



UNIVERSIDAD LATINA  
CAMPUS CUERNAVACA  
CON INCORPORACIÓN A LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO  
CON CLAVE DE INCOPORACIÓN 8344-25  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

**EL ACOSO LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL**

TESINA  
PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA

**MARIA FERNANDA GARCIA ARANDA**

DIRECTORA DE TESINA

DRA. OLGA MARÍA SALINAS AVILA.

COMITÉ RECEPCIONAL

MTRA. LETICIA CORTES CABRERA  
MTRO. DAVID VARGAS GONZÁLEZ

CUERNAVACA, MORELOS

FEBRERO 2022



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a:

A mi madre, quien sin su apoyo incondicional no me encontraría en este punto de la vida, gracias a sus valores y principios me han formado como el ser que soy que busca la superación, que con su amor, dedicación y paciencia me ha permitido llegar a la conclusión de un sueño y meta más para mí.

A mi Abuela, que siempre me ha mostrado lo que es tener carácter, no rendirse ante nada y siempre salir adelante de la mejor manera, que me ha demostrado que lo más importante son las experiencias que se viven con los seres más queridos, sin duda alguna eres un gran ejemplo de vida.

A mi padre que aunque no ha estado conmigo desde los 6 años, siempre desde el cielo me ha visto crecer y ha estado a mi lado apoyándome y permitiéndome ser la persona que ahora soy y gracias a él por brindarme la familia que hoy en día tengo.

A mi hermano que me ha demostrado que hay cosas que no están planeadas en la vida, que la vida da mil vueltas pero que de los peores momentos algo se aprende, que lo más importante es saber que siempre contarás con un ser tan incondicional y que sabes que siempre se preocupa por tu bienestar.

A mi familia paterna y materna, principalmente a mi primo favorito que me ha demostrado que no todo en la vida nos ha sido regalado que es necesario luchar por nuestros sueños para ser mejores personas y darnos la calidad de vida que buscamos y merecemos.

Finalmente quiero dedicarlo a las amistades incondicionales que están conmigo en todo momento y que siempre han estado en las buenas y en las malas para demostrarme que si existe una amistad sincera y al compañero de aventuras que se encuentra a mi lado.

## Agradecimientos

Quiero expresar mi agradecimiento a cada uno de los Maestros y directores que he tenido a lo largo de mi vida que me han enseñado cosas tan importantes y que lo más importante siempre será una educación de calidad.

A las personas que confiaron en mi al brindarme el apoyo que necesité para continuar mis estudios, en el caso de la universidad a la que fue mi coordinadora, la contadora, mis compañeros cuando fui becaria.

Actualmente a la universidad que me ha visto forjar mis conocimientos y llevarlos a cabo en el mundo laboral, a mis jefes que me han apoyado incondicionalmente y a cada uno de los compañeros que tuve en mi ámbito laboral.

A mis compañeros escolares que han tenido que compartir conmigo clases, porque de cada uno he aprendido cosas diferentes.

A el SAT de Cuernavaca que me permitió realizar mi servicio social.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Mtra. Olga María Salinas Ávila quien con su dirección, conocimiento, desarrollo, enseñanza y que sin su apoyo y guía nada de esto sería posible.

# Índice

Dedicatoria	I
Agradecimientos	II
Índice	III
Índice de Gráficas	V
Índice de Tablas	VI
Resumen	VII
Introducción	1
Capítulo I. Antecedentes de la investigación	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Planteamiento del problema.	10
1.3 Preguntas secundarias	11
1.4 Objetivo general de la Investigación	11
1.4.1 Objetivos Específicos de la investigación	11
1.5 Justificación	12
1.6 Alcances y Limitaciones	12
Capítulo II. Marco teórico	13
2.1 Acoso laboral	13
2.1.1 Antecedentes del acoso laboral	13
2.1.2 Concepto de acoso laboral	14
2.1.3 Clases del acoso laboral	15
2.1.4 Fases del acoso laboral	15
2.2 Clima organizacional	16

2.2.1 Antecedentes del clima organizacional	16
2.2.2 Concepto del clima organizacional	17
2.2.3 Enfoques del clima organizacional	20
2.2.4 Tipos de clima organizacional	22
2.3 Relación entre el acoso laboral y el clima organizacional	26
Capítulo III. Metodología	28
3.1 Tipo y diseño de investigación	28
3.2 Muestra de la investigación	29
3.3 Técnicas e Instrumentos de la investigación	29
3.4 Procedimiento de la investigación	33
Capítulo IV. Análisis de resultados	34
4.1 Resultados Sociodemográficos de la muestra.	34
4.2 Resultados de la escala EDCO	35
4.3 Resultados de la entrevista	44
Discusión y conclusiones	48
Propuesta	50
Referencias bibliográficas	51

## Índice de Gráficas

Gráfica 1 Puntaje total de la Escala EDCO.....	37
Gráfica 2 Total de Relaciones Interpersonales .....	38
Gráfica 3 Total de Estilo de Dirección .....	39
Gráfica 4 Total de Sentido de Pertenencia .....	40
Gráfica 5 Total de Retribución .....	41
Gráfica 6 Total de Disponibilidad de Recursos .....	42
Gráfica 7 Total de Estabilidad .....	43
Gráfica 8 Total de Claridad y Coherencia en la Dirección .....	44
Gráfica 9 Total de Valores Colectivos .....	45

## Índice de Tablas

Tabla 1 Edad de los trabajadores que participaron en este estudio ..... 36

Tabla 2 Resultados de Cuestionario a Colaboradores de dos Institutos Educativos ... 37

## Resumen

La presente tesis realiza una investigación de cómo el acoso laboral puede afectar en un clima organizacional, es por ello que las empresas deben de saber más sobre lo que es el acoso laboral, su definición, como evaluarlo y erradicarlo. También analizar la influencia del acoso laboral en el clima organizacional de una empresa.

Las pruebas aplicadas fueron en dos instituciones educativas privadas diferentes, con una muestra de 10 trabajadores con un rango de edad entre los 29 y 46 años.

Los instrumentos que se ocuparon en esta investigación fueron los siguientes Escala de clima laboral EDCO y Cuestionario de tipo abierto.

Con respecto a los resultados obtenidos en lo que es la prueba EDCO con una muestra de 10 colaboradores pudimos observar que los resultados fueron bastante buenos, en donde no se presentaban afectaciones en lo que respecta al clima organizacional, sin embargo se cuestionaron varios factores que posiblemente fueran de predisposición para no responder de manera totalmente honesta

En cuanto al cuestionario de ocho preguntas con respuestas abiertas se observó que no hay una afectación tan directa en lo que es el acoso laboral, pero que si ha existido en muy pocas ocasiones dentro de su trabajo.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Acoso laboral, Mobbing.

## Introducción

Este trabajo de investigación surge con la finalidad de saber que afectación presenta el acoso laboral en un clima organizacional, en dos instituciones educativas diferentes.

La característica principal es porque en México existe muy poca la investigación sobre el tema y su erradicación es limitada, sin embargo, muy pocas empresas se preocupan realmente por detectarlo y erradicarlo de su empresa, ya que no toman en cuenta que es algo que poco a poco puede ir afectando en lo que respecta a su producción general de la empresa o institución.

En el primer capítulo se describen los antecedentes de cada una de las dos variables, mencionándonos cuál es la definición del acoso laboral conocido de otra manera como mobbing, al igual que de donde se origina y mencionando los diferentes autores que han hablado sobre su conceptualización de lo que es este término, al igual que la definición y antecedentes de lo que es el clima organizacional, de acuerdo a varios autores, nos indican que un buen clima organizacional brindará un mejor desempeño a la empresa, colaboradores más satisfechos y contentos brindarán mejores resultados, también observamos el planteamiento del problema ya que en México hay escasas investigaciones, las preguntas secundarias, objetivo general, objetivos específicos, justificación y los alcances y limitaciones que tiene esta investigación. En cuanto a nuestro segundo capítulo podemos observar el marco teórico en donde se mencionan aspectos relevantes de ambas variables en el caso del acoso laboral hablamos sobre sus antecedentes, concepto, clases y fases, en el caso del clima organizacional se habla sobre sus antecedentes, concepto, enfoques y tipos, y para concluir se habla sobre la relación que tienen ambas variables.

En nuestro tercer capítulo se presenta la metodología de la investigación que busca demostrar y describir que procesos se realizaron para obtener resultados de la presente investigación, la cual tiene un tipo y diseño de investigación con el siguiente enfoque cuantitativo no experimental y la muestra. En el caso de nuestro capítulo cuatro podemos observar la descripción de los resultados obtenidos de los dos instrumentos aplicados,

EDCO y cuestionario abierto para saber sobre el acoso laboral que viven los colaboradores de ambas instituciones.

# Capítulo I. Antecedentes de la investigación

## 1.1 Antecedentes

En la actualidad, el área laboral es parte vital del ser humano, esto porque es parte de nuestra cotidianidad, el presente documento busca hacer una relación e investigación sobre cómo el acoso laboral mejor conocido como Mobbing afecta el en el clima organizacional, desencadenando varios problemas psicológicos o biológicos en los colaboradores de las empresas ya sea individual o colectivamente hablando. Esta investigación se centra en como cuestiones hostigamiento van generando un clima organizacional nada favorable, en donde el empleado lo que busca es ya no sentirse de esa manera por lo cual puede causar una deserción, este tipo de características no solo afectan a la vida laboral del empleado, si no su vida personal y también a su clima de trabajo teniendo bajos resultados de lo esperado y no por falta de productividad si no el hecho de no sentirse a gusto en su centro de trabajo.

Para ello, en los siguientes documentos de investigación se trata de describir los resultados de trabajos que relacionan las variables mencionadas.

Uno de los estudios es el de Noriega &, Enriquez (2018) estos autores hacen saber que en nuestro país no hay estudios que evalúen las relaciones entre calidad de vida, acoso laboral, síntomas depresivos y ansiedad en los residentes en un hospital de Especialidades Centro Médico Nacional SXXI. Detectaron que hay un creciente número de casos de depresión mayor y ansiedad generalizada, esto en conjunto de ideación suicida que contribuye a que los residentes tengan planes de abandono del trabajo. Esto se vio como resultado de la entrevista psiquiátrica del acoso laboral en los residentes. El propósito de esta investigación fue evaluar el acoso laboral y su relación con los niveles de calidad de vida, ansiedad y depresión en los residentes del hospital de la UMAE Centro Médico Nacional Siglo XXI. Este estudio consiste en la medición de las escalas de acoso laboral de Leyman el SF36, BAI y BDI, por medio de la realización y envío del cuestionario a los participantes vía e-mail y whatsapp, mediante la aplicación de Google formularios. Esta investigación permite conocer y detectar puntos específicos de acción para promover la salud mental de la población de residentes.

La investigación por los autores Acosta, Cervantes, Valero & Fontalvo (2020) la finalidad de esta investigación fue analizar la percepción el acoso laboral dentro de una Institución Educativa en Colombia, esta investigación fue de tipo cuantitativo, con una población de 72 funcionarios entre docentes, administrativos y servicios generales, a la cual se aplicó, una encuesta en escala Likert para la recolección y medición de datos y la escala de Cisneros para valorar el acoso laboral en seis dimensiones fundamentales: comunicación en el trabajo, contacto social en el trabajo, descredito de la capacidad laboral y profesional, riesgo a la salud física y otras. Los resultados evidenciaron mayor grado de acoso en entre los docentes y en menor grado entre administrativos, se percibieron conductas como: falta de expresión, críticas o regaños, calumnias, descredito, la no consideración de iniciativas, reconocimientos y preferencias. Así mismo, los que les apoyan reciben amenazas, informan mal sobre su permanencia y dedicación al trabajo, controlan sus horarios, no se sienten feliz al llegar a su trabajo. Finalmente, se concluye que existe un acoso laboral horizontal, en comunicación, contacto social y desprestigio personal.

