

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

MOBBING Y CLIMA LABORAL

(Estudio realizado con colaboradores del Centro de Convenciones Gran Karmel de Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

JACQUELINE ZUCELY GARCÍA DE PAZ

CARNET 15541-08

QUETZALTENANGO, JUNIO DE 2018

CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

MOBBING Y CLIMA LABORAL

(Estudio realizado con colaboradores del Centro de Convenciones Gran Karmel de Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

POR

JACQUELINE ZUCELY GARCÍA DE PAZ

PREVIO A CONFERÍRSELE

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

QUETZALTENANGO, JUNIO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.

VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: LIC. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
LIC. MARIA DE LOS ANGELES SOTO GUZMAN DE LEMUS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
LIC. AXEL NICOMEDES HERNANDEZ ENRIQUEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 30 de noviembre de 2017.

Ingeniera
Nivia Calderón
Subdirectora Académica
Universidad Rafael Landívar
Campus Quetzaltenango

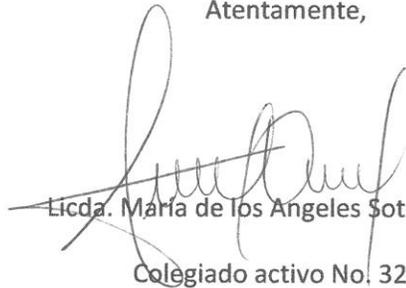
Estimada Inga. Calderón:

Por este medio hago de su conocimiento que he revisado la tesis titulada: **MOBBING Y CLIMA LABORAL** (Estudio realizado con los colaboradores del Centro de Convenciones Gran Karmel de Quetzaltenango), elaborada por la estudiante Jacqueline Zucely García de Paz, quien se identifica con carné No. 1554108, de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional; la cual considero cumple con los lineamientos requeridos por la universidad.

Por lo anteriormente expuesto emito dictamen favorable, para que dicho trabajo continúe el trámite administrativo previo a la defensa del mismo.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,



Licda. María de los Angeles Soto Guzmán
Colegiado activo No. 3275



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante JACQUELINE ZUCELY GARCÍA DE PAZ, Carnet 15541-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 051844-2018 de fecha 29 de mayo de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

MOBBING Y CLIMA ORGANIZACIONAL

(Estudio realizado con colaboradores del Centro de Convenciones Gran Karmel de Quetzaltenango)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 31 días del mes de mayo del año 2018.



**LIC. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

Agradecimientos

- A Dios:** Por brindarme sabiduría, paciencia y fortaleza para lograr esta meta y la Virgen María Auxiliadora por poner Su mano antes que la mía.
- A mis Padres:** Por su ejemplo, perseverancia, consejos, amor y apoyo incondicional.
- A mi Esposo:** Por ser mi compañero de vida, por su apoyo emocional y económico he logrado alcanzar esta meta.
- A mi Hermano:** Por darme siempre palabras de ánimo, y por todos los momentos compartidos y los que faltan.
- A mis Amigas:** Por su apoyo y momentos de alegría que pasamos en esta etapa de la carrera.
- A mis Asesores:** Por su paciencia y acompañamiento profesional a lo largo de la carrera.

Dedicatorias

A Dios: Por estar conmigo en cada paso que doy, por su gran amor y fidelidad.

A mis Hijas: Andrea Alejandra y Emily Daniela Morales García, por su paciencia y apoyo. Por ser mi motor de vida, mi motivación y la luz que ilumina mi camino. Que a través de mi ejemplo ustedes puedan alcanzar todos sus anhelos y siempre con la mano de Dios. Las amo mis princesas.

A mis Padres: Petronilo García y Maribel de Paz, por medio de ustedes emprendí ese vuelo hace años y hoy se ve reflejado todos sus esfuerzos. Sin ustedes este sueño no sería realidad. Los amo.

A mi Esposo: Jorge Roberto, gracias por tu amor, tu confianza y paciencia. Por ser parte importante para alcanzar este sueño. Juntos vamos a salir adelante. Te amo.

A mi Hermano: Manuel de Jesús, gracias por apoyar mis sueños y te motivo a que luches por sus sueños. Te quiero mucho.

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Mobbing.....	8
1.1.1 Definición.....	8
1.1.2 El origen del mobbing.....	8
1.1.3 Tipos de mobbing.....	10
1.1.4 Fases del mobbing.....	12
1.1.5 Consecuencias del acoso laboral.....	13
1.1.6 ¿Qué se pretende con el mobbing?.....	15
1.1.7 Perfil del acosador laboral.....	18
1.1.8 Perfil de la víctima del acoso laboral.....	20
1.2 Clima laboral.....	21
1.2.1 Definición.....	21
1.2.2 Elementos de un clima laboral favorable.....	21
1.2.3 Dimensiones del clima laboral.....	22
1.2.4 Cultura organizacional.....	23
1.2.5 Tipos de clima laboral.....	23
1.2.6 Perspectivas del clima laboral.....	25
1.2.7 Algunos indicadores del clima laboral.....	25
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	27
2.1 Objetivos.....	28
2.1.1 Objetivo general.....	28
2.1.2 Objetivos específicos.....	28
2.2 Variables o elementos de estudio.....	28
2.2.1 Conceptualización de variables o elementos de estudio.....	28
2.3 Operacionalización de variables o elementos de estudio.....	29
2.4 Alcances y límites.....	29
2.5 Aporte.....	29

III.	MÉTODO.....	30
3.1	Sujetos.....	30
3.2	Instrumento.....	31
3.3	Procedimientos.....	33
3.4	Tipo de investigación y metodología estadística.....	34
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	36
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	45
VI.	CONCLUSIONES.....	52
VII.	RECOMENDACIONES.....	53
VIII.	REFERENCIAS.....	54
IX.	ANEXOS.....	57

Resumen

El mobbing o también llamado acoso laboral se presenta por medio de hostilidades, mentiras y amenazas hacia un colaborador o grupo de colaboradores, el mobber como así le llama, puede ser un compañero de trabajo o jefe quien ve a la persona como una amenaza para intereses personales. Esto provoca una inestabilidad laboral y afecta al clima laboral de la empresa, es importante mantener un ambiente físico y humano agradable en donde se pueda desarrollar tanto los objetivos de la empresa como de los colaboradores.

La unidad de análisis de esta investigación se conformó con 50 colaboradores del área administrativa, asesores de venta, meseros, cocina y mantenimiento del Centro de Convenciones Gran Karmel de la ciudad de Quetzaltenango, con edades comprendidas entre los 18 y 53 años de edad. El objetivo del estudio radicó en determinar la manera en que el mobbing afecta el clima laboral de los colaboradores.

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo, los instrumentos que se utilizaron fueron el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). El instrumento calificó: la violencia psicológica en el trabajo y el acoso psicológico en el trabajo. Para evaluar lo concerniente a clima laboral se utilizó una escala de likert. La cual fue aplicada al personal del Centro de Convenciones para la recopilación de información. Ambos instrumentos fueron aplicados de manera colectiva y sin límite de tiempo, se utilizó una metodología estadística de fiabilidad de proporciones.

Se concluyó que el mobbing no afecta al clima laboral debido a que los resultados arrojados en la investigación manifiestan una adecuada comunicación y satisfacción laboral. Se recomienda que se implementen talleres preventivos sobre mobbing o acoso laboral con el fin de dar a conocer los efectos negativos y consecuencias de esta problemática, y con esto evitar futuros acontecimientos que perjudiquen las relaciones entre colaborador y jefe.

I. INTRODUCCIÓN

El mobbing o acoso laboral es el fenómeno que abarca a toda organización hoy en día, es una epidemia que se genera paso a paso, no ve sexo, edad, jerarquía, etnia u otros. Es actuar de una manera mal intencionada hacia una persona de trabajo, el mal trato verbal, físico, moral, rechazo en el grupo. Estos factores repercuten el rendimiento en el trabajo, de alguna u otra manera hace sentir mal a la persona con los malos comentarios en su contra. El acosador siente una satisfacción al ver que la persona se desespera, llega al punto donde no sabe qué hacer, la única salida que encuentra es el abandono o renuncia al trabajo. El objetivo del acosador es mostrar a la víctima el poder que tiene para cumplir lo que se propone sin importar las consecuencias de sus actos.

El clima laboral es fundamental para toda empresa, busca un continuo mejoramiento para el recurso humano. Cada subordinado tiene y espera satisfacer determinadas necesidades, intereses y motivaciones en diferentes ámbitos, también tienen ciertas metas y objetivos que lograr. Necesita sentir que la aportación que realiza es importante y así pueda sentirse identificado con la empresa. La competencia del mercado actual, pretende establecer organizaciones dinámicas y eficientes con altos estándares de calidad que puedan adaptarse al entorno, que generen un valioso nivel de motivación entre los miembros.

Una de las razones que afecta la salud integral de los trabajadores, es el entorno donde trabajan, dentro de las empresas se contrata a diferentes personas, siempre y cuando cumplan el perfil de puesto, con diferentes actitudes y aptitudes a lo largo del camino laboral puede existir una en especial que quiera sobre salir al resto de manera cruel, el acosador acosa a las personas y genera inestabilidad en el trabajo. Es uno de los principales motivos de renuncia y provoca despidos por no cumplir metas establecidas, tareas designadas entre otros. Por lo que una empresa tiene el compromiso de velar por el bienestar de sus colaboradores para que exista un ambiente sano, agradable y acogedor.

Por la importancia del tema se presentan a continuación opiniones de otros autores que han trabajado sobre el mismo.

Vásquez (2012) en el artículo Bullying laboral plasmado en la revista Amiga de Prensa Libre, explica que mobbing o acoso laboral es el maltrato o acoso en el trabajo a un individuo o varias personas que reciben ataques de violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro de la oficina. Quintero (como se citó en Vásquez 2012) indica que los acosadores se defienden y argumentan que son imaginaciones o fantasías de la persona acosada, aducen que lo están inventado. Así mismo, sugiere que las empresas deben tener códigos de conducta y valores para que los colaboradores se apoyen en ellas.

En general los acosadores son personas que se sienten incapaces de destacar, y para llamar la atención, enfocan los esfuerzos en atacar a la persona que sobresale y algunas veces la situación puede llegar a golpes. Así mismo, explica que la víctima se resiste y genera en el atacante un enojo tan grande que desata una acción violenta que llega a despertar la furia de varios, algo así como los linchamientos, pero en privado. Según la Organización Mundial de la Salud, OMS una de cada seis personas se enferma por el maltrato laboral que genera problemas digestivos, insomnio, estrés, depresión, entre otros. Para ponerle un alto al ataque la víctima debe enfrentar al acosador, conocer la razón o motivo de inconformidad hacia su persona, el siguiente paso es acudir con el jefe inmediato para que le oriente y conversar con ambas partes, ya si el supervisor hace caso omiso es válido y necesario acudir a la Inspección del Trabajo.

Natareno (2013) en el artículo No te conviertas en víctima del mobbing, del mes de julio indica que acoso laboral se da con un colaborador que ejerce violencia psicológica injusta y excesiva sobre otro compañero de trabajo. El mobber como se le conoce al hostigador, tiene como finalidad desmoralizar a la víctima para que abandone su puesto en el trabajo. Suele ser una persona resentida, envidiosa y egoísta. Sufre de una necesidad de ser admirado y elogiado, no soporta la competencia.

Algunas estrategias utilizadas por el hostigador es insultar a la víctima si se encuentra solo, asignarle tareas imposibles de cumplir y sobrecargarle con mucho trabajo, excluirlo de reuniones y proyectos, criticar su trabajo constantemente y ocultar información que dificulta su desempeño laboral. Los expertos han reconocido ciertas personalidades de los individuos

que son idóneos en convertirse en presa de los acosadores. Personas brillantes, talentosos y atractivos. Personas amenazantes, individuos altamente capacitados e inteligentes. Personas vulnerables, que por su cultura, sexo, religión o discapacidad son consideradas como intolerables. Al no ser detectado a tiempo, el mobbing puede ocasionar despidos injustificados, ausentismo, abandono voluntario del trabajo y en un extremo hasta el suicidio.

En el artículo por un ambiente sano, prevenga el mobbing (2015) de la revista Industria, afirma que acoso laboral es una agresión efectuada por un grupo o una persona, de manera deliberada, concertada, sistemática y recurrente en contra de otro individuo. Existen varios tipos de acoso laboral, mobbing descendente, es la modalidad más habitual que se registra en un grupo de trabajo, y el acoso se encuentra en una relación laboral vertical, es decir, en una inferior jerarquía respecto al acosador. En el acoso horizontal, la presión puede ser de compañeros o grupo de trabajo en iguales condiciones. Así mismo, se menciona el acoso ascendente que tiene un menor porcentaje, y es una persona de rango superior; un jefe nuevo o un ascenso en la empresa y esté no es aceptado por los subalternos.

Varios estudios indican que para prevenir el acoso laboral, el espacio físico de trabajo debe poseer una visibilidad e iluminación adecuada para tener a la vista a los trabajadores. El departamento de recursos humanos debe implementar procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de algún incidente, dar a conocer a los trabajadores información apropiada sobre métodos y procedimientos de trabajo, para evitar confusiones, roces innecesarios o malos entendidos. Así mismo, es necesario que el afectado reciba una intervención terapéutica o personal que incluya mensajes positivos, relajación para tener la capacidad de distanciarse de las situaciones incómodas, manejo de estrés para evitar secuelas en la salud y reforzar la confianza sobre sí mismo y con las habilidades y capacidades.

Gutiérrez (2017) en la tesis titulada Mobbing y rotación de personal, estudio que se realizó con 62 trabajadores de la empresa Purificadora de la Roca S.A. ubicada en el departamento de Retalhuleu, conformados por 12 jefes y 50 colaboradores, con edades comprendidas entre 20 y 35 años de edad, de género femenino y masculino. Propone como objetivo general identificar la relación del mobbing en la rotación de personal. El diseño de investigación es de tipo

descriptivo. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios de preguntas abiertas y cerradas. El primero para evaluar el mobbing, contenía 20 preguntas dirigidas a los colaboradores, el segundo estaba compuesto de 15 preguntas dirigido a los jefes de área para conocer la rotación de personal dentro de la empresa.

El estudio describe que no existe ningún tipo de mobbing o acoso laboral dentro de la empresa y no es una razón para la rotación de personal, debido a que existe buena relación entre colaboradores, compañeros y jefes de trabajo.

En los resultados obtenidos, concluyó que dentro de la empresa queda anulada la existencia del mobbing, sin embargo, existe rotación de personal que no es causada por el mismo sino por falta de motivación hacia los colaboradores por parte de los jefes. Por lo tanto, recomienda una evaluación periódica de parte de los jefes hacia los trabajadores para monitorear las características del mobbing y de ésta forma poderlo prevenir y motivar a los subordinados para lograr un buen desempeño en la empresa y evitar que exista rotación de personal.

Rosales (2017) en la tesis titulada relación entre Acoso laboral y estrés en un grupo de colaboradores de una agencia bancaria ubicada en el departamento de Retalhuleu, estudio que se realizó con 30 colaboradores donde se calificó según el puesto, sexo, edad y antigüedad, del área de cobranza. Se propuso como objetivo determinar si existe relación entre acoso laboral y estrés en un grupo de colaboradores de una agencia bancaria, el diseño de investigación es de tipo descriptivo correlacional, en la que utilizó un test EAE (escalas de apreciación del estrés) fue planteada por J.L Fernández y M. Mielgo Robles, editada por TEA Ediciones, S.A. el objetivo principal es apreciar el número de hechos estresantes que están o han estado presentes en la vida de los subordinados y la medida en que estos acontecimientos le afectan o le han afectado. Y el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), creado por el Doctor Manuel Pando Moreno, que califica dos aspectos la violencia y el acoso psicológico en el trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluyó que existe una relación baja pero positiva entre estrés y acoso laboral. Donde su principal recomendación fue hacer uso de métodos

preventivos tanto para el estrés como para el mobbing, que dan a conocer los resultados negativos y logran intervenir antes de que se presente.

Gross (2009) en el artículo la gestión estratégica del clima laboral u organizaciones, en la página de internet titulada Pensamiento imaginativo, explica que clima laboral como las peculiaridades del medio ambiente de trabajo que los subordinado perciben directa o indirectamente, y este repercute en su conducta laboral, o bien sea a su desempeño, también las relaciones con sus colegas, superiores y sobre todo con los clientes e inclusive con la familia.

Concluye que el clima laboral mide el sistema organizacional y la motivación de los colaboradores, lo que se convierte en una conducta que tiene consecuencias sobre la institución, como la productividad, el comportamiento de las personas, rotación y satisfacción. La gerencia del clima organizacional y la gestión es una táctica vital para las empresas, hoy por hoy, hay muchas gerencias que no le dan la atención necesaria a ésta y dejan de gozar los beneficios que conlleva. Los ejecutivos tienen la responsabilidad hoy en día de priorizar la búsqueda de la excelencia organizacional de su capa través de su capital humano ya que es este el que puede significar su mayor ventaja competitiva.

Méndez (2013) en el artículo El clima organizacional del mes de septiembre del blog Utel, afirma que clima laboral es un tema relevante para toda empresa que busca establecer o crear un ambiente productivo y cómodo para sus colaboradores y las actividades a desempeñar, se realice con agrado y perseverancia. Tiene dos características, las cuales están divididas por la observación y ánimo de los colaboradores que se desempeñan en un ambiente determinado. Existen amenazas o necesidades dentro de la empresa y estas deben ser atendidas con inteligencia y eficacia para no afectar la productividad y por supuesto la relación entre la empresa y sus colaboradores.

