campero (2015) describe que el 76.6% de participantes padecieron alguna vez mobbing en dicho nosocomio (Campero, 2015).

En este sentido, analizando la problemática expuesta, planteo la siguiente pregunta, ¿El mobbing tiene relación con el clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo 2021?, considerando como objetivo general determinar si el mobbing tiene relación con el clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el presente año 2021; así mismo se considerará como objetivos específicos determinar el nivel de mobbing en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021; determinar el nivel de clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021. Identificar la relación entre mobbing y las dimensiones de clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021.

Como podemos evidenciar el mobbing es un problema vigente para la gerencia de cualquier institución, por lo que el ámbito hospitalario no es ajeno a esta realidad, resaltando aquellos servicios donde por razones necesarias el trabajador pasa gran parte del día, tales como emergencia, sala de operaciones, unidades de cuidados críticos, entre otros, presentando características especiales de trabajo que forman parte esencial de su clima laboral, entre las cuales podemos mencionar, horarios extensos, constante trabajo bajo presión, alta competitividad, etc., siendo imperante que el trabajo se desarrolle bajo el mejor clima laboral posible, entendiendo que todo aquello que afecte a éste, alterara de manera importante el trabajo personal, en equipo y por lo tanto la producción de la entidad en general; por lo que es

necesario, conocer, aceptar y proponer soluciones viables, ya que en la mayor parte de los sucesos, este tipo de violencia, y sus consecuencias, pueden evitarse. Es por eso la importancia y motivación de la presente investigación. Finalmente, el presente estudio plantea como hipótesis a contrastar que el mobbing tiene relación con el clima laboral del departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el año 2021 y como hipótesis alterna que el mobbing no tiene relación con el clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los principales trabajos o estudios internacionales realizados, que aborden las variables que se desean correlacionar en el presente estudio podemos mencionar:

Medina, et al. (2017) en su investigación que lleva por título “Síndrome de mobbing en doctores expertos en un nosocomio de segundo nivel en México”, presentó como finalidad determinar la frecuencia de aparición de este fenómeno en dichos médicos. Desarrollándose un estudio descriptivo, de cortes transversales, prospectiva, en doctores de distintas especialidades, del nosocomio de segundo nivel de Pediatría con Medicina Familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social. Para la recolección de datos se utilizó los Inventarios de Violencia (LIPT-60). Se encuestaron a 77 doctores. Se determinó la existencia de mobbing de nivel medio y alto en un 70.2%.

Erdogan y Yildirim (2017) realizaron una investigación sobre la Exposición de personal de salud, relacionado con acoso laboral y compromiso laboral. Estudio descriptivo de corte transversal, contando con un numero muestral de 479 voluntarios, los cuales resolvieron instrumentos tipo cuestionarios para cada variable del estudio; teniendo como resultados que el 78,2 % percibieron mobbing, así mismo. que el mobbing se correlaciona débil manera negativa con clima laboral (Rs: -0.330, $p < 0.05$).

Montes y col. (2018) en su estudio Exposición a acoso laboral durante el residentado médico, presentó como objetivo identificar estrategias de acoso laboral entre los residentes médicos del estado de Veracruz, México; realizándose un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, contando con una población de una población de 685 médicos residentes. Indicando que el 88 % indicó al menos haber presentado o presenciado acoso laboral durante su formación de especialista.

Como podemos apreciar en el primer y tercer estudio antes mencionado, se estudia la variable mobbing y su frecuencia el cual es uno de los objetivos del presente estudio, teniendo valor a la hora de realizar el

contraste con nuestros resultados, en el segundo estudio se relacionan ambas variables de nuestro estudio, lo que seguirá contribuyendo a nuestra discusión. Finalmente cabe mencionar que los 3 estudios antes mencionados utilizan el cuestionario LIPT-60 como instrumento de recolección de datos para la variable mobbing el cual es el que se utilizan en nuestro estudio.

Entre de los principales trabajos o estudios nacionales realizados, que aborden las variables que se desean correlacionar en el presente estudio podemos mencionar:

Chaves (2016) en su estudio que lleva por título “mobbing y compromiso laboral en el personal sanitario asistencial en un Hospital Regional de Ayacucho”, teniendo como finalidad principal establecer si hay relación entre acoso laboral y compromiso laboral. La investigación presenta diseño descriptivo-correlacional, de corte transversal. La muestra se conformó por 236 (38,9%) del personal asistencial del Hospital Regional de Ayacucho de un total de 606 (100%). Se recolectó datos mediante encuesta e instrumento validados sobre, escala de Mobbing y escala sobre compromiso laboral. Se usó como estadígrafo el Coeficientes de Correlación “Rho” de Spearman, niveles de confianza del 95%. Se determinó que aproximadamente el 38% indicó haber presenciado algún tipo de Mobbing, el 36% ser víctima de Mobbing y 25% niega toda forma de mobbing. Aproximadamente el 60% presentó compromiso laboral medio, el 23% alto y 17% bajo. Concluyendo, que el mobbing influye de manera inversamente proporcional sobre el compromiso laboral ($r_s = -0,506$; $p = 0,000$).

Saldaña (2016) en su análisis de estudio acerca de la “relación entre Clima laboral y satisfacción laboral en el personal sanitario de emergencias del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Lima, 2016”; que contó con diseño, descriptivo, de corte transversal, contando con una población de 60 voluntarios del personal sanitario, utilizando 2 instrumentos validados para el recojo de información; uno sobre clima laboral (CL-SPC, 2004) y otro sobre satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que el nivel del clima laboral fue 15% nivel poco favorable, 65% nivel medio y 20% nivel favorable.

Teniendo como una de sus conclusiones que el principal nivel de clima laboral percibido por los médicos incluidos en el estudio es nivel medio (no idóneo), con un 65%.

Arévalo y col. (2018) en su investigación “Clima laboral y satisfacción laboral en personal asistencial del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018”, siendo tipo descriptivo correlacional y cuyo objetivo fue determinar la asociación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal asistencial de dicho establecimiento de salud. La muestra fue constituida por 119 participantes. Resultados: los trabajadores asistenciales del Hospital II-E Banda de Shilcayo, manifiestan percibir un nivel de clima laboral medio con 51,4%, seguido del 36,0% que lo percibe como “desfavorable”.

Sal y Rosas (2020) en su investigación, acoso laboral y clima laboral en trabajadores de un hospital de Tarma; estudio correlacional, transversal, con una muestra de 97 voluntarios; utilizando como instrumentos de recolección de datos los cuestionarios LIPT-60 y CL-SPC 2004, para las variables mobbing y clima laboral respectivamente. Teniendo como resultados, relación entre ambas variables con un Rho de spearman de -0.745 ($p < 0.05$) y que el 67.8% de los participantes percibieron un nivel medio de mobbing y el 35.2% de percepción de clima laboral muy desfavorable.

Respecto a los 4 estudios nacionales que se mencionan anteriormente, podemos apreciar que estudian las variables, de nuestro trabajo de investigación, ya sea de manera individual como son los 3 primeros casos, o relacionando ambas como lo es el cuarto estudio, lo que nos ayudó a enriquecer nuestra discusión, ya que en algunos casos los resultados obtenidos a nivel nacional distan de los mismos a nivel internacional. Cabe mencionar que los estudios antes mencionados utilizan el cuestionario LIPT-60 o el cuestionario CL-SPC 2004, como instrumento de recolección de datos para la variable mobbing y clima laboral respectivamente, los cuales son los que se utilizaron en nuestro estudio.

En cuanto al fundamento teórico, abordaremos nuestras dos variables: Mobbing y clima laboral.