La investigación de los autores Varela, Grassi, de la Iglesia, Caputo, García, Hidalgo & Colombo (2009), es de tipo cualitativa y sus objetivos son acerca de la construcción del concepto de acoso laboral dentro del marco de la Psicología Jurídica. Estudiaron las situaciones sociolaborales e histórico-culturales. Se trabajó en un rastreo bibliográfico exhaustivo, en la realización de entrevistas semidirigidas y en el estudio de casos derivados por la Fiscalía de Investigaciones Administrativas N° 5 al Gabinete Pericial de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. El trabajo se trabajó en relación y articulación entre la noción de acoso laboral y la de daño psíquico, estimando que el acoso laboral provocaría en las personas que lo padecen un daño psíquico. La Psicología Jurídica, siendo una ciencia auxiliar de la Justicia no ha generado, hasta el momento, los suficientes recursos teórico-conceptuales para abordar eficazmente esta problemática, con este trabajo se intentó abordar algunas de las aristas del mismo teniendo en cuenta además que los Psicólogos Forenses son los que deben asesorar a los magistrados acerca de las posibles lesiones psicoemocionales que implican tanto el uno acosa laboral, y el daño psicológico.

En la siguiente investigación el autor Peralta (2004) hace un trabajo de los antecedentes del acoso laboral (Mobbing) revisando varios autores y su origen de este concepto, ya que el origen del tema se deriva de una a los estudios realizados en escuelas en donde se encontraba este tipo de discriminación. Se recabaron investigaciones relacionadas con este problema que afecta a muchas organizaciones con la finalidad de contribuir a la prevención y percepción del mismo. Y que las organizaciones formulen políticas gerenciales y ayudar a las lo colaboradores que lo enfrentan. Para alcanzar al objetivo se ha descrito e informado sobre este concepto, se ha planteado las posibles consecuencias que podrían afectar a las organizaciones y a sus colaboradores. Es importante desarrollar estrategias que apoyen a los colaboradores que han sido sometidos a este tipo de violencia organizacional, la recomendación es complementar un estudio de hostigamiento laboral desde la perspectiva cultural en la que se permita la expresión de los empleados y de las consecuencias de este mal en su vida laboral dentro del contexto del trabajo en su mundo actual.

Los siguientes autores Barrado, Prieto, Ballester, Jorge (2016) presentan un análisis del concepto y los efectos que el mobbing pueden afectar a una empresa y en la sociedad, demostrando la importancia de “efecto-caso-causa” dinámico en el tiempo que puede afectar a cualquier trabajador y que se necesitan implementar medidas que erradiquen este fenómeno que está cada vez más presente en el mundo laboral. Realizaron una investigación de varias propuestas de diferentes autores sobre el mobbing y su afectación en el mundo laboral en España, esta investigación busco brindar información sobre el concepto acoso laboral en donde destacan Leymann (1996), Hirigoyen (2001), Piñuel y Oñate (2006), buscó también hablar sobre la evolución del concepto acoso laboral, las conductas del acoso laboral, clases de acoso laboral, el acoso laboral en función de su procedencia, clases de acoso laboral en función de la intencionalidad del acosador, consecuencias del acoso laboral, consecuencias sobre la víctima, consecuencias sobre la empresa y la sociedad, víctimas de conductas sociales adversas, acoso laboral por sectores, aspectos demográficos del acoso laboral en España, acoso laboral por sexo y Salud de los trabajadores, seguridad de la empresa y

productividad. El acoso laboral cuenta con varias definiciones y todas ellas tienen un común denominador: La utilización de las conductas violentas que destruyen psicológicamente al trabajador, con la finalidad de que abandone voluntariamente su empleo. En cualquier caso el concepto se basa en ser un concepto vivo y cambiante que ha ido evolucionando con la propia sociedad.

Los autores Pinzón & Atencio (2010) busca demostrar Las afectaciones del mobbing en el desempeño laboral y en la salud, de una manera de investigación

La investigación se centró en el la definición del mobbing destacando al siguiente autor sobre la definición de dicha palabra, Según Rodríguez (2003), la palabra “mobbing” proviene del verbo ingles “to mob” que significa atacar en tumulto o atropellar a una persona ejerciendo una violencia psicológica extrema en el lugar de trabajo. También se mencionan los tipos de mobbing Gonzalez (2006) plantea que existen 3 tipos: ascendente, horizontal y descendente. Leymann (citado por Rodríguez, 2003) a partir de sus experiencias, quien diagnosticó más de 1.300 casos, desarrolló cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos: fase de conflicto, fase de estigmatización, fase de intervención desde la empresa y, por último, fase de marginación o exclusión de la vida laboral. En los perfiles Psicológicos se encuentra el perfil del agresor y el perfil de la víctima.

Esta investigación permite identificar que nadie está a salvo del acoso laboral, que se requiere auxilio de otras disciplinas que centren sus estudios en las conductas de los seres humanos y sus relaciones interpersonales, El mobbing es un problema de naturaleza laboral que enrarece las relaciones jurídicas laborales.

El autor Méndez (2005) en su investigación clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004, hace relevancia en cuanto a la importancia de identificar y analizar cómo perciben los empleados el clima organizacional, mencionado que el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de personas.

El instrumento que se eligió para realizar esta investigación es el IMCOC el cual es un instrumento validado y diseñado en el medio empresarial colombiano, se ha adaptado y extendido para su aplicación en otros países confirmado su validez y confiabilidad, el

IMCOC está conformado por 45 preguntas, a partir de 1978 se inició con el diseño de esta prueba con múltiples aplicaciones, gracias al apoyo de estudiantes de pregrado y posgrado de la Universidad del Rosario se pudo dar consistencia y confiabilidad.

Esta investigación hace referencia a antecedentes del clima de organizacional en empresas colombianas, entre 1980 y 2004 en donde señalan que hay cambios importantes en su percepción, con ello se puede afirmar que el clima es aceptable, en razón a la positividad en el promedio total de las variables del IMCOC. Este trabajo ha demostrado que la percepción del clima organizacional no ha cambiado con el tiempo en las organizaciones colombianas. La cultura que predomina en las organizaciones colombianas es consecuencia de los modelos administrativos que los orientan a la gestión de sus directivos.

La autora García (2009) en su investigación clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual, nos menciona que el clima organizacional es un factor importante en el desarrollo empresaria, su estudio, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el espíritu de la organización. Este documento busco realizar una aproximación conceptual de los diferentes autores y evidenciar la importancia del clima organizacional en las organizaciones, al igual se mencionan las diferentes herramientas que se pueden emplear para su medición y diagnóstico.

En cuanto a los autores que nos hablan sobre lo que es clima organizacional se encuentran Gellerman (1960) quien nos habla sobre que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional en 1960. El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes dinámicos y complejos, las empresas claramente están compuestas por personas, grupos y colectividades que generan diferentes compartimientos que afectan o beneficia ese ambiente. Mendez (2006) define el clima organizacional como el resultado de como establecen procesos de interacción social las peronas, estos se ven influenciados por un sistema de valores, creencias y actitudes, así como también de su ambiente interno.

Para Dessler (1976) la importancia del concepto está en la función que esta cumple como vínculo entre aspectos y objetivos de la organización para la cual se trabaja y la

opinión que se forma de ella en términos de autonomía, recompensas, estructura, cordialidad, apoyo y apertura.

Álvarez (1995) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la manifestación y expresión de diversos factores de carácter físico, carácter interpersonal y organizacional.

Chiavenato (2000) argumenta que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

En cuanto a las Herramientas o Métodos de Diagnóstico del clima organizacional se encuentran:

El cuestionario de Litwin y Stringer: el estudio experimental dio origen a este instrumento, de ideó originalmente para poner a prueba ciertas hipótesis acerca de la influencia del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de una organización.

El cuestionario de Rensis Likert Perfil Organizacional: La herramienta utilizada por Likert fue diseñada para medir la naturaleza del sistema de gestión, resultado de relacionar dos instrumentos complementarios: el primero permite identificar qué sistema de gestión pertenece a una organización, de acuerdo con las características organizativas y de actuación de la organización, y el segundo, facilita mostrar las diferencias existentes entre los sistemas de gestión para así medir la naturaleza del mismo.

Modelo de Medición de John Sudarsky-Test de Clima Organizacional (TECLA): En 1977 John Sudarsky, profesor de la Universidad de los Andes, desarrolló en Colombia un instrumento de diagnóstico del clima organizacional llamado TECLA, el cual está fundamentado en la teoría de la motivación de McClelland y Atkinson, en donde se identifican las necesidades de afiliación, logro y poder. Tuvo también las variables por Litwin y Stringer, que son consideradas como dimensiones del clima organizacional,

conformidad, normas, recompensas, responsabilidad, claridad institucional, seguridad, salario y espíritu de grupo.

Modelo de Octavio García: Este instrumento utilizado permite al encuestado expresar sus sentimientos a través de 17 preguntas, cuyas respuestas conducen al establecimiento de un perfil y a encontrar soluciones para mejorar el ambiente de acuerdo a respuestas específicas como por ejemplo: fijar metas para mejorar el clima a través de la corrección de situaciones que resulten altamente negativas, fijar metas para mejorar el ambiente como un todo y tener una base para comparar el cambio del clima organizacional en el tiempo y para otros usos.

Los autores Rivera, Cegarra, Vergara y Matos (2016) en su investigación clima organizacional en el contexto educativo, buscan por objetivo determinar las dimensiones del clima organizacional que propicia el gerente educativos en instituciones del NER 196, en donde para la recolección de la información realizaron un cuestionario con alternativas de selección, para realizar su objetivo los autores buscaron definiciones sobre lo que es el clima organizacional. Mencionan que el clima organizacional en ocasiones también se denomina clima laboral, esto ya que los empleados llevan a cabo sus tareas, en el grado en el que resulta competente en su ejecución y su capacidad para que las acciones que llevan a cabo ejerzan una influencia ascendente y positiva en el contexto organizacional. El clima organizacional tiene influencia directa, esto quiero decir cuanto más positiva la percibe la dirección, y la imagen gerencial, más positiva será la percepción del clima del personal.

Silva (2004) hizo la búsqueda de la eficiencia en las instituciones educativas. El NER 196 está constituido por varias escuelas dispersas dirigidas por el director y subdirector, así como el coordinador de formación permanente, quienes deben promover actividades que lleven a integrarse en un clima de armonía de trabajo, de responsabilidades hacia la excelencia institucional y personal.

## **1.2 Planteamiento del problema.**

El tema tiene escasas investigaciones actuales en México, sin embargo, es una situación que se encuentra muy latente en la vida laboral, y hay muy poco conocimiento de ello.

Ahora, este problema tiene grandes afectaciones en el clima laboral en donde claramente se puede ver un rendimiento menor de los colaboradores en su desempeño de trabajo, en ocasiones este tipo de problemática llega a generar estrés y tensión en los colaboradores. Que claramente se verán afectados en el rendimiento de los colaboradores, las empresas deben de saber identificar la problemática para darle solución y así demostrar que el hecho de que los jefes estén sobre los colaboradores no hará que tengan mejor trabajo y desempeño, el acoso laboral mejor conocido como mobbing tiene una problemática latente y seguramente un gran porcentaje de empresas en México la ejercen.