La meta que toda empresa debe tener en mente es lograr una organización estable, donde la confianza y las ambiciones profesionales tengan oportunidad de desarrollo. Para alcanzarlo debe saber quién controla el clima organizacional y debe estar informado sobre ciertos

aspectos de interés. Para lograr un buen clima laboral en la institución, la dirección debe establecer un sistema de gestión que cuente con diversas áreas de trabajo. Por ejemplo, la unidad de recursos humanos que es el encargado de velar por un ambiente agradable y atender las necesidades que se presentan. Así mismo, es recomendable que el directivo se relacione con los colaboradores de manera afectiva para generar confianza, se debe tomar en cuenta el no rebasar la línea de apoyo para no afectar la relación entre jefe-empleado. Por ende, si el colaborador se siente satisfecho y a gusto en el trabajo su desempeño proporcionará beneficios a la organización. El ser productivo aumentará su seguridad y la perspectiva profesional.

Pereira (2014) en la tesis titulada Clima laboral y servicio al cliente, estudio que realizó con 30 personas que corresponden a los departamentos de enfermería, recepción, cocina, lavandería, conserjería, laboratorio y guardia. Propuso como meta principal establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona nueve de la ciudad de Quetzaltenango. La investigación es de diseño descriptivo y utilizó como instrumento una boleta de cuestionario con 24 preguntas abiertas y cerradas.

Describe que el clima laboral en el hospital es muy importante ya que un colaborador satisfecho, con una remuneración considerada según los puestos de trabajo, realizará las tareas con excelente responsabilidad y llega a cumplir con las metas establecidas, y recibe algún tipo de recompensa como felicitaciones y permisos en cualquier momento que lo desean.

En base a los resultados, concluyó que el clima laboral incide en el servicio al cliente porque si existe unidad y prevalece el respeto entre los colaboradores del hospital, así mismo los colaboradores reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad. Donde su principal recomendación es fortalecer el clima laboral en todos los departamentos del hospital, así como brindar capacitaciones a todos los colaboradores sobre servicio al cliente para continuar con un servicio de calidad.

Gallo (2015) en el artículo El buen clima laboral publicado en el diario Portafolio de Colombia del mes de julio, explica que el clima laboral se contamina o infecta con tres plagas;

la envidia, juicios y el chisme. Lo difícil es que la envidia y el juicio son muy habituales y obstaculizan el logro de las metas. Las personas que juzgan, tienen envidia y son chismosos padecen de graves vacíos de autoestima, reflejan el poco valor que se tienen así mismo, intentan rebajar e infravalorar a los demás. Si un individuo es seguro de sí mismo jamás derrochará sus energías en actos que vallan en contra de sus valores, como juzgar, criticar y la envidia.

Donde hay amor y una excelente comunicación florece una buena relación entre los compañeros, el clima laboral es respirable y agradable si todos cuentan con una buena autoestima, ya que la comunicación debe de ser inteligente y empática. Para una buena comunicación el autor menciona varias virtudes como el ser asertivo, amar la verdad, saber escuchar, practicar la comprensión y la compasión, sin olvidar el lenguaje no verbal. El ser compasivo es forjar con un amor que no juzga y siente lo que el otro vive, en el budismo la compasión es un eje de la vida y es otro nombre del amor que se apiada, trata con bondad y no juzga. Buda habló de esa virtud, una empresa es más rentable cuando invierte en mejorar el clima laboral.

García (2017) en la tesis titulada Clima organizacional y motivación laboral, estudio que realizó con 36 colaboradores del área operativa de tres agencias de Cooperativa Salcajá de los municipios de Quetzaltenango y San Juan Ostuncalco. Propuso como objetivo general, establecer la relación del clima organizacional con la motivación de los colaboradores de la cooperativa Salcajá, investigación con diseño tipo descriptivo y utilizó como instrumento una escala de likert y está construida por preguntas enfocadas a las dos variables de estudio.

Deja en evidencia que las variables clima organizacional y motivación laboral tiene una correlación positiva moderada. Las empresas actualmente han atribuido gran importancia al clima que se vive en ella, ya que este factor interviene para que el recurso humano se sienta motivado al momento de desarrollar sus funciones, lo que favorece al cumplimiento de metas y objetivos de la misma.

Concluye que existe una relación significativa entre clima organizacional y motivación laboral debido a que según los resultados obtenidos en la escala de likert ambas variables dependen entre sí, por lo tanto si una mejora por consiguiente la otra lo hará y viceversa, recomienda efectuar estudios sobre el clima laboral de manera anual antes de implementar un programa de motivación para obtener información significativa ya que permitirá a la empresa tomar decisiones efectivas debido a la relación estrecha que existen entre ambas variables.

Es importante resaltar que el mobbing o acoso laboral se puede dar en pequeñas y grandes empresas de hoy en día, el hostigador actúa sólo o con un grupo de personas que agreden de manera psicológica y física al colaborador para que no realice las tareas establecidas según el puesto de trabajo, obviamente este fenómeno afecta al clima laboral, la satisfacción, motivación entre otros.

1.1 Mobbing

1.1.1 Definición

Lahib y Zarza (2017) definen que el mobbing o acoso psicológico, es un hostigamiento continuado y deliberado que sufre una persona por parte de un compañero o varios en el trabajo, y que pretende debilitarlo y convertirlo en algo insignificante en el trabajo o conseguir que se marche del todo.

1.1.2 El origen del mobbing

Llaneza (2009) menciona que el origen de este tipo de conductas se encuentra ligada a dos aspectos:

A. La gestión de conflictos. Refiere que el acoso inicia por una falta de respeto y un conflicto. Los jefes de personal que no atienden las quejas de los colaboradores, hacen caso omiso a sus responsabilidades. El principal objetivo es velar por el bienestar de sus empleados y estos deben resolver los conflictos y la atención en la defensa de la dignidad de todos los colaboradores que tienen a su cargo, lo que supone la negación del conflicto.

Otra posibilidad es la implicación y participación activa en el conflicto con el objetivo de contribuir a la estigmatización de la persona acosada.

B. La estructura organizativa. Estas conductas se ven reflejadas en empresas con un método de trabajo y producción extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, y la estrecha relación que debe tener el jefe y colaborar. Cargas de trabajo debido a la escasez de planilla o mala distribución de la misma, mala organización del trabajo, con trabajo de bajo contenido, existencia de personas líderes espontáneos no oficiales, conflictos de rol, con flujos pobres de información.

Elementos de la organización de las tareas que se encuentran en el origen del mobbing:

- Sobrecarga de tareas.
- Asignación incorrecta o insuficiente de los recursos.
- Déficit cualitativo en el trabajo.
- La burocratización.
- La rigidez organizativa.
- Estilos de dirección autoritarios.
- Fomento de la competitividad.
- Ausencia de ética empresarial.
- Indebida promoción.
- Falta de formación.
- Clima inseguro.

Las características del mobbing se pueden definir de la siguiente manera:

- Es un conflicto asimétrico.
- Consecuencia de una situación conflictiva o estrategia para librarse de un trabajador.
- Es indicador de una deficiente gestión de los recursos humanos.
- La determinación de la responsabilidad es la suma de factor de riesgo, las consecuencias y la demostración de causalidad.

El origen del mobbing se puede encontrar en varios puntos diferentes que a continuación se mencionan:

- A. Desencuentros, diferencias o conflictos de cualquier naturaleza entre hostigadores y hostigados.

- B. La organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores que se manifestaron:
 - La negación del mismo.
 - La víctima es un trabajador no adaptado con competitivo.
 - La participación y la implicación activa en el conflicto o problema con el fin de contribuir a la estigmatización de la persona hostigada.

En cuanto a su forma de expresión, pueden manifestarse de modos diferentes:

- Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado.
- Acciones contra el ejercicio de su trabajo.
- Acciones que comprenden una manipulación de la comunicación o de la información.

El mobbing puede manifestarse de modos diferentes como menciona el autor, contra la reputación o dignidad del afectado, contra su trabajo o con manipulación de la comunidad o información. Así mismo, existen 3 principales rasgos que diferencian al acoso de otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral, la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto por parte de la dirección.

1.1.3 Tipos del mobbing

Bermúdez y García (2012) mencionan que según la posición jerárquica y con el tipo de acciones que se desarrollan para acosar a un trabajador, se puede concluir diversos tipos de acoso laboral:

- Acoso vertical descendente

Este tipo de acoso procede principalmente de un superior jerárquico, el cual tiene consecuencias más graves que cualquier otro tipo de acoso, pues la persona se siente cada vez más aislada. El superior se vale de su poder y puesto para hacer que el colaborador abandone su empleo, ya sea de manera voluntaria o un cambio de área o definitivamente su renuncia.

Por tanto, la persona acosada siempre tratará y luchará en salir adelante ante tales hechos. Sin embargo, en algunas ocasiones el individuo se dará por vencido y preferirá retirarse de manera definitiva del puesto de trabajo en el que es objeto de acoso laboral. El acoso procedente de la jerarquía se divide en varios subgrupos:

- A. Acoso perverso. La práctica de esta clase de acoso se realiza con una pretensión de destrucción de la otra persona, o bien con el objetivo de valorización del poder que el superior tiene sobre el inferior.
- B. Acoso estratégico. La finalidad es acorralar al individuo para que abandoné de manera voluntaria la empresa y así evitarse la fatiga de un despido injustificado.
- C. Acoso institucional. Cuya existencia se debe precisamente a la participación de un instrumento de gestión del conjunto del personal.

- Acoso horizontal

Por lo regular se representa en dos trabajadores en un mismo estatus laboral contienden para la obtención de un puesto superior o por un ascenso.

- Acoso mixto

La persona se encuentra en posición de chivo expiatorio, haya sido iniciativa de un superior jerárquico o de los colegas, la designación se extiende de inmediato a todo el grupo de trabajo. Se considera a esa persona responsable de todo lo que va mal. A partir de ese momento, ya no la soporta nadie y aunque algunos colaboradores no suscriban la opinión del grupo, no se atreven a manifestarlo.

- Acoso ascendente

Las víctimas no saben a quién dirigirse, ni a los sindicatos ni a la justicia pueden acercarse para declarar y denunciar este hecho, pues sería poco creíble tal circunstancia.

Piñuel y Zabala (como se citó en Bermúdez y García 2012) explica este tipo de acoso puede clasificarse en dos subespecies:

- A. Existe inconformidad, parte de los colaboradores con el nombramiento de un jefe o un superior.
- B. Existe insolencia, abuso, despotismo por parte del superior los subordinados se rebelan ante tal circunstancia.

Los autores aluden que independientemente del tipo de acoso que se realice, tiene el mismo resultado; la destrucción del individuo que es objeto de mobbing.

1.1.4 Fases del mobbing

Existen varias fases de acoso laboral, cabe mencionar que influye una serie de peculiaridades que dependen del acosador como la víctima, sin olvidar el entorno o tipo de empresa que se desarrolla. (Rodríguez 2010) explica cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos:

- Fase de conflictos o incidentes críticos

En el lugar de trabajo y como en toda empresa existen problemas, roces o choques entre compañeros, intereses y objetivos distintos. Son conflictos que se resuelven de forma adecuada, a través del diálogo. En ocasiones el problema puede ser peor y llega a mayor magnitud. La duración de esta fase es corta y no puede definirse como acoso laboral.

- Fase de mobbing o de acoso y estigmatización

En esta fase el acosador diseña un plan de ataque, lo utiliza para ridiculizar y aislar a la víctima. El hostigamiento da inicio y como mínimo es una vez a la semana y con una duración de 1 a 3 años. La persona puede negar la realidad esto provoca el aislamiento de la víctima, la

disminución, baja autoestima y la aparición del síntoma de depresión. El acosador suele contar con la aprobación y la colaboración activa o pasiva del entorno.

- Fase de intervención de la dirección

El problema se expande en la empresa o institución, el área de recursos humanos o la dirección personal interviene con el propósito de solucionar el conflicto. Estas soluciones son de dos tipos:

A. Positiva. La realización de una investigación pormenorizada de lo ocurrido. Cambio de puesto de trabajo al acosador. Descubrimiento de los mecanismos de la estrategia. Sanción al hostigador. Y poner en marcha mecanismos preventivos.

B. Negativa. Los departamentos mencionados se suman al entorno que acosa a la víctima, implicándose en la estigmatización de la persona acosada.

- Fase de exclusión o de salida de la organización

En la última fase la víctima abandona la empresa tras haber pasado temporadas de baja laboral, ya sea por despido, pérdida de razón en algunos casos más extremos por suicidio.

Según Hirigoyen (2013) habla que la fase del acoso aparece cuando la víctima percibe la malevolencia de la que es objeto, observa que la comunicación es mala y humillante, las críticas o burlas que se hacen de su trabajo son malintencionadas, las actitudes y las palabras se tornan ofensivas. El acosado le cuesta creer que sea posible tanta maldad esto genera una herida en el amor propio, un ataque contra su dignidad y también de una desilusión con la pérdida de confianza depositada en la empresa, en los jefes inmediatos, compañeros y colegas.

1.1.5 Consecuencias del acoso laboral

Ferro (2013) menciona que las víctimas de acoso laboral suelen generar a medio y corto plazo cuadros de estrés, ansiedad, trastorno del sueño y digestivos, sin olvidar daños bruscos de personalidad. Las consecuencias para la salud son devastadoras. El autor describe las siguientes consecuencias:

A. Para la empresa

Económicos

- Baja productividad o descenso del rendimiento de la víctima y de sus compañeros.
- Gastos jurídicos/judiciales.
- Perjuicios económicos en la sustitución o despido del trabajador.
- Absentismo laboral.
- Siniestralidad.

Sociales

- Daño en la imagen corporativa.
- Pérdida de confianza de inversionistas.

B. Para la víctima

Físicos

- Estrés.
- Trastorno de ansiedad.
- Trastornos del sueño.
- Depresión.
- Afecciones cardíacas: taquicardia.
- Nerviosismo.
- Irritabilidad.
- Falta de concentración.
- Algunas veces pueden llevar al alcoholismo y toxicomanías.
- En casos extremos al suicidio.

Económicos

- Gastos jurídicos/judiciales.
- Baja productividad.

- Gastos médicos.

Sociales

- Dificultad de convivencia.
- Aislamiento.
- Distanciamiento emocional.
- Conductas depresivas y agresivas en el ámbito familiar como social.
- Separaciones y divorcios.

C. Para la sociedad

- Gastos de Seguridad Social ocasionados por el tratamiento de las enfermedades.
- Prestaciones por incapacidades temporales.
- Servicios públicos como la Inspección de Trabajo dedicados al seguimiento y vigilancia de conductas acosadoras.

1.1.6 ¿Qué se pretende con el mobbing?

Piñuel y García (2015) definen cuatro objetivos que pretende el mobbing:

- Desestabilizar psicológicamente a la víctima y así perjudicar su empeño:

Mediante un proceso de desestabilización emocional continuó se provoca un proceso victimario en el que la víctima pierde pie socialmente en un medio profesional en el que hasta la fecha no tenía dificultad alguna para operar. Se procura que la víctima se equivoque, que cometa errores y que se sienta insegura y paralizada ante las decisiones para desempeñar su trabajo. Para ello se va a utilizar un plan oculto en contra de la víctima que incluye trampas para poder cargarle un motivo o causa. Para alcanzar esta desestabilización todo lo que hace y deje de hacer en el trabajo se utiliza para atacar profesionalmente y hostigar psicológicamente a la persona. La crítica del mobbing no resulta provechosa puesto que lejos de intentar ayudar a que el trabajador lo haga cada vez mejor busca que cada vez lo haga peor.

Así mismo, el acoso laboral o mobbing significa un comportamiento perverso, bajo apariencia de querer ayudar a la víctima a que lo haga mejor, busca humillar, maltratar, denigrar, y hundir emocionalmente al trabajador con la expectativa de que haga mal su trabajo.

- Romper la imagen profesional y personal de la víctima:

Para alcanzar el desprestigio de la víctima, el hostigador tira una estrategia que pasa por enaltecer la importancia de los pequeños y mínimos errores sin importancia. El acosador exagera y los utiliza como argumentos que le permiten negar la profesionalidad o buen hacer de la víctima, presentándola como incompetente, malintencionada o torpe. El acosador tendrá como propósito destruir o eliminar de manera violenta, aunque sutil la imagen y reputación pública del trabajador. A este colaborador se le va a atribuir no sólo un mal desempeño del trabajo, sino que también se van a realizar atribuciones calumniosas de una mala actitud, una mala intención de dañar o perjudicar a la organización, a los compañeros y otros.

- Terminar las redes de comunicación para aislar a la víctima y conseguir la indiferencia de su entorno:

La víctima que sufre acoso en el trabajo recibe un tipo de violencia psicológica reiterada mediante conductas de maltrato activo en el ámbito de su trabajo que se producen de forma sistemática y recurrente, durante un período que puede llegar a durar meses e incluso años. Este tipo de maltrato tiene como finalidad conseguir un resultado determinado ya que por una acción directa o por el abandono técnico a su suerte de un trabajador al que se va a considerar como un mal empleado.