MOBBING

Conceptualización:

El término mobbing proviene del inglés “to mob”, que deriva de la etología, ciencia encargada de estudiar conductas animales, siendo Konrad Lorenz (1991) pionero en estos estudios, sobre conductas abusivas entre animales, utilizando dicho término para referirse a las conductas agresivas de algunos animales que se sienten atemorizados por la presencia de un animal más grande o potencial predador.

El acoso laboral toma distintos nombres a través del tiempo (Harassment, scapegoating, Mobbing, Health endangering, leadership, Workplace Trauma, Bulling, Petty Tiranny), siendo el termino actual mobbing, utilizado precisamente por el Dr. Leyman (1990) quien desarrollo una de las teorías con mayor rigor científico sobre el tema, quien explica el fenómeno como situación de violencia psicológica extrema, recurrente en tiempo originada por uno o más trabajadores con la finalidad de afectar el entorno laboral y por ende el desempeño de otro u otros trabajadores. Hirigoyen (1998) refiere que dichas conductas están abocadas no solo a causar daños psicológicos en un determinado espacio laboral, sino también físicas. Varía (2002) describe el objetivo final de este fenómeno, el cual es eliminar al afectado, identificando 3 factores, acosador(es), acosado(s), y el entorno en común.

DIMENSIONES DEL MOBBING:

Gonzales (2005) en Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado, describe las siguientes dimensiones:

DESPRESTIGIO LABORAL (DL): Está conformado por un conjunto de acciones destinadas a ocasionar menoscabo en la imagen de la víctima,

pudiéndose conseguir por medio de la alteración en la orientación, como mentiras o calumnia, o con conductas represivas o de agravios en relación con los demás compañeros de trabajo, menospreciando u opacando su logro.

EL ENTORPECIMIENTO DEL PROGRESO (EP): Está conformado por las acciones destinadas a entorpecer las labores del acosado en su centro de labores, de forma repetitiva, ofreciendo incluso labores inapropiadas para su nivel, afectando su autoestima.

LA INCOMUNICACIÓN O BLOQUEO DE LA COMUNICACIÓN (BC): Está conformado por aquellas conductas destinadas a impedir una comunicación fluida de la víctima tanto dentro como fuera de las organizaciones.

LA INTIMIDACIÓN ENCUBIERTA (IE): Todos los actos similares al amedrentamiento y perjuicios originados en la víctima “de manera limpia” debido a que no pueden probar su autoría.

LA INTIMIDACIÓN MANIFIESTA (IM): Todas las actitudes que se tienen con la víctima sin temor a ser vistos o escuchados, llegando a generar hostigamiento en público de manera manifiesta, utilizándose gritos, amenazas incluso ridiculizando a la víctima.

EL DESPRESTIGIO PERSONAL (DP): Todas aquellas actitudes abocadas a causar mella en la honra, creencias, forma de vivir de la víctima, incluso fuera del espacio laboral, afectando también su vida privada.

CLASES DE MOBBING

Basado en los vínculos laborales que tienen los acosados con su(s) acosador(es). Se decide tomar en cuenta la clasificación de Kahale (2012) por ser a mi criterio la más específica, presentando 3 tipos:

- Mobbing vertical, es el acoso laboral del subordinado(s) hacia los jefes o viceversa.

- Mobbing horizontal, es el acoso laboral de un(os) trabajador(es) sobre otro(s) de su misma jerarquía.
- Mobbing mixto; efecto de la existencia de dobles acosos: horizontales y verticales. Quiere decir que, se debe a la existencia de actitudes negativas que afectan la dignidad y honra del trabajador(es) y de su superior (es).

CLIMA LABORAL

Bordas (2016) lo define como el conglomerado de características y factores propios del lugar donde se desarrolla un trabajo, que influyen en la motivación, acciones y forma de realizar dicho trabajo; que son observadas de modo directo e indirecto por todos los empleados según Hall (2009), originando de esta manera distintas formas de interacciones sociales entre ellos (Méndez, 2006), obteniendo comportamientos clasificables como positivos o negativos que se relacionan directamente con los resultados que son alcanzados por la organización que los alberga, concluye Goncalves (2010).

DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

Ramos (2016), manifiesta la importancia de entender que las dimensiones de los climas laborales son variables capaces de ser medidas dentro de un ambiente de trabajo y que influye en el desempeño de las personas y de las organizaciones. Distintos escritores han determinado una dimensión de acuerdo al criterio propio, pero se logra encontrar que existen escritores que concuerdan en ciertas variables clasificadas; en el presente estudio se tomará como base la clasificación sobre las dimensiones de Clima laboral según Brunet, por ser a mi criterio la que resume todas las características fundamentales del mismo.

BRUNET (2011)

1. Autonomía individual: incorpora responsabilidades, y libertad que se le confiere al empleado para poder desarrollar sus labores, dentro de sus capacidades.
2. Grado de estructura que imponen el puesto: Estas dimensiones miden los mecanismos que utilizan los superiores jerárquicos a sus subordinados para comunicar los ideales, metas y objetivos institucionales.
3. Tipos de recompensas: Estas dimensiones se fundamenta en la retribución económica que la entidad entrega a sus trabajadores.
4. Consideraciones, agradecimientos y apoyo: Esta dimensión se fundamenta en el valor que la empresa les da a sus empleados, reflejado en estímulos, ya sean económicos, y/o laborales.

TIPOS DE CLIMA LABORAL: Brunet (2011)

1. TIPO AUTORITARIO:

- El Sistema de Autoritarismo Explorador: El poder, direcciones o gerencias no tienen seguridad en sus colaboradores, por ello existe una percepción negativa del clima laboral, siendo muy pobre la interacción entre los subordinados y los superiores.
- El Sistema de Autoritarismo Paternalista: Caracterizado por la existencia de cierto grado de confianza en la relación entre colaboradores y directores, encontrándose estímulos positivos y negativos en dicha relación, como mecanismos de recompensa y castigo.

2. TIPO PARTICIPATIVO:

- Sistema Consultivo: Caracterizado por la seguridad que hay entre directivo y colaborador. Este clima se define por la eficacia y las administraciones funcionales en fundamento a metas y objetivo por alcanzarlos.
- Sistema Participativo (de grupo): Caracterizado ya que el directivo tiene total seguridad en sus trabajadores. El triunfo de estos sistemas se fundamenta en el trabajo en conjunto de sus colaboradores.

DEFINICIONES

1. Mobbing: conducta negativa individual o colectiva, que derivan en una relación de hostigamiento laboral, amedrentamiento y acoso entre 2 o más miembros de un grupo de labores, originando climas hostiles y de violencia entre acosadores hacia su(s) víctima(s), alterando temporal o permanentemente el desempeño de su labor, su salud psíquica, física del afectado, así como de su entorno. (Leymann, 1997)
2. Clima laboral: Conjunto de factores propios del ambiente donde se desarrolla un trabajo, que influyen en la motivación, acciones y forma de realizar dicho trabajo. (Bordas, 2016)
3. Departamento de cirugía: Espacio físico, donde se otorga atención, a pacientes en estado de emergencia o electivos, en hospitalización, área de procedimientos menores y centro quirúrgico, así como brindar apoyo en su recuperación a través de consulta externa. Dirigido por personal que pertenece a las distintas especialidades de la Cirugía. (Manual de organizaciones y funciones del Departamento de Cirugía Arequipa, 2010).
4. Médico especialista en Cirugía: Médico cirujano, también llamado médico general, que ha desarrollado un programa de posgrado conocido como Médico Interno Residente o Residencia Médica, a fin de adquirir un conjunto de conocimientos y habilidades médicas especializadas relativas a un área corporal específica. (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: cuantitativa.

Tipo de investigación: Básica, pues su objetivo es construir teorías o modificar las ya existentes, (Ñaupas, 2014)

Diseño de investigación:

- **Diseño no experimental:** Hernandez (2018) describe las características del diseño no experimental:

Exploratoria: Pues anteriormente no se ha llevado a cabo ningún tipo de estudio relacionando las variables planteadas en el Hospital Regional de Lambayeque, instaurando de esta forma, los primeros datos sobre mobbing y Clima Laboral dentro de la institución.

