

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



TESIS

**Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores administrativos
de la Universidad Peruana los Andes - 2021**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Aquino Ocares, Marco Antonio
Bach. Ontiveros Sulluchuco, Ronald Rusbel

Asesor : Mg. Victor Mariano Cardenas Cossier

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y
Culminación : 12.11.2021 – 11.11.2022

Huancayo – Perú
2023

Hoja de aprobación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD
PERUANA LOS ANDES - 2021**

PRESENTADA POR:

Bach. Aquino Ocares, Marco Antonio
Bach. Ontiveros Sulluchuco, Ronald Rusbel

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
DR. AGUADO RIVEROS ULДАРICO INOCENCIO

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. SANDOVAL TRIGOS JESUS CESAR.

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL.

Huancayo, 25 de agosto del 2023

**MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES - 2021**

Asesor:
MG. VICTOR MARIANO CARDENAS COSSER

Dedicatoria

A mis hijos Mathias Antonio Aquino Bonifacio y Marco Adrián Aquino Bonifacio por ser la razón y motivo para alcanzar mis metas.

Marco.

A mis padres por su consejo y apoyo incondicional.

Ronald.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, por haber compartido sus conocimientos, experiencia y valores a lo largo del desarrollo de nuestra profesión; asimismo, manera muy especial, a nuestro Asesor Mg. Víctor Mariano Cárdenas Cosser tutor de nuestro proyecto de investigación quien nos ha guiado con paciencia, sabiduría y pericia.

A los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes, por brindarnos su colaboración desinteresada, para concretizar el presente estudio de investigación.

Marco y Ronald.

Constancia de índice de similitud



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES – 2021

Cuyo autor(es) : AQUINO OCARES, MARCO ANTONIO.

ONTIVEROS SULLUCHUCO, RONALD RUSBEL.

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. CARDENAS COSSER VICTOR MARIANO.

Que fue presentado con fecha 12.06.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 12.06.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **28%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 02 de Intento(s).

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

Huancayo, 14 de Junio del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Contenido

Hoja de aprobación de jurados	ii
Asesor:.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Constancia de índice de similitud.....	vii
Contenido	viii
Contenido de tablas	xi
Contenido de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstrac	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1. Descripción de la realidad problemática	18
1.2. Delimitación de la investigación	20
1.2.1. Delimitación espacial	20
1.2.2. Delimitación temporal	21
1.2.3. Delimitación conceptual o temática.....	21
1.3. Formulación del Problema	21
1.3.1. Problema General	21
1.3.2. Problema Específico	21
1.4. Justificación de la Investigación.....	22
1.4.1. Justificación Social	22
1.4.2. Justificación Teórica.....	23
1.4.3. Justificación Metodológica.....	23
1.5. Objetivos.....	24
1.5.1. Objetivo General.....	24
1.5.2. Objetivo Específico	24
MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.1.1. Antecedentes Nacionales	25
2.1.2. Antecedentes Internacionales	28

2.1.3.	Bases Teóricas o Científicas.....	31
2.1.4.	Variable Mobbing.....	33
2.1.5.	Dimensiones de la variable mobbing.....	39
2.1.6.	Desempeño laboral.....	42
2.1.7.	Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral.....	48
2.2.	Marco conceptual.....	50
CAPÍTULO III.....		52
HIPÓTESIS.....		52
3.1.	Hipótesis general.....	52
3.2.	Hipótesis específicas.....	52
3.3.	Variables (definición conceptual y operacionalización).....	53
3.3.1.	Definición conceptual.....	53
3.3.2.	Operacionalización de variables.....	54
CAPÍTULO IV.....		56
METODOLOGÍA.....		56
4.1.	Método de la Investigación.....	56
4.2.	Tipo de investigación.....	57
4.3.	Nivel de investigación.....	57
4.4.	Diseño de investigación.....	57
4.5.	Población y muestra.....	58
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
4.7.	Validez y Confiabilidad.....	61
4.7.1.	Validez.....	63
4.7.2.	Confiabilidad.....	64
4.8.	Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	65
4.9.	Aspectos éticos de la investigación.....	65
CAPÍTULO V.....		66
RESULTADOS.....		66
5.1.	Descripción de resultados.....	66
5.2.	Prueba de normalidad.....	71
5.3.	Contrastación de hipótesis.....	72
5.3.1.	Hipótesis General.....	72