Adicionalmente, es una problemática mundial que poco a poco ha tratado de encontrar mejores soluciones, pero las empresas deben tener más conocimiento sobre ello, deberán identificar y analizar que el caso del mobbing verá afectado en alcance de la empresa al no tener colaboradores motivados tendrá una caída o un rendimiento menor a lo esperado, lo más importante es el fomento de apoyar a los colaboradores, guiarlos y demostrar que a menor acoso laboral habrá mejor comunicación en la organización y esto beneficiará ampliamente a la empresa en varios aspectos necesarios de su crecimiento.

Enriquez, Noriega (2018) en su investigación sobre Acoso laboral nos mencionan que el acoso laboral es una conducta intimidatoria que se practica contra el trabajador e impacta de manera negativa, la salud de la persona (física y emocional), su desempeño y a su vez la calidad de vida. En el área de salud se ha documentado en estudios internacionales y nacionales se ha documentado una alta prevalencia de acoso en los residentes de las diversas especialidades, con rangos que van desde el 70-93% de las muestras evaluadas (siendo el dato mayor documentado en residentes de pediatría mexicanos). El acoso laboral en los residentes se ha asociado con depresión, ansiedad,

alteraciones en el sueño, apatía, baja autoestima, y deterioro de la calidad de vida en general.

Las dos instituciones educativas privadas se eligieron por la facilidad de aplicación de prueba y cuestionario aplicado, de acuerdo con experiencias se supo que en una de ellas existía un gran acoso laboral en un área en específico por lo cual se decidió aplicar para obtener los resultados de que tan grave era la afectación.

¿De qué manera afecta el acoso laboral en el clima organizacional de una institución educativa?

### **1.3 Preguntas secundarias**

- : ¿Qué es el acoso laboral (mobbing)?
- :¿Describir las repercusiones que genera el acoso laboral en el clima organizacional? Se busca describir.
- ¿Qué afectaciones pueden presentar los colaboradores derivados del acoso laboral?
- ¿Cuál sería una propuesta para disminuir las afectaciones de los colaboradores a causa del acoso laboral?

### **1.4 Objetivo general de la Investigación**

Objetivo: Analizar la influencia del acoso laboral en el clima organizacional de una empresa.

#### **1.4.1 Objetivos Específicos de la investigación**

- 1: Describir el concepto de acoso laboral (mobbing).
- 2: Evidenciar las repercusiones que genera el acoso laboral en un clima organizacional.
- 3: Distinguir las afectaciones derivadas del acoso laboral en los colaboradores

4: Proponer alternativas para disminuir las afectaciones del acoso laboral.

## **1.5 Justificación**

Las empresas deben considerar que el fenómeno de acoso laboral afecta al clima organizacional, a la persona en sí misma y su productividad, e influye en la disminución de la producción del desempeño. Al igual que no exista una satisfacción personal, satisfacción laboral y esto puede influir en una movilidad laboral, que va a ir afectando a las empresas, ya que los colaboradores son pieza fundamental, es por ello que se deben de reconocer e identificar estas características del acoso laboral para que no se vea afectada la empresa de ninguna manera y que su productividad al tener un buen clima organizacional se vea mejorada.

## **1.6 Alcances y Limitaciones**

### **Alcances**

- Este trabajo se enfocará en la investigación del acoso laboral y su afectación en el clima organizacional
- Con esta investigación se permitirá analizar qué repercusiones representa en el contexto laboral el acoso laboral
- Permitir identificar la definición de una manera clara sobre el acoso laboral.
- Aportar que las empresas centren su investigación a factores psicosociales que se ven afectados sobre el acoso laboral

### **Limitaciones**

- Este estudio no abarca implementación y evaluación aplicados.
- La investigación se enfoca únicamente en el contexto laboral
- En México existe investigación limitada sobre el tema

## Capítulo II. Marco teórico

En este capítulo se va a desarrollar el marco teórico que va a sustentar esta investigación.

### **2.1 Acoso laboral**

Es muy importante hacer investigación sobre este tema ya que existe un incremento al pasar de los años, sus consecuencias no solo afectan a la víctima sino también a la empresa, ya que esto va a afectando en el rendimiento del empleado.

El término acoso laboral se integra de múltiples definiciones, pero un factor en común que se maneja en cada una de las características es sobre que es una conducta violenta la cual claramente necesita del papel del acosador y acosado, generalmente la jerarquía de trabajo es la que domina en quien cumple que papel, en este caso se ve más la dominación de un jefe directo a su empleado, el acoso laboral puede llegar a ser físico o psicológico.

#### **2.1.1 Antecedentes del acoso laboral**

El presente apartado se realiza una breve revisión de los principales antecedentes sobre el concepto del acoso laboral.

En la investigación que hace De Miguel y Prieto (2016) Nos menciona que el acoso laboral es una figura tan antigua como el trabajo, sin embargo, el concepto de acoso laboral emergió en la década de los años ochenta con Heinz Leymann quien sugirió la primera definición para este constructo, entendiéndola como aquella situación en la que una persona ejerce violencia psicológica extrema.

En la investigación de Rios Valencia (2016) La Organización Internacional del trabajo (OIT) realizo un estudio en Europa que nos habla sobre las condiciones de trabajo de la Unión Europea, en donde el 9% de los empleados han sido víctimas del mobbing, en el año 2000 la (OIT) la “Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de trabajo en la Unión Europea”.

La organización europea dio su propia definición a este fenómeno “el mobbing es un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto por parte de una o más personas, con el objetivo y/ o el efecto de hacerle el vacío”.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española establece la palabra "acosar" a lo que se define como perseguir, importunar a una persona y no darle tregua ni reposo, con molestias. Por otro lado la parte "laboral", en referido al diccionario se establece como lo "perteneiente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social". De los ya mencionados significados es válido aceptar que en su acepción literal, el acoso laboral implica perseguir, apremiar o importunar a alguien, de manera continua (sin darle tregua ni reposo) en un ámbito perteneciente o relativo al trabajo.

### **2.1.2 Concepto de acoso laboral**

De acuerdo con la investigación de Velázquez (2001) el concepto de acoso laboral se define al acoso laboral como la forma sistemática y recurrente de agresión durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

Leymann en colaboración con compañeros suecos estaban en búsqueda de definir de una manera simple al acto de hostigar y ejercer una violencia psicológica entre colaboradores de una empresa, este término tiene muchas definiciones pero todos concuerdan con que es un acto de agresión de un colaborador a otro y puede ser de diferentes tipos de clases que se van a detallar más adelante, el acoso es un riesgo psicosocial que afecta en el desempeño de los colaboradores, que también afectará en clima organizacional y a su vez al rendimiento o funcionamiento de una empresa.

### **2.1.3 Clases del acoso laboral**

De acuerdo con la autora Martos en el libro “Mobbing o acoso laboral” nos menciona que hay clases de este concepto, que son los siguientes:

#### **Mobbing vertical:**

-Ascendente: Uno o varios subordinados lo ejercen contra su superior.

-Descendente: El superior lo ejerce contra uno o varios subordinados (también llamado específicamente “bossing” desde los orígenes de las investigaciones y por muchos autores). *Esto de acuerdo a las autoras Olga P y Margarita P.*

#### **Mobbing horizontal:**

El que ejercen uno o varios trabajadores sobre otro u otros de su mismo nivel jerárquico. *Esto de acuerdo con las autoras Olga P y Margarita P.*

### **2.1.4 Fases del acoso laboral**

Para Iñaki Piñuel (“Mobbing, Manual de Autoayuda, Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo”), se distinguen 5 fases, de duración variable, que a continuación se resumen:

#### ***1a. Fase de incidentes críticos:***

Se considera que esta fase sea directa a lo que es el acoso psicológico, indicando que su duración suele ser escasa.

#### ***2da. Fase de acoso y estigmatización:***

Se enfoca a la persona elegida, en esta fase se realizan acciones contra la víctima en donde se le hace énfasis en ser una persona torpe, malintencionada y descuidada, Esto provoca que los demás compañeros se unan al “Linchamiento”.

#### ***3. Fase de intervención de la dirección:***

Aparece aquí la figura del "chivo expiatorio", al intervenir los superiores de la organización, el caso de "mobbing" aparece como "caso de la víctima" y no del acosador

#### ***4. Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto:***

Esta fase se caracteriza por la mala interpretación del daño causado de la víctima, presentándole diagnóstico incorrecto que desconcierta más a la víctima y esto le hará creer a la víctima que es responsable de su propio acoso.

#### ***5. Fase de salida o exclusión de la organización:***

En esta fase de acuerdo a la autora se describe que las personas que eligen quedarse en su puesto laboral y afrontar los ataques que reciben, pero esto provoca que existan bajas recurrentes del desempeño a través del tiempo lo cual provocara una baja productividad y serán despedidos.

## **2.2 Clima organizacional**

En la investigación que realizó García (2009) nos indica que el autor Mendez (2006) define que el clima organizacional es un concepto de la sociología, el cual establece procesos de interacción social en donde estos procesos están influenciados por un sistema de valores creencias y actitudes.

Este concepto ha tenido un rol protagónico en la investigación de las empresas ya que es lo que le da funcionamiento a una empresa en donde hay un objetivo en común que la empresa crezca y que los empleados se sientan a gusto en el clima laboral en donde se encuentran, ya que se ha determinado que si el empleado no se siente satisfecho donde labora, tiene inconvenientes con compañeros de trabajo, considera que no habrá un crecimiento laboral o se siente poco valorado, no tendrá los mismos rendimientos que al sentirse a gusto en su ambiente de trabajo.

### **2.2.1 Antecedentes del clima organizacional**

En la investigación realizada por el autor Méndez (2005) nos menciona que los estudios sobre el clima organizacional tienen sus inicios en la década de 1930, afirmando

que el comportamiento humano estaba bajo las funciones del ambiente de la persona o características personales.

En la década de los 70 diversos autores, entre ellos Hackman y Oldman (1974) agregaron que el clima se relaciona con el entorno de trabajo e influye en los procesos de la organización.

En la década de los 90 un mayor número de investigadores empezaron a considerar que el enfoque debería ser integral.

En el año de 1950 surge la Teoría del Comportamiento o Teoría Behaviorista, la cual nace de la Teoría de las Relaciones humanas esta teoría se preocupa de la psicología organizacional y el factor motivacional del trabajador.

El interés del factor humano en la organización permite que se propongan nuevas metas como el lograr un equilibrio tangible e intangible del trabajo, siendo considerado una meta, a este interés se le denominó la Filosofía TEA (Total Environment into Administration) que traducido al español se entiende como "MEDIO Ambiente Total Dentro de la Empresa). Esta filosofía nace con la finalidad de contar con un pensamiento que vincule a las personas con su entorno en este caso organizacional.

El comienzo de la preocupación por el hombre y sus relaciones sociales tiene punto de partida por las causas de productividad en una organización, en Estados Unidos nació la Escuela Humanística de la Administración desarrollada por Elton Mayo en Estados Unidos, teoría por las necesidades de corregir la fuerte tendencia de deshumanización del trabajo, provocadas por la aplicación de métodos rigurosos y las necesidades psicológicas y sociales de los empleados.

### **2.2.2 Concepto del clima organizacional**

En la investigación que realizó García (2009) nos menciona que diferentes autores han dado su concepto sobre lo que es el clima organizacional como se menciona a continuación.

El concepto de Clima Organizacional se ha desarrollado recientemente, pues fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960.

Halpin y Crofts (1962) Se plantea el clima organizacional como la “opinión” que el empleado se forma de la organización. Mencionan como elemento importante del clima el “espirit” cuyo significado es la percepción que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida.

Forehand y Gilmer (1964) que plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman.