Los compañeros pronto comprenderán que el trabajador no es muy inteligente ni práctico con sus carreras profesionales en esa organización el dejarse ver con la víctima y aunque alberguen serias dudas sobre la inmoralidad del proceso, opta por la solución menos comprometida que es siempre no meter las manos por nadie.

- Destruir o reducir la empleabilidad del trabajador:

La empleabilidad es la capacidad de un individuo de acceder a un puesto de trabajo, mantenerse y conservar el trabajo para luego reorientarse profesionalmente en otro en el caso

de pérdida o despido del primero. Su adscripción a la organización o su reclutamiento es interesante debido a este valor añadido que presenta el trabajador, si se quiebra el valor añadido o resulta disminuido o dañado, tarde o temprano la organización se plantea prescindir de un trabajador que ya no resulta interesante mantener contratado. Por ellos quienes acosan a una persona o grupo de personas suelen emplearse a fondo para intentar disminuir o destruir la empleabilidad de sus víctimas. El autor menciona varias estrategias que utiliza el acosador para destruir la empleabilidad:

- Se deja al trabajador durante temporadas enteras sin nada que hacer, por lo que pierde la habilidad o la actualización necesaria para desempeñar su trabajo de manera correcta.
- Se critica y acusa constantemente por todo cuanto hace para conseguir generar en él dudas e inseguridad profesional a modo que pierda la seguridad en sí mismo y entra en una paralización inducida por la indefensión. Cada vez que tiene que hacer algo, la duda e inseguridad incrementa las posibilidades de error o fallo en el desempeño laboral.
- Se intenta inducir mediante acusaciones falsas o exageradas y críticas perversas, la expectativa negativa de fracaso. Con ella genera un patrón negativo de expectativas futuras consistente en prever su fallo o fracaso. Lo que hace posteriormente es confirmar dicha expectativa negativa con el fracaso efectivo y real.
- Se elimina la comunicación con otros compañeros con la víctima, con ello la persona disminuye la fuente de contactos que le proporcionan un enriquecimiento profesional y que son fuentes de su empleabilidad.
- Se distorsiona la información que se le da, se le engaña, se le manipula con el fin de inducir un error en el trabajo.
- Se le impide capacitarse o formarse adecuadamente que registre su derecho a ser formado o entrenado en los contenidos necesarios de actualización o formación esenciales para el desempeño en el trabajo.

- Se expande rumores falsos intencionadamente incidiéndose negativamente en la percepción profesional y personal que tiene sobre él terceras personas.

Cabe mencionar, según Martínez (2012) expresa que la comunicación en las instituciones es un elemento básico y fundamental que determina el grado en que el personal logra trabajar coordinadamente y alcanza los objetivos. El éxito de toda empresa pasa actualmente por su comunicación efectiva con todos aquellos que de una forma u otra están relacionados con ella.

1.1.7 Perfil del acosador laboral

Piñuel (2016) define al acosador como una persona cuyo escenario natural en el que se desenvuelve en las organizaciones empresariales de hoy en día, que llegará a alcanzar un ascenso rápidamente, explota a partir de ese momento a la empresa y los colaboradores en su propio beneficio. Trata de encubrir sus deficiencias, inseguridades y la baja autoestima, en concreto la mediocridad e ineptitud en el terreno laboral. A continuación, se mencionarán algunas características del acosador:

- Falta de empatía. El acosador es incapaz de ponerse en el lugar del otro. Son personas que buscan el apoyo de los demás para centrarse en sí mismo, son incapaces de experimentar sentimientos de tristeza y dolor. Al relacionarse con sus compañeros los ve como una amenaza, a este tipo de personas les falta humildad y aprender de los demás.
- Incapacidad para las relaciones interpersonales. El acosador ve a la persona como una amenaza, por lo que los demás les atemoriza. Esto impide relacionarse de una manera auténtica, por ello son incapaces de aprender de los demás y expresar o poder compartir sus experiencias o sentimientos.
- Irresponsabilidad. El acosador tiene dificultades para la toma de decisiones por lo que deja a otras personas a tomarlas en lugar de ellas. Curiosamente, esa capacidad de resolver situaciones que ellos mismos buscan, se convierte en una amenaza para su status dentro de la empresa, por lo que termina de manera odiosa lo que él mismo buscó.

- Carencia de culpabilidad. Estas personas niegan totalmente la realidad y atribuyen la culpa a las otras personas. El acosador es incapaz de sentirse culpable y son expertos en manipular y hacer sentir estos sentimientos en los demás.
- Mentira compulsiva. El acosador es un impostor que finge una imagen de excelente persona, claramente es un experto en la mentira. Genera un ambiente en el que parezca que la víctima es él para ganarse la confianza y el apoyo de los demás.
- Megalomanía. El acosador cree tener una posición socialmente importante e interesante, algunas veces se hace pasar por persona religiosa o cívica. Da una imagen de excelente persona y poseedora de enormes riquezas.
- Habilidad retórica. El acosador es incapaz de ser concreto y en el momento de intentarlo pasa al extremo de detalles insignificantes, y tiene la habilidad de convencimiento.
- Habilidades de seducción. El acosador intenta seducir a los demás como una persona encantadora. Su asombro en el momento de ser descubiertos es reflejado hacia sus compañeros para ello su gran capacidad de mentir.
- Envidia. El acosador siente envidia hacia las personas que gozan la vida, son pesimistas y ellos le demuestran sus propias carencias, para sobresalir tiene que destruir.
- Estilo de vida parasitario. Los hostigadores suelen vivir gracias a lo que los demás hacen por ellos. Buscan parejas de las que puedan vivir y en el trabajo suelen manipular y engañar a los compañeros para que haga las cosas por ellos. Aparentan un estilo de vida alto y hablan siempre de personas importantes con las que se relacionan, ya sean reales o imaginarias.
- Premeditación. El acosador tiene un objetivo el poder, crea un plan donde estudia y evalúa a la víctima luego manipula el entorno y comienza la fase de confrontación.

El acosador ataca a las víctimas en el momento que se encuentran solas y sin testigos, manipula, distorsiona y perjudica su trabajo, reputación o imagen profesional, actos que resultan muy difíciles de aprobar si la persona acosada se atreve a denunciarle por violencia en el trabajo o calumnias.

1.1.8 Perfil de la víctima del acoso laboral

Rodríguez (2016) menciona que las personas víctimas de acoso laboral son inteligentes, con un alto rendimiento profesional, aceptadas por los compañeros de trabajo, de nivel cultural medio y alto y cuentan con una estabilidad emocional. El agresor elige a la víctima con estos rasgos porque lo ve como una amenaza ya que tiene algo de lo que quiere apropiarse. Algunas características que menciona el autor son las siguientes:

- La víctima es envidiada, ya sea por sus características físicas, psicológicas o sociales.
- Es una persona con valores éticos, con capacidad de empatía y sensibilidad ante el sufrimiento ajeno.
- Afecta a personas con gran capacidad laboral y creatividad, y son valorados en su puesto de trabajo. El acosador ve con peligro el nivel profesional de la persona para su status laboral y sus propios objetivos.
- Las víctimas suelen negarse ante el acosador, imaginan que la situación pasará por sí sola.
- La vulnerabilidad en las víctimas, es decir, se ataca con más frecuencia a la gente joven que a la adulta, a los trabajadores con una plaza temporal antes que a los trabajadores fijos, a los inmigrantes antes que a las personas con una nacionalidad estable, a las mujeres antes que a los hombres.

1.2 Clima laboral

1.2.1 Definición

Bordas (2016) explica que clima laboral es el contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma aparentemente estable en una determinada organización, y que afecta a la motivación, actitudes, y comportamiento de los miembros, por lo tanto, al desempeño laboral. Puede ser apreciado y definido por los integrantes de la organización.

Chiavenato (2011) expresa la influencia de ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la manera o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta.

1.2.2 Elementos de un clima laboral favorable

Actualmente las empresas anhelan tener un clima laboral agradable y favorable, que da varios beneficios, por ejemplo, un mejor desempeño y mayor satisfacción en el empleo. Para alcanzar este beneficio existen varios elementos que favorecen a crear un clima favorable:

- Calidad de liderazgo.
- Grado de confianza.
- Comunicación, ascendente y descendente.
- Sentimiento de realizar un trabajo útil.
- Responsabilidad.
- Recompensas justas.
- Presiones razonables del empleo.
- Oportunidad.
- Controles razonables, estructura y burocracia.
- Compromiso del empleado, participación.

Los colaboradores perciben que el clima laboral es favorable si se sienten útiles en los puestos de trabajo y les dan un sentido de valor personal. Así mismo, muchos colaboradores buscan la

responsabilidad y la oportunidad de tener éxito y sentir que la organización se preocupa realmente por sus necesidades y problemas.

1.2.3 Dimensiones del clima laboral

Bordas (2016) menciona ocho dimensiones principales para el clima laboral:

- **Autonomía.** Los miembros de la organización perciben que pueden delegar, tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar sus superiores y en general, al grado en que se motiva a los empleados a ser autosuficientes y a tomar decisiones propias, por lo tanto, es una cualidad que tiene el ser humano.
- **Cooperación y apoyo.** Los colaboradores aprecian que en la organización existe un adecuado ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo en el proceso del desarrollo a la empresa.
- **Reconocimiento.** Los individuos de la organización perciben un reconocimiento adecuado en sus actividades y la contribución a la organización.
- **Organización y estructura.** Los colaboradores se dan cuenta que los procesos de trabajo están bien especificados, coordinados y organizados, por lo tanto, son claros y eficientes, sin restricciones.
- **Innovación.** Aceptación para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos. Así aceptar los riesgos y consecuencias que podría traer los diferentes cambios.
- **Transparencia y equidad.** Los colaboradores perciben que las prácticas y políticas de la organización son claras, equitativas y no injustas, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.
- **Motivación.** La empresa motiva el buen desempeño laboral y la producción destacada, los miembros se sienten comprometidos en realizar correctamente las actividades designadas en el lugar de trabajo.
- **Liderazgo.** Los miembros perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como la relación con el resto de los compañeros que integran la empresa.

El clima laboral está relacionado con la motivación y todas las dimensiones mencionadas, ya que si el colaborador está motivado el clima en la organización tiende a ser elevado, el ánimo,

interés y la satisfacción laboral será notoria en los colaboradores. Por lo contrario, si la motivación en los colaboradores es baja, ya sea por insatisfacción, depresión, desinterés, o inconformidad el clima organizacional tiende a bajar.

1.2.4 Cultura Organizacional

Robbings y Judge (2013) definen que la cultura organizacional es un sistema de significado compartido por los miembros, del cual distingue a una organización de las demás. Así mismo, hace mención de siete características que captan la esencia de la cultura en las empresas:

- Innovación y toma de riesgos. Se motiva a los colaboradores a que sean innovadores y corran riesgos.
- Atención a los detalles. Los colaboradores están en expectativa para que muestren atención por los detalles, precisión y análisis.
- Orientación a los resultados. La gerencia se concentra en los eventos o los resultados, y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos.
- Orientación a la gente. La gerencia toma decisiones y tiene en cuenta los resultados sobre el personal de la organización.
- Orientación a los equipos. Las actividades laborales están establecidas por equipos y no por individuos.
- Dinamismo. Las personas son competitivas y dinámicas en lugar de cómodas y fáciles de complacer.
- Estabilidad. El colaborador que cumple con las tareas diarias no puede estar en riesgo a un despido. Necesita poseer confianza plena en sí mismo para cumplir con las obligaciones y tareas de la empresa.

Las características mencionadas al ser evaluadas, la empresa tendrá un panorama completo sobre la cultura, así como una base para la forma en que los subordinados perciben a la organización, la manera en que ahí se hacen las cosas y la forma en que se supone que todos deben comportarse.

1.2.5 Tipos de clima laboral

Giménez (2011) afirma que se ha logrado descubrir dos tipos de clima laboral los cuales se mencionan a continuación:

A. Clima de tipo autoritario

En este tipo de clima la organización o empresa no tiene confianza con sus colaboradores. La mayor parte de la toma de decisiones y de las metas se toman en cuenta en la cima de la organización y se distribuyen en una línea altamente burocrática de conductor regular, según una función puramente descendente:

- Autoritarismo explotador. La característica principal es la falta de confianza que posee la dirección hacia sus empleados y el clima que logra conseguir es de temor, miedo, amenazas y castigo. Los objetivos y la toma de decisiones únicamente son tomadas en cuenta por mandos altos de la organización y son distribuidos de manera descendente. Este tipo de clima presenta una comunicación pobre ya que no existe más de forma de directrices e instrucciones específicas.
- Autoritarismo paternalista. Este tipo de clima se especifica por la presencia de confianza en sus colaboradores y la dirección. Algunas veces toman en cuenta las decisiones de los empleados pero la mayor parte la toma la dirección. Los incentivos y algunas veces los castigos son tomadas en cuenta para motivar a los empleados. A pesar de que en este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

B. Clima de tipo participativo.

Este sistema corresponde a un clima abierto, crea un ambiente positivo y flexible dentro de la organización.

- Consultivo. Este tipo de clima ostenta un ambiente bastante agradable y dinámico ya que los jefes depositan la confianza en los colaboradores. Generalmente las decisiones se toman en la dirección, pero existe la opción de tomar en cuenta las opiniones y decisiones de los colaboradores para puestos inferiores. Y la comunicación es de tipo descendente.
- Participación en grupo. Este tipo de clima hace referencia a la plena confianza entre los subordinados y la dirección, la comunicación puede hacerse de manera ascendente o descendente como lateral. El personal de dirección y los empleados realizan las actividades

de manera eficiente y eficaz ya que juntos luchan para alcanzar los fines y objetivos de la organización. Así mismo, existe una estrecha amistad y confianza entre los superiores y subordinados tanto personal como dentro de la empresa.

1.2.6 Perspectivas del clima laboral

Existen varios conceptos sobre clima organizacional, cada autor crea una definición según su punto de vista y en función de los aspectos en los que se ponga énfasis. Bordas (2016) define tres perspectivas sobre el estudio de clima organizacional:

- Perspectiva realista u objetiva. Se considera al clima como una particularidad de la organización de carácter objetivo y relativamente independiente de las percepciones de los miembros.
- Perspectiva fenomenológica o subjetiva. Se considera al clima como un atributo de las personas, indica el acento en los aspectos individuales y subjetivos.
- Perspectiva interaccionista. Se pretende integrar las dos perspectivas al considerar al clima como el resultado de la interacción de las características objetivas de la organización y de las percepciones de los miembros, y refleja la interacción entre ambos tipos de factores; objetivos y subjetivos.

1.2.7 Algunos indicadores del clima laboral

Llaneza (2009) expone que algunos indicadores del clima laboral sin necesidad de medirlo específicamente son:

- Índice de absentismo.
- Rotación interna y externa.
- Sistema de evaluación del desempeño y cumplimiento de objetivos.
- Número de sugerencias innovadoras al año.
- Procedimientos de comunicación interna.
- Análisis de los conflictos: ¿Por qué han nacido? ¿Cómo se han resuelto?

- Productividad, óptimo aprovechamiento de los recursos.

La empresa crecerá en la medida que el colaborador esté convencido de que va a crecer con ellas, y únicamente un buen clima laboral podrá conseguir la motivación necesaria para que la organización se enfrente a un entorno cambiante, imprevisible y altamente competitivo o evite su desaparición.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente se da un fenómeno llamado mobbing o también llamado acoso laboral, que afecta a los colaboradores de una empresa. Esta conducta tiene como objetivo intimidar, opacar, romper la imagen profesional y personal de la víctima sin importar el sexo, edad, estado civil o religión que se tenga. Esto trae como consecuencia el bajo rendimiento en el puesto de trabajo, insatisfacción laboral, ausentismo o abandono voluntario a su trabajo.

Son varias las herramientas que utiliza el hostigador hacia sus víctimas y suele ser un individuo resentido, envidioso y egoísta. El clima laboral es un factor fundamental en el desempeño del trabajo, ya que influye en la satisfacción laboral y por lo tanto en la productividad. Cabe mencionar que la motivación genera responsabilidad e influye en el cumplimiento de las metas establecidas.

En las empresas guatemaltecas se ha manifestado este fenómeno, y muchos de los colaboradores llegan a estresarse al punto que ya no desean seguir en su puesto de trabajo. Las relaciones entre sus compañeros y la organización se dañan, y da lugar a un clima laboral muy tenso. En la ciudad de Quetzaltenango muchas personas quieren seguir superándose e ingresan a la universidad, pero las empresas utilizan todos los medios para prolongar las jornadas de trabajo, esto impide su formación profesional.

La siguiente investigación abarca muchos aspectos del mobbing, la forma de vestir, la apariencia física, la forma de hablar, se excluye de ascensos y promociones, se acusa injustamente de errores que el colaborador no cometió, existen infinidad de aspectos. Estos factores afectan al clima laboral de la empresa, los individuos no pueden desempeñar sus tareas de una manera eficiente y eficaz. Por lo mencionado anteriormente se plantea la siguiente pregunta:

¿De qué manera el mobbing afecta el clima laboral en los colaboradores del Centro de Convenciones Gran Karmel de la ciudad Quetzaltenango?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar la manera en que el mobbing afecta el clima laboral de los colaboradores del Centro de Convenciones Gran Karmel de la ciudad de Quetzaltenango.