5.3.2. Hipótesis Específicas	73
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS.....	90
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	90
Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables.....	91
Anexo N° 03: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación.....	92
Anexo N° 04: Confiabilidad valida del instrumento.....	95
Anexo N° 05: La data del procesamiento de datos	97
Anexo N° 06: Autorización de aplicación del instrumento.....	100
Anexo N° 07: Consentimiento informado	101

Contenido de tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable mobbing</i>	54
Tabla 2: <i>Operacionalización de la variable desempeño laboral</i>	55
Tabla 3: <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</i>	60
Tabla 4: <i>Niveles para medir el mobbing</i>	62
Tabla 5: <i>Niveles para medir el mobbing</i>	63
Tabla 6: <i>Resultados de la confiabilidad de los instrumentos.</i>	64
Tabla 7: <i>Niveles de confiabilidad</i>	64
Tabla 8: <i>Niveles de la variable mobbing</i>	66
Tabla 9: <i>Niveles de las dimensiones de la variable mobbing</i>	67
Tabla 10: <i>Niveles de desempeño laboral</i>	69
Tabla 11: <i>Niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral</i>	70
Tabla 12: <i>Prueba de Normalidad</i>	71
Tabla 13: <i>Prueba de correlación de Spearman para la variable Mobbing y desempeño laboral</i>	72
Tabla 14: <i>Prueba de correlación de Spearman para la variable Mobbing y productividad</i>	73
Tabla 15: <i>Prueba de correlación de Spearman para la variable Mobbing y eficiencia</i>	74
Tabla 16: <i>Prueba de correlación de Spearman para la variable Mobbing y eficacia</i>	75

Contenido de Figuras

<i>Figura 1.</i> Acoso laboral MPTE – 2021 en una muestra de 3000 personas.	19
<i>Figura 2.</i> Esquema del diseño de investigación correlacional.	58
<i>Figura 3.</i> Niveles de la variable Mobbing.....	67
<i>Figura 4.</i> Niveles de la variable de las dimensiones de mobbing.	68
<i>Figura 5.</i> Niveles de desempeño laboral	69
<i>Figura 6.</i> Niveles de la variable de las dimensiones del desempeño laboral	70

Resumen

La investigación busco dar respuesta al problema ¿Cuál será la relación que tienen el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021? y tuvo como objetivo determinar la relación que tiene el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo básica, nivel correlacional, no experimental y de corte transversal; con una muestra 26 trabajadores administrativos, se utilizó como técnica la encuesta, como instrumentos el inventario de acoso laboral en el trabajo. El LIPT-60 y el cuestionario para evaluar el desempeño laboral. Se concluyó que el mobbing tiene una relación buena ($r=,777$) y significativa ($p= ,000$) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes, 2021. Se confirmó el objetivo general de la investigación, se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: Mobbing, desempeño, trabajador, organización, empresa, evaluación.

Abstrac

The research sought to answer the problem. What will be the relationship between mobbing and job performance in administrative workers at the Universidad Peruana los Andes in 2021? and had as objective to determine the relationship between mobbing and work performance in administrative workers of the Universidad Peruana los Andes in the year 2021. The research has a quantitative approach, it is of a basic type, correlational descriptive level, non-experimental and of cross-section; With a non-probabilistic sample of 26 administrative workers, the survey was used as a technique, and the inventory of workplace bullying at work was used as instruments. The LIPT-60 and the questionnaire to evaluate job performance. It was concluded that mobbing has a good ($r=.777$) and significant ($p=.000$) relationship with the job performance of administrative workers at Universidad Peruana los Andes, 2021. The general objective of the research was confirmed, accepted the alternate hypothesis and rejected the null hypothesis.

Keywords: Mobbing, performance, worker, organization, company, evaluation.

Introducción

El potencial más valioso de las organizaciones son las personas y de estas depende el éxito o fracaso de la empresa. Por tal motivo la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que tiene el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021. Para alcanzar el objetivo se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal correlacional. Para recolectar los datos se empleó dos encuestas; el inventario de acoso laboral en el trabajo El LIPT-60 y para el desempeño laboral se empleó un cuestionario, en una muestra de 26 trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Como variable de estudio se tuvo a mobbing o acoso laboral y al desempeño laboral, el acoso laboral no es un hecho aislado ni mucho menos nuevo, según lo afirmado por Gimeno (como se citó por Pedraza, 2017) “el mobbing es tan antiguo como el propio trabajo” (p. 8), en este sentido nace la interrogante ¿cómo nace el acoso? y ¿cómo se propaga dentro de la organización o empresa?, una respuesta que podría aproximarse a estas preguntas es que el acoso laboral tiene sus orígenes en las relaciones interpersonales de los trabajadores de una empresa u organización, muchas veces es anónima y rápidamente se propaga como un fenómeno que genera terror y miedo.

