

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Mobbing e intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LINCENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Christyn Briggitt Vallejos Torres

ASESOR

Aldo Antonio Pineda Palomino

<https://orcid.org/0000-0002-8986-9057>

Chiclayo, 2025

**Mobbing e intención de rotación del personal en las tiendas de un
centro comercial en Chiclayo, 2023**

PRESENTADA POR
Christyn Briggitt Vallejos Torres

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui
PRESIDENTE

Carlos Daniel García Toro
SECRETARIO

Aldo Antonio Pineda Palomino
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta investigación, reflejo de mi arduo trabajo, en primer lugar, a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada momento de mi vida; a mi familia, por su amor incondicional y su apoyo constante. A mis padres, Claudio Ignacio Vallejos Herrera y Mercedes Torres Palacios por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación. A mi hermana, Evita Magdiel Vallejos Torres, y a mis primos, por estar siempre a mi lado. Asimismo, dedico especialmente este trabajo a mi abuelita Evita Palacios Suárez, que, aunque ya no se encuentre en este mundo, siempre fue mi mayor inspiración.

Agradecimientos

Quiero expresar mi agradecimiento en primer lugar, a Dios por brindarme sabiduría y guiarme en cada momento de mi vida; a mi asesor, el maestro Aldo Antonio Pineda Palomino, por su orientación y paciencia. A mis maestros, por compartir sus conocimientos y experiencias, siendo esencial para mi formación académica. A mi familia, por su amor y apoyo de manera incondicional. Gracias por estar siempre a mi lado, por creer en mí y ser mi soporte en los momentos difíciles.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

Mobbing e intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

7 %	7 %	2 %	2 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1 %
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
8	repository.unilibre.edu.co Fuente de Internet	<1 %

Índice

Resumen.....	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura	11
Materiales y métodos	17
Resultados y discusión	20
Conclusiones.....	26
Recomendaciones	27
Referencias	28
Anexos	31

Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar el efecto del mobbing sobre la intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023, aportando conocimiento científico para comprender como este tipo de comportamientos perjudican gravemente al sector y a la salud de sus trabajadores, permitiendo que puedan realizar estrategias para minimizar estos hechos y así poder lograr un clima amigable entre todos. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal, con un alcance correlacional-causal. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, utilizando un cuestionario que constaba de 14 preguntas para la variable independiente y 7 preguntas para la variable dependiente. Dada la población, se administró un muestreo no probabilístico por conveniencia, con un total de 137 cuestionarios. En cuanto al procesamiento de datos, se utilizó el análisis descriptivo, correlación y de regresión logística, en SPSS v.25. Obteniendo como resultados que el mobbing tiene un efecto significativo y positivo en la intención de rotación del personal, respaldando así la hipótesis de investigación.

Palabras clave: acoso laboral, intención de rotación, intimidación laboral

Abstract

The purpose of the research was to determine the effect of mobbing on the intention of staff turnover in the shops of a shopping centre in Chiclayo, 2023, providing scientific knowledge to understand how this type of behaviour seriously harms the sector and the health of its workers, enabling them to implement strategies to minimise these events and thus achieve a friendly climate among all. The research adopted a quantitative approach, with a non-experimental and cross-sectional design, with a correlational-causal scope. The data collection technique employed was the survey, using a questionnaire consisting of 14 questions for the independent variable and 7 questions for the dependent variable. Given the population, non-probabilistic convenience sampling was administered, with a total of 137 questionnaires. As for data processing, descriptive analysis, correlation and logistic regression were used in SPSS v.25. The results showed that mobbing has a significant and positive effect on staff turnover intention, thus supporting the research hypothesis.

Keywords: mobbing, rotation intention, workplace bullying

Introducción

Durante los últimos diez años, el mobbing o también llamado acoso laboral ha tomado gran relevancia dentro de las organizaciones, catalogado como un comportamiento hostil que se produce en el lugar de trabajo y que puede incluir el acoso verbal o físico, la intimidación, el aislamiento social y otras formas de comportamiento similar. Ello puede traer graves consecuencias al estado de salud tanto físico como emocional del ser humano si no se emplean mecanismos para prevenirlo (Ciby et al., 2021).

De acuerdo a informes internacionales, se señala que casi el 23 % de empleados han experimentado este tipo de situaciones en el mundo (Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2022), principalmente las mujeres son afectadas por el acoso laboral ya que ellas tienen un 1,6 veces más de probabilidades de ser víctimas de mobbing en el lugar de trabajo que los hombres.

Además, este problema también está presente en el Perú, donde 3 de 4 personas que vivió algún tipo de acoso prefirió evadir a su acosador, 2 personas de cada 4 prefiere guardar silencio y no informar lo que le está sucediendo, y 1 de cada 4 solicita rotación laboral presentando una serie de excusas. Esto involucra también aquellas opiniones no bienvenidas acerca del físico o comentarios fuera de lugar de naturaleza sexual, asimismo se consideran también la forma de mirar muy persistente e intimidadora que causa incomodidad, sin embargo, ello en la mayoría de ocasiones no suele considerarse como acoso por parte de las víctimas (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021)

Por su parte, dentro de los 5 años últimos, Perú se encuentra en la lista de países que registran mayores índices de rotación de trabajadores a nivel latinoamericano. Teniendo en promedio un 23% de personal inactivo y un 10% desempleado, registrándose incluso sobre la media de toda la región conforme a recientes informes (Beccaria y Maurizio, 2020).

El mobbing también puede tener consecuencias dentro del desenvolvimiento laboral, es decir, aquellas personas que experimentan acoso laboral pueden tener problemas para concentrarse en el trabajo, faltar al trabajo con más frecuencia, tener dificultades para cumplir con las tareas asignadas, afectar su carrera y sus oportunidades de ascenso o hasta tener la intención de cambiar de trabajo.

En referencia a este último aspecto, existe evidencia concreta de la asociación entre el mobbing y la intención de rotación en otros contextos (Zulfiqar et al., 2020; Ciby et al., 2021; León et al., 2022; Sánchez y Flores, 2022), esto quiere decir que cuando el grado de mobbing es nulo o bajo, la rotación de empleados es baja, y viceversa, cuando el grado de mobbing es alto, la rotación de empleados es alta. Así también existen evidencias de causalidad (Noopur & Burman, 2021; Muala et al., 2022).

Si bien es cierto, las situaciones de acoso en el trabajo resulta ser una problemática generalizada que perjudica a los empleados de todos los sectores, incluidas las empresas retail. Por ello, últimamente se le brinda mucha más importancia a este problema, así como fomentar un entorno laboral más sano para todos los empleados. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por combatir el acoso laboral, sigue siendo un problema relevante en la comunidad laboral.

Por lo tanto, las empresas deben fomentar un ambiente basado en valores, donde todos sean respetuosos y tolerantes en el centro laboral. Esto incluye fomentar la diversidad y la inclusión en la empresa creando un entorno laboral saludable. Si el mobbing ya ha ocurrido en la empresa, es importante tomar medidas para tratar el problema. Esto puede incluir la intervención de recursos humanos, la mediación entre las partes involucradas y la implementación de medidas disciplinarias contra los perpetradores del acoso (Noopur & Burman, 2021) .

Sin embargo, las investigaciones existentes se limitan a comprender si este problema se vincula a aspectos como el desempeño del trabajador, estrés laboral, clima organizacional o compromiso organizacional y no van más allá de ello. Al respecto, a pesar de la prevalencia del acoso laboral en diversas empresas del sector retail, existe una importante brecha de conocimientos a la hora de abordarlo, pues podría ser estar vinculado a la intención de rotación de los empleados. Estos aspectos se ven perpetuados por la falta de investigación y datos sobre el tema, lo que dificulta la comprensión de la gravedad del tema, así como la necesidad de soluciones eficaces para evitar la fuga de talentos.

Tomando en cuenta otros precedentes en los centros de trabajo, el acoso laboral puede tener un impacto significativo en la rotación de trabajadores dentro de las organizaciones debido a que se sienten inseguros en su trabajo (Coloma y Vilela, 2022), conllevando a aumentar la intención de dejar el trabajo o afectando también la relación de la víctima con sus compañeros y superiores dentro de un ambiente laboral tóxico para quienes decidan quedarse.