Descriptiva: A través de este tipo de investigación podemos describir las características más importantes o sobresalientes del problema utilizando principalmente para la recolección de datos, la observación, la encuesta, etc.

Correlacional: Pues el objetivo es medir el grado de relación existente entre una y otra variable dentro de nuestro estudio de investigación.

Transversal: Puesto que la medición de las variables se realizará una sola vez en el tiempo.

3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:

VARIABLE: MOBBING

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Mobbing: Situación de violencia psicológica extrema, recurrente en tiempo originada por uno o más trabajadores con la finalidad de afectar el entorno laboral y por ende el desempeño de otro u otros trabajadores. Hirigoyen (1998) refiere que dichas conductas están abocadas no solo a causar daños psicológicos en un determinado espacio laboral, sino también físicas. Varía (2002) describe el objetivo final de este fenómeno, el cual es eliminar al

afectado, identificando 3 factores, acosador(es), acosado(s), y el entorno en común. Ampliado en anexo 2.

DEFINICIÓN OPERACIONAL:

Mobbing:

Se realizó mediante la aplicación del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado) (González, 2005). Ampliado en anexo 3.

ESCALA DE MEDICIÓN: ORDINAL.

VARIABLE: CLIMA LABORAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL:

Clima Laboral: Conglomerado de características y factores propios del lugar donde se desarrolla un trabajo, que influyen en la motivación, acciones y forma de realizar dicho trabajo (Bordas, 2016) que son observadas de modo directo e indirecto por todos los empleados (Hall, 2009), originando de esta manera distintas formas de interacciones sociales entre ellos (Méndez, 2006), obteniendo comportamientos clasificables como positivos o negativos que se relacionan directamente con los resultados que son alcanzados por la organización que los alberga. (Goncalves, 2000). Ampliado en anexo 2.

DEFINICIÓN OPERACIONAL:

Clima Laboral: se utilizó el cuestionario escala de opiniones Laboral CL-SPC 2004 (Palma, 2005). Ampliado en anexo 3.

ESCALA DE MEDICIÓN: ORDINAL.

3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

POBLACIÓN:

Todos Médicos (asistentes y residentes) del departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, en el año 2021.

MUESTRA:

No requiere, ya que la población total de médicos asistentes pertenecientes al departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el 2021, es de 120 (PEA 2021, Hospital Regional de Lambayeque). Se estudiará a toda la población (Hernández, 2018).

CRITERIO DE INCLUSIÓN

Médicos Asistentes pertenecientes al departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el 2021.

Médicos Residentes de las distintas especialidades quirúrgicas del Hospital Regional de Lambayeque, durante el 2021.

CRITERIO DE EXCLUSIÓN

Médicos Asistentes y residentes pertenecientes al departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque que no quieran formar parte del estudio.

Médicos Asistentes pertenecientes al departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, que se encuentren ocupando cargos gerenciales, durante el 2021.

UNIDAD DE ANÁLISIS

Médico perteneciente al departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el 2021.

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizaron 2 instrumentos, de la siguiente manera:

El cuestionario LIPT-60 Modificado, también llamado cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo, el cual se utilizará para recolección de datos para la variable mobbing, (González, 2005).

- Autor al Dr. Heinz Leymann,
- Ámbito de aplicación: adultos o personas que laboran.
- Administración: Individual y/o colectivo.
- Duración: 10 a 20 minutos.
- Objetivo: Valoración de las manifestaciones de acoso en el trabajo.
- Validez: validado por juicios de expertos.
- Confiabilidad: alfa de Cronbach con un valor de 0.88.
- Calificación: Tipo Likert.

El cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, el cual se utilizará para recolección de datos para la variable Clima Laboral. (Palma, 2005).

- Autor: Sonia Palma Carrillo.
- Administración: Individual y/o colectivo.
- Duración: 10 a 20 minutos.
- Objetivo: Evalúa el clima laboral (nivel -percepción del ambiente laboral).
- Validez: Test de Kaiser- Meyer Olkin: Valido Test de Esfericidad de Barlet: Valido Varimax.
- Confiabilidad: Alfa de Cronbach = 0,97 Split Half de Guttman = 0,90.
- Calificación: tipo Likert.

3.5 PROCEDIMIENTO

Contando con la autorización del área de investigación de Hospital Regional de Lambayeque, para la aplicación de los cuestionarios ya mencionados al personal médico del Departamento de Cirugía de dicho Hospital, se realizó una breve reseña del presente estudio a los médicos que dieron su autorización para formar parte del estudio, la misma que incluye el título, objetivo general y específicos; se explicó el tiempo que les llevaría realizar ambos cuestionarios, así como la confidencialidad en el manejo de los datos de los participantes, como de la información vertida, la cual será de uso exclusivo para la presente investigación y solo por mi persona y que al término de la misma los cuestionarios serán borrados (los virtuales) o eliminados (físicos); posteriormente y previo al inicio del cuestionario se les hizo firmar un consentimiento informado para dar conformidad a lo antes mencionado.

Los cuestionarios fueron socializados, ya sea de manera virtual, por correo electrónico o aplicación de mensajería en tiempo real, utilizando los formularios de Google Form; y entregando copias de los mismo en físico cuando fue necesario, la recolección de datos se llevó a cabo en 3 semanas, tomando para ello 3 horas por la mañana y 2 horas por la tarde de lunes a sábado. Una vez conseguidos todos los datos se procedió a tabularlos utilizando el programa Excel, agrupando por dimensiones las preguntas correspondientes, en ambos cuestionarios, obteniendo sumatorios de cada dimensión y la sumatoria general de todo el cuestionario por cada uno de los 120 participantes. Posteriormente los datos fueron tabulados siguiendo la metodología de cada uno de los instrumentos antes mencionados, de la siguiente manera:

- Utilizando el cuestionario LIPT-60, cuestionario modificado por González (2005):

El cual, contiene 60 ítems, separado en seis dimensiones:

Desprestigio Laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta, desprestigio personal.

Presentando con escala de medición de tipo Likert, indicando los valores: “ninguno o nunca 0 pts, poco 1 pt, regular o algo 2 pts, mucho 3 pts y todo o siempre 4 pts”. Evaluándose el siguiente índice, para nuestro estudio:

- IGAP, o “Índice global de acoso percibido”. Sumatoria de respuestas indicadas para cada dimensión dividido por número de preguntas respondidas (60).

Al relacionar los valores de los índices indicados anteriormente con tabulaciones estandarizadas (según las características de la población estudiada) denominadas baremos (baremos 1 para población sin antecedentes de mobbing, baremos para población con antecedentes de mobbing, y baremos 3 para población de fuerzas armadas), originando resultados en porcentajes o centiles valores en centiles (porcentajes), pudiendo organizarse de la siguiente forma:

Iniciamos las comparaciones de nuestros resultados con las tablas correspondientes al baremo 1, población sin antecedente de mobbing, pero al encontrar un IGAP mayor al centil 80, se debió utilizar el baremo 2, siendo esta la realidad del 90% de evaluados.

Si el participante obtiene en el baremo 2 valor IGAP en más de 2 dimensiones un valor mayor de percentil 30 y menor del 60, se puede inferir probabilidad moderada de mobbing.

Si el evaluado presenta valor IGAP o en más de tres dimensiones mayor del centil 15 hasta el centil 30, podemos inferir un caso que genera estrés laboral en su ambiente laboral, no llegando a definir un caso de mobbing como tal.