2.1.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de mobbing del colaborador.
- Identificar el clima laboral en la empresa.
- Describir cómo afecta el mobbing en el clima laboral

2.2 Variables o elementos de estudio

- Mobbing
- Clima laboral

2.2.1 Conceptualización de variables o elementos de estudio

- Mobbing

Lahib y Zarza (2017) definen que el mobbing o acoso psicológico, es un hostigamiento continuado y deliberado que sufre una persona por parte de un compañero o varios en el trabajo, y que pretende debilitarlo y convertirlo en algo insignificante en el trabajo o conseguir que se marche del todo. Al trabajador acosado, perseguirle de manera sistemática y durante largos periodos de tiempo.

- Clima laboral

Bordas (2016) explica que clima laboral es el contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a la motivación, actitudes, y comportamiento de los miembros, por lo tanto, al desempeño laboral. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización.

2.3 Operacionalización de variables o elementos de estudio

Las variables de estudio, se operacionalizarón a través de dos instrumentos. La variable del mobbing o acoso laboral será evaluada a través de una prueba psicométrica que lleva por nombre inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), con el fin de conocer el nivel de mobbing. En la variable de clima laboral, será utilizada una escala de likert de elaboración propia para identificar los elementos de clima laboral.

2.4 Alcances y límites

La investigación se realizará con los colaboradores del Centro de Convenciones Gran Karmel de la ciudad de Quetzaltenango. Los sujetos evaluados pertenecen a los departamentos del área administrativa, asesores de venta, meseros, cocina y mantenimiento.

Se encontraron dos limitantes, la primera fue la poca accesibilidad de los gerentes para la aplicación del Inventario y el cuestionario, segundo fue por la diferencia de horarios del personal y el poco tiempo de permanencia dentro de la empresa.

2.5 Aporte

A la Universidad Rafael Landívar para que tenga conocimiento sobre la importancia del mobbing y su influencia en el clima laboral en sus colaboradores.

La sociedad se verá beneficiada ya que podrá detectar y/o identificar si sufre de mobbing o acoso laboral dentro de su lugar de trabajo y cómo influye en el clima laboral.

A los estudiantes de los últimos años de la licenciatura en psicología industrial/organizacional como un antecedente que fundamente su investigación final.

Al Centro de Convenciones Gran Karmel de la ciudad de Quetzaltenango para brindar información sobre el mobbing y el clima laboral y al mismo tiempo conocer el sentir de su recurso humano.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La población con la que se realizó el estudio está conformada por una prueba no probabilística 50 colaboradores del área administrativa, asesores de venta, meseros, cocina y mantenimiento del Centro de Convenciones Gran Karmel de la ciudad de Quetzaltenango, con edades comprendidas entre 18 y 53 años de edad, de género masculino y femenino, casados y solteros de distintas religiones y etnias. A continuación se detallan las siguientes características:

No. De sujetos por edad

CATEGORÍA DE EDADES		
18 - 25 años	24	48%
26 - 35 años	18	36%
36 - 45 años	4	8%
46 - 53 años	4	8%
Total	50	100%

No. de sujetos por sexo

GÉNERO		
Masculino	37	74%
Femenino	13	26%
Total	50	100%

No. De sujetos por antigüedad laboral

TIEMPO LABORAL		
2 meses - 1 año	20	40%
1 año - 3 años	13	26%
3 años - 5 años	11	22%
5 años - 7 años	2	4%
7 años - 9 años	4	8%
Total	50	100%

3.2 Instrumentos

Para la investigación de campo se utilizó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), elaborado por el Doctor Manuel Pando Moreno. Tiene como finalidad evaluar dos elementos; la violencia psicológica en el trabajo y el acoso psicológico en el trabajo. Cuenta con 22 reactivos los cuales se dividen en dos incisos. El primer inciso (A) el cual se refiere a la frecuencia con que ocurre lo que se pregunta y el segundo es el inciso (B) el cual se refiere a la frecuencia con que le ocurre lo que se pregunta respecto a sus compañeros. Así mismo, incluye preguntas sobre quiénes son los causantes de las situaciones de acoso en superiores, compañeros o subordinados, lo que permite determinar si el acoso es descendente, ascendente u horizontal. Es una prueba sin límite de tiempo e individual. A continuación se presenta la interpretación y puntajes del inventario.

Para la Violencia en el trabajo se obtendrán dos calificaciones:

- La presencia de eventos de violencia
- La intensidad de los mismos

La presencia de eventos de violencia se obtiene simplemente al contar cuantas respuestas de las 22 preguntas de la columna (A) fueron diferentes a nunca. A continuación se presenta la tabla de como calificar los resultados de la presencia en violencia psicología en el trabajador:

Presencia de violencia psicológica	
Alta	6 o más ítems contabilizados positivos
Media	Entre 1 y 5 ítems positivo
Nula	0 – ninguno de los reactivos es calificado como positivo

La intensidad se cuantifica al unir el número de conductas violentas presentes a la frecuencia con que cada una de estas conductas se da, y se obtiene otorgando a las respuestas dadas por el sujeto el siguiente puntaje:

Muy frecuentemente	4
Frecuentemente	3
Algunas veces	2
Casi siempre	1
Nunca	0

La intensidad de la violencia psicológica en el trabajador estudiado se considera conforme a la siguiente tabla:

Alta intensidad	51 o más puntos
Mediana intensidad	26 a 50 puntos
Baja intensidad	1 a 25 puntos
Nula	0 puntos

Para el acoso psicológico en el trabajo se cuantifica a partir de las respuestas obtenidas en la segunda serie de opciones de cada ítem o reactivo (B). "Menos que mis compañeros", "Igual que mis compañeros", "Más que al resto de mis compañeros".

En este caso se contabiliza únicamente el número de veces que el trabajador haya contestado "Más que al resto de mis compañeros", y se otorga un punto por cada vez. Debe anularse los casos que el trabajador haya contestado "Más que al resto de mis compañeros" y que la respuesta a la primera serie de opciones (A) haya sido "Nunca", pues sería una situación incongruente y debe sospecharse que las instrucciones o el instrumento mismo, no fueron adecuadamente comprendidos. La existencia del acoso psicológico en el trabajador debe considerarse:

Nula o baja	0 a 3 puntos
Media	4 a 8 puntos
Alta	9 o más puntos

También se utilizó una escala de Likert la cual estaba constituida por preguntas enfocadas al clima laboral, el cual era dirigido a los colaboradores y contenían 15 preguntas. Fue validada por profesionales en ese campo antes de ser aplicada. Es así como Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen que escala de Likert es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción para elegir uno de los tres, cinco o siete categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico y el participante obtiene una puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

3.3 Procedimientos

El proceso que llevó a la realización de esta investigación es el siguiente:

- Selección de temas para elegir los tres principales que se presentaron en los sumarios.
- Elaboración y presentación de sumarios con tres posibles temas con la finalidad de aprobar uno y así dar inicio con la investigación.
- Aprobación del tema de investigación, donde el consejo académico notificó a los estudiantes el tema aprobado para iniciar con el anteproyecto.
- Se procedió a la búsqueda de los antecedentes, por medio de revistas, periódicos, tesis, trifolios, folletos, entre otros.
- Aprobación del lugar de análisis.
- Elaboración del índice, con temas enfocados en las dos variables de estudio y que ampliarán la investigación.
- Realización del marco teórico, se recabó la información de distintos libros relacionados al tema.

- Establecer la metodología, se explica el tipo de procedimiento que se va a realizar, es decir, el proceso que llevará la realización del estudio.
- Procedimiento en donde se describen los pasos a seguir para el desarrollo del estudio.
- Referencias bibliográficas para la comprobación de la información de autores de libros, tesis, revistas, artículos y páginas de internet, entre otros.
- Se administraron los instrumentos a cada uno de los colaboradores.
- Se tabularon los datos cuidadosamente.
- Presentación de resultados, se realizó el proceso estadístico de fiabilidad de proporciones se presentó por medio de una tabla en excel los resultados finales de la investigación.
- Discusión de resultados.
- Conclusiones, se realizaron en base a los resultados objetivos planteados.
- Recomendaciones, se realizaron en base a las conclusiones.
- Elaboración de Propuesta, en base a los datos obtenidos de la investigación.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La presente investigación es de tipo descriptivo. Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis. El principal interés de este estudio es medir o recolectar información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos a las que se refieren con la mayor precisión posible.

Además, este diseño es cuantitativo; porque consiste en recolectar datos en un tiempo específico para describir y analizar las variables del estudio en un momento dado.

Sé aplicó el método compuesto de proporciones, el cual analiza el porcentaje y situación de algún fenómeno específico y se aplicaron los siguientes pasos:

Significación y fiabilidad

- Adoptar el nivel de confianza al 5% (1.96)

- Porcentaje $\% = \frac{F*100}{N}$

- Proporción $P = \frac{\%}{100}$

- Diferencia de la proporción $q = 1-P$

- Encontrar el error típico de la proporción

$$\sigma p = \sqrt{\frac{p \cdot q}{N}}$$

- Hallar el error muestral $E = 95\% (1.96) * \sigma p$

- Encontrar la razón crítica Intervalo confidencial

$$I. C = p + E$$

$$I. C = p - E$$

- Comparar la razón crítica con su nivel de confianza

$$Rc = \frac{p}{\sigma p}$$

Si $RC > 1.96$ entonces es significativa

Si $RC < 1.96$ entonces no es significativa

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados estadísticos obtenidos en el desarrollo del trabajo de campo realizada en el Centro de Convenciones Gran Karmel de la ciudad de Quetzaltenango, a través de una prueba psicométrica IVANP-PANDO (Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo) para determinar el nivel de mobbing o acoso laboral, así mismo, por medio de una escala de likert utilizada para la medición de clima laboral de cada uno de los colaboradores que fueron evaluados.

Los sujetos de estudio fueron 50 colaboradores del área administrativa, asesores de venta, meseros, cocina y mantenimiento, de los cuales 37 fueron hombres y 13 mujeres; con edades comprendidas entre 18 y 53 años de edad. A continuación, se presentan las tablas de los resultados obtenidos de una manera clara y sencilla para que sean entendidos con facilidad.

Resultados prueba IVAPT-PANDO

Inciso (A) se refiere a la frecuencia con que ocurre lo que se pregunta.

Pregunta	ítems	f	%	p	q	'p	€	li	ls	Rc	Sig.	Fiable
1	Nunca	39	78	0.78	0.22	0.06	0.12	0.66	0.9	13	Sí	Sí
	Casi Nunca	6	12	0.12	0.88	0.05	0.1	0.02	0.22	2.4	Sí	Sí
	Algunas Veces	5	10	0.1	0.9	0.04	0.08	0.02	0.18	2.5	Sí	Sí
	Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Nunca	33	66	0.66	0.34	0.07	0.14	0.52	0.8	9.43	Sí	Sí
	Casi Nunca	9	18	0.18	0.82	0.05	0.1	0.08	0.28	3.6	Sí	Sí
	Algunas Veces	8	16	0.16	0.84	0.05	0.1	0.06	0.26	3.2	Sí	Sí
	Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Nunca	31	62	0.62	0.38	0.07	0.14	0.48	0.76	8.86	Sí	Sí
	Casi Nunca	11	22	0.22	0.78	0.06	0.12	0.1	0.34	3.67	Sí	Sí
	Algunas Veces	8	16	0.16	0.84	0.05	0.1	0.06	0.26	3.2	Sí	Sí
	Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Nunca	24	48	0.48	0.52	0.07	0.14	0.34	0.62	6.86	Sí	Sí
	Casi Nunca	16	32	0.32	0.68	0.07	0.14	0.18	0.46	4.57	Sí	Sí
	Algunas Veces	10	20	0.2	0.8	0.06	0.12	0.08	0.32	3.33	Sí	Sí
	Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Nunca	35	70	0.7	0.3	0.06	0.12	0.58	0.82	11.67	Sí	Sí
	Casi Nunca	5	10	0.1	0.9	0.04	0.08	0.02	0.18	2.5	Sí	Sí
	Algunas Veces	8	16	0.16	0.84	0.05	0.1	0.06	0.26	3.2	Sí	Sí
	Frecuentemente	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Nunca	34	68	0.68	0.32	0.07	0.14	0.54	0.82	9.71	Sí	Sí
	Casi Nunca	6	12	0.12	0.88	0.05	0.1	0.02	0.22	2.4	Sí	Sí
	Algunas Veces	8	16	0.16	0.84	0.05	0.1	0.06	0.26	3.2	Sí	Sí
	Frecuentemente	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
	Muy Frecuentemente	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
7	Nunca	37	74	0.74	0.26	0.06	0.12	0.62	0.86	12.33	Sí	Sí
	Casi Nunca	6	12	0.12	0.88	0.05	0.1	0.02	0.22	2.4	Sí	Sí
	Algunas Veces	6	12	0.12	0.88	0.05	0.1	0.02	0.22	2.4	Sí	Sí
	Frecuentemente	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Nunca	41	82	0.82	0.18	0.05	0.1	0.72	0.92	16.4	Sí	Sí
	Casi Nunca	6	12	0.12	0.88	0.05	0.1	0.02	0.22	2.4	Sí	Sí
	Algunas Veces	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Sí	Sí
	Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Nunca	30	60	0.6	0.4	0.07	0.14	0.46	0.74	8.57	Sí	Sí
	Casi Nunca	7	14	0.14	0.86	0.05	0.1	0.04	0.24	2.8	Sí	Sí
	Algunas Veces	10	20	0.2	0.8	0.06	0.12	0.08	0.32	3.33	Sí	Sí
	Frecuentemente	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Sí	Sí
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Nunca	30	60	0.6	0.4	0.07	0.14	0.46	0.74	8.57	Sí	Sí
	Casi Nunca	10	20	0.2	0.8	0.06	0.12	0.08	0.32	3.33	Sí	Sí
	Algunas Veces	9	18	0.18	0.82	0.05	0.1	0.08	0.28	3.6	Sí	Sí
	Frecuentemente	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Nunca	26	52	0.52	0.48	0.07	0.14	0.38	0.66	7.43	Sí	Sí
	Casi Nunca	10	20	0.2	0.8	0.06	0.12	0.08	0.32	3.33	Sí	Sí
	Algunas Veces	11	22	0.22	0.78	0.06	0.12	0.1	0.34	3.67	Sí	Sí
	Frecuentemente	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Sí	Sí
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

12	Nunca	35	70	0.7	0.3	0.06	0.12	0.58	0.82	11.67	Sí	Sí
	Casi Nunca	9	18	0.18	0.82	0.05	0.1	0.08	0.28	3.6	Sí	Sí
	Algunas Veces	5	10	0.1	0.9	0.04	0.08	0.02	0.18	2.5	Sí	Sí
	Frecuntemente	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Nunca	41	82	0.82	0.18	0.05	0.1	0.72	0.92	16.4	Sí	Sí
	Casi Nunca	7	14	0.14	0.86	0.05	0.1	0.04	0.24	2.8	Sí	Sí
	Algunas Veces	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
	Frecuntemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Nunca	40	80	0.8	0.2	0.06	0.12	0.68	0.92	13.33	Sí	Sí
	Casi Nunca	6	12	0.12	0.88	0.05	0.1	0.02	0.22	2.4	Sí	Sí
	Algunas Veces	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
	Frecuntemente	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Nunca	33	66	0.66	0.34	0.07	0.14	0.52	0.8	9.43	Sí	Sí
	Casi Nunca	10	20	0.2	0.8	0.06	0.12	0.08	0.32	3.33	Sí	Sí
	Algunas Veces	7	14	0.14	0.86	0.05	0.1	0.04	0.24	2.8	Sí	Sí
	Frecuntemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Nunca	40	80	0.8	0.2	0.06	0.12	0.68	0.92	13.33	Sí	Sí
	Casi Nunca	8	16	0.16	0.84	0.05	0.1	0.06	0.26	3.2	Sí	Sí
	Algunas Veces	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
	Frecuntemente	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Nunca	39	78	0.78	0.22	0.06	0.12	0.66	0.9	13	Sí	Sí
	Casi Nunca	8	16	0.16	0.84	0.05	0.1	0.06	0.26	3.2	Sí	Sí
	Algunas Veces	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
	Frecuntemente	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Nunca	14	28	0.28	0.72	0.06	0.12	0.16	0.4	4.67	Sí	Sí
	Casi Nunca	6	12	0.12	0.88	0.05	0.1	0.02	0.22	2.4	Sí	Sí
	Algunas Veces	14	28	0.28	0.72	0.06	0.12	0.16	0.4	4.67	Sí	Sí
	Frecuntemente	11	22	0.22	0.78	0.06	0.12	0.1	0.34	3.67	Sí	Sí
	Muy Frecuentemente	5	10	0.1	0.9	0.04	0.08	0.02	0.18	2.5	Sí	Sí
19	Nunca	34	68	0.68	0.32	0.07	0.14	0.54	0.82	9.71	Sí	Sí
	Casi Nunca	10	20	0.2	0.8	0.06	0.12	0.08	0.32	3.33	Sí	Sí
	Algunas Veces	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
	Frecuntemente	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
	Muy Frecuentemente	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Sí	Sí
20	Nunca	35	70	0.7	0.3	0.06	0.12	0.58	0.82	11.67	Sí	Sí
	Casi Nunca	9	18	0.18	0.82	0.05	0.1	0.08	0.28	3.6	Sí	Sí
	Algunas Veces	6	12	0.12	0.88	0.05	0.1	0.02	0.22	2.4	Sí	Sí
	Frecuntemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Nunca	32	64	0.64	0.36	0.07	0.14	0.5	0.78	9.14	Sí	Sí
	Casi Nunca	10	20	0.2	0.8	0.06	0.12	0.08	0.32	3.33	Sí	Sí
	Algunas Veces	5	10	0.1	0.9	0.04	0.08	0.02	0.18	2.5	Sí	Sí
	Frecuntemente	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Sí	Sí
	Muy Frecuentemente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Nunca	36	72	0.72	0.28	0.06	0.12	0.6	0.84	12	Sí	Sí
	Casi Nunca	5	10	0.1	0.9	0.04	0.08	0.02	0.18	2.5	Sí	Sí
	Algunas Veces	5	10	0.1	0.9	0.04	0.08	0.02	0.18	2.5	Sí	Sí
	Frecuntemente	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Sí	Sí
	Muy Frecuentemente	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí

Inciso (B) se refiere a la frecuencia con que le ocurre lo que se pregunta respecto a sus compañeros.