En la ciudad de Lambayeque existen cuatro grandes centros comerciales con presencia nacional: Real Plaza Chiclayo con 21 tiendas de moda mixta, Mall Aventura Chiclayo de igual manera con 21 tiendas, Boulevard con 35 tiendas comerciales y Open Plaza Chiclayo con 14 tiendas, pero mayormente con presencia de supermercado, servicios financieros y otro tipo de tiendas comerciales. Cabe recalcar que en este tipo de segmentos existe bastante rotación de personal anual (Romero y Toscano, 2024).

Ante ello, es importante que las empresas tomen medidas que permitan prever dicho problema dentro del centro laboral, al mismo tiempo que se pueda establecer una política clara así como procedimientos para tratarlo y así evitar diversas consecuencias que podría acarrear tanto para el personal como para la organización. Por lo tanto, partiendo de evidencias concretas en base a la asociación de estas variables dentro de otros contextos del sector retail y posibles consecuencias del mobbing dentro de estudios internacionales, se plantea ir más allá de una posible relación y establecer una causalidad partiendo de la siguiente interrogante: ¿Qué efecto produce el mobbing en la intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023?

Teóricamente y desde el ángulo del vacío en la literatura, el artículo tiene relevancia en el problema del acoso laboral o mobbing y sus efectos en las intenciones de rotación de empleados en un entorno de trabajo particular. Dado que el estudio se realizó en algunas de las tiendas de un centro comercial, puede ser útil en algunos casos mostrar que la percepción del mobbing puede ser una característica tan específica de ciertos lugares de trabajo y de los sexos particulares de sus subordinados. Además, este estudio ayuda a entender el papel del mobbing en la rotación de empleados, lo cual es importante en muchas áreas e industrias, ya que los datos obtenidos pueden ser útiles para discernir tendencias y ampliar la comprensión de las consecuencias del acoso en diversos lugares. de trabajo, proporcionando frutos relevantes para muchos tipos de organizaciones.

En cuanto a la metodología, el estudio utilizó cuestionarios de encuesta como estimadores de las variables cuantitativas que dieron respuestas de los participantes, lo que proporcionó una mejor comprensión del fenómeno junto con las experiencias de los trabajadores que sufrieron mobbing en las cercanías del centro comercial. Para ver en qué medida la relación entre el mobbing y las variables de intención de rotación, también se realizaron análisis estadísticos que hicieron la interpretación y el reporte de los hallazgos más creíbles y confiables.

Por último, en el transcurso de la investigación, desde un punto de vista práctico, este estudio proporciona a los gerentes de recursos humanos y a los líderes organizacionales información clave para comprender cómo el acoso laboral afecta la intención de rotación de sus empleados. Al identificar el mobbing como un factor que influye en la decisión de permanecer o abandonar el trabajo, se abren oportunidades para implementar medidas preventivas y correctivas que disminuyan su incidencia y mitiguen sus efectos dentro de la organización..

El objetivo principal fue determinar el efecto del mobbing sobre la intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023. Y, de manera específica: conocer el nivel de mobbing en el personal de las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023; identificar el nivel de intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023; estimar la relación entre el mobbing y la intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023; y determinar el efecto de las dimensiones del mobbing en la intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023.

Revisión de literatura

En primer lugar, Meira et al. (2024) examinaron cómo el acoso sexual afecta la salud emocional de los empleados y su decisión de permanecer en sus puestos de trabajo, donde los resultados indicaron que el acoso sexual estuvo significativamente relacionado con un aumento en las emociones negativas, lo que a su vez incrementó la intención de rotación laboral. Sin embargo, se observó que la satisfacción con el salario actuó como un moderador, reduciendo el impacto negativo del acoso en la intención de dejar el trabajo.

Martins et al. (2023) investigaron cómo el acoso laboral incide en la intención de rotación en el sector bancario de Pakistán, destacando que las políticas de recursos humanos efectivas son esenciales para enfrentar este problema en el lugar de trabajo. Los resultados subrayaron la importancia de implementar programas de capacitación continua y de fomentar una cultura de respeto como estrategias clave para reducir el acoso y mejorar la retención de talento. En particular, el estudio concluyó que los empleados que padecieron acoso laboral manifestaron una intención más alta de dejar sus empleos, lo que representó un desafío significativo para las organizaciones, especialmente en sectores de alta presión como el bancario.

Por su parte, Quyet et al. (2023) se enfocaron en analizar cómo el acoso en el trabajo afecta la satisfacción laboral y la intención de dejar el empleo en la industria de servicios. Los hallazgos

mostraron que las mujeres enfrentaron una incidencia de acoso considerablemente mayor en comparación con sus colegas hombres, y que factores como el limitado apoyo organizacional y las dinámicas de género jugaron un rol importante en la percepción de vulnerabilidad. El estudio concluyó que políticas orientadas a reducir el acoso sexual y a fortalecer un entorno laboral seguro no solo incrementaron la satisfacción laboral, sino que también ayudaron a retener al personal en este sector.

Asimismo, Sayin et al. (2023) estudiaron el impacto de la violencia y el acoso en los entornos de atención domiciliaria y comunitaria, con el fin de entender cómo estos factores inciden en la intención de rotación. Sus resultados mostraron que tanto la violencia como el acoso afectan de manera crítica la satisfacción y el compromiso laboral, aumentando la intención de cambio. En este contexto, los programas de capacitación fueron fundamentales, pues contribuyeron a disminuir estos problemas, mejoraron el bienestar de los trabajadores y reforzaron su percepción de seguridad. Además, se observó que una capacitación adecuada no solo reduce los incidentes de violencia y acoso, sino que también fortalece el compromiso organizacional.

En tanto, Sánchez y Flores (2022), en su investigación desarrollada en México, consideraron como problemática que precisamente dicho país cuenta con mayores índices en materia de acoso en el lugar de trabajo, por lo cual plantearon como objetivo general determinar si el mobbing estuvo asociado con la rotación de empleados, concluyendo que el nivel de mobbing fue bajo con un 77,3 % y el nivel de rotación, comprobando que el mobbing estuvo ligado a la rotación de personas (sig.: 0,013; r: 0,270). Esto implicó que cuando el grado de mobbing fue nulo o bajo, la rotación de empleados fue también baja, y viceversa, cuando el grado de mobbing fue alto, la rotación de empleados fue alta.

León et al. (2022), establecieron como objetivo general de su estudio analizar el mobbing laboral observado entre trabajadores del área de Ciencias Sociales dentro de una universidad y cómo se relaciona con la rotación del personal. Los resultados obtenidos evidenciaron cinco situaciones de acoso en el centro de trabajo los cuales, conforme a las escalas valorativas, estuvieron en el rango de grave a muy grave, representando al 29 % del total encuestados, donde el 41 % señaló también la existencia de una alta rotación.

Muala et al. (2022), partiendo de la premisa de que la rotación de empleados es un problema de gran preocupación para los gerentes de todo el mundo, buscaron identificar las principales preocupaciones de los gerentes con el propósito de determinar la forma en la que la justicia

organizacional, el silenciamiento del empleado y el acoso afectan la intención de rotación. Donde los resultados mostraron, en función a las variables en estudio, que el mobbing afectó directamente la intención de rotación (sig.: 0,00; r:0,608), recomendando a los departamentos de recursos humanos contar con un mecanismo para evitar este tipo de conductas.

Ciby et al. (2021), basados en la teoría del evento afectivo, buscaron determinar el afecto negativo y el compromiso emocional como múltiples mediadores secuenciales del vínculo entre acoso laboral y la intención de cambio de trabajo. Los resultados señalaron que el acoso laboral afectó las intenciones de rotación a través de múltiples mediadores secuenciales. Además, este estudio encontró que la intimidación en el lugar de trabajo desencadenó emociones negativas, lo que a su vez afectó el compromiso emocional, lo que a su vez afectó la intención de cambio. Asimismo, concluyeron que las emociones negativas fueron el impacto directo de eventos laborales negativos, tanto en las actitudes como en el comportamientos de los empleados. Afirmaron también que manejar estas emociones negativas redució los efectos nocivos del acoso.