Uno de los teóricos del mobbing es Heinz Leymann quien realizó varios estudios sobre el desenvolvimiento de los trabajadores en el entorno laboral, estudio que sirvió para establecer los primeros fundamentos del mobbing o acoso laboral en las empresas y/o centros laborales, quien lo definió como “la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, siendo arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella” (Leymann, cómo se citó en Castillo, 2019,

p.2), el acoso laboral se manifiesta de distintas formas, una de ellas es el maltrato laboral, mediante el cual se violenta al trabajador en su integridad física, psicológica y moral, mediante expresiones injuriosas o ultrajes, afectando su dignidad, autoestima y su desempeño laboral.

La otra variable de estudio de la presente investigación es el desempeño laboral, el cual tiene una relación estrecha con las actitudes y aptitudes de los trabajadores o subordinados dentro de las organizaciones, estas actitudes y aptitudes están alineadas al logro de objetivos, políticas, visión y misión de la empresa, al respecto Huamán (2017) señaló que “el desempeño laboral es el esfuerzo individual dirigido para alcanzar los objetivos fijados, el cual dependen de las habilidades, capacidades y de la percepción del papel que desempeña, es decir, es el trabajo eficaz y eficiente, en el que también se consideran datos del personal como cálculos de accidentes, rotación de personal, ausentismo y retardos.” (p. 75).

La investigación alcanzó la siguiente conclusión; el mobbing tiene una relación buena ($r=,777$) y significativa ($p= ,000$) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021. Se confirmó el objetivo general de la investigación, se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula. Por lo que se determina que a menor incidencia del mobbing mayor desempeño laboral.

El trabajo de investigación ha sido estructurado en cinco capítulos: En el Capítulo I, se aborda la descripción de la realidad problemática, la delimitación espacial, temporal y conceptual, así como, la formulación del problema, los objetivos y la justificación. En el capítulo II, se presenta el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas de las variables mobbing y desempeño laboral, marco conceptual. En el Capítulo III, se aborda formulación de hipótesis y la operacionalización de las variables de estudio. En el Capítulo IV, se aborda la metodología, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos,

validez, confiabilidad y el procesamiento de datos. En el Capítulo V, se describen los resultados, la prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis. Finalmente se formula las conclusiones recomendaciones.

Los autores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La administración moderna reconoce el potencial humano como un elemento fundamental para el éxito o fracaso de las instituciones públicas o privadas. Sin embargo, en pleno siglo XXI, las empresas no han logrado resolver los problemas de conducta de sus trabajadores, un claro ejemplo de ello es el mobbing o acoso laboral que día a día se va incrementando. La violencia en sus diferentes formas ha alcanzado el ámbito laboral dentro de las organizaciones, afectando significativamente en el desempeño de los trabajadores.

El moobing o acoso laboral, es una conducta abusiva y sistemática que atenta contra la dignidad e integridad psicológica, física y moral de los trabajadores, este tipo de violencia se ha manifestado a nivel nacional e internacional en las instituciones públicas, privadas y organizaciones empresariales, resaltándose los malos tratos, la humillación, el hostigamiento, la agresión verbal y la agresión física.

El Comercio (2021), en un artículo informativo, explicó que solo el 8% denunció casos de acoso sexual y que, según datos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, de marzo a diciembre del 2020 se reportaron 301 casos. Entre las manifestaciones más recurrentes de hostigamiento y acoso en los centros de trabajo del país resaltan los comentarios inapropiados o discriminación por la apariencia física de la persona, bromas sexistas, miradas perturbadoras, chantajes sexuales, tocamientos indebidos etc.,

En una muestra a 3000 personas de siete empresas peruanas la encuestadora Genderlab en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, obtuvo la siguiente información:

Figura 1.

Acoso laboral MPTE-2021



Nota. La figura nos muestra el panorama del acoso laboral MPTE – 2021 en una muestra de 3000 personas.