No.	ítems	f	%	p	q	'p	€	li	ls	Rc	Sig.	Fiable
1	Menos que a mis compañeros	29	58	0.58	0.42	0.07	0.14	0.44	0.72	8.29	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	21	42	0.42	0.58	0.07	0.14	0.28	0.56	6	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Menos que a mis compañeros	28	56	0.56	0.44	0.07	0.14	0.42	0.7	8	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	19	38	0.38	0.62	0.07	0.14	0.24	0.52	5.43	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Sí	Sí
3	Menos que a mis compañeros	30	60	0.6	0.4	0.07	0.14	0.46	0.74	8.57	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	19	38	0.38	0.62	0.07	0.14	0.24	0.52	5.43	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
4	Menos que a mis compañeros	20	40	0.4	0.6	0.07	0.14	0.26	0.54	5.71	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	20	40	0.4	0.6	0.07	0.14	0.26	0.54	5.71	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
5	Menos que a mis compañeros	26	52	0.52	0.48	0.07	0.14	0.38	0.66	7.43	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	22	44	0.44	0.56	0.07	0.14	0.3	0.58	6.29	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
6	Menos que a mis compañeros	26	52	0.52	0.48	0.07	0.14	0.38	0.66	7.43	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	24	48	0.48	0.52	0.07	0.14	0.34	0.62	6.86	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Menos que a mis compañeros	26	52	0.52	0.48	0.07	0.14	0.38	0.66	7.43	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	23	46	0.46	0.54	0.07	0.14	0.32	0.6	6.57	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
8	Menos que a mis compañeros	27	54	0.54	0.46	0.07	0.14	0.04	0.68	7.71	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	21	42	0.42	0.58	0.07	0.14	0.28	0.56	6	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
9	Menos que a mis compañeros	22	44	0.44	0.56	0.07	0.14	0.3	0.58	6.29	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	26	52	0.52	0.48	0.07	0.14	0.38	0.66	7.43	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
10	Menos que a mis compañeros	22	44	0.44	0.56	0.07	0.14	0.3	0.58	6.29	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	24	48	0.48	0.52	0.07	0.14	0.34	0.62	6.86	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	4	8	0.08	0.92	0.04	0.08	0	0.16	2	Sí	Sí
11	Menos que a mis compañeros	20	40	0.4	0.6	0.07	0.14	0.26	0.54	5.71	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	28	56	0.56	0.44	0.07	0.14	0.42	0.7	8	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí

12	Menos que a mis compañeros	22	44	0.44	0.56	0.07	0.14	0.3	0.58	6.29	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	27	54	0.54	0.46	0.07	0.14	0.04	0.68	7.71	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
13	Menos que a mis compañeros	26	52	0.52	0.48	0.07	0.14	0.38	0.66	7.43	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	24	48	0.48	0.52	0.07	0.14	0.34	0.62	6.86	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
14	Menos que a mis compañeros	29	58	0.58	0.42	0.07	0.14	0.44	0.72	8.29	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	19	38	0.38	0.62	0.07	0.14	0.24	0.52	5.43	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
15	Menos que a mis compañeros	23	46	0.46	0.54	0.07	0.14	0.32	0.6	6.57	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	26	52	0.52	0.48	0.07	0.14	0.38	0.66	7.43	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
16	Menos que a mis compañeros	24	48	0.48	0.52	0.07	0.14	0.34	0.62	6.86	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	25	50	0.5	0.5	0.07	0.14	0.36	0.6	7.14	Si	Si
	Más que al resto de mis compañeros	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
17	Menos que a mis compañeros	22	44	0.44	0.56	0.07	0.14	0.3	0.58	6.29	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	27	54	0.54	0.46	0.07	0.14	0.04	0.68	7.71	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
18	Menos que a mis compañeros	14	28	0.28	0.72	0.06	0.12	0.16	0.4	4.67	Si	Si
	Igual que a mis compañeros	33	66	0.66	0.34	0.07	0.14	0.52	0.8	9.43	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Sí	Sí
19	Menos que a mis compañeros	23	46	0.46	0.54	0.07	0.14	0.32	0.6	6.57	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	26	52	0.52	0.48	0.07	0.14	0.38	0.66	7.43	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Sí
20	Menos que a mis compañeros	21	42	0.42	0.58	0.07	0.14	0.28	0.56	6	Sí	Sí
	Igual que a mis compañeros	27	54	0.54	0.46	0.07	0.14	0.04	0.68	7.71	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
21	Menos que a mis compañeros	16	32	0.32	0.68	0.07	0.14	0.18	0.46	4.57	Si	Si
	Igual que a mis compañeros	32	64	0.64	0.36	0.07	0.14	0.5	0.78	9.14	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí
22	Menos que a mis compañeros	16	32	0.32	0.68	0.07	0.14	0.18	0.46	4.57	Si	Si
	Igual que a mis compañeros	34	68	0.68	0.32	0.07	0.14	0.54	0.82	9.71	Sí	Sí
	Más que al resto de mis compañeros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tipos de mobbing o acoso laboral

No.	ítems	f	%	p	q	'p	€	li	ls	Rc	Sig.	Fiable
1	Mis supervisores	17	34	0.34	0.66	0.07	0.14	0.2	0.48	4.86	Si	Si
2	Compañeros de trabajo	31	62	0.62	0.38	0.07	0.14	0.48	0.76	8.86	Si	Si
3	Subordinados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	No contestaron	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Sí

Resultados escala de likert

No.	ítems	□	%	p	q	'p	□	li	ls	Re	Sig.	Fiable
1	Siempre	38	76	0.76	0.24	0.06	0.12	0.64	0.88	12.67	Si	Si
	Casi Siempre	11	22	0.22	0.78	0.06	0.12	0.1	0.34	3.67	Si	Si
	Algunas Veces	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Si
	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Siempre	30	60	0.6	0.4	0.07	0.14	0.46	0.74	8.57	Si	Si
	Casi Siempre	16	32	0.32	0.68	0.07	0.14	0.18	0.46	4.57	Si	Si
	Algunas Veces	4	8	0.08	0.92	0.04	0.08	0	0.16	2	Si	Si
	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Siempre	26	52	0.52	0.48	0.07	0.14	0.38	0.66	7.43	Si	Si
	Casi Siempre	18	36	0.36	0.64	0.07	0.14	0.22	0.5	5.14	Si	Si
	Algunas Veces	6	12	0.12	0.88	0.05	0.1	0.02	0.22	2.4	Si	Si
	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Siempre	39	78	0.78	0.22	0.06	0.12	0.67	0.9	13	Si	Si
	Casi Siempre	8	16	0.16	0.84	0.05	0.1	0.06	0.26	3.2	Si	Si
	Algunas Veces	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Si	Si
	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Siempre	12	24	0.24	0.76	0.06	0.12	0.12	0.36	4	Si	Si
	Casi Siempre	17	34	0.34	0.66	0.07	0.14	0.2	0.48	4.86	Si	Si
	Algunas Veces	18	36	0.36	0.64	0.07	0.14	0.22	0.5	5.14	Si	Si
	Nunca	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Si	Si
6	Siempre	5	10	0.1	0.9	0.04	0.08	0.02	0.18	2.5	Si	Si
	Casi Siempre	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Si
	Algunas Veces	20	40	0.4	0.6	0.07	0.14	0.26	0.54	5.71	Si	Si
	Nunca	24	48	0.48	0.52	0.07	0.14	0.34	0.62	6.86	Si	Si
7	Siempre	47	94	0.94	0.06	0.03	0.06	0.88	1	31.33	Si	Si
	Casi Siempre	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Si	Si
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Siempre	29	58	0.58	0.42	0.07	0.14	0.44	0.72	8.29	Si	Si
	Casi Siempre	7	14	0.14	0.86	0.05	0.1	0.04	0.24	2.8	Si	Si
	Algunas Veces	10	20	0.2	0.8	0.06	0.12	0.08	0.32	3.33	Si	Si
	Nunca	4	8	0.08	0.92	0.04	0.08	0	0.16	2	Si	Si
9	Siempre	36	72	0.72	0.28	0.06	0.12	0.6	0.84	12	Si	Si
	Casi Siempre	12	24	0.24	0.76	0.06	0.12	0.12	0.36	4	Si	Si
	Algunas Veces	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	0.02	0.1	1.33	No	Si
	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Siempre	45	90	0.9	0.1	0.04	0.08	0.82	0.98	22.5	Si	Si
	Casi Siempre	5	10	0.1	0.9	0.04	0.08	0.02	0.18	2.5	Si	Si
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Siempre	27	54	0.54	0.46	0.07	0.14	0.4	0.68	7.71	Si	Si
	Casi Siempre	14	28	0.28	0.72	0.06	0.12	0.16	0.4	4.67	Si	Si
	Algunas Veces	8	16	0.16	0.84	0.05	0.1	0.06	0.26	3.2	Si	Si
	Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	Si
12	Siempre	25	50	0.5	0.5	0.07	0.14	0.36	0.6	7.14	Si	Si
	Casi Siempre	20	40	0.4	0.6	0.07	0.14	0.26	0.54	5.71	Si	Si
	Algunas Veces	5	10	0.1	0.9	0.04	0	0.02	0.18	2.5	Si	Si
	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Siempre	46	92	0.92	0.08	0.04	0.08	0.84	1	23	si	Si
	Casi Siempre	3	6	0.06	0.94	0.03	0.06	0	0.12	2	Si	Si
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	0.02	0.06	1	No	No
14	Siempre	36	72	0.72	0.28	0.06	0.12	0.6	0.84	12	Si	Si
	Casi Siempre	9	18	0.18	0.82	0.05	0.1	0.08	0.28	3.6	Si	Si
	Algunas Veces	5	10	0.1	0.9	0.04	0.08	0.02	0.18	2.5	Si	Si
	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

15	Siempre	46	92	0.92	0.08	0.04	0.08	0.84	1	23	Si	Si
	Casi Siempre	4	8	0.08	0.92	0.04	0.08	0	0.16	2	Si	Si
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Por otro lado, de acuerdo a los datos estadísticos se presentan los resultados de la escala de likert que midieron el clima laboral de la empresa, se puede observar que a los 50 colaboradores que se le administro la boleta, se encuentran con un clima laborar satisfactorio en su lugar de trabajo. Con una tabla de proporciones, nivel de confianza del 95% (1.96).

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El mobbing o acoso laboral crea una inestabilidad en el trabajo y en la vida diaria, en ese momento el acosador aprovecha a desestabilizar aún más a la víctima para después presentarla al público como una persona inestable, conflictiva, altanera y difícil, que no es merecedor de un puesto de trabajo.

Lahib y Zarza (2017) definen que el mobbing o acoso psicológico, es un hostigamiento continuado y deliberado que sufre una persona por parte de un compañero o varios compañeros en el trabajo, y que pretende debilitarlo y convertirlo en algo insignificante en el trabajo o conseguir que se marche del todo. Al trabajador acosado, perseguirle de manera sistemática y durante largos periodos de tiempo, así mismo, genera problemas físicos y psicológicos al individuo.

Bordas (2016) explica que clima laboral es el contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a la motivación, actitudes, y comportamiento de los miembros, por lo tanto, al desempeño laboral. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización, no puede existir una empresa donde en el transcurso de la jornada de trabajo se haga eterno, tedios y contamine la salud mental del colaborador.

En la presente investigación determina la manera en que el mobbing afecta el clima laboral de los colaboradores del Centro de Convenciones Gran Karmel de la ciudad de Quetzaltenango, por lo que a continuación se presentan los resultados que se obtuvieron a través de la significación y fiabilidad de los dos instrumentos.

Piñuel y García (2015) explican que existen cuatro objetivos del mobbing uno de ellos es romper la imagen profesional y personal de la víctima, el acosador tendrá como propósito destruir o eliminar de manera violenta, aunque sutil la imagen y reputación pública del trabajador. En el cuestionamiento, recibo atraques a mi reputación el 78% de los encuestados

respondieron que nunca han recibido ataques a su reputación; el cual indica, según los resultados obtenidos que la mayoría de la población no presenta este tipo de ataques en la empresa ya que todos respetan y valoran a cada uno de sus compañeros y jefes, así mismo, suelen ser personas con ideas y opiniones positivas que no perjudican el bienestar psicológico y laboral.

Natareno (2013) en el artículo No te conviertas en víctima del mobbing, menciona algunas estrategias utilizadas por el hostigador; insultar a la víctima si se encuentra solo, asignarle tareas imposibles de cumplir y sobrecargarle con mucho trabajo, excluirlo de reuniones y proyectos, criticar su trabajo constantemente y ocultar información que dificulta su desempeño laboral. Según los resultados el 48% de los colaboradores encuestados nunca se les han asignado trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir y un 32% respondió que casi nunca, esto quiere decir que en la empresa los proyectos y tareas se cumplen al pie de la letra ya que cada colaborador tiene asignado desde un principio las tareas que debe cumplir para desarrollar con eficiencia los deberes y obligaciones del puesto de trabajo.

Al cuestionarles, se le impide tener información que es importante y necesaria para realizar su trabajo, el 68% de los encuestados respondieron que nunca, como menciona Piñuel (2016) la víctima es una persona brillante e inteligente mientras el hostigador trata de cubrir sus deficiencias e inseguridades por lo que hace hasta lo imposible para que la víctima no tenga toda la información necesaria para realizar su trabajo y éste quedar como una persona incompetente. Estos resultados arrojan que los colaboradores no sufren de acoso laboral en la empresa, puesto a que cuentan con toda la información necesaria y en ningún momento se les ha ocultado información para desempeñar su trabajo.

En el cuestionamiento sobre si se castigan sus errores o pequeñas fallas, más duramente que al resto de sus compañeros, un 52% contestó que nunca. Rodríguez (2010) explica que en toda empresa existen errores, fallas, interés distintos pero son conflictos que se resuelven de forma adecuada, a través del diálogo. Estos resultados indican, que no se castiga al colaborador por errores o fallas que comenta, más duramente que al resto de sus compañeros, pero si se les

llama la atención para que en una próxima no cometan el mismo error este paso es para todos los colaboradores dejando a un lado el nivel jerárquico. Simplemente se vela por cumplir los objetivos de la empresa.

Martínez (2012) manifiesta que la comunicación en la empresa es un elemento básico que determina el grado en que el personal logra trabajar cordialmente para alcanzar los objetivos. Al cuestionarles si se obstaculizan las posibilidades de comunicarse con compañeros y/o con otras áreas de la empresa, el 70% de los encuestados respondieron que nunca. Acorde a los resultados, estos manifiestan que existe una buena comunicación dentro de la empresa dejado atrás todo tipo de acoso laboral. La comunicación es un factor sumamente importante dentro de la empresa es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación.

Ferro (2013) menciona que las víctimas de acoso laboral suelen generar a medio y corto plazo cuadros de estrés, ansiedad, trastornos digestivos, sin olvidar daños bruscos de personalidad. En el cuestionamiento, se les ataca verbalmente criticando los trabajos que realiza a través de gritos, groserías, etc. El 66% de los encuestados respondieron que nunca se les ha atacado verbalmente; esto quiere decir que en la empresa a los sujetos no se les agrede de forma verbal ni física por lo que no sufren de ningún trastorno de ansiedad que perjudique su rendimiento en la institución.

Llaneza (2009) describe que el asignar nuevas tareas o cargas de trabajo se debe a la escasez de planilla o mala distribución de la misma y mala organización del trabajo. El área de recursos humanos tiene como objetivo velar por el bienestar de los colaboradores y debe de tener claro los descriptores de puesto. Sé cuestiono a los colaboradores si se les asignan constantemente nuevas tareas, el 28% de los encuestados respondió que nunca y algunas veces, el 22% frecuentemente, 12% casi nunca y con un 10% muy frecuentemente. Los resultados reflejan que algunas veces se les asignan tareas constantemente, se debe a que en el Centro de Convenciones surgen eventos de última hora; por ejemplo, conferencias, talleres, capacitaciones, entre otros, por lo que el cliente solicita un salón acorde a sus necesidades. La empresa para cumplir con la solicitud de su cliente y satisfacer las necesidades acepta dicho compromiso, por lo que tiene que asignar algunas, no todas, tareas a los colaboradores cubrir

dicho evento. Cabe mencionar que el departamento de recursos humanos debe brindar información apropiada sobre métodos y procedimientos de trabajo, para evitar confusiones.