Sim et al. (2021), bajo la necesidad de una comprensión más completa de cómo el entorno laboral influye en el acoso laboral a través de la integración del liderazgo y las características del trabajo en una variedad de procesos, lo que lleva a un aumento de las intenciones de rotación, desarrollaron su investigación enfocados en ello, cuyos resultados obtenidos, utilizando un modelo lineal, mostraron un vínculo positivo significativo entre el acoso laboral y la intención de cambiar de trabajo (sig.:0,12). Además, hubo una correlación directa significativa entre el liderazgo tóxico y acoso laboral y la inseguridad laboral.

Noopur y Burman (2021), en su estudio buscaron investigar las consecuencias del acoso en el trabajo sobre la intención de rotación; el estudio también analizaron los efectos indirectos de la salud mental y la resiliencia como mediadores. Para lo cual, los resultados de este estudio validaron el modelo empírico, mostrando importantes relaciones entre las estructuras propuestas, donde el mobbing tuvo un efecto positivo en intención de rotación (sig.:0,05), y por su parte, el estado psicológico y resiliente resultaron ser aspectos mediadores parciales, pero no hubo evidencia de qué mediador tuvo un mayor efecto. Además, la gestión del talento humano actuó como mediadora entre dichas variables.

Zulfiqar et al. (2020) llevaron a cabo un estudio en organizaciones comerciales contemporáneas para explorar la relación entre el silencio organizacional, el mobbing y las intenciones de rotación. Este estudio, de tipo transversal y empírico, también se enfocó en evaluar

cómo el mobbing influye en las decisiones de los empleados de permanecer o dejar la empresa. Los hallazgos mostraron que el acoso laboral fue un factor importante en la intención de rotación en las organizaciones del contexto paquistaní, ya que registró un valor de significancia de correlación alto de 0.000 y un coeficiente de 0.241.

Desde el enfoque teórico, el término acoso laboral, que también se conoce como bullying en el lugar de trabajo, se refiere a un conjunto de agresiones interpersonales que una persona o un grupo de personas utiliza para atacar a un individuo en su lugar de trabajo. Esta tendencia abarca varios patrones de comportamientos, incluyendo abuso verbal, chismes, exclusión social y burla del objetivo, todo con el fin de debilitar al objetivo y posiblemente obligarlo a abandonar el empleo (Ramos, 2022).

El acoso ocupacional es un problema desafortunado al que muchas personas se enfrentan en el entorno laboral y puede tener serias repercusiones tanto físicas como psicológicas (Veiga, 2020). Dichos comportamientos suelen referirse a una afirmación de superioridad sobre otros a través, por ejemplo, de bullying, acoso o ostracismo social llevado a cabo por compañeros o gerentes. El comportamiento agresivo físico, verbal o psicológico es común, y estos comportamientos tienen un efecto negativo o perjudicial sobre la salud y el bienestar del individuo agredido (Olvera, 2021).

Desafortunadamente, la población femenina es la más propensa a ser víctima de acoso laboral a diferencia de la población masculina. Ello se debe en parte a la discriminación de género que aún existe en muchos lugares de trabajo. A menudo, las son objeto de comentarios sexistas, discriminación de género y acoso sexual en el lugar de trabajo, lo que puede llevar al mobbing. Además, la persona que trabaja dentro de las áreas dominadas por hombres, como el campo tecnológico o alguna ingeniería, es propensa a enfrentar mayores actos de discriminación y acoso (Bucci, 2021).

Es importante que los empleadores tomen acciones que permitan prever cualquier acto de acoso en el trabajo, considerando todas las formas en la que dicho problema podría presentarse, tales como: políticas claras en cuanto a este tipo de conductas, es fundamental que la empresa tenga políticas claras y directrices que prohíban el acoso laboral y establezcan un proceso para denunciar el acoso y las quejas relacionadas; capacitación: la capacitación de los empleados en materia de acoso laboral es fundamental para prevenir el mobbing. Los empleados deben saber qué es el acoso laboral y cómo identificarlo, además, reportarlo si lo experimentan o lo

presencian. Investigación y respuesta: las empresas deberían investigar las denuncias de acoso laboral y tomar medidas apropiadas para abordar y prevenir este problema (Grupo Atico, 2020). Por ello, resulta necesario que la persona afectada a causa del acoso laboral sepan que no están solas, si bien puede ser difícil enfrentar el acoso laboral, es fundamental que las personas afectadas hablen con alguien sobre lo que están experimentando (López y Pangol, 2021). Esto podría incluir hablar con un gerente, un supervisor, un representante sindical o un terapeuta.

De acuerdo al modelo teórico de Moreno et al. (2007), basado en la evaluación del acoso laboral en función a conductas negativas en el entorno de trabajo, consideran dos dimensiones correlacionales que se ajustan a los datos: acoso laboral (Work-related bullying) y acoso personal (Personal bullying).

El acoso laboral, también conocido como "work-related bullying", se refiere a comportamientos agresivos, hostiles o humillantes que ocurren en el entorno laboral. Estos actos pueden ser realizados por un compañero de trabajo, un superior jerárquico o incluso por subordinados (Moreno et al., 2007). Algunos ejemplos de acoso laboral incluyen insultos, burlas, difamación, exclusión social, asignación de tareas degradantes, sabotaje de trabajo, amenazas y violencia física.

El primero hace referencia a las conductas que hostigan o maltratan a otras personas en ámbitos que no son laborales, como la escuela, la comunidad o la vida personal. Incluyen gestos de: insultos, agresiones, acoso, ostracismo, difamación, amenazas o incluso violencia física (Moreno et al., 2007).

El objetivo de ambos tipos de acoso es romper psicológicamente a la víctima, reduciendo su autoestima y haciendo que el entorno sea negativo hacia ella. La mayoría de los comportamientos personales y laborales tienen ramificaciones indeseables porque perturban el bienestar del individuo, sus compromisos educativos o laborales, así como las interacciones sociales (Moreno et al., 2007).

En relación con la rotación, es el grado de compromiso de los empleados para dejar su trabajo. Es algo que sucede en muchas organizaciones y puede ser voluntario así como involuntario (Martinez et al, 2023). La tasa de rotación es uno de los principales indicadores que las organizaciones controlan para determinar el nivel de estabilidad. Una alta tasa de rotación tiene

resultados negativos como menor productividad, aumento de gastos y reducción de la moral del equipo (Chiavenato, 2021).

Si se comprenden los factores que causan la rotación de personal, una organización podría tomar las medidas adecuadas para retener a sus mejores empleados y evitar una rotación costosa. Al respecto, la rotación podría presentar diversas causales, y es esencial identificarlas para tomar las medidas adecuadas (Cano et al., 2021). Dentro de las causales que con mayor frecuencia se pueden observar de la rotación de personal son la falta de satisfacción en el trabajo, el escaso compromiso de los empleados, las malas condiciones laborales, las escasas oportunidades de crecimiento y desarrollo, la remuneración inadecuada, la falta de reconocimiento así como la escasa capacidad para conciliar, entre otros nuevos factores (Leal, 2021).

La rotación de personal puede tener importantes consecuencias para las organizaciones. Entre ellas se incluyen afectación del nivel productivo, incremento de los costos de contratación y formación, la pérdida de conocimientos institucionales, la reducción de los principios morales del empleado así como un bajo nivel de satisfacción de los clientes (Moreno, 2022). Todo ello puede repercutir negativamente en los resultados de la organización.

Las organizaciones pueden aplicar varias estrategias para reducir la rotación de empleados. Entre ellas, formar un entorno de trabajo positivo, ofrecer retribuciones y beneficios competitivos, proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, ofrecer programas de formación y desarrollo, reconocer las contribuciones de los empleados y promover una correspondencia entre el trabajo y la familia (León et al., 2022). Aplicando estas estrategias, las empresas pueden mejorar los índices de retención de empleados y crear una plantilla más comprometida y productiva.