- **Clima Laboral:** Utilizando el cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC 2004, realizado por Palma (2005):

El instrumento Escala de C.L de Sonia Palma, que comprende 50 preguntas, presentando las siguientes opciones: Total Desacuerdo (1); Desacuerdo (2); Indeciso (3); Acuerdo (4); Total Acuerdo (5).

Dimensiones:

Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

De los resultados obtenidos se obtiene una sumatoria general, pudiéndose dividir, estos resultados de la siguiente forma:

- Muy Favorable: 210 – 250
- Favorable: 170 - 209
- Media: 130 - 169
- Desfavorable: 90 - 129
- Muy Desfavorable: 50 – 89

3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizará el programa SPSS versión 25. Después de realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov – smirnov, determinó que el valor de p es menor a 0.05, por lo que los datos del presente estudio no siguen una distribución normal, y debido a que el número de muestra es mayor a 150, se decide utilizar el estadístico Rho de spearman para evaluar relación o no entre ambas variables.

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

La confirmación de participación en dicho estudio fue registrada mediante el documento de consentimiento informado que se entregó personalmente o se hizo llegar de forma virtual a cada participante, junto con los cuestionarios; dicho consentimiento informado da a conocer de manera resumida el estudio y sus objetivos, así como asegurar que la información vertida solo será utilizada en el presente estudio y se maneja de manera confidencial, no registrando nombres solo codificación numérica para facilitar los registros correspondientes. No se registrará documento de identidad en los cuestionarios a aplicarse, resguardando en todo momento

la identidad y buena honra de los participantes, así como se asegura que la información no sea manipulada a voluntad para evitar alguna represalia de cualquier índole, siendo todo cuestionario, ya sea físico o virtual eliminados al concluir la presente investigación. Cabe resaltar que todas las dudas serán respondidas de manera oportuna, sin intención de inducir u orientar respuesta alguna en cualesquiera de los cuestionarios a aplicarse.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre el mobbing y el clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque.

		CLIMA LABORAL	MOBB ING
Rho de Spearman	CLIMA	Coeficiente de correlación	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000
		N	120
	MOBBING	Coeficiente de correlación	-,560
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

Nota. Como podemos observar, la tabla 1, relación entre mobbing y clima laboral, nos muestra la relación entre las variables del presente estudio, donde utilizando, el estadístico Rho de spearman, se obtiene un coeficiente de correlación de -0.560, con un valor de p menor a 0.05, lo que indica que existe relación moderada a fuerte de forma negativa entre ambas variables, siendo este resultado estadísticamente significativo.

Tabla 2

Nivel de mobbing en el departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	46	38%
REGULAR	57	48%
ALTO	17	14%
Total	120	100%

Nota. De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 2, nivel de mobbing en el departamento de cirugía, se puede evidenciar que el nivel del mobbing percibido por los médicos del departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, es REGULAR con un porcentaje del 48%, seguido de un nivel bajo con un porcentaje del 38%, siendo el nivel alto el de menor porcentaje con un 14%.

Tabla 3

Nivel del clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
MUY FAVORABLE	14	12%
FAVORABLE	45	38%
MEDIO	59	48%
DESFAVORABLE	2	2%
Total	120	100%

Nota. De acuerdo con los resultados de la tabla 3, nivel de clima laboral en el departamento de cirugía, se aprecia que el nivel de clima laboral que se percibe con mayor frecuencia en el departamento de cirugía de Hospital Regional Lambayeque es medio con un porcentaje del 4%, seguido de un nivel de clima laboral favorable con un porcentaje del 38%, muy favorable con un porcentaje del 12%, y solo un 2% percibe un ambiente desfavorable. Cabe mencionar que ningún médico indico la percepción de clima laboral muy desfavorable en el presente estudio.

Tabla 4

Relación entre el Mobbing y las dimensiones del clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque.

		Mobbing	D1	D2	D3	D4	D5
Mobbing	Coef. correlación	1,000	-,094	-,061	-,195	-,159	-,101
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
D1	Coefi. correlación	-,094	1,000	,561	,105	-,053	-,092
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
D2	Coefi. correlación	-,061	,561	1,000	,341	,078	,125
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
D3	Coefi. correlación	-,195	,105	,341	1,000	,510	,227*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
D4	Coefi. correlación	-,159	-,053	,078	,510	1,000	,422
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
D5	Coefi. correlación	-,101	-,092	,125	,227	,422	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120

Nota. D1: Autorrealización, D2: Supervisión, D3: Comunicación, D4: Condiciones laborales, D5: Involucramiento.

De acuerdo con los valores mostrados en la tabla 4, relación entre mobbing y las dimensiones del clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, podemos apreciar que existe relación estadísticamente significativa entre el mobbing y las dimensiones del clima laboral ya que el valor del p es menor a 0.05 en todos los casos, presentando relación negativa con distintos grados de relación, los cuales serán analizados en el apartado de discusión.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general de la presente investigación, se planteó determinar si el mobbing tiene relación con el clima laboral del departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, durante el año 2021; al respecto en la tabla número 1 titulada relación entre mobbing y clima laboral, muestra como resultado del estadístico Rho de spearman un valor de -0.560, con valor de P menor a 0.05, este valor indica que existe relación entre ambas variables de manera moderadamente fuerte e inversamente proporcional, entendiéndose que a mayor percepción de mobbing por parte de los galenos del departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, la percepción del clima laboral será menor. Lo que nos lleva a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna de nuestra investigación. Al respecto Erdogan y Yildirim (2017) en su investigación sobre la Exposición de personal de salud, relacionado con acoso laboral y compromiso laboral. realizada en Turquía, concluyen que existe relación débil negativa (Rs: -0.330, $p < 0.05$) entre mobbing y clima laboral. Sal y Rosas (2020) en su estudio acoso laboral y clima laboral en trabajadores de un hospital de tarma, concluye también en que existe relación fuerte negativa estadísticamente significativa (Rho de spearman de -0.745, $p < 0.05$) entre mobbing y clima laboral. Evidenciamos entonces que los resultados de nuestro estudio referente al primer objetivo, concuerdan con estudios tanto internacionales como nacionales.

En cuanto al primer objetivo específico del presente estudio, se planteó determinar el nivel de mobbing en el departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, observamos que la tabla 2, nivel de mobbing en el departamento de cirugía, nos indica que el nivel de mobbing que más se percibe en dicho es servicio es regular con un 48%, seguido de un nivel bajo con un 38%, siendo el nivel alto el de menor porcentaje con un 14%. De lo antes mencionado podemos mencionar que más del 62% de los médicos del departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque perciben un nivel de mobbing entre regular y alto, lo que evidencia que este fenómeno

es prácticamente común y con niveles preocupantes en dicho departamento. Datos similares podemos encontrar en la investigación de Medina y col. (2017) que lleva por título “Síndrome de mobbing en doctores expertos en un nosocomio de segundo nivel en México”, el cual muestra como uno de sus resultados que el nivel de percepción de mobbing por los médicos incluidos en el estudio es de 70% entre nivel medio y alto. Cabe mencionar que Sal y Rosa (2020), en su estudio acoso laboral y clima laboral en trabajadores de un hospital de tarma, concluye que el 67.8% de su población percibe presencia de mobbing en nivel medio, siendo este un valor elevado con relación a nuestro estudio y el realizado por Medina y col., pero que muestra la tendencia que se mantiene tanto a nivel internacional como local; Como se puede evidenciar los datos de nuestro estudio, tienen relación con la tendencia del del mobbing a nivel internacional, lo que resalta el problema del mobbing a nivel mundial en las organizaciones de trabajo y específicamente en el ambiente intrahospitalario.