Piñuel y García (2015) menciona que uno de los objetivos que pretende el mobbing es destruir o reducir la empleabilidad del trabajador. Una de las estrategias que utiliza es el impedir capacitarse o formarse adecuadamente y que registre su derecho a ser formado o entrenado en los contenidos necesarios de actualización o formación esenciales para el desempeño en el trabajo. Por lo que se cuestionó si tienen oportunidad de capacitarse o formarse adecuadamente; el 64% de los encuestados respondieron que nunca se les ha negado la oportunidad de capacitarse.

Vargas (2012) define algunos puntos importantes que reducen los rumores y calumnias en la empresa, uno de ellos es propiciar un acercamiento personal entre compañeros de trabajo sin diferenciar el rango o cargo. Esto generará un ambiente sano y amigable, con confianza en expresar ideas y sentirse escuchados. En cuanto al cuestionamiento sobre si se extienden por la empresa rumores malicioso o calumniosos sobre su persona, el 82% de los encuestados respondieron que nunca se ha dado este tipo de acciones en el centro de convenciones, lo que descarta todo tipo de acoso laboral.

Así mismo, el test arroja el tipo de acoso psicológico que se vive en la empresa como resultado resalta con un 62% de los encuestados, se da de compañero a compañero. A este acoso se le conoce como acoso horizontal, como menciona Bermúdez y García (2012) se representa en trabajadores de un mismo estatus laboral para la obtención de un puesto superior o por un ascenso.

A continuación se presenta los resultados de la escala de likert obtenidos en el trabajo de campo, que midió el clima laboral en la empresa.

En el indicador de comunicación, Gallo (2015) en el artículo El buen clima laboral, manifiesta que para una buena comunicación existen varias virtudes que los colaboradores deben poseer como el ser asertivos, saber escuchar, practicar la comprensión y el lenguaje no verbal. Al

cuestionarles si existe una buena comunicación dentro de la empresa, el 52% de los colaboradores respondieron que siempre, 36% respondieron que casi siempre ha existido una buena comunicación dentro de la empresa. Los resultados nos indican que si cuentan con una comunicación estable, cabe mencionar que la comunicación es la esencia de toda organización y genera una excelente relación con los compañeros.

El indicador motivación, García (2017) en la tesis titulada Clima organizacional y motivación laboral, refiere que las empresas han atribuido gran importancia al clima, ya que este factor interviene para que el recurso humano se sienta motivado al momento de desarrollar sus funciones, lo que favorece al cumplimiento de metas y objetivos de la misma. Concluye que existe una relación significativa entre clima organizacional y motivación laboral debido a que según los resultados obtenidos ambas variables dependen entre sí, ósea si una mejora por consiguiente la otra lo hará y viceversa. El 78% de los encuestados respondieron que siempre se encuentran motivado al realizar su trabajo. Tener en cuenta que el líder juega un papel muy importante ya que él debe motivar a su equipo de trabajo para alcanzar con mayor facilidad los objetivos.

El 36% de los encuestados respondieron que algunas veces la empresa les han brindado capacitaciones constantes, el 34% casi siempre. Este factor que es innovación, afecta al colaborador, él debe estar actualizado para adquirir nuevas técnicas y le servirán de apoyo al momento de realizar sus tareas.

El factor organización y estructura, al cuestionarles si se sienten satisfechos en su área de trabajo el 90% de los encuestados respondieron que siempre. Con forme al resultado este indicador refleja que en su mayoría se siente satisfecho en su lugar de trabajo por lo que concuerda con Méndez (2013) en el artículo El clima organizacional del blog Utel, alude que la meta de toda organización debe tener es lograr una organización estable, donde la confianza y las ambiciones profesionales tengan oportunidad de desarrollo. Por ende, si el colaborador se siente satisfecho y a gusto en el trabajo su desempeño proporcionará beneficios a la organización. El ser productivo aumentará su seguridad y la perspectiva profesional.

El factor cooperación y apoyo, el 54% de los encuestados respondieron que siempre cuentan con todos los materiales y herramientas necesarios para desempeñar su trabajo, El adquirir los materiales necesarios para realizar las tareas es indispensable ya que sin ellos los resultados pueden ser no satisfactorios, por ello la empresa tiene la obligación y el deber de brindar a los colaboradores todo lo necesario para realizar las tareas establecidas.

Factor que midió la autonomía, se logró identificar que el 72% de los encuestados respondieron que siempre reciben apoyo y/o respaldo del jefe inmediato en algunas situaciones. Esto es afirmado por Giménez (2011) define que el clima de tipo participativo crea un ambiente positivo y flexible, hace referencia a la plena confianza entre los subordinados y la dirección, estos realizan las actividades de manera eficiente y eficaz ya que ambos luchan para alcanzar los fines y objetivos de la empresa. Los resultados reflejan que siempre reciben apoyo o ayuda del jefe inmediato y que existe una estrecha amistad y confianza entre los subordinados y superiores tanto personal como dentro de la empresa.

Factor reconocimiento, se les cuestionó si existen incentivos no monetarios como diplomas, tarjetas de cumpleaños o felicitaciones, al sobrepasar o alcanzar las metas. El 48% de los encuestados respondieron que nunca, el 40% algunas veces, 2% casi siempre y un 10% siempre. Como menciona Pereira (2014) en la tesis titulada Clima laboral y servicio al cliente, explica que el clima laboral es muy importante ya que un colaborador satisfecho, con una remuneración considerada según los puestos de trabajo, realizará las tareas con excelente responsabilidad y si llega a cumplir con las metas establecidas. Recibirá algún tipo de incentivo como felicitaciones o permisos en cualquier momento que lo desee. Respecto a los resultados este factor debe mejorar en el Centro de convenciones, hay que tener claro que el incentivar al personal tiene como objetivo incrementar la producción y mejorar el rendimiento. Es un estímulo que se le da al colaborador por un buen desempeño con la intención de que se esfuerce por mantenerlo, al escuchar una felicitación de cumpleaños o alcanzar una meta el colaborador se sentirá especial e importante y esto generará en él un aprecio a los compañeros y a la empresa creando un clima agradable para todos.

En el artículo por un ambiente sano, prevenga el mobbing (2015) de la revista Industria. Afirma que acoso laboral es una agresión efectuada por un grupo o una persona, de manera sistemática en contra de otro individuo. Para prevenir el mobbing, el espacio físico de trabajo debe poseer una visibilidad e iluminación adecuada para tener a la vista a los trabajadores, y así evitar confusiones, roces innecesarios o malos entendidos. Al momento de cuestionarles el 76% de los encuestados respondieron que en su lugar de trabajo siempre existe un ambiente físico agradable. Los resultados manifiestan que el mobbing no afecta el clima laboral en el Centro de convenciones Gan Karmel de la ciudad de Quetzaltenango. Por lo que se descarta todo tipo de acoso laboral y el clima que se vive hoy por hoy es estable.

VI. CONCLUSIONES

- De acuerdo a cómo el mobbing afecta el clima laboral del Centro de Convenciones Gran Karmel, se determinó que éste no afecta debido a que los resultados arrojados en la investigación manifiestan una adecuada comunicación y satisfacción laboral.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de mobbing en el que se tomó en cuenta el elemento que mide la violencia psicológica en el trabajo, se evidencia que no existe mobbing o también llamado acoso laboral, por lo tanto no afecta la motivación en los colaboradores.
- Se comprobó, que el clima laboral que se vive hoy por hoy en el Centro de Convenciones Gran Karmel es estable, se manifiesta una buena comunicación entre los colaboradores de la empresa, esto hace referencia a la plena confianza entre jefe inmediato y colaborador, y que ambos luchan para alcanzar los fines y objetivos de la empresa.
- Debido a la inexistencia del mobbing dentro del Centro de Convenciones Gran Karmel se determina que no hay afección o debilidad en el clima laboral de esta empresa, al contrario, se demuestra que existe una buena satisfacción laboral y excelentes relaciones personales entre los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar actividades dentro o fuera de la empresa para promover una sana convivencia entre los colaboradores y así evitar en el futuro conflictos que puedan afectar el clima laboral.
- Es importante que se implementen talleres preventivos sobre mobbing o acoso laboral con el fin de dar a conocer los efectos negativos y consecuencias de esta problemática, y con esto evitar futuros acontecimientos que perjudiquen las relaciones entre colaborador y jefe.
- Desarrollar técnicas que mejoren el reconocimiento e innovación, e implementar en las medidas de las posibilidades incentivos monetarios y no monetarios, pues esto podrá mantener motivado al recurso humano de la empresa.
- No descuidar esta característica en el Centro de Convenciones Gran Karmel dentro de su dinámica de recursos humanos, pues se ha demostrado que la ausencia de mobbing o acoso laboral siempre mantendrá un adecuado clima laboral.

VIII. REFERENCIAS

- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación* (7 ed.). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano en las Organizaciones*. (9ª Ed.). México, D.F.: McGraw Hill.
- Baguer, A. (2011) *Dirección de personal, un timón en la tormenta*. (2ª Ed.). México: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Ed. UNED
- Bermúdez, J. & García, Z. (2012). *Acoso laboral y Seguridad social*. México: Autor
- Ferro, J. (2013). *Aspectos formales y materiales del acoso laboral y de la violencia de género e intrafamiliar*. España: Ed. Club Universitario.
- Gallo, G. (2015, julio 10). *El buen clima laboral*, del Diario portafolio de Colombia. Disponible: <http://www.portafolio.co/opinion/gonzalo-gallo-gonzalez/buen-clima-laboral-40256>
- García, A. (2017) *Clima organizacional y motivación laboral*, tesis para optar al título de Psicóloga Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Giménez, G. (2011). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: Ed. UCC
- Gutierrez, A. (2017). *Mobbing y rotación de personal*, tesis para optar al título de Psicóloga Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Gross, M. (2009). *La gestión estratégica del clima laboral u organizacional*. Pensamiento imaginativo.
- Hernández R., Fernández C. & Baptista I. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª Ed.). México, D.F.: McGraw Hill
- Hernández R., Fernández C. & Baptista I. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). México, D.F.: McGraw Hill
- Hirigoyen, M. (2013). *El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso*. (1ª Ed.). Barcelona.: Grupo Planeta, Paidós
- Lahib, A. & Zarza, J. (2017). *Mobbing, burnout y estrés laboral: guía para mejorar la salud y el bienestar emocional*. (1ª Ed.). Ediciones Diference

- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada*. Manual para la formación del especialista. (13ª Ed.). España: Lex Nova.
- Martínez, M. (2012). *La comunicación en la empresa: la gestión empresarial*. Madrid. Ed. Díaz de Santos
- Méndez, M. (2013). *Utel BLOG*. (En línea) Disponible en [http://www.utel.edu.mx/blog/rol-personal/el-clima\)-organizacional/](http://www.utel.edu.mx/blog/rol-personal/el-clima)-organizacional/)
- Natareno, A. (2013, julio 10). *No te conviertas en víctima del mobbing*. Disponible: http://www.deguate.com/artman/publish/mujer_etiqueta/no-te-conviertas-en-victima-del-mobbing.shtml#.WQigIdo1_IV
- Pando, M. (2007). IVAPT-PANDO *Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo*. España: Ed. AEPA
- Pereira, C. (2014). *Clima laboral y Servicio al cliente*, tesis para optar al título de Psicóloga Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Piñuel, I. (2016) *Manual de Riesgos Psicosociales en el mundo laboral*. (3ª Ed.). México, D.F.: Edita.
- Piñuel, I. & García, A. (2015). *La evaluación del Mobbing: Cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense*. (1ª Ed.). Buenos Aires: S.B.
- Puentes, G. (2017). *Business & Yoganomics, Recursos del yoga para equilibrar la empresa*. (1ª Ed.). Ed. Pehoé.
- Robbins, S. & Judge T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México, D.F.: Pearson.
- Rodríguez, C. (2016). *Los desafíos de los trastornos de la personalidad: La salud mental al límite*. Madrid: Ed. Grupo 5. Disponible: https://books.google.com.gt/books?id=-MB7CwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Rodríguez, T. (2010). *Manual acoso moral: Formación para el empleo*. Madrid: Ed. CEP S.L.
- Rosales, N. (2017). *Relación entre acoso laboral y estrés*, tesis para optar al título de Psicóloga Industrial/Organizacional, universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Vargas, G. (2012) *Cómo triunfar en el trabajo, las catorce jugadas maestras*. México, D.F. Ed. Penguin Random House

Vásquez, N. (2012, mayo 19). Bullying Laboral, *Revista Amiga de Prensa Libre*, consultado el día 23 de enero de 2017 en el sitio web <http://revistaamiga.com/actualidad/bullying-laboral/>

IX. ANEXO

Anexo I

PROPUESTA

CAMPAÑA PREVENTIVA CONTRA EL MOBBING PARA UN CLIMA LABORAL SANO

Introducción:

La falta de información sobre el tema de mobbing o acoso laboral se ha visto con más frecuencia en las empresas, muchas de ellas han querido ocultar este fenómeno pero hoy en día este tema ya no es un tabú. Para toda organización es de suma importancia que su personal se mantenga con una estabilidad laboral para realizar sus tareas con eficiencia, por lo que en los últimos años han surgido nuevas consecuencias que afecta el estado físico y mental de los colaboradores. El acoso se presenta por medio de hostigamientos y amenazas por parte de un colaborador o jefe quien ve a la víctima como una amenaza o molestia para sus intereses personales generando un mal clima organizacional e inestabilidad laboral esto puede ser motivo de renuncia.

Justificación:

El mobbing juega un papel muy importante en las organizaciones, el acosador o acosadores producen miedo, desánimo a la víctima por un tiempo determinado, puede durar meses e incluso año, mientras se ejecuta este fenómeno se ve afectada la motivación en los colaboradores y lógicamente el clima laboral en la empresa.

Por los resultados obtenidos es importante el monitorear al personal para evitar este tipo de acciones hacia los colaboradores o jefes de la empresa, se piensa en una campaña preventiva en donde se dé a conocer las diversas consecuencias y que pasos debe seguir si alguien sufre de acoso. Y un programa de motivación para que los colaboradores se sientan identificados con la empresa y sentirse parte de ella.

Objetivos:

General:

- Promover herramientas por medio de talleres para prevenir el mobbing o acoso laboral y que genere un clima laboral sano.

Específicos:

- Proporcionar información necesaria que ayude a prevenir e identificar el acoso laboral.
- Proponer programas de incentivos no monetarios que mejoraran la motivación y el clima laboral en los colaboradores.

Descripción de la propuesta:

Se realizará dos capacitaciones dentro del Centro de Convenciones Gran Karmel de Quetzaltenango. Los mismos se llevarán a cabo en dos días de capacitación, una de las capacitaciones se realizará en la jornada matutina y la otra en la jornada vespertina. Cada taller tendrá una duración de dos horas que da un total de cuatro horas, los temas que se abarcarán están descritos en el siguiente cronograma. Así mismo, se realizará un programa con diferentes incentivos no monetarios que pueden ser utilizados para motivar a todos los colaboradores.

Recursos:

Humanos:

Se necesitará la participación de un facilitador, jefe de Recursos Humanos y el personal en general del centro de Convenciones Gran Karmel de la ciudad de Quetzaltenango.

Los materiales a utilizar serán, cañonera, computadora, grabadora, globos, cartulina, hojas de papel construcción, hojas en blanco, resistol, tape, fotocopias, lapiceros, pizarra, marcadores, revista, recortes y un espacio amplio para que puedan moverse las personas.

Actividad No. 1

Nombre de la actividad	Descripción	Materiales	Tiempo
1. Presentación	Dinámica de rompe hielo	-Computadora -Cañonera -Globos	-15 minutos
2. Origen del Mobbing	Dar a conocer a los colaboradores el inicio del mobbing y cómo ha evolucionado en estos tiempos.	-Computadora -Cañonera -Hojas en blanco -Lapiceros	-25 minutos
3. ¿Cómo identificar si soy víctima del mobbing?	Dar a conocer las características y consecuencias del acoso laboral.	-Fotocopias -Hojas -Lapiceros -Pizarra -Marcadores	-20 minutos
4. ¿Cómo enfrentar el mobbing?	Dar a conocer estrategias para los colaboradores y jefes de intervención y prevención de mobbing.	-Hojas -Lapiceros -Grabadora -Música	-20 minutos
Re	Ce	So	-15 minutos
5. "Di no al mobbing"	Realizar carteles con la información obtenida sobre el mobbing, para colocarlos en puntos estratégicos de la empresa.	-Cartulina -Hojas de papel construcción -Tape -Resistol -Marcadores	-20 minutos

		-Recortes de prensa -Revistas -Imágenes	
6. ¿Cómo me veo?	En grupos deben realizar una dramatización sobre un caso de mobbing.	-Grabadora -Música -Hojas -Lapiceros	-25 minutos

Actividad No. 2

Un plan de incentivos donde de alguna manera u otra se demuestre el agradecimiento a los colaboradores por el esfuerzo que brindan día a día a la empresa.