Los directivos juegan un rol importante dentro de la problemática de rotación de empleados. Pues son los responsables de construir un ambiente laboral ameno, donde el trabajador identifique opciones para su desarrollo profesional, reconociendo mediante contribuciones a los empleados, al mismo tiempo que se cree un espacio de colaboración y verdadero trabajo mediante equipos (Fajardo y Giraldo, 2021). Al estar atentos a las necesidades de sus empleados, los directivos pueden identificar las causas potenciales de la rotación y tomar medidas para abordarlas con prontitud.

En cuanto a soporte teórico de esta variable, Vaamonde (2019) ideó un modelo que comprende y predice las tendencias de rotación del personal en una organización, a partir de una estructura unidimensional. En cuanto a los elementos incluidos en este modelo se incluyen: la satisfacción laboral, el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

La satisfacción laboral se manifiesta en el grado de satisfacción de un trabajador hacia los elementos que comprenden su trabajo, tales como el puesto de trabajo, las relaciones laborales, el ambiente laboral, las posibilidades de crecimiento y desarrollo y la compensación (Vaamonde, 2019).

El agotamiento emocional se ha asociado con la experiencia de un empleado cuando el esfuerzo emocional necesario para cumplir con los requisitos del trabajo es demasiado alto. Esta condición obliga al individuo a soportar la lucha y el estrés debido al compromiso persistente y la exposición a otras personas, incluidos clientes, colegas y otros eventos. Tal agotamiento emocional puede potencialmente alimentar una alta intención de rotación, ya que el empleado intenta alejarse del exigente entorno laboral (Vaamonde, 2019).

También se enfatiza que la emoción de la despersonalización es la respuesta que los empleados muestran, que implica desarrollar una actitud laboral impersonal y distante debido al estrés hacia las personas con las que tienen que tratar. Ni los clientes, ni los colegas, ni la organización misma son el objeto de su calidez y la ausencia de aprecio por el trabajo realizado, que es típico de este estado psicológico. La despersonalización o la desconexión emocional de los demás usualmente aumenta la intención de rotación (Vaamonde, 2019).

La falta de realización personal se refiere a la percepción de un empleado de que no está alcanzando su potencial ni logrando el progreso deseado en su trabajo. Este sentimiento se manifiesta como una sensación de estancamiento o de ausencia de retos, así como en la falta de oportunidades para desarrollar habilidades. Esta insatisfacción puede aumentar la intención de rotación, ya que el trabajador busca otras opciones que le ofrezcan un mayor sentido de logro y desarrollo profesional (Vaamonde, 2019).

Materiales y métodos

Este estudio, en términos de su naturaleza, fue clasificado como básico, ya que buscó generar conocimiento a partir de una problemática específica (Iglesias, 2021). Respecto del enfoque, este estudio se consideró cuantitativo, ya que utilizó herramientas estadísticas y procesamiento de

datos para comprobar las hipótesis y responder a las preguntas planteadas (Hernández y Mendoza, 2020). En términos de diseño, este estudio se clasificó como no experimental - transversal y de tipo correlacional-causal, ya que su objetivo principal fue determinar una el efecto que trae el mobbing en la intención de rotación sin realizar ningún tipo de experimento de por medio. Según Arias y Covinos (2021), esto implica la observación y recopilación de datos en su forma natural, sin intervenir ni modificar las condiciones existentes.

En relación con el tema de investigación, se consideró como población al total de personal de las tiendas de un centro comercial en Chiclayo. En este caso, una población hace referencia a la agrupación de sujetos o elementos que presentan semejantes (Bustamante et al., 2020). Teniendo en cuenta estos alcances, se consideró colaboradores que fueron 210 personas. Por otro lado, una muestra es una porción o subconjunto seleccionado de la población, que sea representativa (D'Aquino y Barrón, 2020). Por ello en el estudio, se seleccionó una muestra de 137 colaboradores de las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, elegidos proporcionalmente a la cantidad total de colaboradores de cada tienda. Asimismo, se consideran los siguientes criterios:

Dentro de los criterios de inclusión estuvieron hombres y mujeres mayores de dieciocho años, colaboradores de cualquier área de tiendas comerciales de moda mixta, que tuvieron algún vínculo contractual vigente con la tienda comercial, que estuvieron en planilla o con otra modalidad de contrato, y al menos 6 meses laborando. Del mismo modo, dentro de los criterios de exclusión se omitió a aquel personal que no deseó participar voluntariamente del estudio, así como a los directivos de las tiendas. En tanto, según Mucha y Lora (2021), la técnica empleada al no tener en cuenta la aleatoriedad para la selección de una muestra es denominada no probabilística, además de no contar con un marco muestral.

En cuanto a la recopilación de información, se optó por la encuesta como técnica de recolección. Por lo tanto, se emplearon cuestionarios para realizar dicho procedimiento, a través de la aplicación de un conjunto de preguntas organizadas por variables y dimensiones. Es así que, de acuerdo con la primera variable, fueron 14 preguntas distribuidas en dos dimensiones: Acoso laboral (8 ítems) y Acoso personal (6 ítems). En tanto, de acuerdo con la medición de la segunda variable, su cuestionario es unidimensional y lo conforman 7 preguntas, cada una de ellas con cinco opciones de respuesta.

En ese sentido, se sometió a cuatro jueces de expertos, de donde se obtuvo un indicador V de Aiken de 0,978 para el primer cuestionario, asimismo, su dimensión Acoso laboral obtuvo una valoración del 0,984 y la dimensión Acoso personal una valoración del 0,969. Mientras tanto, el segundo cuestionario integrado (modelo unidimensional) alcanzó una valoración del 0,955. En el caso del cuestionario se aplicó a una prueba piloto de 27 participantes (aproximadamente el veinte por ciento de la muestra), del cual se obtuvo un indicador Beta de Raju del ,867 para el primer instrumento y un indicador Alfa de Cronbach del ,931 para el segundo instrumento.

Del procedimiento para la recolección de datos, primeramente, se entabló una coordinación previa con el gerente del centro comercial, así como con los colaboradores de las tiendas de centros comerciales, solicitando su consentimiento para desarrollar el estudio. Dado que los recursos y/o presupuestos necesarios para su ejecución dependieron de la autora, estos se ejecutaron inmediatamente después de tener la conformidad de los asesores, este fue ejecutado en el horario de descanso de la mayoría de personal y cuando existió poca afluencia de públicos, para no interrumpir sus labores, siendo estrictamente presencial. Sin embargo, parcialmente la digitalización de este se realizó con las encuestas apoyados en una Tablet, ahorrando así papel y facilitando la tabulación de las respuestas.

Para asegurar la viabilidad en la recolección de información sobre esta variable altamente sensible, se ha considerado un cuestionario con preguntas generales, sin entrar a detalles y/o a contenidos muy sensibles, además, transversalmente al desarrollo del estudio, se garantizó el cumplimiento de las normas éticas relacionadas con la confidencialidad, el anonimato, respeto por la identidad de cada participante, así como de su libertad para participar o no del estudio. Estas normas son fundamentales para proteger a los participantes. De la misma forma en lo que respecta a la confidencialidad, se aseguró que la información recopilada, asegurando que los datos sean tratados de forma anónima y utilizándolos únicamente con fines investigativos. Además, se respetó la integridad de las personas participantes, asegurando que no sufriera daños físicos, emocionales y psicológicos dentro del proceso de investigación. Para ello se brindó información e instrucciones claras y precisas que den a conocer la finalidad de la investigación asimismo sobre cada procedimiento realizado, en ese sentido, el participante dio libertad de decisión sin ninguna repercusión negativa de por medio. Asimismo, se les proporcionó información detallada sobre el estudio, sus derechos como participantes.

Una vez obtenida, cuanto la cantidad completa de los datos se procedió al vaciado de datos a una matriz en SPSS versión 25, con la finalidad de analizar dicha data de acuerdo con los

objetivos planteados. Para ello se empleó el análisis descriptivo mediante tablas de frecuencia, así como las pruebas de hipótesis correspondientes mediante la estadística inferencial, a través del análisis de correlación Rho de Spearman para contrastar posibles vínculos. Además, en un segundo momento se empleó la regresión logística para contrastar el efecto del mobbing en la intención de rotación del personal.

