

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Mobbing y Desempeño de los trabajadores de la empresa Huayruro  
Investments Sociedad Anónima Cerrada en Villa el Salvador 2022**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración  
Autores : Bach. Arque Huamani Marisol Petronila  
Bach. Zambrano Mucha Anny Kimberly  
Asesor : Dr. Sanchez Soto Juan Manuel  
Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos  
Fecha de Inicio y  
Culminación : 25.06.2022 – 24.06.2023

Huancayo – Perú

2023

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0152 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**MOBBING Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HUAYRURO INVESTMENTS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA EN VILLA EL SALVADOR 2022**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. ARQUE HUAMANI MARISOL PETRONILA  
BACH. ZAMBRANO MUCHA ANNY KIMBERLY**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **DR. SANCHEZ SOTO JUAN MANUEL**

Fue analizado con fecha **28/11/2023**; con **124** págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 28 Noviembre de 2023.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Contenido

<b>HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS.....</b>	<b>II</b>
<b>FALSA PORTADA .....</b>	<b>III</b>
<b>ASESOR:.....</b>	<b>IV</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>V</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VI</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS.....</b>	<b>X</b>
<b>CONTENIDO DE FIGURAS.....</b>	<b>XII</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XIV</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>XV</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>17</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>17</b>
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	17
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	20
1.2.1 Espacial .....	20
1.2.2 Temporal.....	21
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	21
1.3.1 Problema General .....	21
1.3.2 Problema Especifico.....	21
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	21
1.4.1 Social .....	21
1.4.2 Teórica.....	22
1.4.3 Metodológica.....	23
1.5 OBJETIVOS.....	23
1.5.1 Objetivo General .....	23
1.5.2 Objetivos Específicos.....	23
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>24</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	24
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	29
2.2 BASES TEÓRICAS DE LAS VARIABLES .....	35
2.2.1 Mobbing.....	35
2.2.2 El Desempeño laboral.....	49
2.3 MARCO CONCEPTUAL (DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES).....	57
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>58</b>
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>58</b>
3.1 HIPÓTESIS GENERAL .....	58
3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	58

3.3	VARIABLES, DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN .....	59
<b>CAPITULO IV .....</b>		<b>61</b>
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>61</b>
4.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	61
4.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	62
4.3	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	62
4.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
4.5	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	63
4.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	64
4.7	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	65
4.8	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	66
<b>CAPITULO V.....</b>		<b>67</b>
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>67</b>
5.1	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	68
5.2	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	75
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>		<b>83</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>88</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>90</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>98</b>
<b>ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>		<b>99</b>
<b>ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>		<b>100</b>
<b>ANEXO N° 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO .....</b>		<b>102</b>
<b>ANEXO N° 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>104</b>
<b>ANEXO N° 5: FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO Y VALIDEZ EL INSTRUMENTO.....</b>		<b>106</b>
<b>ANEXO N° 6: LA DATA DEL PROCESAMIENTO DE DATOS.....</b>		<b>119</b>
<b>ANEXO N° 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>		<b>120</b>
<b>ANEXO N° 8: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO .....</b>		<b>121</b>

### Contenido de tablas

Tabla 1	<i>Cantidad de trabajadores en la empresa Huayruro Investments SAC</i> .....	64
Tabla 2	<i>Resultados descriptivos de la variable mobbing</i> .....	68
Tabla 3	<i>Resultados descriptivos de la dimensión formas habituales de maltrato en el Mobbing activas</i> .....	69
Tabla 4	<i>Resultados descriptivos de la dimensión formas habituales de maltrato en el Mobbing Pasivas</i> .....	70
Tabla 5	<i>Resultados descriptivos de la variable Desempeño</i> .....	71
Tabla 6	<i>Resultados descriptivos de la dimensión Destrezas</i> .....	72
Tabla 7	<i>Resultados descriptivos de la dimensión Cualidades</i> .....	73
Tabla 8	<i>Resultados descriptivos de la dimensión Conocimientos adquiridos</i> .....	74
Tabla 9	<i>Prueba estadística hipótesis general</i> .....	76
Tabla 10	<i>Prueba de correlación hipótesis general</i> .....	76
Tabla 11	<i>Prueba estadística hipótesis específica 1</i> .....	78
Tabla 12	<i>Prueba de correlación hipótesis específica 1</i> .....	78
Tabla 13	<i>Prueba estadística hipótesis específica 2</i> .....	80
Tabla 14	<i>Prueba de correlación hipótesis específica 2</i> .....	80
Tabla 15	<i>Prueba estadística hipótesis específica 3</i> .....	82
Tabla 16	<i>Prueba de correlación hipótesis específica 3</i> .....	82
Tabla 17	<i>Interpretación del estadístico alfa de Cronbrach</i> .....	106
Tabla 18	<i>Escala: Confiabilidad V1 Mobbing</i> .....	106
Tabla 19	<i>Escala: Confiabilidad V2 Desempeño</i> .....	106
Tabla 20	<i>Escala de calificación politómica:</i> .....	107
Tabla 21	<i>Escala de validez</i> .....	107