Incentivo	Objetivo	Descripción General
1. Celebración de cumpleaños por mes	El colaborar se sentirá importante y especial al ser festejado.	La celebración se realizará a cada fin de mes según la jornada en el que estén los festejados. El jefe inmediato debe tener un control de las fechas para no pasar por alto el de uno de ellos.
2. Premiar al empleado del mes.	El premiar el esfuerzo y rendimiento del colaborador que ha destacado ayudará a motivar al resto de sus compañeros.	Reconocer el rendimiento del colaborador y hacerle entrega de un diploma públicamente o enviando un correo electrónico con ello se sentirá importante y se reconocerá su esfuerzo.
3. Boletín informativo	La comunicación interna es parte importante para el desarrollo y motivación de	El boletín puede circular dentro de la empresa, de manera bimestral o

	<p>toda empresa. En el boletín se puede colocar todo tipo de información.</p>	<p>trimestral, colocándose en diferentes puntos estratégicos y colocando información de un evento que fue un éxito, un artículo de motivación, información sobre las futuras capacitaciones, entre otros.</p>
<p>4.Actividades de fin de año</p>	<p>Convivio navideño y de fin de año, fortalecerá la confianza y la comunicación entre colaboradores y jefes.</p>	<p>El planificar cada fin de año esta actividad tiene como finalidad el convivir con todos los colaboradores y jefes de todas las áreas. El brindar una cena, rifas de canastas navideñas y electrodomésticos entre otros, ayudará a tener un clima y cultura agradable.</p>
<p>5.Preocuparse por la familia de los colaboradores</p>	<p>Saludarlos y mantener un canal de comunicación con la familia resulta motivador para el colaborador.</p>	<p>El tomar en cuenta a la familia es el mayor incentivo, el recordar fechas importantes como: día del niño, día de la madre, día del padre, navidad, etc. El enviar una tarjetita creará un vínculo importante con familia, colaborador y empresa.</p>
<p>6.Reconocimiento verbal individual o grupal por alcanzar un logro</p>	<p>El jefe inmediato debe ser la persona que promueva la motivación de los subordinados; el reconocer</p>	<p>Este reconocimiento puede realizarse a cada mes en cada área del centro de convenciones, resaltando el</p>

	los méritos motivará a los demás compañeros para realizar las tareas con eficiencia	cumplimiento de las personas que lo ameritan.
7.Capacitaciones trimestrales	Realizar capacitaciones a cada tres meses sobre temas de interés.	El colaborador debe estar actualizado con nuevas técnicas que le permitan ser más afectivo. Estas capacitaciones también pueden ser a cada mes

Anexo II



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Joven en Guatemala

Edad: _____
Género: _____
Años de laborar: _____
Área: _____

IVAPT-FANDO INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO. Dr. Manuel Pando Moreno

El cuestionario que usted está a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en su lugar de trabajo, para ello se solicita que marque con una **X** la respuesta que considere adecuada. El primero es el inciso (A) el cual se refiere a la frecuencia con que ocurre lo que se pregunta y el segundo es el inciso (B) el cual se refiere a la frecuencia con que le ocurre lo que se pregunta respecto a sus compañeros. Esta prueba se realiza únicamente con fines de investigación, por lo cual las respuestas son estrictamente confidenciales.

No.	PREGUNTAS (A)	Nunca (0)	Casi Nunca (1)	Algunas Veces (2)	Frecuentemente (3)	Muy Frecuentemente (4)
1.	Recibo ataques a mi reputación					
2.	Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público o privado					
3.	Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas					
4.	Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir					
5.	Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones					
6.	Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo					
7.	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador (a)					
8.	Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona					
9.	Se desvaloriza mi trabajo y nunca se me reconocen mis logros					
10.	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado.					
11.	Se castigan mis errores o pequeñitas fallas, más duramente que al resto de mis compañeros					
12.	Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa					
13.	Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar					
14.	Siento que se me impide expresarme					
15.	Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo (gritos, groserías)					
16.	Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual mediante gestos de rechazo o menosprecio, etc.)					
17.	Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera)					
18.	Se me asignan constantemente nuevas tareas					
19.	Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior al conocimiento que poseo, con la intención de desacreditarme					
20.	Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas					
21.	Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros					
22.	Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo					

Edad: _____
 Género: _____
 Años de laborar: _____
 Área: _____

No.	PREGUNTAS (B)	Menos que a mis compañeros (1)	Igual que a mis compañeros (2)	Más que al resto de mis compañeros (3)
1.	Recibo ataques a mi reputación			
2.	Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público o privado			
3.	Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas			
4.	Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir			
5.	Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones			
6.	Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo			
7.	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador (a)			
8.	Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona			
9.	Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconocen mis logros			
10.	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado.			
11.	Se castigan mis errores o pequeñas fallas, más duramente que al resto de mis compañeros			
12.	Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa			
13.	Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar			
14.	Siento que se me impide expresarme			
15.	Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo (gritos, groserías)			
16.	Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual mediante gestos de rechazo o menosprecio, etc.)			
17.	Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera)			
18.	Se me asignan constantemente nuevas tareas			
19.	Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior al conocimiento que poseo, con la intención de desacreditarme			
20.	Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas			
21.	Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros			
22.	Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo			

*Quiénes son las personas que provocan las situaciones antes mencionadas:

Mi(s) supervisor(es) _____ Compañero(s) de trabajo _____ Subordinado(s) _____

Anexo III



**Universidad
Rafael Landívar**
Tradición Jesuita en Guatemala

Edad: _____
 Género: _____
 Años de laborar: _____
 Área: _____

ESCALA DE LIKERT CLIMA LABORAL

Instrucciones: A continuación usted encontrará una serie de preguntas las cuales solicitamos pueda responder con total sinceridad y honestidad. Se le dan 4 posibles respuestas, usted deberá marcar con una X la respuesta que considere adecuada. No existen respuestas correctas o incorrectas, este cuestionario se realiza únicamente con fines de investigación, por lo cual las respuestas son estrictamente confidenciales.

No.	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
1	En su lugar de trabajo existe un ambiente físico agradable.				
2	Su jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones.				
3	Existe una buena comunicación dentro de la empresa.				
4	Como colaborador de la empresa se encuentra motivado al realizar su trabajo.				
5	La empresa le brinda capacitaciones constantes.				
6	Existen incentivos no monetarios (Diplomas, tarjeta de cumpleaños y/o de felicitaciones) al sobrepasar o alcanzar las metas.				
7	Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa donde labora.				
8	La empresa ha mostrado interés en situaciones difíciles de su vida (fallecimiento familiar, accidentes).				
9	Se respetan las funciones que tiene asignadas en su puesto de trabajo.				
10	Se siente satisfecho en su área de trabajo.				
11	Cuenta con todos los materiales y herramientas necesarios para desempeñar su trabajo.				
12	Existe un trato cordial entre las personas que conforman la empresa.				
13	Se siente cómodo en su lugar de trabajo.				
14	Recibe apoyo y/o respaldo del jefe inmediato en alguna situación.				
15	Considera que la empresa es un excelente lugar de trabajo.				
	TOTAL				

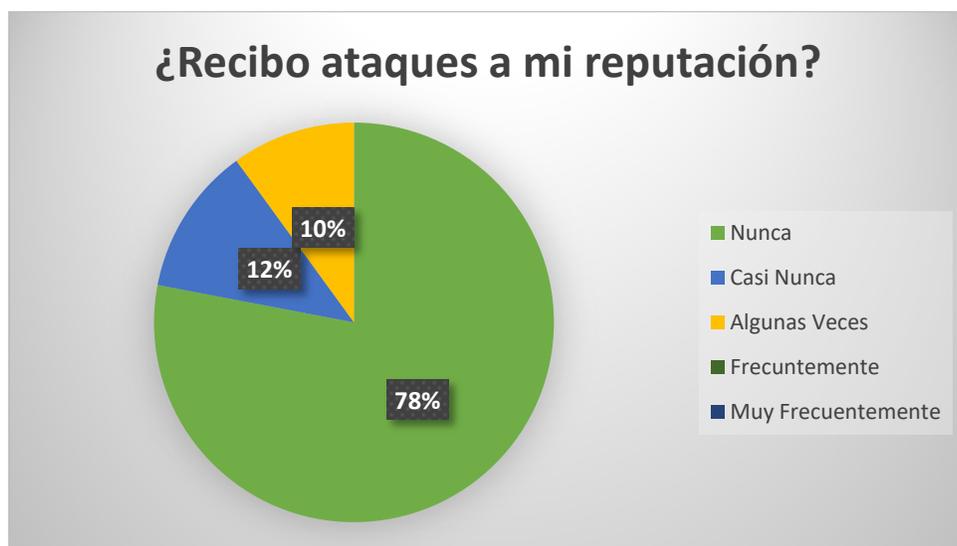
Anexo IV

Resultados

A continuación, se dan a conocer las gráficas de los resultados del estudio de campo realizado con los colaboradores del Centro de convenciones Gran Karmel de la ciudad de Quetzaltenango.

Mobbing

Pregunta 1	□	%
Nunca	39	78
Casi Nunca	6	12
Algunas Veces	5	10
Frecuentemente	0	0
Muy Frecuentemente	0	0



Fuente: Trabajo de campo

En el indicador de violencia psicológica en el trabajo, mobbing. Manifiesta que el 78% de los colaboradores encuestados nunca han recibido ataques a su reputación, mientras que el 12% casi nunca y un 10% algunas veces.

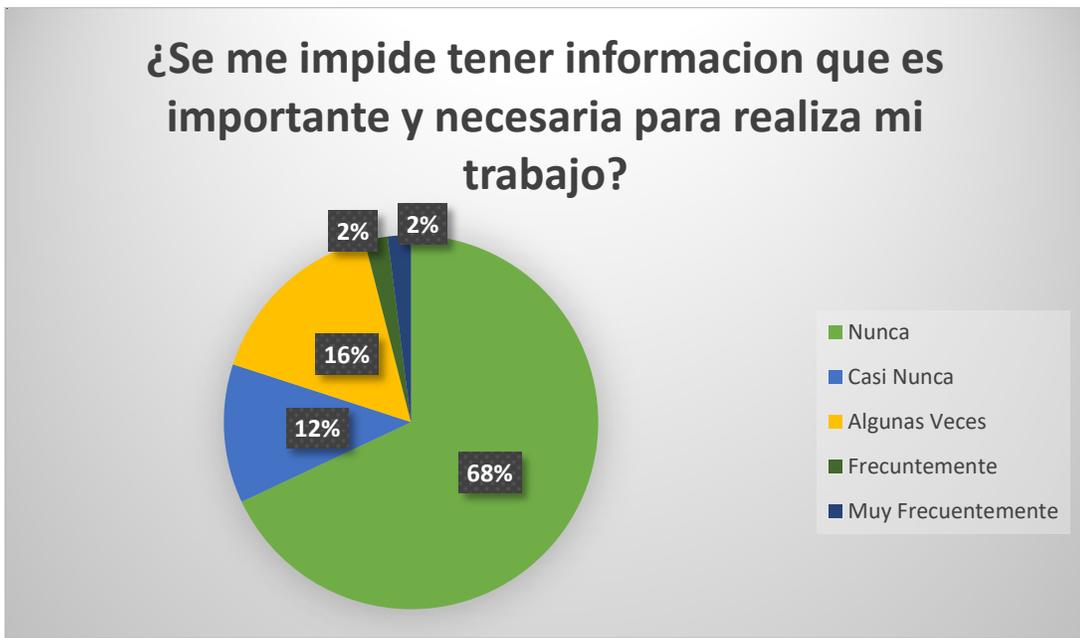
Pregunta 4	<input type="checkbox"/>	%
Nunca	24	48
Casi Nunca	16	32
Algunas Veces	10	20
Frecuentemente	0	0
Muy Frecuentemente	0	0



Fuente: trabajo de campo

El 48% de los encuestados respondieron que nunca se les ha asignado trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir, mientras el 32% casi nunca y el 20% algunas veces.

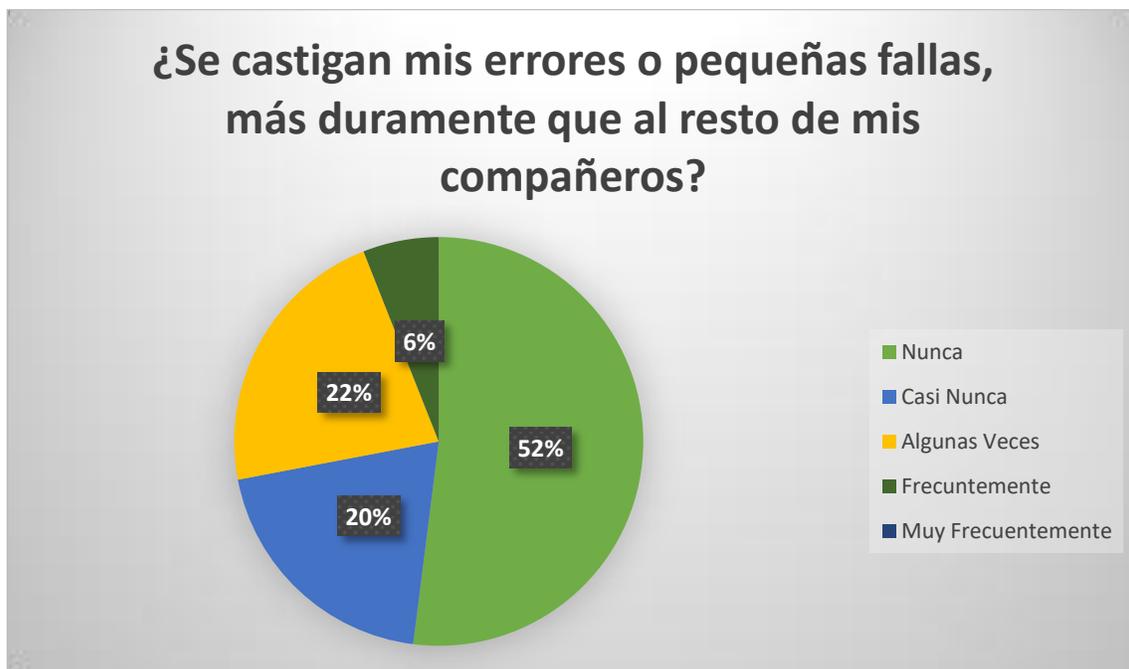
Pregunta 6	<input type="checkbox"/>	%
Nunca	34	68
Casi Nunca	6	12
Algunas Veces	8	16
Frecuentemente	1	2
Muy Frecuentemente	1	2



Fuente: trabajo de campo

El 68% de los encuestados respondieron que nunca se les impide tener información que es importante y necesaria para realizar su trabajo, mientras que el 12% casi siempre, 16% algunas veces, el 2% frecuentemente y otro 2% muy frecuentemente resultado que no es significativo.

Pregunta 11	<input type="checkbox"/>	%
Nunca	26	52
Casi Nunca	10	20
Algunas Veces	11	22
Frecuentemente	3	6
Muy Frecuentemente	0	0



Fuente: Trabajo de campo.

El 52% de los encuestados nunca se les ha castigado sus errores o pequeñas fallas, más duramente que al resto de mis compañeros, mientras que el 20% casi nunca, el 22% algunas veces y un 6% frecuentemente.

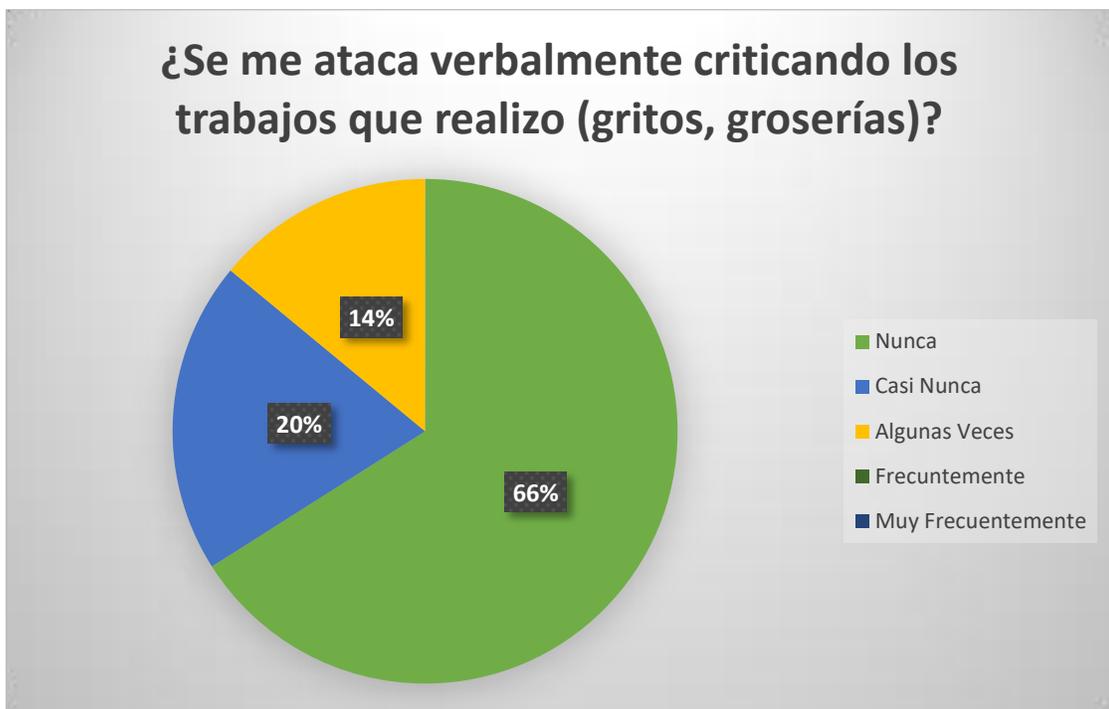
Pregunta 12	<input type="checkbox"/>	%
Nunca	35	70
Casi Nunca	9	18
Algunas Veces	5	10
Frecuentemente	1	2
Muy Frecuentemente	0	0



Fuente: trabajo de campo.