Resultados y discusión

En la presente sección, se consideró el análisis de los resultados agrupados por objetivos. En ese sentido se emplearon pruebas no paramétricas por ser datos categóricos.

Tabla 1.

Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de mobbing en el personal de las tiendas de moda mixta

Variable	Nivel	f	%
Mobbing	Alto	43	31,4
	Medio	45	32,8
	Bajo	49	35,8
Total		137	100,0

Los resultados obtenidos del primer objetivo específico revelan que el 35,8% de los colaboradores experimenta un nivel bajo de mobbing, mientras que el 32,8% se sitúa en una categoría intermedia y el 31,4% reporta un nivel alto, lo cual significa una presencia representativa de mobbing en las tiendas del centro comercial, siendo necesario abordar este fenómeno para mejorar las condiciones laborales y prevenir posibles consecuencias que afecten la integridad de los colaboradores.

Tabla 2.

Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de mobbing por dimensiones en el personal de las tiendas de moda mixta

Dimensión	Nivel	f	%
Acoso laboral	Alto	41	29,9
	Medio	43	31,4
	Bajo	53	38,7
Total		137	100,0
Acoso personal	Alto	31	22,6
	Medio	51	37,2
	Bajo	55	40,1
Total		137	100,0

Asimismo, al procesar los resultados del mobbing en sus dimensiones, se observa que el acoso laboral se distribuye principalmente con un 38,7% en la categoría baja, al igual que el acoso personal, con un 40,1%, sin embargo, se refleja también un porcentaje representativo donde no gestiona adecuadamente situaciones de mobbing. Por lo cual, dado que varios de los trabajadores se encuentran en puestos operativos con constante interacción con el público y bajo supervisión directa, es probable que se enfrenten a presiones laborales que facilitan estas dinámicas de acoso, siendo notable la falta de supervisión adecuada o una escasa intervención por parte de los líderes de las tiendas para fomentar un entorno de trabajo más respetuoso.

En ese sentido, mis resultados concuerdan con León et al. (2022), dado que estos autores confirman la existencia de diversas situaciones de acoso en los centros de trabajo, siendo principalmente de rango medio, además de destacar las políticas de recursos humanos que promuevan un entorno de respeto y seguridad. Asimismo, coadyuva con Quyet et al. (2023) quienes identificaron que los trabajadores son moderadamente vulnerables al mobbing, especialmente en las dimensiones de acoso laboral y personal, donde una parte rescatable de los colaboradores reporta ciertos casos de acoso.

Asimismo, se confirma la teoría de Bucci (2021) acerca de las dinámicas del entorno de trabajo como factores determinantes en la prevalencia del mobbing debido a que los trabajadores necesitan sentirse respaldados y tener un trato justo para mitigar la presencia de mobbing en el lugar de trabajo.

Tabla 3.

Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de intención de rotación del personal en las tiendas de moda mixta

Variable	Nivel	f	%
Intención de rotación	Alto	43	31,4
	Medio	46	33,6
	Bajo	48	35,0
Total		137	100,0

La información recopilada, en relación con el segundo objetivo específico, señala que el 35,0% de los colaboradores tiene una intención baja de rotación, mientras que el 33,6% se encuentra en la categoría intermedia y el 31,4% reporta una intención alta. Estos resultados indican una distribución relativamente equitativa en los distintos niveles de intención de rotación.

Esto también puede interpretarse como una señal de insatisfacción con las condiciones laborales y un indicativo de que, si bien el empleo en este sector es relativamente seguro, los empleados están dispuestos a cambiar si surge una mejor oportunidad.

Al respecto, estos resultados son coherentes con Martins et al. (2023) dado que respaldan esta tendencia, mostrando que los empleados tienden a mostrar una mayor intención de abandonar su empleo especialmente en situaciones tensas. De igual manera se asemejan a los hallazgos de Noopur y Burman (2021) dado que respaldan dicha tendencia, mostrando alta disposición a buscar nuevas oportunidades laborales cuando no se los trata adecuadamente.

Por su parte, se logra confirmar la postura teórica de Moreno (2022) ya que confirma la intención de rotación a partir de problemas estructurales en el ambiente laboral, como la falta de reconocimiento o las limitadas oportunidades de desarrollo, por lo cual, estos resultados, alineados con la literatura, comprueban que el centro comercial necesita evaluar y mejorar sus políticas de retención y desarrollo de talento, para abordar la causa raíz de la alta intención de rotación.

Tabla 4.

Prueba de correlación Rho de Spearman entre el mobbing y la intención de rotación del personal en las tiendas de moda mixta

Variable	Coefficiente de correlación
Mobbing – Intención de rotación	0,659 *
Acoso laboral – Intención de rotación	0,519 *
Acoso personal – Intención de rotación	0,661 *

Nota. Las correlaciones son significativas al 0,05 (*)

Con respecto al tercer objetivo específico, los resultados de la prueba de correlación presentados arrojan asociaciones significativas, dado que se observa un coeficiente de correlación positiva y fuerte (0,659) entre el mobbing en general y la intención de rotación del personal. Asimismo, las dimensiones específicas del acoso laboral (0,519) y del acoso personal (0,661) también muestran correlaciones positivas y significativas con la intención de rotación. Esto representa que conforme aumenta la presencia de mobbing, ya sea en sus dimensiones laborales o personales, se incrementa la propensión del personal a considerar la rotación.

La fuerte correlación identificada muestra que el acoso en cualquiera de sus formas es un factor clave en la decisión de los empleados de considerar abandonar su empleo, lo cual representa un resultado preocupante para las tiendas del centro comercial, ya que contribuye directamente a la inestabilidad del personal. Siendo consistente con el estudio de Ciby et al. (2021), quienes señalan que el acoso laboral tiene efectos nocivos en la salud emocional y el compromiso de los empleados, lo que, a su vez, incrementa la intención de rotación. Asimismo, guarda coherencia con Muala et al. (2022) debido a que identifican una correlación positiva similar (0,608), reafirmando la naturaleza directa de esta relación.

En el caso de Sim et al. (2021), coadyuvan con la idea de que cuando los empleados perciben un entorno poco favorable incrementa su inclinación hacia la rotación. Asimismo, ello ratifica la teoría propuesta por Moreno (2022) y León et al. (2022), puesto que explican cómo las emociones negativas generadas por el mobbing influyen en las actitudes y comportamientos de los empleados, donde alta rotación no solo afecta la productividad y aumenta los costos operativos, sino que también puede llevar a la pérdida de conocimiento institucional y afectar la moral del equipo.

Tabla 5.

Efecto de las dimensiones del mobbing en la intención de rotación del personal en las tiendas de moda mixta

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Modelos lineales generalizados
	B	Desv. Error	Beta		Exp(β)
1 (Constante)	12,440	1,365		9,110	16,221
D1. Acoso laboral	,161*	,116	,179	3,529	1,019
D2. Acoso personal	,642*	,152	,629	4,217	1,027

Nota. Las correlaciones son significativas al 0,05 (*)

En cuanto al cuarto objetivo específico de investigación, los resultados del análisis de regresión observados en la Tabla 5 revelan que las dimensiones del mobbing tienen efectos significativos en la intención de rotación del personal. En ese sentido, la presencia de acoso laboral (D1) muestra un coeficiente positivo de 0,161, con un valor p de 0,048, indicando una contribución significativa a la intención de rotación. Por otro lado, la dimensión de acoso personal (D2) tiene un efecto más pronunciado, con un coeficiente positivo de 0,642 y un valor p de 0,000, sugiriendo una influencia más marcada en la intención de rotación. Asimismo, los valores de los odd ratios "Exp(β)" permitieron evaluar la magnitud del efecto de cada dimensión del mobbing en la intención de rotación con valores por encima de 1, es decir que, incluso

pequeñas variaciones en cualquiera de sus dimensiones pueden influir significativamente en la permanencia del personal.

Es decir que, el acoso laboral explica el modelo en 16,1%, mientras que, el acoso personal presenta un poder explicativo del 64,2% de la relación causal. En relación con el contexto local de Chiclayo donde las relaciones personales y las dinámicas sociales juegan un rol importante, el hecho de que el acoso personal sea un predictor tan fuerte de la intención de rotación indica que los empleados no solo experimentan tensiones dentro del trabajo, sino que también se ven afectados por relaciones personales tóxicas que pueden influir negativamente en su desempeño laboral y bienestar emocional.