Como se observa en los datos presentados, las organizaciones empresariales, instituciones públicas y privadas gestan riesgos laborales como consecuencia del mobbing, afectando directa e indirectamente el desempeño laboral, la calidad y productividad, asimismo, genera costos sociales y pérdidas económicas. Por lo tanto, el mobbing se ha

convertido en un problema que viene afectando a una gran cantidad de trabajadores que en el peor de los casos prefieren abandonar su centro laboral para no ser humillados, amenazados o violentados. Como parte del problema también encontramos a la sociedad y a las organizaciones que ignoran la gravedad y consecuencias que este fenómeno puede ocasionar e incluso llegan a considerar que hay exageración por parte del trabajador víctima de mobbing, también existen organizaciones que reconocen el problema e identifican a las víctimas, pero no saben qué hacer y no tienen las herramientas necesarias para enfrentar dicha situación.

Ante el incremento del mobbing en las organizaciones, es necesario que se implementen estrategias que permitan restablecer el buen trato y el clima laboral favorable para los trabajadores, la prevención no solo debe ser de parte del empleador, sino también de parte del empleado. Entre los factores preventivos se podría señalar las siguiente; implementación y cumplimiento del código de ética, la creación de un ambiente empresarial creativo y la creación de un departamento que apoye las relaciones interpersonales saludables en trabajo, una actitud positiva hacia uno mismo, y por tanto el desarrollo de la vida social privada. Estos factores influirán en la mejora del rendimiento laboral de las organizaciones.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la sede de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Campus universitario de Chorrillos de la UPLA, ubicado en Av. Calmell del Solar (Cuadra 20) Cercado, Provincia de Huancayo, Departamento de Junín.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación se desarrolló durante los meses de noviembre del 2021 a noviembre de 2022.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

La investigación permitirá identificar, analizar y considerar puntos de vista sobre diferentes teorías, conceptos y principios relacionados a las variables mobbing y desempeño laboral en los trabajadores administrativos. Asimismo, servirá como antecedente para futuras investigaciones.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál será la relación que tienen el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?

1.3.2. Problema Específico

¿Cuál será la relación que tienen el mobbing y la productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?

¿Cuál será la relación que tienen el mobbing y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?

¿Cuál será la relación que tienen el mobbing y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?

1.4. Justificación de la Investigación

Actualmente el mobbing es considerado como acoso laboral o moral, que se incrementa día a día en los centros laborales, generando un ambiente de trabajo inadecuado y convirtiéndose en un riesgo laboral de impacto porque es una de las causas de abandono o despido laboral. El mobbing causa daños irreversibles en las personas que son víctimas, afectando su dimensión psicológica, física e incluso espiritual, así como su entorno social y familiar. Al surgir conflictos interpersonales, conductas negativas, práctica de comportamientos violentos e intimidadores de un trabajador a otro o de un empleador hacia un trabajador, etc., el desempeño laboral se puede ver afectado, reduciendo la capacidad de producción del trabajador.

Determinar la relación que existe entre el mobbing y el desempeño laboral permitirá entender en qué nivel el mobbing o acoso laboral se relaciona con a la productividad, la eficacia y eficiencia de los trabajadores dentro de una organización. En tal sentido los hallazgos de la investigación brindarán información relevante para futuras investigaciones.

1.4.1. Justificación Social

La presente investigación es socialmente razonable, porque busca determinar el nivel de relación del mobbing y el desempeño laboral, como este fenómeno social afecta la producción, la eficiencia y eficiencia de los trabajadores. Un aspecto fundamental es que dentro del ambiente laboral exista un clima favorable, en el que se respete los derechos de todos y todas las trabajadoras, con buenas relaciones interpersonales y un buen trato.

A partir de los constructos teóricos, análisis estadístico y conclusiones de la presente investigación, los gerentes y/o directores y trabajadores podrán tomar decisiones para prevenir y reducir los índices de mobbing o acoso laboral en las organizaciones y empresas. Para potenciar el desempeño laboral de los trabajadores es esencial identificar si hay víctimas

de mobbing, así como, identificar a los empleados con conducta y comportamientos violentos.

1.4.2. Justificación Teórica

La investigación se justifica porque, aún no existen trabajos de investigación relacionados a las variables de estudio que se hayan tratado de forma directa con trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes.

A nivel teórico existe poca información y bibliografía sobre las variables y dimensiones de estudio, por tal razón la presente investigación brinda un marco teórico pertinente que permite conocer la relación existente entre el mobbing y el desempeño laboral, la relación entre el mobbing y la producción, eficacia y eficiencia de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Los resultados y conclusiones podrán incorporarse como conocimiento a las ciencias administrativas el mismo que servirá para futuras investigaciones.