Como segundo objetivo específico del presente estudio, se planteó determinar el nivel de clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, durante el año 2021; en la tabla número 3, titulada nivel de clima laboral en el departamento de cirugía, podemos observar que el tipo de clima laboral más frecuente percibido por los galenos pertenecientes a dicho departamento fue nivel medio con un 48%, seguido del nivel favorable con 38%, muy favorable con 12% y desfavorable con 2%; lo que nos indica que más de la mitad de los médicos pertenecientes al departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque realizan sus labores en medio de un clima laboral que no es el idóneo, Al respecto Saldaña (2016), en su estudio “relación entre Clima laboral y satisfacción laboral en el personal sanitario de emergencias del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, indica que el nivel de clima laboral más frecuente también fue el nivel medio con un 65%, seguido de nivel favorable con un 20% y poco favorable con un 15%, indicando también que en su estudio el principal clima laboral percibido es nivel medio. Arévalo y col. (2018) en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área

asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo”, muestra también en sus resultados que el principal nivel de clima laboral percibido es clima medio con 51,4% por último Sal y Rosa (2020), en su estudio mobbing y clima laboral en trabajadores de un hospital de tarma, menciona que el 35.2% de su población perciben un nivel de clima laboral muy desfavorable. Por lo antes mencionado podemos indicar, que los datos de nuestro estudio siguen la tendencia nacional, en tanto a que los galenos no se encuentran laborando dentro de un clima laboral ideal, por el contrario, se enfrentan a un clima laboral de nivel medio con tendencia hacia un nivel desfavorable, antes que a mejorar. Sin lugar a duda esto constituye uno de los retos de la gerencia actual.

Como tercer objetivo específico de nuestro estudio, se planteó identificar la relación entre mobbing y las dimensiones de clima laboral en el Hospital Regional de Lambayeque, durante el año 2021; en la tabla número 4, titulada relación entre mobbing y dimensiones del clima laboral, muestra que:

En cuanto a la relación del mobbing con la dimensión de autorrealización del clima laboral, podemos observar una correlación con un valor de -0.094, indicando que existe relación de manera negativa y débil, entendiéndose que existe una pobre relación inversamente proporcional, es decir un trabajador que padezca de mobbing; al respecto Salvati (2013) refiere que él afectado no dará su mayor esfuerzo para llegar a ser quien idealiza ser, puesto que no podrá contar con la motivación necesaria.

En relación al mobbing con la dimensión supervisión de clima laboral, podemos observar una correlación con un valor de -0.061, indicando que existe relación de manera débil y negativa; este resultado muestra una pobre relación de manera inversa entre las variables, es decir a mayor percepción de mobbing menos supervisión se percibe. Justamente supervisión y otras estrategias (como comunicación) se utilizan como intervenciones ya sean de manera individual o colectiva para identificar, manejar e impedir el progreso

del mobbing en las organizaciones de trabajo y en este caso en el ambiente hospitalario.

En lo que respecta al mobbing en relación con la dimensión comunicación del clima laboral, podemos observar una correlación con un valor de -0.195, indicando que existe relación débil y negativa, presentando ambas variables comportamiento indirectamente proporcional, teniendo un comportamiento similar a la relación con la variable anterior, ya que como se había mencionado esta dimensión también se utiliza como una de las técnicas para intentar detener el mobbing; teniéndose que a mayor percepción de mobbing menos percepción de libertad de comunicarse o seguridad de ser escuchado, etc.

Observamos que la relación del mobbing con la dimensión condiciones laborales del clima laboral, podemos observar una correlación con un valor de -0.159, indicando que existe relación negativa y débil, lo que corresponde a una relación inversamente proporcional, esto indica que, a mayor acoso laboral. Se entiende por condiciones laborales a todos aquellas características propias e inherentes del tipo de labor a realizar y que a su vez generan estímulos positivos o negativos en el trabajador (Cortez, 2008); mencionado esto es entendible y lógico que, al existir mobbing este sea percibido como característica de la labor que se realiza, generando en los galenos del departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021, estímulos negativos, percibiendo que el nivel de su clima laboral distal de ideal. .

Finalmente, la relación del mobbing con la dimensión involucramiento personal del clima laboral, podemos observar una correlación con un valor de -0.101, indicando que existe relación negativa débil, con comportamiento inversamente proporcional de las variables. Es entendible esta relación inversa, pues el involucramiento laboral es el grado de identificación psicológica de una persona con su labor, y se relaciona con su desempeño mostrado. Entonces si un médico del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021, percibe mobbing, la identificación psicológica con su

labor será negativa, siendo de esta forma su forma de desarrollar su labor. Es menester mencionar que no existen estudios previos que relacionen el mobbing y con las dimensiones del clima laboral.

Como se ha mencionado en el presente estudio el mobbing es un problema de presencia mundial. En nuestro estudio evidenciamos no solo la presencia de este fenómeno en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021, sino que se presenta en un porcentaje importante; a su vez el clima laboral que se presenta a nivel nacional muestra tendencia a no ser un clima ideal, sino un clima intermedio, datos que son corroborados por nuestro estudio, Lo antes mencionado nos ubica en un escenario nada favorable para que los médicos de nuestra investigación puedan desempeñar sus labores diarias. Debemos destacar que las características intrínsecas asociadas al clima laboral de médicos quirúrgicos hacen que este sea un clima laboral especial, donde el estrés, turnos prolongados, alta exigencia, competitividad, entre otras características, crean la imperiosa necesidad, de proporcionar al personal médico de este departamento, las mejores condiciones de trabajo posible, colaborando por ende a tener el mejor clima laboral.

Finalmente mencionamos que dentro de la fortaleza del presente estudio podemos mencionar la maya curricular de la maestría con mención en gestión de los servicios de salud, que actualmente me encuentro cursando, ya que me permitió desde ciclos anteriores ir modelando el proyecto de investigación que posteriormente finalizó en el presente informe de tesis; el tipo de estudio me permitió agilizar la toma de muestra, así mismo el poder utilizar como herramienta la aplicación Google Form para la realización de los instrumentos de la presente investigación, que me permitió socializarlos de manera rápida y a la vez me ayudó con la tabulación de los datos. Como debilidades del presente estudio he de mencionar el número de muestra debido a que la población estudiada no es de mayor tamaño, así como el desconocimiento de algunos galenos en el manejo de la aplicación de Google Form, lo que me llevo a realizar algunos cuestionarios de manera física y por último el proceso de solicitar autorización para realizar

investigación en el Hospital Regional de Lambayeque, siendo estos 2 últimos puntos el motivo de dilatación en los tiempos programados.

VI. CONCLUSIONES

1. El presente estudio concluye que existe relación entre el mobbing y el clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el año 2021; siendo esta relación moderadamente fuerte e inversamente proporcional, entendiéndose que a mayor percepción de presencia de mobbing la percepción del nivel de clima laboral por los médicos pertenecientes a dicho departamento disminuye, afectando de esta forma las condiciones laborales de los mismos.
2. Así mismo, se concluye que el principal nivel de mobbing percibido por los médicos pertenecientes al departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el año 2021, es intermedio o regular; mostrando así un problema de suma importancia en dicho departamento, pues como ya hemos mencionado el mobbing afecta el desempeño del trabajador o trabajadores que lo padecen así como su entorno laboral, afectando por ende los productos ofertados y la obtención de los objetivos y metas trazados por la institución.
3. El principal nivel de clima laboral percibido por los médicos pertenecientes al departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el año 2021, es medio o regular, mostrando que el clima laboral de dicho servicio se encuentra comprometido pues no se percibe un clima laboral idóneo, en la cual los galenos puedan desarrollar todo su potencial, en pro de lograr objetivos institucionales, brindando un producto de calidad en los productos ofertados.
4. En el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque el mobbing se relaciona con las 5 dimensiones del clima laboral de manera débil e Inversamente proporcional, lo que expone aún más la importancia de este fenómeno y sus consecuencias tanto para él o los afectados y para la organización misma.