En coherencia con los resultados de Sánchez y Flores (2022), se confirma que la presencia de mobbing, incluso en niveles bajos, está asociada a una mayor rotación, por lo cual a medida que el grado de mobbing aumenta también lo hace la rotación de empleados. De igual manera, es coherente con Ciby et al. (2021) quienes explican que las emociones negativas derivadas del acoso personal pueden desencadenar un efecto acumulativo que amplifica la intención de rotación, siendo consistente con la realidad local.

Es así que, se respalda la teoría de Moreno et al. (2007) dado que los resultados de esta investigación confirman las diversas manifestaciones de acoso, al mostrar cómo cada dimensión tiene un efecto distinto en la intención de rotación. En ese sentido, la evidencia obtenida permite considerar no solo el entorno laboral, sino también el personal, para proteger la salud emocional de los empleados y reducir la rotación.

Tabla 6.

Efecto del mobbing en la intención de rotación del personal en las tiendas de moda mixta

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Modelos lineales generalizados
	B	Desv. Error	Beta		Exp(β)
1 (Constante)	12,544	1,384		9,062	15,514
Mobbing	,311*	,028	,688	11,030	1,012

Nota. Las correlaciones son significativas al 0,05 (*)

En relación con el objetivo general, el modelo de regresión logística binaria señala que el mobbing tiene un efecto significativo y positivo en la intención de rotación del personal, asumiendo de esta manera la hipótesis alterna de investigación. Al respecto, el coeficiente no estandarizado para el mobbing es de 0,311, con un valor p de 0,000, y un coeficiente

estandarizado de 0,688. Esto quiere decir que el mobbing presenta un poder explicativo del 31,1% en la intención de rotación del personal, existiendo también la presencia de otros factores no observables en esta investigación. En ese sentido, el acoso en el lugar de trabajo contribuye directamente a que los empleados consideren dejar sus empleos, lo cual evidencia la existencia de dinámicas laborales tóxicas que no han sido abordadas.

Desde la perspectiva de los odd ratios "Exp(B)", el valor obtenido para el mobbing es de 1,012, lo que indica que por cada incremento en esta variable, la probabilidad de que un trabajador desarrolle intención de rotación aumenta. Si bien este incremento puede parecer moderado, su significancia estadística confirma que el mobbing es un factor relevante en la decisión de los empleados de abandonar su empleo, lo cual implica que, aunque existan otros factores que influyen en la rotación del personal, la presencia de dinámicas de acoso laboral eleva de manera sistemática el riesgo de que los trabajadores opten por dejar sus puestos.

Martins et al. (2023) coinciden con los presentes hallazgos al demostrar que el aumento en la intención de rotación se encuentra explicado por el acoso laboral en sectores de alta presión laboral. Del mismo modo, coincide con Zulfiqar et al. (2020) puesto que demostraron que el mobbing es un factor clave en las decisiones de los empleados de abandonar su empleo, con un coeficiente significativo que demuestra tal efecto. Si bien, los colaboradores, aunque cuenten con estabilidad económica, priorizan su bienestar emocional y mental, y están dispuestos a abandonar sus puestos si fueran víctimas de mobbing.

Por consiguiente, se respalda la teoría de Ramos (2022) y Veiga (2020), debido a que el mobbing provoca graves consecuencias en la salud emocional de los empleados, generando una atmósfera laboral tóxica que impulsa la intención de rotación. De esta manera, los resultados obtenidos no solo confirman el efecto del mobbing sobre la rotación, sino que refuerzan la necesidad de políticas organizacionales para mitigar su impacto.

Conclusiones

Se concluye que el nivel de mobbing en el personal de las tiendas del centro comercial es moderado, con una mayoría de colaboradores que han señalado haber experimentado algún tipo de acoso en su centro de labores.

El nivel de intención de rotación se sitúa principalmente en los rangos intermedio y alto, por lo cual, una parte significativa del personal está considerando abandonar su empleo, lo que podría tener implicaciones negativas para la estabilidad operativa de las tiendas si no se implementan estrategias efectivas de retención.

Existe una relación positiva entre el mobbing y la intención de rotación, es decir que a medida que el mobbing aumenta también lo hace la intención de rotación, siendo el acoso en el lugar de trabajo un factor determinante en la decisión de los empleados de abandonar su puesto.

Las dimensiones del mobbing, acoso laboral y acoso personal, tienen efectos significativos sobre la intención de rotación, siendo el acoso personal el de mayor impacto, donde los empleados son particularmente vulnerables a las dinámicas de acoso que trascienden el entorno laboral.

El mobbing influye de manera significativa en la intención de rotación del personal, lo que indica que los empleados que experimentan situaciones de acoso o encuentran un entorno hostil en el lugar de trabajo son más propensos a considerar el abandono de sus puestos dentro de la organización.

Recomendaciones

Es crucial que la administración del centro comercial realice evaluaciones regulares sobre la intención de rotación del personal y se enfoque en identificar factores específicos que llevan a los empleados a considerar dejar sus puestos. Para ello, se recomienda implementar encuestas de satisfacción laboral y realizar entrevistas de salida a quienes decidan renunciar, con el fin de recolectar información valiosa sobre las razones de la rotación y, con base en estos hallazgos, desarrollar estrategias de retención que incluyan planes de carrera, mejoras en las condiciones de trabajo y un sistema de reconocimiento efectivo para los empleados.

Dado que se ha confirmado una relación fuerte entre el mobbing y la intención de rotación, se sugiere que el área administrativa del centro comercial establezca un comité de bienestar laboral dedicado a monitorear y reducir las conductas de acoso. Este comité, conformado por representantes de recursos humanos, directivos y empleados, debería trabajar en un plan de acción que promueva un ambiente laboral respetuoso, medie en conflictos y responda de manera oportuna ante situaciones de acoso.

Se recomienda también que la administración del centro comercial desarrolle e implemente una política completa para prevenir y sancionar el mobbing, incluyendo un protocolo claro para identificar, reportar y gestionar situaciones de acoso. Esta política debe ser comunicada a todo el personal, asegurando que todos estén al tanto y que se cumpla. Además, se debería realizar una auditoría interna anual para revisar las condiciones laborales y el bienestar del personal, con el fin de evaluar la efectividad de las medidas adoptadas.

Desde una perspectiva académica, sería beneficioso que estudios futuros adopten un enfoque longitudinal para analizar cómo evolucionan el mobbing y la intención de rotación en el tiempo, especialmente en personal de tiendas u otros sectores comerciales. Asimismo, se sugiere la inclusión de métodos de recolección de datos más variados para captar mejor los matices del fenómeno. Profundizar en un nivel causal también ayudaría a explorar la posible interdependencia entre estas variables y permitiría contrastar con mayor precisión sus efectos.