Litwin y Stringer (1968). Para ellos el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

Dessler (1976) sugiere que los empleados no operan en el vacío, llegan al trabajo con ideas preconcebidas, sobre sí mismos, quiénes son, qué se merecen, y qué son capaces de realizar.

Según Sudarsky (1977) el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.

Likert y Gibson (1986) plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.

Álvarez (1995) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad.

Gonçalves (1997) considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

El clima organizacional para García (2003) representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Méndez (2006).

Las anteriores definiciones establecen que el clima organizacional es la unificación de características que los individuos componen la organización, que influyen en su comportamiento, lo cual hace que sea necesario para su estudio,

y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional.

Se hace evidente entonces, la dificultad de identificar el clima en función de opiniones personales e individuales, ya que si bien se toman en cuenta dichos juicios, se considera

de mayor valor el análisis de la información general acerca de la percepción que se tiene del clima dentro de una empresa, que el análisis por separado de cada una de las diversas opiniones que resultan para tal caso.

### **2.2.3 Enfoques del clima organizacional**

En el libro el comportamiento humano en las organizaciones por los autores Ascary, Berrun, Peña y Treviño (2015) podemos visualizar los diferentes enfoques del clima laboral o clima organizacional llamado de otra manera en donde nos mencionan que se pueden abordar desde una gama de modelos de acuerdo a lo que se necesite evaluar, pues a lo largo del tiempo han existido varios enfoques con los que se han cumplido de manera efectiva los objetivos establecidos. Mostrar el clima laboral desde diferentes enfoques permite distinguirlo como una variable que influye en los empleados de una organización en aspectos como productividad, rendimiento, confianza, ausentismo, entre otros por lo tanto, es muy importante realizar una evaluación pertinente y adecuada del clima con el fin de buscar armonía y una mejora continua. Hoy en día existen tres enfoques sobre el clima laboral, dentro de estos enfoques en los que se puede ubicar a los trabajos realizados por diversos autores, se desvive como el sujeto se desarrolla en un ambiente dado y este influye en su percepción y comportamiento, por lo que la forma de percibir del sujeto está influenciada por distintos componentes clave de la organización.

#### **Enfoque estructuralista:**

Forehand y Gilmer (1964) estos autores retomaron características permanentes que se distinguen en una organización de otra y que incluyen, por ejemplo: como está constituida la organización, su cultura, sus cimientos y la identidad que influye en el comportamiento de las personas que la conforman, el conjunto de elementos en este enfoque como el comportamiento social, campo, entorno, ecología, ambiente moral y medio situacional es complementando los aspectos psicológicos del medio ambiente interno para que a partir de ello se cuente con un amplio panorama del clima laboral.

#### **Enfoque subjetivo:**

Este enfoque representado por los autores Halpin y Croft (1963) quienes interpretan el clima como la opinión que el trabajador se forma de la organización a través de la percepción que se tiene en cuanto a su función e interacción dentro de esta.

En este enfoque encaja el modelo del autor Likert (1968) ya que considera que el clima debe de ser abordado desde la causa y efecto de la naturaleza específica de cada organización, este modelo aborda el clima dentro de la organización por medio de tres variables:

**Variables causales:** Son sensibles ante la modificación que se da dentro de la organización poseen características como que pueden ser modificadas por cualquier miembro de la organización, son propias a la ley de Newton "para toda acción procederá una reacción igual y contraria a la acción" lo cual provoca que una modificación que puede influir de manera indirecta o directa.

**Variables intermedias:** Se refieren a la relación de subjetividad que se da en la relación entre estímulos y respuestas, es decir el estado interno de una empresa como las actitudes, aptitudes, comunicación, motivaciones, estilos de liderazgo manejo de conflictos, entre otros aspectos.

**Variables finales:** son el producto de las dos variables antes mencionadas por lo que reflejan claramente los resultados de la organización, ejemplo: la rentabilidad, ganancias, y perdidas.

### **Enfoque de síntesis:**

Este enfoque es el más reciente en cuanto a la descripción que proporciona desde el punto de vista estructural y subjetivo. Sus principales exponentes Litwin y Stringer (1967) ellos plantean que el clima es el efecto subjetivo que se percibe de un sistema que da pie al estilo informal de las administraciones y de otros factores ambientales que influyen sobre las actividades como las creencias, valores, y motivación de aquellos que trabajan en una organización determinada.

El enfoque de síntesis comprende la estructura de intervención y cambio de clima (Brunet, 1987) que a la vez incluye variables como la estructura, relaciones de la interacción social y el proceso de organización.

Etapa 1: se inicia con los cambios que corresponden a los aspectos conductuales de los sujetos en la interacción social.

Etapa 2: se realiza un análisis de información a partir de los resultados obtenidos en el estudio de clima, donde posteriormente se establecen cambios, ajustes y mejoras.

Etapa 3: se evalúa la implementación de los cambios, ajustes y mejoras que se llevarán a cabo después de la primera evaluación.

Etapa 4: se formalizan y establecen los cambios con el fin de mantenerlos y lograr un desarrollo organizacional.

#### **2.2.4 Tipos de clima organizacional**

En el libro Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos, por los autores Jáuregui, K. y Louffat, E. (2019). Mencionan cuales son los tipos de clima organizacional que a continuación se mencionan.

#### **Clima de innovación y de creatividad**

La innovación y creatividad son estrategias empresariales para afrontar el crecimiento y competitividad para la efectividad de sus procesos. La innovación se fortalece con el apoyo de los líderes creando un clima en donde se pueden proponer nuevas ideas y que estas puedan ser aplicables en la empresa.

Entre los factores que se relacionan al clima de innovación se encuentra el liderazgo transformador y creatividad individual. La creatividad individual implica la generación de ideas novedosas del empleado que son valoradas, esto nos dice que un clima de innovación organizacional que valora las ideas de los empleados, que valora la experimentación y tolerancia a las fallas influye positivamente en el comportamiento del empleado. En cuanto al liderazgo transformador, es el líder que inspira sus pensamientos

de sus empleados o seguidores, actuando como un modelo a seguir representando una figura que respetan y admiran, creando confianza y lealtad.

### **Clima de Seguridad**

La seguridad es fundamental para una empresa su éxito se basa que el colaborador cumpla con los procedimientos y las políticas para que no ocurran incidentes. Este término hace referencia a las percepciones de las políticas, las prácticas y procedimientos con la seguridad en el ambiente de trabajo.

En cuanto al ambiente de trabajo, el clima de seguridad pública implica el diseño de programas que corrijan, mejoren y promuevan los niveles de seguridad y seguridad laboral.

Estudios de Zohar en 1980 mostraron que los empleados cumplían con las pautas de seguridad si trabajaban en una empresa con fuerte clima de seguridad y como resultado se presentaban menos accidentes este clima de seguridad tiene un impacto positivo en el comportamiento de los trabajadores.

### **Clima ético**

El clima ético es un tipo de clima laboral, porque refleja las políticas, las prácticas empresariales éticas y los procedimientos organizacionales.

Este clima surge cuando los colaboradores en una organización perciben los dilemas éticos y decisiones que se abordan según normas o comportamientos esperados. Se puede decir que las empresas que tienen un buen clima ético han logrado incorporar la ética en sus organizaciones. Algunos factores importantes que influyen en la percepción de un clima ético en las organizaciones son la forma organizativa, el contexto externo en la organización, las orientaciones gerenciales y estratégicas.

### **Clima de alta efectividad**

Reddin define cuatro tipos de clima organizacional que están relacionados con la alta efectividad el clima orientado a la productividad y rendimiento y el clima orientado al desafío (basado en la colaboración del equipo)

El clima humanitario se orienta al desarrollo profesional basándose en confianza de la gente, otorgándole libertad y alta cooperación.

El clima de equidad se caracteriza por la toma de decisiones con orden, reglas, creatividad y confiabilidad.

El clima orientado al desafío está basado en la colaboración del equipo, el logro de objetivos y planes, el compromiso con los propósitos de la organización.

El clima orientado a la productividad y el rendimiento se basa en la optimización continua de los procesos de producción.

### **Clima de baja efectividad**

Reddi define cuatro tipos de clima organizacional que están relacionados con la baja efectividad el clima de sumisión, el clima estancado, el clima ambiguo y el clima utilitario.

El clima de sumisión se caracteriza por suavizar u omitir los desacuerdos con un tono gentil, amable de calidad, en ella se da mucho importancia a las relaciones humanas y poca preocupación por los resultados y mucho interés en actividades sociales.

El gerente típico, es agradable y cálido.

El clima estancado se caracteriza por reglas estrictas, muy escasos resultados aceptables, evita la responsabilidad y el involucramiento. Hay pocas opiniones y sugerencias, se tienen demasiados gerentes poco creativos con mentalidad estrecha.

El gerente típico es poco involucrado, con baja cooperación.

El clima ambiguo se caracteriza por su ambivalencia sobre el propósito empresarial, el esfuerzo, las decisiones por mayoría son una regla, se aceptan aunque no sean muy óptimas. Poco monitores de planes y una hay una evaluación ni seguimiento.

El gerente típico es bueno solucionando problemas.

El clima utilitario se caracteriza por una comunicación primordialmente hacia abajo menos consultas, más ordenes, los superiores se ven amenazantes, críticos donde existe un énfasis en la productividad de corto plazo, no de largo plazo.

### **Clima favorable y desfavorable**

Likert desarrollo una teoría en el año 1967 que permitió analizar la naturaleza de los climas de organización en términos de causa- efecto, mediante la cual se postula que el comportamiento de la persona depende de la percepción que tiene de la realidad en la que se encuentra dentro de la organización.

### **Clima de comunicación**

La comunicación de los empleados permite que se identifiquen con su empresa mediante la transmisión de valores, mensajes sobre los objetivos y logros en la organización para alinear el desempeño individual y efectivo.

El clima de comunicación es importante también para la identificación del empleado con la empresa. A sí mismo la apertura de la comunicación es una de las formas más efectivas de fomentar la participación de los empleados.

## **2.3 Relación entre el acoso laboral y el clima organizacional**

En la investigación clima organizacional e incidencia del mobbing laboral en los docentes de la facultad de ciencias de la educación de la Unheval 2013 por el autor Amancio (2015) hace una búsqueda sobre la relación entre la variable acoso laboral (mobbing) y la variable el clima organizacional, mencionando que hay una relación entre ambas variables organizacionales. Partiendo justamente de la cuestión en la que la administración de recursos humanos debe preocuparse por la afectación que ambas variables representan, primero mencionan que de acuerdo al autor Chiavenato (1999), indica que “el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. Al respecto de Marchant (2005) sostiene que las organizaciones deberían trabajar en favorecer el desarrollo de un clima organizacional adecuado, aprovechando de la oportunidad de utilizar la variable no económica (motivacional) para impactar sobre los resultados de la institución o empresa.

Un buen clima organizacional puede llegar a brindar a los miembros de una organización o empresa, orgullo y entusiasmo por su trabajo, mientras que un bajo nivel de clima organizacional puede llevar a que los miembros de la organización tengan desinterés, depresión e incluso la agresión.

Con respecto al Mobbing o acoso laboral, según Hirigoyen (2001) comenta que es importante entender que cualquier manifestación de una conducta abusiva, y especialmente los comportamientos, palabras, gestos, actitudes y escritos que puedan atentar, por su percepción contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo, o degradando el ambiente de trabajo.

Lowell y Pinuel (2001) mencionan que la emergencia de una cultura altamente competitiva, individualista, espectacular, favorecedora de la imagen apariencias más que la esencia, tiene mucho que ver con el moldeamiento de la personalidad, narcisista, la

cual, por sus rasgos preponderantes, tiende a provocar la mayoría de los mobbing en las organizaciones.