VII. RECOMENDACIONES

1. Dar la importancia debida al mobbing y reconocerlo como un problema importante y vigente que se relaciona con el clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021, así como también reconocer las bondades de buscar y lograr un clima laboral idóneo donde los galenos puedan hacer uso de todo su potencial.
2. Ante la presencia de mobbing y clima laboral no idóneo percibido por los médicos pertenecientes al departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021, se deben iniciar actividades y medidas pertinentes para realizar intervenciones individuales y grupales con la finalidad de evitar, disuadir y/o identificar este fenómeno.
3. Crear y socializar los medios necesarios para poder resolver casos identificados de mobbing salvaguardando la honra de las partes que intervienen en dicha situación.
4. Ante los resultados que muestra el presente estudio, se recomienda tomar como antecedente el mismo para realizar una investigación de mayor envergadura, que incluya a todo el Hospital Regional Lambayeque.

REFERENCIAS

- Albán, S. (2015). Clima laboral y participación según la percepción de los docentes de la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán – Piura. (tesis de maestría). Universidad de Piura. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3184>.
- Anand, T., et al. (2016). Workplace violence against resident doctors in a tertiary care hospital in Delhi. *The National medical journal of India*, 29(6), 344–348. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28327484/>
- Antunes J. (2017). Assédio moral no trabalho: revendo a evidencia workplace bullying: reviewing the evidence. 18 (3), 669-680. <http://dx.doi.org/10.15309/17psd180304>.
- Ares, A., Ortega M. (2018). Mobbing in health workplace. El acoso laboral en el ámbito sanitario. *Medicina clínica*, 150(5), 198–201. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2017.06.034>.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Madrid.
- Campero, E. y col. (2016). Mobbing en el personal de salud: estudio piloto en un hospital de Cusco, Perú 2015. *Acta Médica Peruana*, 33(2), 161-162. Recuperado en 17 de diciembre de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172016000200015&lng=es&tlng=es.
- Cannavò, M. et al. (2019). Work Related Violence As A Predictor Of Stress And Correlated Disorders In Emergency Department Healthcare Professionals. *La Clinica terapeutica*, 170(2), e110–e123. <https://doi.org/10.7417/CT.2019.2120>
- Leymann (1990). Important note in preface to Heinz Leymann, “Mobbing and Psychological Terror at Workplaces,” *Violence and Victims*. Springer Publishing Company.

- Cassitto M. G., Fattorini E., Gilioli R., Rengo C. (2004). Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. Serie de Protección de la Salud de los Trabajadores. 4(4), 1-50. http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4sp.pdf.
- Cheung, T., Lee, P. H., & Yip, P. (2018). The association between workplace violence and physicians' and nurses' job satisfaction in Macau. *PLoS one*, 13(12), e0207577. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0207577>.
- Copeland, D., & Henry, M. (2018). The relationship between workplace violence, perceptions of safety, and Professional Quality of Life among emergency department staff members in a Level 1 Trauma Centre. *International emergency nursing*, 39, 26–32.
- Cruz, R. (2016). La cultura organizacional y calidad del servicio educativo en el CETPRO publico Huaral, 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo Lima Norte. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8326/De%20Ia%20Cruz_ORC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Departamento de Cirugía, del Hospital Regional Honorio Delgado. (2010). Manual de organización y funciones del departamento de cirugía. Arequipa, Perú. https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13834/PLAN_13834_2016_CIRUGIA.PDF.
- Díaz C. H. (2019). Gerencia estratégica como factor de competitividad en entornos cambiantes. *Dialnet*. 124-0099 (25), 1-25. [http://DialnetGerenciaEstrategicaComoFactorDeCompetitividadEnEnt7380672\(1.pdf\)](http://DialnetGerenciaEstrategicaComoFactorDeCompetitividadEnEnt7380672(1.pdf)).

- Ellis Yard, M., García Martín, D., & Phillips Ellis, M. (2021). Salud mental y mobbing. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 22(3), 40-50. Recuperado de <http://www.revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/224>.
- Galloza R, Melyza G. (2017). Prevalencia y características de la violencia laboral tipo II en médicos de los hospitales de Piura. tesis para optar el título de médico cirujano, universidad de Piura. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16913>.
- García J. Z. (2018). Mobbing y clima laboral, [tesis de grado para obtener el título de psicóloga industrial / organizacional en el grado académico de licenciada, Universidad Rafael Landívar facultad de humanidades, Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrzd/2018/05/43/Garcia-Jacqueline.pdf>.
- Goncalves, A. (2000). El Clima como término Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Bogotá. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ecgarbuglia.pdf
- González J.L., Rodríguez M.J. (2005). Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Editorial EOS, Madrid. <http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/manual-lipt60.pdf>.
- González, J.L. (2002). El maltrato psicológico. Cómo defenderse del “mobbing” y otras formas de acoso. Madrid: España. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317121010.pdf>.
- Hirigoyen, M. F., (2001). El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. 154-157. https://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/TRABAJO_ALONZO/el_acoso_moral_en_el_trabajo.pdf.

- Instituto de Estudios Laborales de ESADE (2003). Informe Randstan, acoso moral (Mobbing). N° 2. Randstan work solutions. https://itemsweb.esade.edu/biblioteca/archivo/Informe_Randstad_a_coso_moral.pdf.
- Jimenez, D., Jimenez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Revista Ciencia UNEMI Vol. 9 - N° 18, pp. 26 – 34. Ecuador. <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/301>.
- Juárez Adata, Salvador. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. Revista Cubana de Salud Pública, 44(4), 97-111. Recuperado en 17 de diciembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000400097&lng=es&tlng=es.
- Kahale, D. (2012). La protección jurídica del acoso laboral. México D.F.: Editorial Nuevo León.
- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del “Mobbing” en el trabajo. European journal of work and organizational psychology. 5 (2), 165/184. <https://www.kwesthues.com/eLeymannEJWOP1996.pdf>.
- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral “Mobbing” en el trabajo. Universidad de Umea (Suecia). European Journal of Work and Organizational Psychology.
- Leymann, H. (1997). The Mobbing Encyclopedia. Bullying. The Definition of Mobbing at Workplaces. Madrid: Pirámide.

- Llanos M., Treisy R., Guzmán C. (2017) Factores asociados al Mobbing y sus consecuencias en la salud mental del trabajador sanitario. Tesis para optar el Título de médico Cirujano. Universidad Norbert Weiner. Perú.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/630?show=full>.
- Lorenz, K. (1991). I am-where are you? The behavior of geese. München: Piper.
- Martin B. (2000). Bullying at Work: How to Confront and Overcome It. Journal of Organizational Change Management.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jocm.2000.13.4.401.1/full/html>.
- Medicna M. y col (2017). Síndrome de Mobbing en médicos especialistas en un hospital de segundo nivel en México, México.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=70558>.
- Milner, A., et al. (2017). The relationship between working conditions and self-rated health among medical doctors: evidence from seven waves of the Medicine In Australia Balancing Employment and Life (Mabel) survey. BMC health services research, 17(1), 609.
<https://doi.org/10.1186/s12913-017-2554-z>.
- Montoya, R. (2020). Clima laboral en los servicios de neonatología de dos IPRESS nivel III de EsSalud La Libertad, durante el COVID 19. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión de los servicios de salud. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4e3e45eb7411ab7c2354cf7cf2be7fd6/Details.