Tabla 22 <i>Cálculo de V de Aiken de la variable Mobbing</i> .....	117
Tabla 23 <i>Cálculo de V de Aiken de la variable Desempeño</i> .....	118
Tabla 24 <i>Tabla de correlación</i> .....	124

**Contenido de figuras**

Figura 1 <i>Tipos de Mobbing</i> .....	40
Figura 2 <i>Pasos básicos del método científico</i> .....	61
Figura 3 <i>Mobbing</i> .....	68
Figura 4 <i>Formas habituales de maltrato en el Mobbing activas</i> .....	69
Figura 5 <i>Formas habituales de maltrato en el Mobbing Pasivas</i> .....	70
Figura 6 <i>Desempeño</i> .....	71
Figura 7 <i>Destrezas</i> .....	72
Figura 8 <i>Cualidades</i> .....	73
Figura 9 <i>Conocimientos adquiridos</i> .....	74

## RESUMEN

El presente informe final de investigación titulada Mobbing y desempeño de los trabajadores de la empresa Huayruro Investments Sociedad Anónima Cerrada en Villa el Salvador 2022; cuyo problema de investigación fue: ¿Qué relación existe entre el Mobbing y el desempeño de los trabajadores de la empresa Huayruro Investments Sociedad Anónima Cerrada en Villa el Salvador 2022?, el objetivo general fue establecer la relación que existe entre el Mobbing y el desempeño de los trabajadores de la empresa Huayruro Investments Sociedad Anónima Cerrada en Villa el Salvador 2022. En metodología se empleó el método general que fue el científico y como específico el hipotético deductivo, el tipo de investigación aplica fue básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental, de tipo transversal. Analizamos a una población de 48 trabajadores asalariados, esto implica una muestra censal; se usó como técnica de investigación a la encuesta y como instrumento el cuestionario; para el procesamiento de datos se utilizó, la estadística descriptiva e inferencial, permitiéndonos realizar las pruebas de contrastación de hipótesis. Finiquitando que si existe relación significativa con un valor de ( $p=0,000 < 0,05$ ) entre el Mobbing y el desempeño de los trabajadores de la empresa Huayruro Investments SAC, con una correlación de Spearman de -0,166, siendo una relación negativa o inversa muy baja, esto nos permitió declarar un 95% de nivel de confianza. Por lo tanto, aseveremos que a medida que aumenta el Mobbing, menor será el desempeño de los trabajadores y a menor Mobbing mejor el desempeño de los trabajadores.

**Palabras clave:** Mobbing, desempeño, violencia, acoso, cualidades, conocimientos adquiridos



## ABSTRACT

This final research report titled Mobbing and the performance of the workers of the company Huayruro Investments Sociedad Anónima Cerrada in Villa el Salvador 2022; whose research problem was: What relationship exists between Mobbing and the performance of the workers of the company Huayruro Investments Sociedad Anónima Cerrada in Villa el Salvador 2022?, The general objective was to establish the relationship that exists between Mobbing and the performance of the workers of the company Huayruro Investments Sociedad Anónima Cerrada in Villa el Salvador 2022. A general method was used in the methodology which was scientific and as a specific we used the hypothetical deductive method. The type of research applied was basic, correlational level and non-experimental cross-sectional design. We analyze a population of 48 salaried workers, which implies that it is a census sample; the survey was used as a research technique and the questionnaire as an instrument; finally, descriptive and inferential statistics were used for data processing, which allowed us to carry out hypothesis testing. Finally, if there is a significant relationship with a value of ( $p=0.000 < 0.05$ ) between Mobbing and the performance of the workers of the company Huayruro Investments Sociedad Anónima Cerrada with a Spearman correlation of -0,166, being a very low negative or inverse relationship which allows us to declare that we have a 95% confidence level. Therefore, we assert that as Mobbing increases, the performance of the workers will be lower and the less Mobbing the performance of the workers will improve.

**Keywords:** Mobbing, harassment, violence, performance, skills, qualities, acquired knowledge.