## Capítulo III. Metodología

Se presenta la metodología de la investigación que busca demostrar y describir que procesos se realizaron para obtener resultados de la presente investigación.

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación pertenece a un enfoque cuantitativo no experimental que de acuerdo a García, G. R. (2017) se define como la investigación en que aplica el método deductivo basado en una realidad objetiva y específica; la recolección y el análisis de datos se realizan generalmente en muestras de sujetos de investigación, aplicando métodos y técnicas. No se trata de un experimento ya que no se pretende manipular ninguna variable. El tipo de estudio es descriptivo ya que se describirán los factores que están afectando el clima organizacional. De esta manera se aplicará una escala para evaluar el clima organizacional.

También la presente investigación tiene un enfoque cualitativo, que de acuerdo a García (2017) se refiere a la investigación de un estudio inductivo que analiza y describe las características o cualidades que distinguen a las personas, cosas, conocimientos, teorías, ideas etc; abarca una parte de la realidad, descubriendo o afinando mediante la reflexión y la interpretación de todas las cualidades posibles. Esta investigación pretende evaluar las percepciones del acoso laboral de los colaboradores de una empresa, es decir, se inferirán las conclusiones a partir de los resultados generados de los instrumentos a aplicar. Las técnicas que se pretende utilizar en este enfoque será un cuestionario de preguntas abiertas en relación a la percepción del acoso laboral en el ambiente de trabajo. Se trata de un diseño transversal de aplicación, dado que se realizará en un solo momento y a un grupo de personas disponibles en el periodo de aplicación.

### **3.2 Muestra de la investigación**

La muestra que se determinó para esta investigación, fue de tipo censal determinístico que se utiliza cuando se quiere obtener casos que pueden ser “representativos” de la población estudiada y la selección que se hace de acuerdo con el esquema del trabajo del propio investigador (Rojas, 2000), de aproximadamente cinco colaboradores que son los que se encuentran disponibles dentro de la institución de manera presencial debido a la pandemia de COVID 19.

Criterios de inclusión:

- Se incluirán en este trabajo de investigación a todas aquellos colaboradores que se encuentren activos en la nómina de la institución.
- Otro de los criterios es que tengan que cubrir ocho horas de manera presencial por seis días de la semana.

Criterios de exclusión:

- se consideren a los colaboradores que no acudan diariamente a la institución
- aquellos que se encuentran en modalidad home office.
- Otro criterio son aquellos que laboren solo cinco días de la semana.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos de la investigación**

Para la recolección se utilizarán las siguientes técnicas.

#### **A) Escala de clima laboral EDCO**

**Nombre del instrumento:** Escala de Clima Organizacional (EDCO)

El propósito de esta escala es identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los funcionarios tienen dentro de la Institución y la Institución sobre ellos. A demás proporcionar una retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en

las actitudes y conductas de los funcionarios, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen

**Autores:** Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

**Procedencia:** Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

**Extensión:** La prueba consta de 40 ítems.

**Determinación de puntaje:** El puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.
- Promedio: De 94 a 147 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.

**Características de los Ítems:** Los ítems están conformados por una afirmación o juicio que está relacionado con el clima laboral y una escala valorativa que le permite al sujeto exteriorizar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala.

**Determinación de las puntuaciones dadas a las categorías de ítems:**

Las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca.

**Calificación del Cuestionario:**

***En el caso de ítems positivos la calificación sería de la siguiente manera:***

Siempre = 5

Casi siempre=4

Algunas veces =3

Muy pocas veces = 2

Nunca =1

Los ítems positivos son: 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40.

***En el caso de ítems negativos la calificación sería de la siguiente manera:***

Nunca =5

Muy pocas veces =4

Algunas veces = 3

Casi siempre =2

Siempre =1

Los ítems negativos son: 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

**Subescalas:** En EDCO hay subescalas que valoran características específicas del clima organizacional:

1. Relaciones interpersonales
2. Estilo de dirección
3. Sentido de pertenencia
4. Retribución
5. Disponibilidad de recursos
6. Estabilidad
7. Claridad y coherencia en la dirección
8. Valores colectivos

**B)Cuestionario de tipo abierto que se realizará a partir de las siguientes preguntas.**

Se envió para revisión a tres expertos en la materia, este cuestionario de elaboración propia, para generar la confiabilidad por jueces.

Los comentarios de estas personas se tomaron en cuenta para modificar la última versión de este documento, que busca recabar información en el ámbito laboral sobre el acoso.

1: Describa usted en 4 palabras lo que considera que es el acoso laboral

2: ¿En qué momento usted se ha sentido presionado de trabajo hasta dejar de tomar sus alimentos a la hora destinada para ello? Describe las situaciones

3: ¿Cuál es su opinión si tuviera que quedarse más horas de su jornada laboral por exigencia de su superior?

4: ¿Alguna vez ha sufrido de algún malestar físico derivado de la presión que ejercen sus compañeros de trabajo o jefe? describa que tipo de malestares

5: ¿Cuáles son las causas que derivan un bajo rendimiento laboral desde su perspectiva?

6: ¿En qué situaciones se ha sentido agredido por sus compañeros? Ejemplo: He recibido comentarios hostiles o humillantes de mis compañeros

7: ¿Qué tanto ha afectado su ritmo de trabajo en su relación familiar?

8: ¿Cómo percibe o cómo describiría su relación con su jefe inmediato?

### **3.4 Procedimiento de la investigación**

Para el procedimiento de la presente investigación, se menciona sobre el consentimiento privado a los colaboradores de una institución educativa privada, en donde se les hace saber que todos sus datos y resultados serán totalmente confidenciales, se aplica de primer instancia la prueba EDCO a administrativos, la aplicación de esta prueba se hace de manera presencial brindando la prueba de una manera impresa en donde cada uno de los colaboradores tendrá tiempo libre para resolver dicho instrumento, se aplicará únicamente a 5 administrativos de diferentes edades, y de diferentes áreas de la institución, los cuales se encuentran laborando en dicha institución de manera presencial.

Posterior se aplicará un cuestionario de auditoria propia, en donde los colaboradores podrán responder libremente a cada una de las preguntas, este cuestionario se realiza por medio digital, el cual se redacta en cuestionario Google, para su libre resolución por cada uno de los colaboradores, en donde se les solicita un correo personal para su envío y aplicación, esto con el fin de no vincular a la institución de ninguna manera.

Una vez contestada la prueba EDCO y el cuestionario se realiza un análisis de contenido de ambos instrumentos.

## Capítulo IV. Análisis de resultados

A continuación, se desarrollará la descripción de los resultados obtenidos después de haber aplicado los instrumentos correspondientes a la presente investigación relacionada con el acoso laboral y el clima organizacional.

### 4.1 Resultados Sociodemográficos de la muestra.

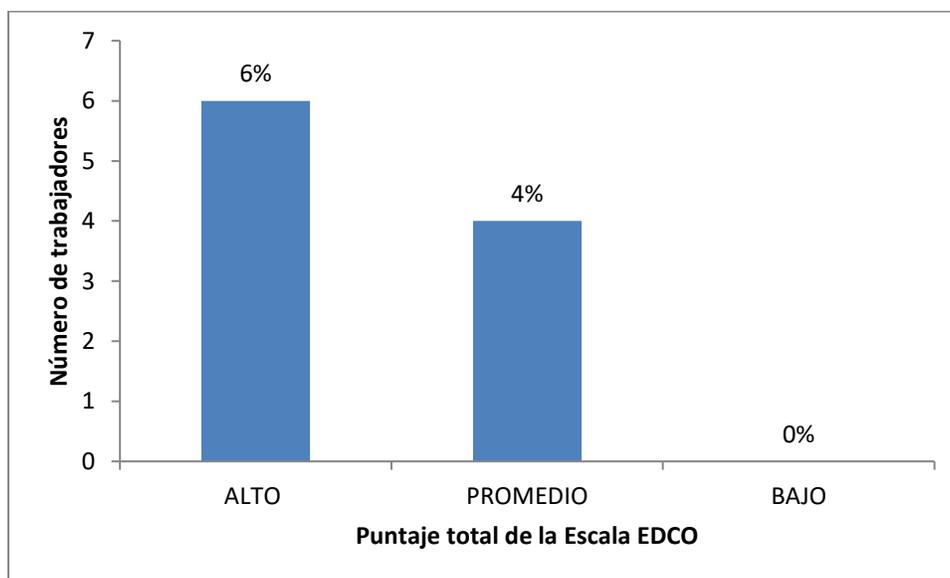
Con los resultados obtenidos se puede observar una muestra de 10 trabajadores en el cual el rango de edad está entre los 29 y 46 años, en promedio tienen una edad de 35 años con una desviación estándar de 5.4 y la mayoría tuvo una edad de 30 años. La muestra estuvo compuesta de 50% de hombres y 50% de mujeres. Además los puestos administrativos en donde se desempeñan los participantes de esta muestra fueron 5 coordinadores de área, un asesor, un administrativo, un encargado de seguridad, y dos promotores educativos. Se mostró que la antigüedad máxima es de 12 años y la mínima es de 2 años, a continuación se presentan los datos obtenidos con trabajadores de dos instituciones educativas diferentes.

*Tabla 1. Se muestra la edad de los trabajadores que participaron en este estudio*

Muestra	Media	Desv. Estándar	Moda	Mínimo	Máximo
10	35	5.4	30	29	46

## 4.2 Resultados de la escala EDCO

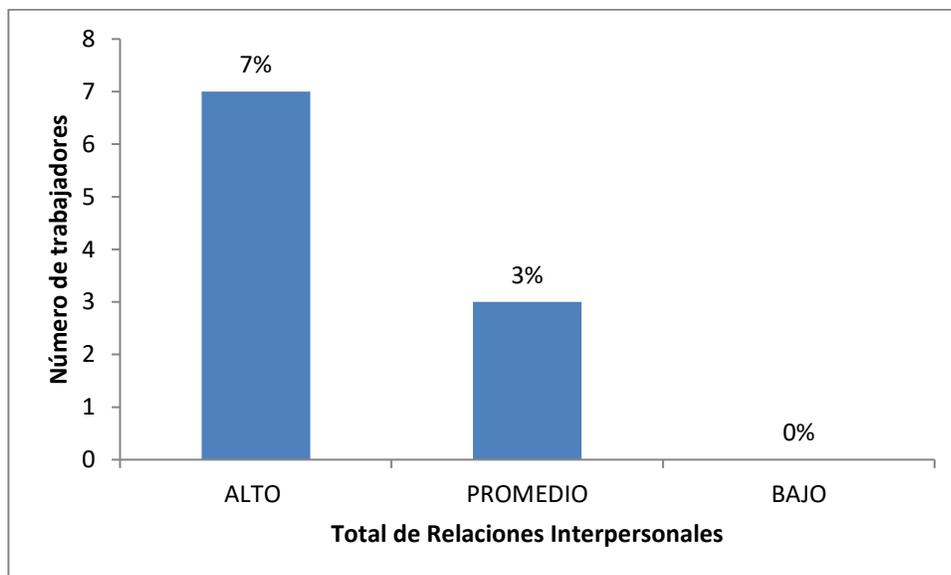
El resultado que se obtuvo en la escala EDCO es el 6% alto, 4% promedio y el 0% en bajo lo que nos demuestra es lo siguiente, la mayoría se muestra de acuerdo al contacto que se tienen con los colaboradores que en ocasiones las personas no llegan a ser tan honestas a las pruebas debido a varios factores, primera aunque se menciona que es una prueba totalmente confidencial algunos creían que tal vez se mostrarían resultados con sus jefes inmediatos, otro factor es que en algunas preguntas no eran de todo claras ya que algunos me preguntaron a que se referían algunos términos, esto de alguna manera va influyendo en los resultados de la evaluación. Se concreta con los resultados que el clima organizacional en general en ambas instituciones es alto, y le sigue un nivel intermedio y que no caen en tener de acuerdo a la evaluación a tener un bajo resultado en el clima organizacional. (Grafica 1)