Referencias

- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Beccaria, L., & Maurizio, R. (2020). Rotación laboral en América Latina: Intensidad y diferencias entre países. *Revista Internacional del Trabajo*, 139(2), 171-204. <https://doi.org/10.1111/ilrs.12160>
- Bucci, L. (2021). *Violencia laboral: Mobbing: víctimas victimizadas*. Editorial Autores de Argentina. <https://autoresdeargentina.com/product/violencia-laboral-mobbing-victimas-victimizadas-liliana-e-bucci/>
- Bustamante, G., Carvajal, G., Díaz, C., Vásquez, J., & Ramírez, R. (2020). *Metodología e investigación: Una discusión a propósito de la teoría de campo*. Universidad Pedagógica Nacional. <https://www.digitaliapublishing.com/a/68192/metodologia-e-investigacion--una-discusion-a-proposito-de-la-teoria-de-campo>
- Cano, C., Castillo, V., & Polanía, L. (2021). Efectos del Mobbing sobre el capital humano y las organizaciones. *Visión Internacional*, 5(1), 20-29. <https://doi.org/10.22463/27111121.3214>
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Independently Published. https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_de_Talento_Humano.html?id=F4IbzbGEACAAJ&redir_esc=y
- Ciby, M., Sahai, S., & Raya, R. (2021). Workplace bullying and turnover intention: Serial multiple mediation model of negative emotions and affective commitment. *International Journal of Management Practice*, 14(6), 736-750. <https://doi.org/10.1504/IJMP.2021.118942>
- Coloma, E., & Vilela, A. (2022). Protección de las mujeres trabajadoras en el Perú. *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 5(6), 33-86. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v5i6.679>
- D'Aquino, M., & Barrón, V. (2020). *Proyectos y metodología de la investigación*. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80797/proyectos-y-metodologia-de-la-investigacion>
- Fajardo, Y., & Giraldo, L. (2021). *Diagnóstico del clima organizacional e intención de permanencia de los empleados*. Editorial del Valle. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/22118>
- Grupo Atico. (2020, marzo 9). *Mobbing laboral: Causas, tipos, prevención y más*. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/mobbing-laboral/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2da ed.). Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc. https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_cient.html?id=z39EEAAAQBAJ&redir_esc=y
- Leal, D. (2021). *Quédate Conmigo: Las 3 principales causas de la rotación de personal*. Amazon Digital Services. <https://www.amazon.com/Qu%C3%A9date-Conmigo-principales-rotaci%C3%B3n-personal/dp/B09HQL12WC>

- León, I., Durán, R., & Bautista, C. (2022). De la rotación del personal, al mobbing laboral y la pérdida de derechos laborales violatorio de derechos humanos desde el home office en profesores universitarios en tiempos de pandemia del Sars-Cov-2. *Xihmai*, 17(34), 69-112. <https://doi.org/10.37646/xihmai.v17i34.559>
- López, D., & Pangol, A. (2021). El acoso laboral y la protección jurídica al trabajador en Ecuador. *Sociedad & Tecnología*, 4(S1), 76-90. <https://doi.org/10.51247/st.v4iS1.115>
- Martínez, J., Infante, A., & Olvera, I. (2023). Causas de rotación de personal en San Luis Potosí. *Nau Yuumak Avances de Investigación en Organizaciones y Gestión*, 2(4), 53-80. <https://nau.unison.mx/index.php/nau/article/view/39/46>
- Martins, J., Shahzad, M., & Javed, I. (2023). Assessing the Impact of Workplace Harassment on Turnover Intention: Evidence from the Banking Industry. *Emerging Science Journal*, 7(5), 1699-1722. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2023-07-05-016>
- Meira, J., Park, J., Kyle, S., Bufquin, D., & Back, R. (2024). Sexual Harassment, Negative Emotions, and Turnover Intention in the Restaurant Industry: The Moderating Effect of Pay Satisfaction. *Cornell Hospitality Quarterly*, 10(1), 1-12. <https://doi.org/10.1177/19389655241241472>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Perú: 34 % de mujeres encuestadas ha sufrido alguna forma de acoso sexual laboral*. Nota de prensa. <https://www.gob.pe/institucion/mtppe/noticias/563798-peru-34-de-mujeres-encuestadas-ha-sufrido-alguna-forma-de-acoso-sexual-laboral>
- Moreno, B., Rodríguez, A., Martínez, M., & Gálvez, M. (2007). Assessing Workplace Bullying: Spanish Validation of a Reduced Version of the Negative Acts Questionnaire. *The Spanish Journal of Psychology*, 10(2), 449-457. <https://doi.org/10.1017/S1138741600006715>
- Moreno, D. (2022). *Impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la productividad laboral*. Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. <https://editorial.uptc.edu.co/gpd-impacto-de-las-practicas-de-gestion-de-recursos-humanos-en-la-productividad-laboral-62751bd496529.html>
- Muala, I., Rishheed, R., Alsheikh, G., Hamdan, K., & Alnawafleh, E. (2022). Evaluating the Effect of Organizational Justice on Turnover Intention in the Public Hospitals of Jordan: Mediated-Moderated Model of Employee Silence, Workplace Bullying, and Work Stress. *International Journal of Professional Business Review*, 7(3), 1-23. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i3.0526>
- Mucha, L., & Lora, M. (2021). Técnica de muestreo para investigación cuantitativa: Aplicación informática. Fondo Editorial Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78250>
- Noopur, A., & Burman, R. (2021). Role of perceived HRM toward workplace bullying and turnover intention: Mediating role of resilience and psychological health. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 13(4), 433-451. <https://doi.org/10.1108/APJBA-12-2020-0448>
- Olvera, M. (2021). *El Mobbing: ¿Realidad o Estrategia de Permanencia Laboral?* Amazon Digital Services LLC. <https://www.amazon.com/-/es/Mtro-Edgar-Jonathan-Hern%C3%A1ndez-Olvera-ebook/dp/B09GW8GP2T>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022, diciembre 5). *La violencia y el acoso en el trabajo afectan a más de una persona de cada cinco*. Comunicado de prensa.

http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_863210/lang--es/index.htm

- Quyet, P., Tien, H., & Arumugam, V. (2023). Sexual harassment at work and labour turnover via job positions: A qualitative study of service industry employees in Vietnam. *International Journal of Asia-Pacific Studies*, 19(1), 145-171. <https://doi.org/10.21315/ijaps2023.19.1.7>
- Ramos, J. (2022). *Mobbing: Claves para evitar el acoso psicológico*. XinXii.
- Romero, R., & Toscano, J. (2024). Factores e impactos de la rotación de personal en la industria de latinoamérica. *Revista Torreón Universitario*, 13(36), 83-95. <https://doi.org/10.5377/rtu.v13i36.17639>
- Sánchez, A., & Flores, E. (2022). El Mobbing y su Relación con la Rotación de Personal en las Organizaciones de la Capital de Tlaxcala. *In Vestigium Ire*, 16(1), 55-59. <https://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/2645>
- Sayin, F., Denton, M., Brookman, C., Davies, S., & Zeytinoglu, I. (2023). Violence, Harassment, and Turnover Intention in Home and Community Care: The Role of Training. *Healthcare*, 11(1). <https://doi.org/10.3390/healthcare11010103>
- Sim, B., Lee, M., Kwan, S., & Tuckey, M. (2021). The Relationship Between Toxic Leadership, Job Insecurity, Workplace Bullying and Turnover Intention in the Malaysian Context: A Multilevel Mediation Perspective. *Asian Perspectives on Workplace Bullying and Harassment*, 11(1), 181-210. https://doi.org/10.1007/978-981-16-2362-2_7
- Vaamonde, J. (2019). Intenciones de Renunciar al Trabajo: Propiedades Psicométricas de una Escala y Relaciones con la Percepción de Apoyo y la Identificación Organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 38(1), 26-43. <https://doi.org/10.21772/ripo.v38n1a03>
- Veiga, J. (2020). *Mobbing—Construyendo la sociedad*. Independently Published. https://books.google.com.pe/books/about/Mobbing_Construyendo_La_Sociedad.html?id=uNXtzgEACAAJ&redir_esc=y
- Zulfiqar, A., Bashir, I., Ahmad, M., Fatima, N., & Ajaz, S. (2020). Mobbing exerts pressure on Employees; an empirical study exploring the mediating role of mobbing between Organizational Silence and Turnover Intentions. *Paradigms*, 15, 32-39. <https://doi.org/10.24312/20000106>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivo general	Hipótesis de investigación	Variable	
¿Qué efecto produce el mobbing sobre la intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023?	Determinar el efecto del mobbing sobre la intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023.	El mobbing genera una mayor la intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Variable independiente: Mobbing • Variable dependiente: Intención de rotación 	
	Objetivos específicos		Dimensiones	Indicadores
	<p>Conocer el nivel de mobbing en el personal de las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023.</p> <p>Estimar la relación entre el mobbing y la intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023.</p> <p>Determinar el efecto de las dimensiones del mobbing en la intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023.</p>		<p>Mobbing</p> <p>D1. Acoso laboral</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>D2. Acoso personal</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>14</p>	<p>Restricción de información</p> <p>Ridiculización</p> <p>Tareas</p> <p>Errores</p> <p>Opiniones</p> <p>Control</p> <p>Presiones</p> <p>Cargas de trabajo</p> <p>Chismes / Rumores</p> <p>Excusión</p> <p>Ofensas</p> <p>Reacciones injustificadas</p> <p>Comportamientos intimidatorios</p> <p>Violencia</p>

			Intención de rotación D1. Intención de rotación 1,2 3,4 5,6 7	Satisfacción Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización personal
Metodología				
Tipo y diseño de investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Correlacional-causal Diseño: No experimental - transversal	Población: 210 colaboradores Muestra: 137 colaboradores Muestreo: No Probabilístico – por conveniencia	Análisis de tablas de frecuencias. Análisis de correlación Rho de Spearman Regresión logística binaria (Prueba de hipótesis general)	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Mobbing y Cuestionario de Intención de rotación	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos - mobbing

CUESTIONARIO DE MOBBING - NEGATIVE ACTS QUESTIONNAIRE (NAQ)

INSTRUCCIONES: Agradecemos su participación en el presente estudio. A continuación, se proporciona un conjunto de afirmaciones que le solicitamos evalúe de manera precisa, seleccionando con una "X" la alternativa que mejor refleje su respuesta.