- Morales, F., y col. (2021). Acoso psicológico laboral (Mobbing) y su impacto en el clima y desempeño laboral en maestros del sistema público de enseñanza del área sur de Puerto Rico. *MLS Psychology Research*, 4(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33000/mlspr.v4i1.642>.
- Nevo, T., et al. (2019). Manifestations of verbal and physical violence towards doctors: a comparison between hospital and community doctors. *BMC health services research*, 19(1), 888.
<https://doi.org/10.1186/s12913-019-4700-2>.
- Nikolić, D., & Višnjić, A. (2020). Mobbing and Violence at Work as Hidden Stressors and Work Ability Among Emergency Medical Doctors in Serbia. *Medicina (Kaunas, Lithuania)*, 56(1), 31.
<https://doi.org/10.3390/medicina56010031>.
- Ochoa, C., y col. (2021). El acoso laboral. *Revista Universidad y Sociedad, revista Cielo*.13(2), 113-118. Abril de 2021. Cuba. Recuperado en 16 de diciembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202021000200113&lng=es&tlng=es.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral (CL-SPC) Manual (1). Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Piñuel I., Oñate A., I. (2002). Resultados del barómetro Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral. La incidencia del Mobbing acoso psicológico en el trabajo en España. 2, 89-95. <https://Dialnet-LaIncidenciaDelMobbingOAcosoPsicologicoEnElTrabajo-640312.pdf>.

- Puitiza L. y col. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microrred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31), 71-85. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.06>.
- Sáez, M. C. y García, M. (2005). *Violencia psicológica en el trabajo: Mobbing*. (pp. 191-204). Madrid: Psicología Pirámide. <http://www.scielo.org.co/scieloOrg/php/reflinks.php?refpid=S0121>.
- Saldaña L. A. (2017). *Clima Laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales*. Tesis para optar grado de Magister. Universidad Cesar Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8718/Salda%C3%B1a_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Sánchez Trujillo, M., & García Vargas, M. de L. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>.
- Silvia E, Cabanillas K, Vergara E (2015). *Bullying en los internos de medicina en hospitales del departamento de Lambayeque*. <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/160>.
- Sun, T., et al. (2017). Workplace violence, psychological stress, sleep quality and subjective health in Chinese doctors: a large cross-sectional study. *BMJ open*, 7(12), e017182. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-017182>.
- Trujillo F., Valderrabano M., Hernández R. (2007). *Mobbing: Historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones*. 17 (29), 71- 91. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>.

- Ulises, J., Quiroz, S., Delgado, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943.
- Vaca, J. (2010). *El Acoso Laboral en la Administración Pública*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30926>.
- Vera L.; J. (2014). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de gerencia de la RALL, en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray*. Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4030>.
- Wendel, J. (2018). *Bossing: 7 de cada 10 mexicanos ha sufrido acoso laboral*. <https://www.occ.com.mx/blog/bossing-acoso-laboral/>.

ANEXOS ANEXO 1. Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	ESCALA DE MEDICIÓN
MOBBING	Situación de violencia psicológica extrema, recurrente en tiempo originada por uno o más trabajadores con la finalidad de afectar el entorno laboral y por ende el desempeño de otro u otros trabajadores. Hirigoyen (1998) refiere que dichas conductas están abocadas no solo a causar daños psicológicos en un determinado espacio laboral, sino también físicas. Varía (2002) describe el objetivo final de este fenómeno, el cual es eliminar al afectado, identificando 3 factores, acosador(es), acosado(s), y el entorno en común.	<p>LPIT - 60 ESCALA DE MEDICION TIPO LIKER: 0 - 4 NEAP: Contaje simple de todas las respuestas distintas de cero. IMAP = Suma de los valores asignados a cada estrategia / NEAP. IGAP= Suma valores asignados a cada estrategia / n° de items contestados. IGAP en más de 2 dimensiones una puntuación centil 60 o por encima: ALTA PROBABILIDAD DE PADECER ACOSO LAB. IGAP más de 2 dimensiones una puntuación por encima del centil 30 y por debajo del 60 , podemos definir un caso con moderada probabilidad de acoso. IGAP o en más de tres dimensiones por encima del centil 15 hasta el centil 30, ambiente genera estres, pero sin llegar al acoso.</p>	DESPRESTIGIO LABORAL	5,10,17,18,28,49,50,54-60	NINGUNO O NUNCA POCO REGULAR O ALGO MUCHO TODO O SIEMPRE	ORDINAL
			ENTORPECIMIENTO DEL PROGRESO	14,27,32-35,37	NINGUNO O NUNCA POCO REGULAR O ALGO MUCHO TODO O SIEMPRE	ORDINAL
			INCOMUNICACION O BLOQUEO DE LA COMUNICACIÓN	3,11-16,51,53	NINGUNO O NUNCA POCO REGULAR O ALGO MUCHO TODO O SIEMPRE	ORDINAL
			INTIMIDACIÓN ENCUBIERTA	7,9,43,44,46-48	NINGUNO O NUNCA POCO REGULAR O ALGO MUCHO TODO O SIEMPRE	ORDINAL
			INTIMIDACIÓN MANIFIESTA	1,2,4,8,19,29	NINGUNO O NUNCA POCO REGULAR O ALGO MUCHO TODO O SIEMPRE	ORDINAL
			DESPRESTIGIO PERSONAL	6,20,21,24,25,30,31	NINGUNO O NUNCA POCO REGULAR O ALGO MUCHO TODO O SIEMPRE	ORDINAL
			OTROS	22,23,26,36,38-42,45	NINGUNO O NUNCA POCO REGULAR O ALGO MUCHO TODO O SIEMPRE	ORDINAL

ANEXO 1. Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA LABORAL	Conglomerado de características y factores propios del lugar donde se desarrolla un trabajo, que influyen en la motivación, acciones y forma de realizar dicho trabajo (Bordas, 2016) que son observadas de modo directo e indirecto por todos los empleados (Hall, 2009), originando de esta manera distintas formas de interacciones sociales entre ellos (Méndez, 2006), obteniendo comportamientos clasificables como positivos o negativos que se relacionan directamente con los resultados que son alcanzados por la organización que los alberga. (Goncalves, 2000).	ESCALA CL-SPC MEDICION DE CLIMA LABORAL (PALMA 2004) PUNTUACION ESCALA TIPO LIKER DEL 1 AL 5 MUY FAVORABLE: 210-250/ FAVORABLE: 170-209/ MEDIO:130-169 / DESFAVORABLE: 90-129 / MUY DESFAVORABLE: 89 O MENOS	AUTORREALIZACION	1,6, 11, 16,21, 26, 31, 36,41, 46	TOTAL DESACUERDO DE ACUERDO NI DE ACUERDO NI EN D EN DESACUERDO TOTALMENTE EN DESA	ORDINAL
			SUPERVISION	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	TOTAL DESACUERDO DE ACUERDO NI DE ACUERDO NI EN D EN DESACUERDO TOTALMENTE EN DESA	ORDINAL
			COMUNICACIÓN	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	TOTAL DESACUERDO DE ACUERDO NI DE ACUERDO NI EN D EN DESACUERDO TOTALMENTE EN DESA	ORDINAL
			CONDICIONES LABORALES	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	TOTAL DESACUERDO DE ACUERDO NI DE ACUERDO NI EN D EN DESACUERDO TOTALMENTE EN DESA	ORDINAL
			INVOLUCRAMIENTO PERSONAL	7 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42,	TOTAL DESACUERDO DE ACUERDO NI DE ACUERDO NI EN D EN DESACUERDO TOTALMENTE EN DESA	ORDINAL

ANEXO 2. Instrumentos

LIPT - 60

© González de Rivera.

Nº _____

TIPO DE CONTRATO: _____ EDAD: _____

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

Marque con una cruz (X):

Cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto

Uno ("1") si la ha experimentado un poco

Dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente

Tres ("3") si la ha experimentado bastante y

Cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras	0	1	2	3	4
10. No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o	0	1	2	3	4

infundados sobre usted					
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4

26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31. Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4

34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle	0	1	2	3	4

oportunidad de defenderse					
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4

51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4

B. CUESTIONARIO CL – SPL (2004)

Escala de Opiniones CL-SPC (Autor: Sonia Palma, 2004) A continuación usted encontrará un cuestionario que consta de 50 preguntas, el cual busca medir el clima laboral en su organización. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con un aspa (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo. El presente cuestionario es confidencial y anónimo y sólo tiene fines investigativos. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.