Grafica 1. Puntaje total de la Escala EDCO

## A) Resultados de la primera dimensión: Relaciones interpersonales

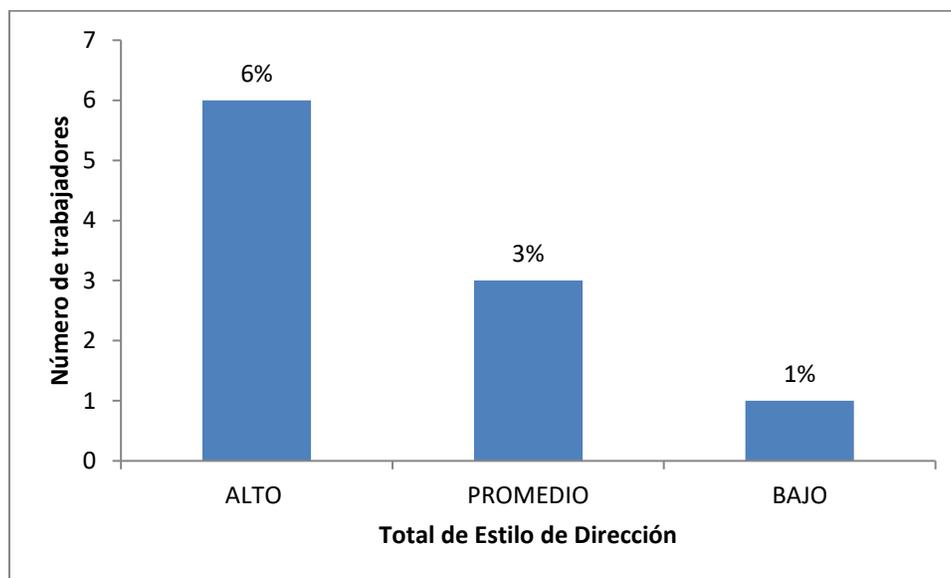
En los resultados de nuestra primera dimensión, podemos observar que las relaciones interpersonales se encuentran en la mayoría en un nivel alto, esto quiere decir que en el equipo más cercano de trabajo, se encuentran satisfechos en cuanto a que consideran que su equipo si toma en cuenta sus opiniones, se sienten aceptados por parte del equipo, también consideran que no son distantes con ellos, no los hacen sentir incomodos y valoran los aportes que se brindan, solo el 3% se siente en un término promedio de lo ya mencionado y ninguno considera que dentro de su equipo de trabajo hay alguna falla en sentiré menos, despreciado o sin posibilidad de que se tomen en cuenta sus opiniones, por lo que la mayoría se siente satisfecho. (Grafica 2)



Grafica 2. Se muestra el resultado de la primera dimensión prueba EDCO

## B) Resultados de la segunda dimensión: Estilo de dirección

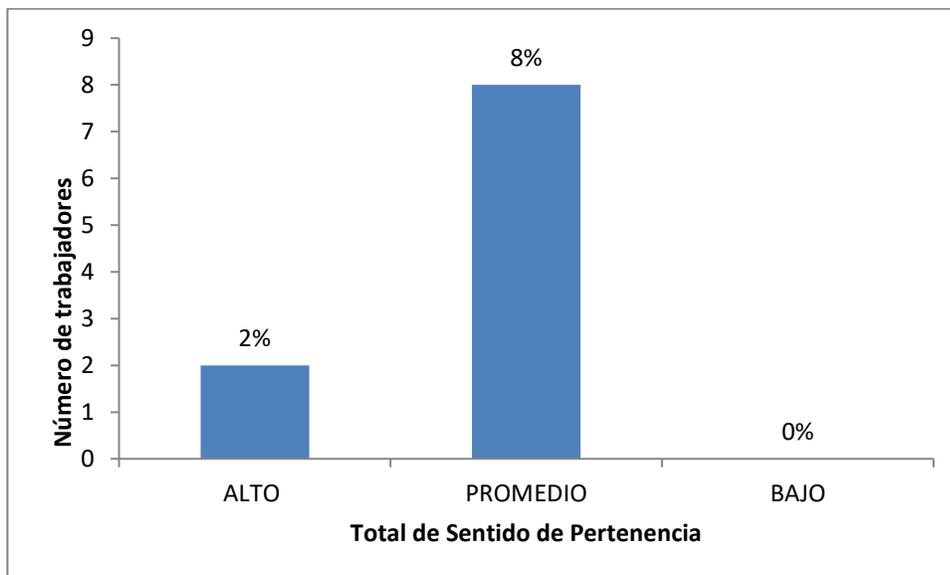
En los resultados de nuestra segunda dimensión, podemos observar (*Tabla 4*) que el estilo de dirección se encuentra en la mayoría en un nivel alto, esto quiere decir que con la autoridad más cercana de trabajo es decir jefe directo consideran que su jefe crea una atmosfera de confianza, el jefe no es mal educado, generalmente esta figura apoya sus decisiones, consideran que las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias y que su jefe no desconfía del grupo de trabajo, solo el 3% dio como resultado el 3% por lo que consideran que su jefe directo no representa al 100% las características anteriormente mencionadas, esto nos demuestra que es un área de oportunidad que se debe de trabajar, y el 1% considera que el estilo de dirección es malo, aquí se podría considerar que alguno de los trabajadores fue más sincero y directo o que su percepción es totalmente diferente a la realidad que viven sus demás compañeros. (Grafica 3).



Grafica 3. Se muestra el resultado de la segunda dimensión prueba EDCO

### C) Resultados de la tercera dimensión: Sentido de pertenencia

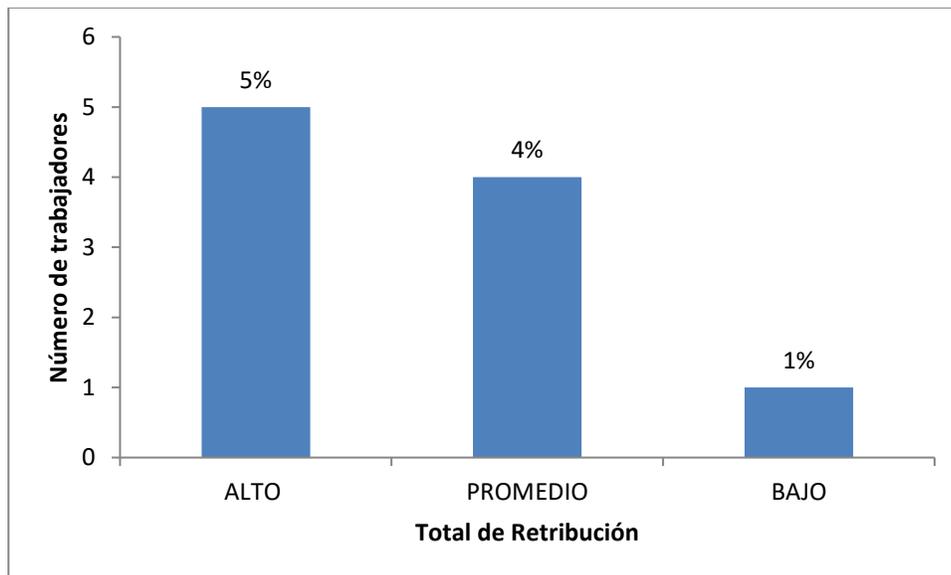
En los resultados de nuestra tercera dimensión, podemos observar (*Tabla 5*) que el estilo de dirección se encuentra en una minoría en un nivel alto teniendo solo el 2%, esto quiere decir que los empleados no entienden muy bien los beneficios que tienen en la empresa, los beneficios de salud que reciben nos satisfacen totalmente sus necesidades, no están tan totalmente de acuerdo con su asignación salarial, sus aspiraciones se ven un tanto frustradas por políticas de la empresa, y consideran que los servicios que reciben son un tanto deficientes el 8% respondió en promedio esto quiero decir que la mayoría considera que la mayoría de los descrito está en un nivel intermedio en donde si reciben los beneficios de la empresa, los beneficios de salud, la cuestión salarial, sus aspiraciones y que los servicios son en total como promedio. (Grafica 4)



Grafica 4. Se muestra el resultado de la tercera dimensión prueba EDCO

**D) Resultados de la cuarta dimensión: Retribución.**

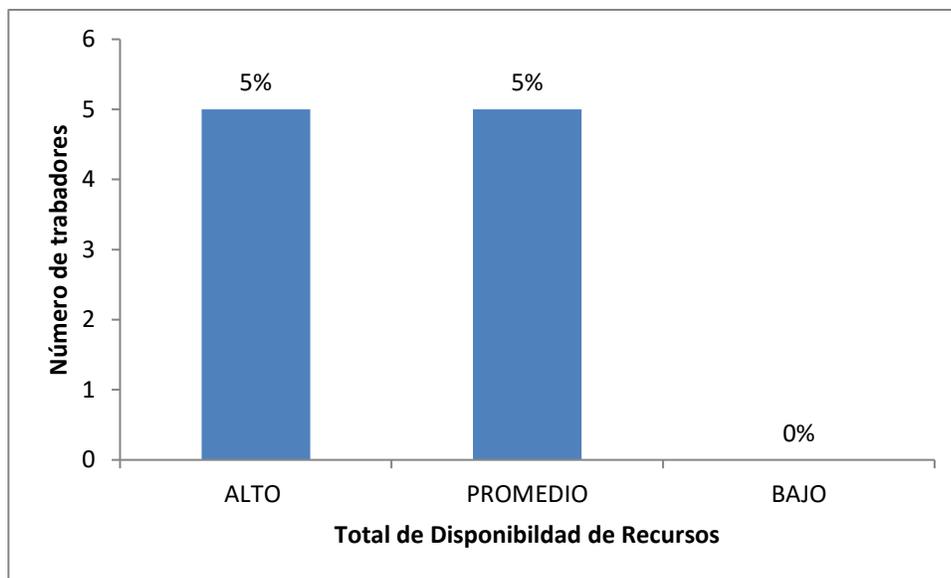
En los resultados de nuestra cuarta dimensión, podemos observar (*Tabla 6*) que la retribución se encuentra la mayoría en alto obteniendo un 5% esto quiere decir que la mitad de los colaboradores se sienten con un compromiso con el futuro de la empresa, serían capaces de recomendar la empresa donde laboran mencionando que es un sitio de excelente trabajo, que no se avergüenzan de mencionar que son de dicha empresa, el 4% está en resultado promedio es decir lo anterior mencionado si lo consideran pero no con tanta magnitud y el 1% está en resultado bajo esto quiere decir que no recomendarían a la empresa, no creen que hay futuro, se avergüenzan de laborar en esa empresa, no trabajarían horas extras si no hay un pago y consideran que serían más felices en otra empresa. (*Grafica 5*)