ALTERNATIVAS:

Nunca	De vez en cuando	Mensualmente	Semanalmente	Diariamente
1	2	3	4	5

MOBBING	1	2	3	4	5
1. Me han restringido información que afecta a mi rendimiento					
2. He sido ridiculizado en relación con mi trabajo					
3. Me han ordenado tareas por debajo de mis competencias					
4. Se han extendido chismes y rumores sobre mi					
5. He sido ignorado, excluido o aislado físicamente					
6. He sido víctima de insultos u ofensas en relación a mi forma de ser, mis actitudes o mi vida privada					
7. He sido objeto de gritos o reacciones de cólera injustificada					
8. He sido víctima de comportamientos intimidatorios como empujones, bloqueos o invasiones de mi espacio personal					
9. Me han recordado constantemente cualquier error o fallo que he cometido					
10. Mis opiniones y puntos de vista han sido ignorados					
11. He sido controlado y/o vigilado en extremo					
12. He recibido presiones para que no reclamase algo que por derecho me corresponde (baja por enfermedad, vacaciones, etc.)					
13. He sido expuesto a una carga de trabajo imposible de llevar a cabo					
14. He sido objeto de amenazas de violencia o abuso físico					

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos – intención de rotación

**CUESTIONARIO DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN - MULTIDIMENSIONAL
TURNOVER INTENTIONS SCALE**

INSTRUCCIONES: Agradecemos su participación en el presente estudio. A continuación, se proporciona un conjunto de afirmaciones que le solicitamos evalúe de manera precisa, seleccionando con una "X" la alternativa que mejor refleje su respuesta.

ALTERNATIVAS:

Nunca	Raramente	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

INTENCIÓN DE ROTACIÓN	1	2	3	4	5
1. Estoy pensando en dejar el trabajo que tengo					
2. Pretendo renunciar a este trabajo en los próximos meses					
3. Tengo la intención de dejar mi trabajo actual y buscar uno nuevo					
4. Tengo la intención de preguntarle a mis conocidos acerca de nuevas oportunidades laborales					
5. No pretendo permanecer en este trabajo por mucho tiempo					
6. Renunciaría a este trabajo si me fuera posible					
7. Es posible que en breve busque nuevas oportunidades laborales					

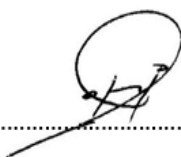
Anexo 3. Validación por juicio de expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Mobbing e intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023**, elaborado por el estudiante, **Christyn Briggitt Vallejos Torres**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 06 de octubre del 2023



Mg. Rafael Ángel Olaya León


16727207

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas, titulado Mobbing e intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023**, elaborado por el estudiante, **Christyn Briggitt Vallejos Torres**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2023.



Llontop Hernández, Valeria Tamara
Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas, titulado Mobbing e intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023**, elaborado por el estudiante, **Christyn Briggitt Vallejos Torres**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2023.



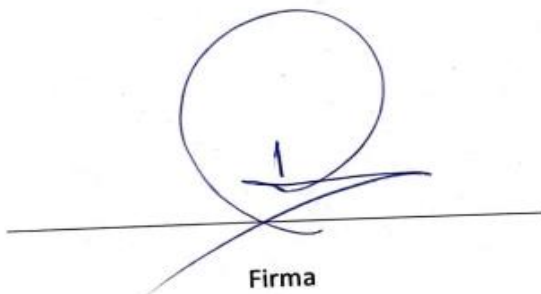
Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas, titulado Mobbing e intención de rotación del personal en las tiendas de un centro comercial en Chiclayo, 2023**, elaborado por el estudiante, **Christyn Briggitt Vallejos Torres**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2023.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large circular loop at the top, a horizontal line crossing through it, and a diagonal stroke extending downwards and to the left. The signature is positioned above the word "Firma".

Firma

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

BETA DE RAJU															
N° Encuestas Piloto	Preguntas/ítems de MOBBING														Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Sum fila (x)
1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	33
2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	37
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	61
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
7	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	31
8	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	34
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	29
10	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	36
11	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	36
12	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	34
13	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	35
14	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	31
15	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	2	2	2	36
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	29
18	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	30
19	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	31
20	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	34
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	29
22	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	36
23	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	36
24	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	34
25	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	35
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
27	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	39
PROMEDIO	2,3 0	2,5 2	2,4 8	2,6 3	2,4 8	2,5 2	2,6 3	2,4 8	2,4 8	2,5 2	2,5 2	2,4 8	2,6 7	2,3 7	Varianza Total
DESV EST S_j	0,6 7	0,5 8	0,7 0	0,6 9	0,7 0	0,7 5	0,6 9	0,7 0	0,7 0	0,7 5	0,5 8	0,7 0	0,4 8	0,4 9	Columnas
VARIANZA por ítem	0,4 5	0,3 4	0,4 9	0,4 7	0,4 9	0,5 7	0,4 7	0,4 9	0,4 9	0,5 7	0,3 4	0,4 9	0,2 3	0,2 4	Varianzas total de ítems S_x^2
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_j^2	6,12														
SUMA DE VARIANZAS de $(n_j/n)^2$	0,0102														
n	14														

Reemplazando:

$\beta =$	0,867
-----------	-------

ALFA DE CRONBACH								
Nº Encuestas Piloto	Preguntas/ítems de INTENCIÓN DE ROTACIÓN							Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Sum fila (x)
1	1	1	1	1	2	2	2	10
2	3	4	4	3	2	3	2	21
3	2	2	2	2	2	3	2	15
4	3	5	4	5	5	5	5	32
5	1	1	1	1	1	1	1	7
6	1	1	1	2	1	1	2	9
7	2	2	2	3	3	3	3	18
8	2	2	2	2	2	2	2	14
9	1	2	1	2	2	2	1	11
10	1	1	1	1	1	1	3	9
11	1	2	2	2	1	1	1	10
12	2	4	2	1	2	2	4	17
13	2	3	2	3	3	3	3	19
14	2	2	2	2	2	2	2	14
15	2	2	2	4	4	4	4	22
16	1	1	1	1	1	1	1	7
17	2	1	2	2	2	2	2	13
18	2	2	2	2	1	2	2	13
19	2	2	2	3	3	3	3	18
20	2	2	2	2	2	2	2	14
21	1	2	1	2	2	2	1	11
22	1	1	1	1	1	1	3	9
23	1	2	2	2	1	1	1	10
24	2	4	2	1	2	2	4	17
25	2	3	2	3	3	3	3	19
26	2	2	2	2	2	2	2	14
27	1	1	1	1	1	1	1	7
PROMEDIO	1,67	2,11	1,81	2,07	2,00	2,11	2,30	Varianza Total
DESV EST S_j	0,62	1,09	0,79	1,00	1,00	1,01	1,10	Columnas
VARIANZA por ítem	0,38	1,18	0,62	0,99	1,00	1,03	1,22	Varianzas total de ítems S_x^2
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_j^2	6,42							31,84
SUMA DE VARIANZAS de $(n_j/n)^2$	0,0035							
n	7							

Reemplazando:

$\alpha =$	0,931
------------	--------------