Tome en consideración la siguiente gradiente: Total Desacuerdo (1); Desacuerdo (2); Indeciso (3); Acuerdo (4); Total Acuerdo (5).

1. Existen oportunidades de progresar en la institución	1	2	3	4	5
2. Se siente comprometido con el éxito de la organización	1	2	3	4	5
3. El superior brinda apoyo para superar	1	2	3	4	5
4. se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	1	2	3	4	5
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1	2	3	4	5
6. El jefe se preocupa por el éxito de sus empleados	1	2	3	4	5
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	1	2	3	4	5
8. En la organización se mejoran continuamente los metodos de trabajo	1	2	3	4	5
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente	1	2	3	4	5
10. Los objetivos de trabajo son retadores	1	2	3	4	5
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	1	2	3	4	5
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	1	2	3	4	5
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	1	2	3	4	5
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	1	2	3	4	5
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	1	2	3	4	5
16. Se valoran altos niveles de desempeño	1	2	3	4	5

17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	1	2	3	4	5
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	1	2	3	4	5
19. Existen suficientes canales de	1	2	3	4	5
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo	1	2	3	4	5
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	1	2	3	4	5
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	1	2	3	4	5
23. Las responsabilidades del cuerpo están claramente definidas	1	2	3	4	5
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	1	2	3	4	5
25. Se cuenta con la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	1	2	3	4	5

26. Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse	1	2	3	4	5
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	1	2	3	4	5
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	1	2	3	4	5
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos	1	2	3	4	5
30. Existe buena administración de los recursos	1	2	3	4	5
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	1	2	3	4	5
32. Cumplir con las tareas laborales es una tarea estimulante	1	2	3	4	5
33. Existen normas y procedimientos como guías de	1	2	3	4	5

trabajo					
34. La institución, fomenta y promueve la comunicación interna	1	2	3	4	5
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	1	2	3	4	5
36. La empresa promueve el desarrollo personal	1	2	3	4	5
37. Los producto y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	1	2	3	4	5
38. Los objetivos de trabajo estan claramente definidos	1	2	3	4	5
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	1	2	3	4	5
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	1	2	3	4	5
41. Se promueve la creación de ideas creativas o innovadoras	1	2	3	4	5
42. Hay clara definición de visión, misión y los valores en la institución	1	2	3	4	5
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	1	2	3	4	5
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	1	2	3	4	5
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	1	2	3	4	5
46.se reconocen los logros en el trabajo	1	2	3	4	5
47. La organización es buena opcion para alcanzar la calidad de vida laboral	1	2	3	4	5
48. Existe un trato justo en la institución	1	2	3	4	5
49.Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	1	2	3	4	5
50. La remuneración esta de acuerdo al desempeño y los logros	1	2	3	4	5

ANEXO 3. Constancia de aprobación de proyecto

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - CHICLAYO
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**CONSTANCIA DE APROBACION DE
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN**


GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
Dr. Carlos Martín Prietel Nazario
C.M.P. 45334 RNE: 21199
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

El comité en ética e investigación, luego de haber revisado de manera expedita el proyecto de investigación: **"MOBBING Y CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO 2021"**. Otorga la presente constancia al investigador:

ALEJANDRO ALARCON DE LA TORRE UGARTE (personal externo)

Y se resuelve:

1. Aprobar la ejecución del mencionado proyecto.
2. Se extiende esta constancia para que el proyecto pueda ser ejecutado en Área Quirúrgica, bajo modalidad de encuesta física y virtual con link: <https://docs.google.com/forms/d/1HSS4OWWntzG17ZnStUPNM1bLXuW73o1N20V1hrLkWX4/edit>.
3. El investigador se compromete a usar la data colectada durante el presente estudio solo para la realización de este y a guardar la confidencialidad que se amerita desde su inicio hasta su publicación.
4. El investigador debe presentar el informe final al culminar la investigación.
5. La presente constancia es válida hasta Febrero del 2022.

Chiclayo, 20 de Diciembre del 2021


GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
Dr. Carlos Martín Prietel Nazario
C.M.P. 45334 RNE: 21199
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

Código Inv: 211-074-22CEI
Doc de factibilidad: SisGedo N° 4045957-0-4046468-(3)

Prolg. Augusto B. Leguía N°100-Esquina Av. Progreso N° 110-120-Lambayeque-Chiclayo
Teléfono 074 480420 Anexo: 1060

ANEXO 4. Consentimiento informado

MOBBING Y CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO 2021.

N° _____

Estimado Doctor, Mí nombre es Alejandro Alarcón De La Torre Ugarte, médico traumatólogo, que actualmente me encuentro cursando la Maestría gestión en los servicios de salud, en la Universidad Cesar Vallejo; presento mi proyecto de investigación cuyo título se puede leer líneas arriba, como requisito para obtener el grado de magister correspondiente

Propósito: determinar si el mobbing (acoso laboral), se relaciona con el clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, durante el año 2021. Cuyos resultados y conclusiones aportarán información importante en el planeamiento de intervenciones futuras.

Participación: resolviendo los siguientes cuestionarios:

- Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60
- Cuestionario escala de opiniones Laboral CL-SPC 2004.

Para medir la variable mobbing y clima laboral respectivamente.

Tiempo aproximado por cada cuestionario: 10 minutos

Confidencialidad: La información revelada será guardada y su identidad no será revelada. la información vertida solo será utilizada en el presente estudio y se maneja de manera confidencial. Habiendo sido informado(a) del estudio, he conocido el objetivo, y la confidencialidad de la información obtenida. He sido informado(a) también, de la forma de cómo se realizará el estudio y de cómo se tomarán los datos. Por lo anterior:

_____ doy mi consentimiento formar parte del presente estudio de manera voluntaria.

ANEXO 5. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	ARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿El mobbing tiene relación con el clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo 2021?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar si el mobbing tiene relación con el clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el presente año 2021.</p>	<p>H0: El mobbing tiene relación con el clima laboral del departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el año 2021.</p> <p>H1: El mobbing no tiene relación con el clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el año 2021.</p>	<p>MOBBING</p> <p>CLIMA LABORAL</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Médico perteneciente al departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el 2021.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Todos los médicos (asistentes y residentes) pertenecientes al departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, durante el 2021.</p> <p>MUESTRA</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>Exploratoria</p> <p>Correlacional</p> <p>Descriptiva</p> <p>Transversal</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario escala de opiniones Laboral CL-SPC 2004.</p> <p>Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Se utilizó el programa SPSS versión 25, y como estadístico se empleó Rho de spearman.</p>

<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de mobbing en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral en departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre mobbing y dimensiones de clima laboral en departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021?.</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>1.Determinar el nivel de mobbing en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021.</p> <p>2.Determinar el nivel de clima laboral en departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021.</p> <p>3.Identificar la relación entre mobbing y dimensiones de clima laboral en el departamento de cirugía del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021.</p>			<p>No requiere, ya que la población total de médicos pertenecientes al departamento de cirugía del Hospital Regional ambayeque, durante el 2021, es de 120. e estudiará a toda la población.</p>	
--	---	--	--	--	--



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALARCON DE LA TORRE UGARTE ALEJANDRO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MOBBING Y CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHCILAYO 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ALARCON DE LA TORRE UGARTE ALEJANDRO DNI: 42863170 ORCID 0000-0002-8759-9911	Firmado digitalmente por: AALARCONAL85 el 20-01-2022 19:16:28

Código documento Trilce: INV - 0503416