*Grafica 5. Se muestra el resultado de la cuarta dimensión prueba EDCO*

**E) Resultados de la quinta dimensión: Disponibilidad de recursos.**

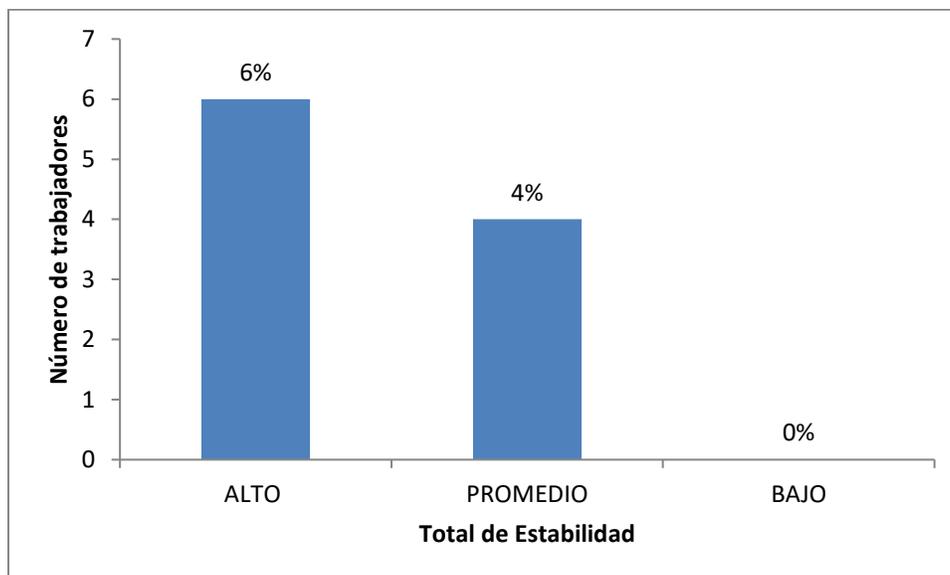
En los resultados de nuestra quinta dimensión, podemos observar (*Tabla 7*) que la disponibilidad de recursos se encuentra en un 5% en alto, un 5% en promedio y 0% en bajo, esto quiere decir que la mitad de los empleados consideran que hay un alto agrado en que disponen del adecuado espacio para llevar a cabo su trabajo, el ambiente físico de su trabajo es adecuado, consideran que no afecta el espacio en donde se encuentran para llevar un trabajo adecuado, tienen fácil acceso a la información para llevar a cabo sus labores y la iluminación es adecuada. En caso del porcentaje que es promedio perciben las anteriores características como buenas más no excelentes. (*Grafica 6*)



*Grafica 6. Se muestra el resultado de la quinta dimensión prueba EDCO*

**F) Resultados de la sexta dimensión: Estabilidad.**

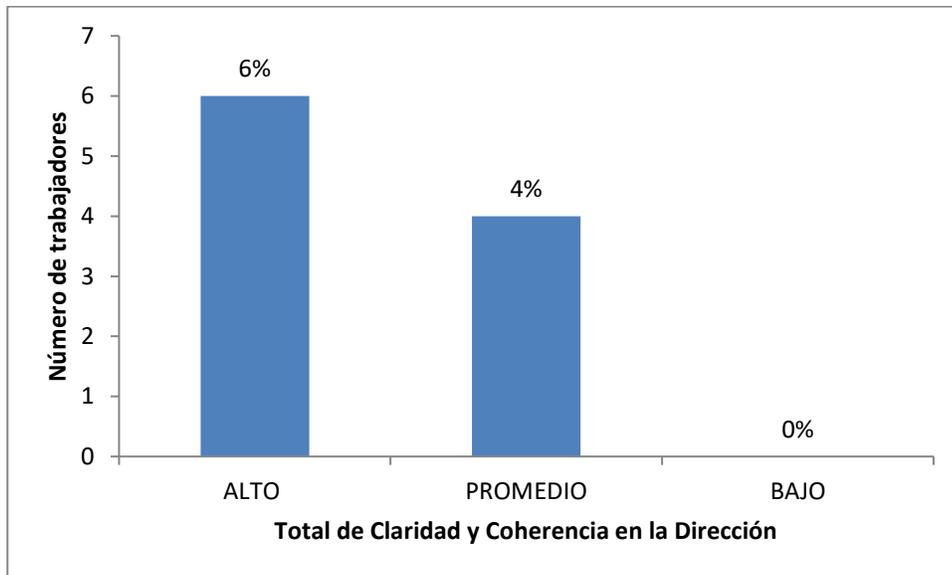
En los resultados de nuestra sexta dimensión, podemos observar (*Tabla 7*) que la estabilidad está en un 6% en alto, 4% en promedio y 0% en bajo, esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores consideran que la empresa no despiden al personal sin tener en cuenta su desempeño, la empresa les brinda estabilidad laboral, la empresa no contrata personal temporal, que la permanencia en el cargo o se debe a preferencias personales de la empresa y que de su buen desempeño de los colaboradores depende su permanencia en el cargo, la mitad de los entrevistados obtuvieron resultados promedio esto quiere decir que consideran los mismos factores pero no en el mismo nivel. (Grafica 7)



*Grafica 7. Se muestra el resultado de la sexta dimensión prueba EDCO*

**G) Resultados de la séptima dimensión: Claridad y coherencia en la dirección.**

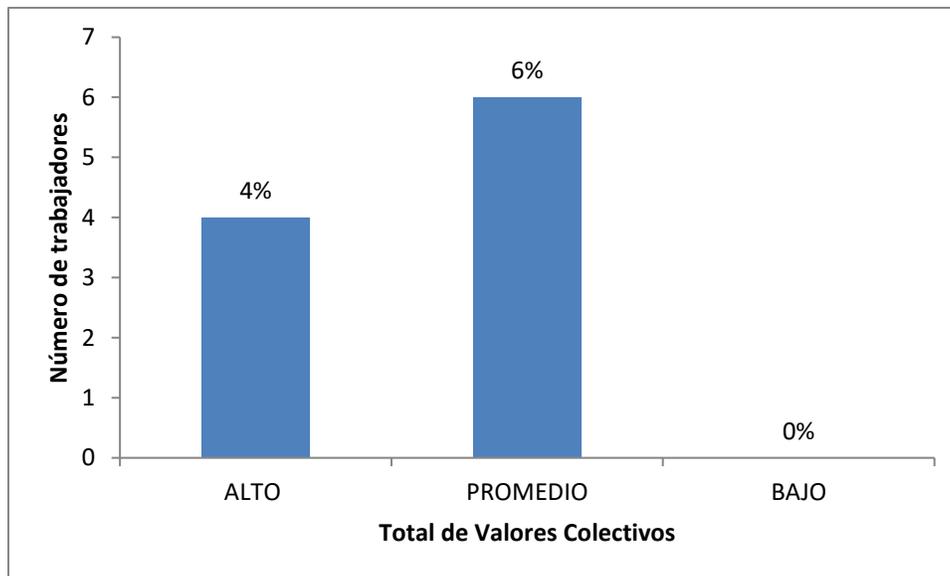
En los resultados de nuestra séptima dimensión, podemos observar (*Tabla 8*) que la claridad y coherencia está en un 6% en alto, 4% en promedio y 0% en bajo, esto quiere decir que la mayoría de los empleados entienden de manera clara las metas que establece la empresa, conocen bien como la empresa está logrando sus metas, consideran que las tareas de a diario asignadas tienen relación con las metas, entienden los logros de la empresa y la metas son totalmente entendibles con el 4% en donde se presentan 4 participantes están de acuerdo con lo anterior descrito pero con un grado menos y no hay personas que consideren que no hay claridad y coherencia con lo planteado por la empresa. (*Grafica 8*)



*Grafica 8. Se muestra el resultado de la séptima dimensión prueba EDCO*

## H) Resultados de la octava dimensión: Valores colectivos

En los resultados de nuestra octava dimensión, podemos observar (*Tabla 9*) que la estabilidad está en un 4% en alto, 6% en promedio y 0% en bajo, esto quiere decir que 4 participantes consideran que el trabajo en equipo con otras dependencias es bueno, las otras dependencias responden bien a las necesidades individuales laborales, cuando necesitan información de otras dependencias consiguen dicha información fácilmente. Cuando las cosas salen mal las dependencias no se culpan entre si de manera inmediata y las dependencias saben resolver los problemas en lugar de responsabilizar a otras. La mayoría se encuentra en promedio es decir 6 colaboradores consideran que lo anterior mencionado si se establece pero no con la misma satisfacción. Y no hay ningún colaborador que mencione que lo ya dicho este afectando en sus valores colectivos. (Grafica 9)



Grafica 9. Se muestra el resultado de la séptima dimensión prueba EDCO

### 4.3 Resultados de la entrevista

A continuación se muestran los resultados de un cuestionario de 8 preguntas referentes a la percepción del acoso laboral, y lo que les ha afectado en su vida laboral y personal, este cuestionario fue aplicado a empleados de dos instituciones educativas diferentes.

PERSONAS	Describa usted en 4 palabras lo que considera que es el acoso laboral	¿En qué momento usted se ha sentido presionado de trabajo hasta dejar de tomar sus alimentos a la hora destinada para ello? Describe las situaciones	¿Cuál es su opinión si tuviera que quedarse más horas de su jornada laboral por exigencia de su superior?	¿Alguna vez ha sufrido de algún malestar físico derivado de la presión que ejercen sus compañeros de trabajo o jefe? describa que tipo de malestares
Sujeto 1	Cuando te están vigilando todo el tiempo y te ponen actividades que no son de tu área	Cuando llegan personas a atención y no les puedo decir que me esperen una hora.	Si fueran remuneradas con tiempo o dinero se apoyaría	Dolor de cabeza
Sujeto 2	Medir el tiempo	Cuando te piden entregar reportes con un margen de tiempo limitado	Negativa pero no tendría otra opción	No
Sujeto 3	Agresión física o emocional trabajo	Periodo vacacional	Si es una necesidad real no hay problema. Si es por mala organización me incómoda	Jaqueca y dolor de espalda
Indicador	Tiempo	Periodos de tiempo fuera de lo establecido	Sin agrado en ninguna	Malestares físicos

PERSONAS	¿Cuáles son las causas que derivan un bajo rendimiento laboral desde su perspectiva?	¿En qué situaciones se ha sentido agredido por sus compañeros? Ejemplo: He recibido comentarios hostiles o humillantes de mis compañeros	¿Qué tanto ha afectado su ritmo de trabajo en su relación familiar?	¿Cómo percibe o cómo describiría su relación con su jefe inmediato?
Sujeto 1	Actividades que no son de mi área	Cuando les digo que no hacen bien su trabajo	Poco	Tenemos una buena comunicación
Sujeto 2	Desinterés por el puesto de trabajo o por la remuneración.	Nunca	Muy poco	Buena
Sujeto 3	Mala planeación o falta de motivación	No he tengo presente alguno	Bastante en ocasiones	Saludable y con buen desarrollo.
Indicador	Falta de motivación económica	Sin situaciones		Buena

Tabla 2. Resultados de cuestionario a colaboradores de dos institutos educativos.

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos ver de manera general que hay situaciones que llegan a ser similares en cuanto a las respuestas generadas, en el caso de saber sobre la definición sobre lo que es el acoso laboral coinciden en que es que estén encima de ti sobre el tiempo y que es una agresión física y emocional en el trabajo.

Al igual se puede observar en las respuestas de la segunda pregunta que hay mucha falta de claridad y respeto en cuanto a los horarios pactados de horario de comida, esto con la finalidad de no desatender su área pero sin embargo es algo que va afectando a los colaboradores de manera física y psíquica.

En lo que respecta a nuestra tercera pregunta podemos observar que en ocasiones se han sentido obligados a quedarse más horas de lo establecido, recalcando en su mayoría que si fueran remuneradas no tendrían inconvenientes de realizarlas, sin embargo podemos también considerar que hay instituciones que aún que no obligan exigen de alguna manera este tipo de actos.