El 70% de los encuestados respondieron que nunca se les ha obstaculizado las posibilidades de comunicarse con compañeros y/o con otras áreas de la empresa, mientras que el 18% indicó que casi nunca, 10% algunas veces y un 2% frecuentemente que no es significativo.

Pregunta 15	<input type="checkbox"/>	%
Nunca	33	66
Casi Nunca	10	20
Algunas Veces	7	14
Frecuentemente	0	0
Muy Frecuentemente	0	0



Fuente: trabajo de campo

El 66% de los encuestados respondieron que nunca se les ataca verbalmente criticando los trabajos que realizan, mientras que el 20% respondió casi nunca y 14% algunas veces.

Pregunta 18	<input type="checkbox"/>	%
Nunca	14	28
Casi Nunca	6	12
Algunas Veces	14	28
Frecuentemente	11	22
Muy Frecuentemente	5	10



Fuente: trabajo de campo.

El 28% de los encuestados respondieron que nunca se les asignan constantemente nuevas tareas, mientras que el 12% casi siempre, 28% algunas veces, 22% frecuentemente y 10% muy frecuentemente.

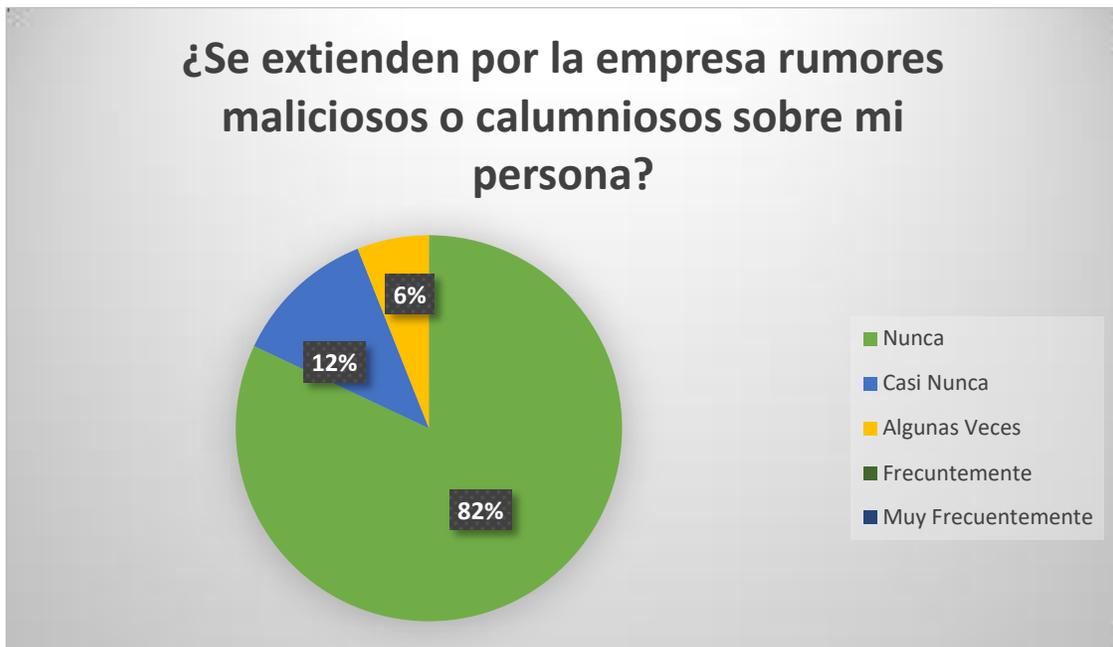
Pregunta 21	<input type="checkbox"/>	%
Nunca	32	64
Casi Nunca	10	20
Algunas Veces	5	10
Frecuentemente	3	6
Muy Frecuentemente	0	0



Fuente: trabajo de campo.

El 64% de los encuestados respondieron que nunca tiene menos oportunidades de capacitarse o formarse adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros, mientras que el 20% casi nunca, 10% algunas veces y el 6% frecuentemente.

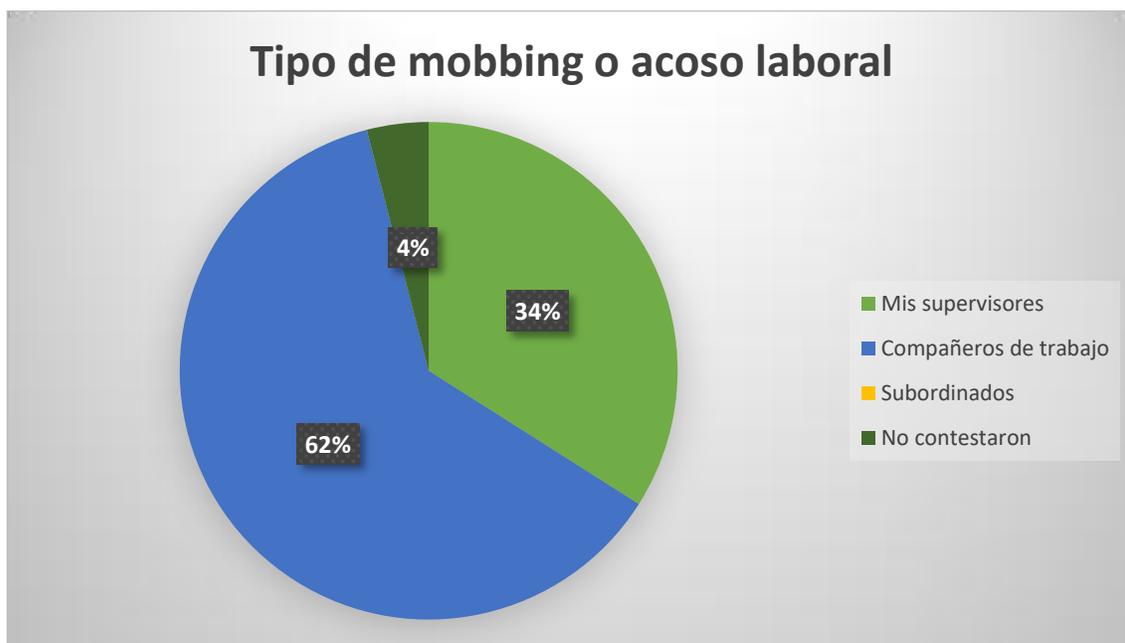
Pregunta 8	<input type="checkbox"/>	%
Nunca	41	82
Casi Nunca	6	12
Algunas Veces	3	6
Frecuentemente	0	0
Muy Frecuentemente	0	0



Fuente: trabajo de campo.

El 82% de los encuestados respondieron que nunca se han extendido por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre su persona, mientras el 12% casi nunca y 6% algunas veces.

Tipo de mobbing	□	%
Mis supervisores	17	34
Compañeros de trabajo	31	62
Subordinados	0	0
No contestaron	2	4



Fuente: trabajo de campo.

El 61% de los encuestados sufren de acoso tipo horizontal; es decir, que se da de compañero a compañero, mientras que el 34% se refiere al tipo de acoso descendente y el 4% no respondió.

Clima laboral

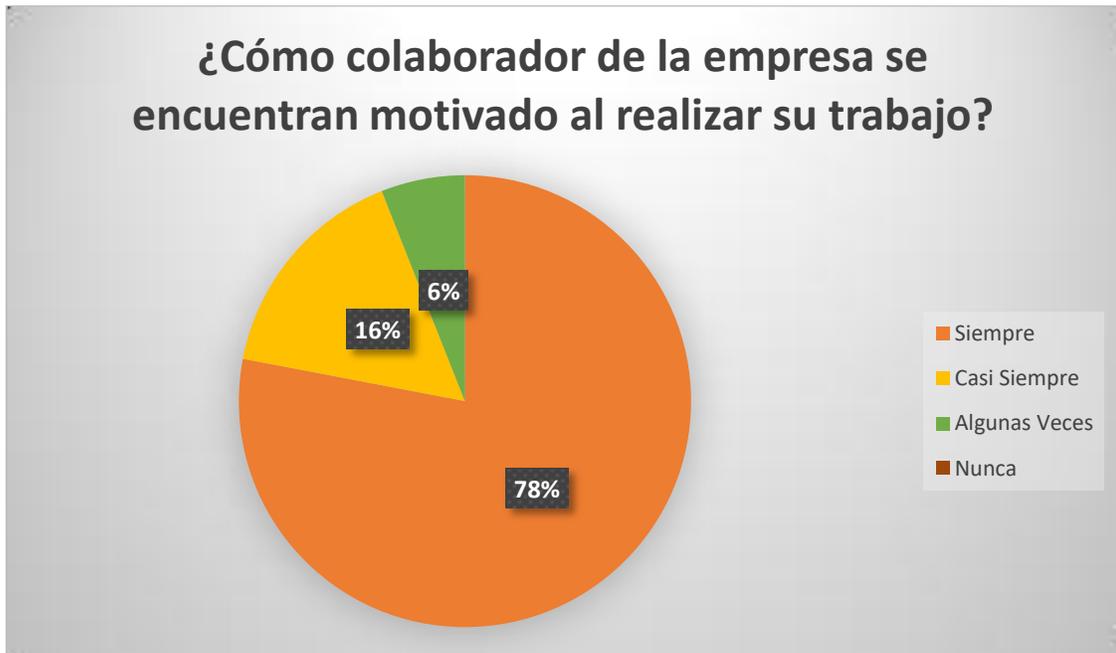
Pregunta 3	□	%
Siempre	26	52
Casi Siempre	18	36
Algunas Veces	6	12
Nunca	0	0



Fuente: trabajo de campo.

En el indicador de comunicación, el 52% siempre ha existido una buena comunicación dentro de la empresa, mientras que el 36% casi siempre y un 12% algunas veces.

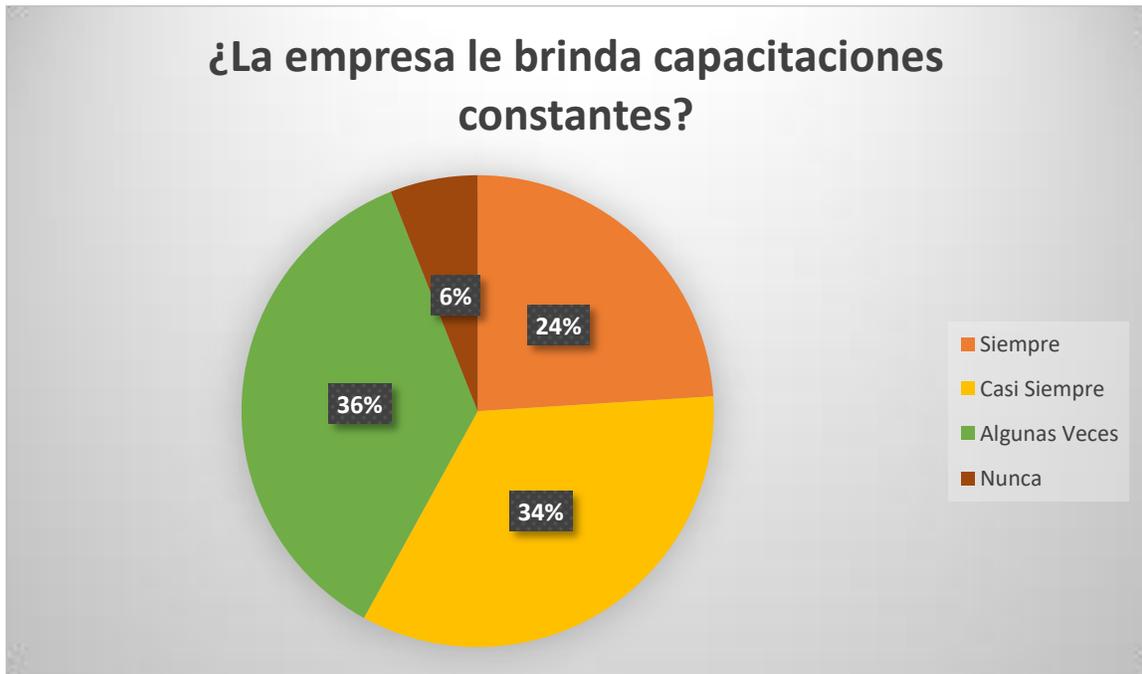
Pregunta 4	□	%
Siempre	39	78
Casi Siempre	8	16
Algunas Veces	3	6
Nunca	0	0



Fuente: trabajo de campo.

En el indicador motivación, el 78% siempre se encuentra motivado al realizar su trabajo, mientras el 16% casi siempre y un 6% algunas veces.

Pregunta 5	□	%
Siempre	12	24
Casi Siempre	17	34
Algunas Veces	18	36
Nunca	3	6



Fuente: trabajo de campo.

En el indicador innovación, el 36% de los encuestados respondieron algunas veces la empresa les ha brindado capacitaciones constantes, mientras que el 34% casi siempre y un 24% siempre y 6% nunca han recibido capacitaciones.

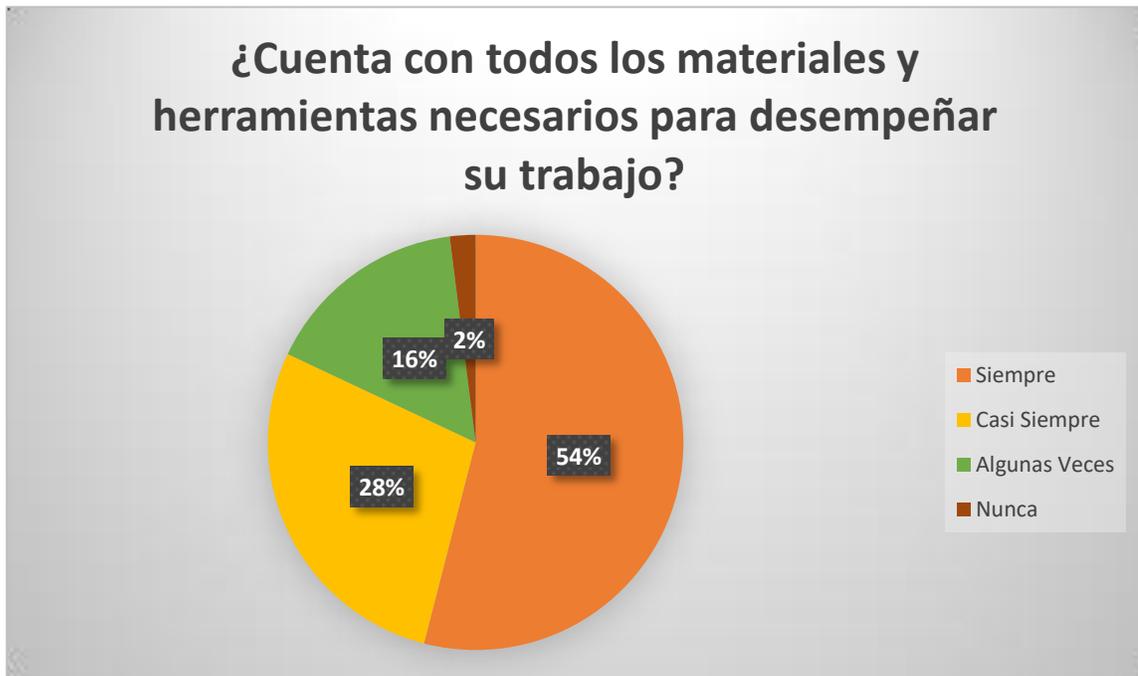
Pregunta 10	<input type="checkbox"/>	%
Siempre	45	90
Casi Siempre	5	10
Algunas Veces	0	0
Nunca	0	0



Fuente: trabajo de campo.

En el indicador organización y estructura, el 90% de los encuestados siempre se han sentido satisfechos en su área de trabajo, mientras que el 10% casi siempre.

Pregunta 11	□	%
Siempre	27	54
Casi Siempre	14	28
Algunas Veces	8	16
Nunca	1	2



Fuente: trabajo de campo.

El indicador cooperación y apoyo, el 54% de los encuestados respondieron que siempre cuentan con todos los materiales y herramientas necesarios para desempeñar su trabajo, mientras que el 28% casi siempre, el 16% algunas veces y 2% nunca.

Pregunta 14	□	%
Siempre	36	72
Casi Siempre	9	18
Algunas Veces	5	10
Nunca	0	0



Fuente: Trabajo de campo.

En el factor autonomía, El 72% de los encuestados reflejan que han recibido apoyo y/o respaldo del jefe inmediato en algunas situaciones, mientras que el 18% casi siempre y 0% algunas veces.

Pregunta 6	□	%
Siempre	5	10
Casi Siempre	1	2
Algunas Veces	20	40
Nunca	24	48



Fuente: trabajo de campo.

En el indicador reconocimiento, el 48 de los encuestados respondieron que nunca ha existido incentivos no monetarios al sobre pasar o alcanzar las metas, mientras que el 40% algunas veces, 10% siempre y 2% casi siempre.

Pregunta 1	□	%
Siempre	38	76
Casi Siempre	11	22
Algunas Veces	1	2
Nunca	0	0



Fuente: trabajo de campo.

El 76% de los encuestados reflejan que siempre ha existido un ambiente físico agradable, mientras que el 22% casi siempre y 2% algunas veces.