En cuanto a la cuarta pregunta podemos observar que efectivamente en la mayoría de los caso existe un malestar físico derivado de la presión que ejercen sus compañeros de trabajo o jefe, en México realmente es un mal que se da mucho y claramente estos síntomas son derivados de una exigencia que sobre pasa a lo esperado del mundo o cargo laboral, este tipo de afectaciones físicos no solo se quedan en eso si no que también pueden generar una afectación psicológica que se puede originar en estrés, tensión, ansiedad entre otras que de alguna manera van a afectando la interacción y socialización entre el núcleo de trabajo.

A lo que respecta de la quinta pregunta podemos observar que para los empleados el bajo rendimiento se debería a causa de nula motivación, poca claridad en las actividades designadas entre muchas otras cosas, sin embargo ninguno argumento que se pueda deber aun hostigamiento como tal.

En nuestra la sexta pregunta podemos observar que solo una persona considera que ha sentido la agresión mencionándole que no hace bien su trabajo, recordemos que esta puede ser una característica del acoso laboral con lo ya visto en esta investigación

recordemos que el acoso laboral tiene varios términos que van enfocados, en este caso podríamos mencionar que si existe un acoso laboral en un grado menor pero existente.

En la séptima pregunta podemos observar que debido a las exigencias y malos entendidos por parte de la empresa hacia al trabajador si ha existido una afectación en su relación familiar, esto se puede deber a varios factores, como poca claridad en cuanto a actividades designadas, poco respeto por las normas establecidas de trabajo entre más factores que van desencadenando un malestar en los colaboradores, esto crea un ciclo de cosas negativas, al tener una afectación con la familia baja también el rendimiento o consideración que se tiene a la empresa, esto también puede afectar al colaborador en su desempeño laboral y en sus relaciones entre compañeros.

En lo que respecta con la octava pregunta se puede observar que los colaboradores tienen una buena comunicación con sus jefes directos, pero recordemos que no son el único núcleo de contacto, esta investigación nos da la pauta para hacer más preguntas sobre más áreas laborales ya que no solo se maneja un contacto con jefes directos.

Para concluir podemos observar que de forma general no existe tanta afectación en estas instituciones en lo que respecta a la parte laboral con los núcleos de trabajo centrales, pero debemos de revisar más a fondo sobre el contacto con más áreas jefes no tan directos, etc... para poder

## Discusión y conclusiones

Esta investigación tuvo como propósito ver la influencia que tiene el acoso laboral en el clima organizacional, sobre todo identificar en colaboradores de dos instituciones educativas diferentes si existía acoso laboral en sus áreas de trabajo y si esto afectaba en el clima organizacional. A continuación, se analizarán los resultados obtenidos de esta investigación.

Con respecto a los resultados obtenidos en lo que es la prueba EDCO con una muestra de 10 colaboradores pudimos observar que los resultados fueron bastante buenos, en donde no se presentaban afectaciones en lo que respecta al clima organizacional, sin embargo se cuestionaron varios factores que posiblemente fueran de predisposición para no responder de manera totalmente honesta, es decir que aunque se mencionó que era una prueba totalmente confidencial algunos consideraron que tal vez sus resultados se podrían mostrar a jefes, otra característica fue que al terminar de resolverlo en dos ocasiones me comentaron que algunas preguntas no eran del todo claras, esto de alguna manera va afectando en lo que en mi respecta a los resultados ya que pierde coherencia la respuesta al no saber bien sobre lo que es el cuestionamiento, solo en la cuarta dimensión se observó que hubo 1% en resultado bajo esto quiere decir que no recomendarían a la empresa, no creen que hay futuro, se avergüenzan de laborar en esa empresa, no trabajarían horas extras si no hay un pago y consideran que serían más felices en otra empresa. Entonces es importante recordar sobre la definición que nos hace uno de los autores Chiavenato (2000) quien arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. Esto con respecto a la investigación nos da como resultado que todo lo que se viva con los empleados en cuanto a un acoso laboral claramente se verá reflejado en el comportamiento de un colaborador y esto puede ir afectando no solo a uno si no a los demás colaboradores, esto también va a afectar en las interacciones entre colaboradores de primer núcleo y posterior en las demás áreas.

En cuanto al cuestionario de ocho preguntas con respuestas abiertas se observó que no hay una afectación tan directa en lo que es el acoso laboral, pero que si ha existido en muy pocas ocasiones dentro de su trabajo, de acuerdo a Velázquez (2001) el concepto de acoso laboral se define como la forma sistemática y recurrente de agresión durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

El acoso laboral se puede presentar no solo en forma del acoso de un jefe a un colaborador de menor rango, también se puede presentar en el mismo rango o de un rango inferior al superior, esto nos permite determinar que las empresas en verdad se deberían de preocupar en que sus colaboradores no lo presenten ya que afecta al clima organizacional, a la rotación en la empresa, afecta las relaciones laborales, familiares, bajo rendimiento y cero motivación dentro de la organización.

Se puede mencionar que ambas variables claramente tienen una relación y que un acoso laboral afectara en el clima organizacional, no solo al empleado si no poco a poco a cada uno de los miembros de las instituciones. Recordemos que con respecto a lo investigado se evidencia que esto afectará varios aspectos al empleado, en su vida laboral, personal, de comunicación, por lo cual es importante prevenirlo, identificarlo y erradicarlo dentro de las empresas.

## Propuesta

Como Psicóloga mi propuesta es que las empresas de manera general identifiquen y erradiquen este mal dentro de sus empresas, el aplicar pruebas, cuestionarios periódicamente. Estas evaluaciones se han convertido en una manera más práctica gracias a la tecnología, las empresas realmente se deben de preocupar más por los colaboradores al final de ellos depende la estabilidad y rendimiento de la empresa, si el acoso laboral se presenta ya sea de manera mínima o de una manera grave dentro de la organización claramente no se dará el mismo desempeño y la empresa no obtendrá los resultados esperados de la mejor manera, adicional recordemos que la norma 035 ya está implementada, por lo cual las empresas deberían de hacer más caso a la detección de este mal.

Es por ello, que lo que propongo es que todas las empresas cuenten con su área de atención psicológica para los colaboradores, que en cierto periodo de tiempo existan actividades que involucren al compañerismo entre los colaboradores para que existan mejores enlaces de comunicación y que en caso de que por la atención psicológica se detecte un daño sobre acoso laboral u otro mal sean atendidos y erradicados de las empresas, esto les dará mejores resultados y claramente trabajadores más eficientes, la empresa igual puede tomar en cuenta incentivarlos de manera motivacional brindándoles un día de descanso al mes para que ellos lo elijan de la manera que se deseen, entres otro tipo de técnicas, aunque no lo parezca son cosas que los colaboradores valoran y comienzan a crear otro tipo de enlace de comunicación y respeto.

Adicional propongo que exista una cultura mayor sobre los términos de este trabajo, brindando conferencias, talleres o algún tipo de método que les permita a los trabajadores identificar ciertas cuestiones que se ven caracterizadas por cada uno de los males que puede generar el mobbing y detectarlos en su ámbito laboral y en su clima organizacional y así poderles dar una solución más acertada.

## Referencias bibliográficas

Acosta, C.M; Cervantes, V; Valero, M.L; Fontalvo, M. C (2020). Acoso laboral en una institución educativa distrital de Colombia, Revista Venezolana de Gerencia, vol. 25, núm. 90.

Ascary, A.; Berrun L.; Peña J.; Treviño F. (2015). El comportamiento humano en las organizaciones. Fundamentación. Editorial El Manual Moderno, S.A de C.V.

Blanco, M.; Lazo, C.; Rojas, A. (2015). Clima organizacional e incidencia del mobbing laboral en los docentes de la facultad de ciencias de la educación de la unheval 2013. investigación valdizana, 9(1),47-50.[fecha de consulta 8 de noviembre de 2021]. issn: 1994-1420. disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586061449009>

De Miguel, V.; Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. Perspectivas, (38),25-44.[fecha de Consulta 14 de Enero de 2022]. ISSN: 1994-3733. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425948032003>

Enriquez, V. M.; Corlay, I.(2018). Acoso laboral, calidad de vida, depresión y ansiedad en residentes del Hospital de Especialidades Centro

Médico Nacional SXXI. Mexican Institute of Social Security.

<https://www.researchgate.net/publication/328578812>

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, (42),43-61.[fecha de Consulta 1 de Octubre de 2021]. ISSN: 0120-4645. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>.

Hidalgo, J. P. (2015) “El clima organizacional afecta en el desempeño laboral de la Empresa Importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda. en la matriz en la ciudad de Quito”. Ecuador Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7519/1/T-UCE-0007-336i.pdf>

Jáuregui, K.; y Louffat, E. (2019). Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos. Naucalpan de Juárez, México, Pearson Educación. Recuperado de

<https://elibro.net/es/ereader/unila/136619?page=1>.

Méndez C.E. (2005) Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004, Univ.

Empresa, Bogotá (Colombia) 4 (9): 100-121, diciembre de 2005 Disponible en:

<file:///C:/Users/GATEWAY/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalEnEmpresasColombianas19802004-5096800.pdf>

Noriega, I.; Enriquez V.M. (2018). Acoso laboral, calidad de vida, depresión y ansiedad en residentes del Hospital de Especialidades centro Médico Nacional SXXI,

Consulta:

[https://www.researchgate.net/publication/328578812\\_Acoso\\_laboral\\_calidad\\_de\\_vida\\_d\\_epresion\\_y\\_ansiedad\\_en\\_residentes\\_del\\_Hospital\\_de\\_Especialidades\\_Centro\\_Medico\\_Nacional\\_SXXI](https://www.researchgate.net/publication/328578812_Acoso_laboral_calidad_de_vida_d_epresion_y_ansiedad_en_residentes_del_Hospital_de_Especialidades_Centro_Medico_Nacional_SXXI)

Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica.

Revista de Estudios Sociales, (18),111-122.[fecha de Consulta 14 de Enero de 2022]. ISSN: 0123-885X. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81501811>

Pinzón, B.; Atencio, E. (2010). El mobbing en el desempeño

laboral. Implicaciones en la salud. Multiciencias, 10( ),140-145.[fecha de Consulta 14 de Enero de 2022]. ISSN: 1317-2255. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90430360026>

Quea. M. (2019) Propiedades psicométricas de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) en docentes de instituciones educativas en Juliaca (2019) Lima Peru.

Recuperado de:

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2400/Mishell\\_Trabajo\\_B\\_achillerato\\_2019.pdf?seque](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2400/Mishell_Trabajo_B_achillerato_2019.pdf?seque)

Raul R. Guía para realizar investigaciones sociales (1985) Editorial plaza y Valdez

Ríos, L. C. (2016). Relaciones entre mobing y la salud: programa de prevención y promoción en la organización ¿Que relación hay entre el acoso laboral y la salud? Universidad Católica de Pereira Disponible en:  
<https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/3591>

Rosendo, G. (2017) Cómo investigar en ciencias sociales: Manual para elaborar informes de investigaciones, México, Trillas.

Varela, O.; Grassi, A. ; de la Iglesia, M.; Caputo, M.; García, A.; Hidalgo, V.; Colombo, L. (2009) ACOSO LABORAL - DAÑO PSÍQUICO, Anuario de Investigaciones, vol. XVI, 2009, pp. 59-64. Universidad de Buenos Aires.

Velázquez, M. 2002. La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o "Mobbing". Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, ISSN 1575-1392, N° 17, 2002, págs. 27-38 Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=242242>

Vicente Rojo, J. (2005). Mobbing o acoso laboral. Madrid, Spain: Editorial Tébar Flores.  
Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/unila/51917?page=27>.