1.4.3. Justificación Metodológica

La investigación se justifica porque, se desarrolló sobre la base del método científico, con un nivel de investigación descriptiva y un diseño no experimental, que orienta la determinación y relación existente entre las variables de investigación en una misma muestra. El diseño permitió la creación de herramientas estructuradas, como cuestionarios, que podrán ser utilizadas por otras investigaciones con características similares.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que tienen el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

1.5.2. Objetivo Específico

1. Determinar la relación que tienen el mobbing y productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.
2. Determinar la relación que tienen el mobbing y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.
3. Determinar la relación que tienen el mobbing y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Del Castillo (2019), en su investigación buscó determinar el nivel de la relación entre el acoso de los trabajadores de la Asociación de Bienestar Público de Bongora y el desempeño laboral, 2018. Se empleó una investigación de tipo básica, con diseño correlacional, no experimental y la muestra estuvo constituido por 85 trabajadores. Arribando a las siguientes conclusiones: Existe una relación significativa inversa entre el mobbing y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018, con una prueba $Rho = -0.801$, se demostró correlación a un nivel muy alto con una significancia del 1%. Por lo que la hipótesis nula fue rechazada, llegándose a corroborar de manera estadística la relación entre mobbing con el desempeño laboral. Así mismo, existe relación significativa inversa entre el mobbing y la responsabilidad, corroborándose a través de la prueba $Rho = -0.651$, comprobándose correlación alta a un nivel de significancia del 1%.

Jara (2019), en su estudio tuvo como propósito conocer la relación entre el acoso de y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa agroindustrial Corporación ADC Tacna. Empele una investigación de tipo básica, de diseño correlacional no experimental y una muestra de 201 trabajadores. Y concluyo que; Existe relación muy baja entre el mobbing y el desempeño laboral, este resultado permite inferir que existen otros factores relacionados al desempeño laboral como la seguridad laboral, etc.

Quispe (2019), su investigación tuvo como objetivo principal determinar qué relación existe entre el mobbing y el desempeño laboral en los profesores de las instituciones educativas de ASEP María, Madre y Maestra - CIRCA de nivel secundaria de la ciudad de Arequipa, 2019. La investigación presenta un nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental y una muestra de 157 hombres y mujeres entre 24 y 61 años. El estudio alcanzo la siguiente conclusión; Existe relación negativa o inversa entre el acoso laboral (mobbing) y el desempeño laboral en docentes de las Instituciones Educativas de ASEP María, Madre y Maestra – CIRCA del nivel secundario de la ciudad de Arequipa, 2019; esto significa: cuando, dentro de las instituciones exista o se practique el acoso laboral, los niveles de desempeño laboral en los docentes serán deficientes, o viceversa, es decir, si no se practica el acoso laboral, los niveles de desempeño laboral en los docentes tenderán a ser eficientes.

Gómez (2019), en su investigación busco establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. Realizó una investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y una muestra de 985 trabajadores administrativos. El investigador arribo a las siguientes conclusiones; existe correlación positiva moderada a un nivel de significancia de ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,665$), y se concluyó señalando que: Existe influencia significativa del clima organizacional en el desempeño

laboral de los trabajadores administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. Existe correlación moderada y muy significativa e influencia significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,659$), concluyendo que: La planeación y organización influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Berrosipi y Quintana (2018), en su investigación buscaron determinar la relación entre el mobbing laboral y el desempeño de los trabajadores de la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Huánuco, periodo 2018. En cuanto a la metodología se empleó un nivel de investigación descriptivo correlacional con diseño no experimental y una muestra de 126 trabajadores. Dicha investigación alcanzo las siguientes conclusiones: Existe relación inversa de grado alto y significativo con una correlación de Spearman de 0.99 entre el acoso laboral y el desempeño de los trabajadores de la gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Por lo tanto, se puede deducir, a mayor nivel de acoso laboral menor es el rendimiento y desempeño de los trabajadores. Factores como la intimidación, la agresión verbal y el condicionamiento influyen de manera negativa en los trabajadores y les impide desarrollar sus competencias de manera normal.

Mejía (2017), en su investigación buscó determinar qué relación existe entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativos del I.S.T.P. ESSUMIN - Trujillo 2017. El diseño de investigación que empleo fue el correlacional descriptivo con diseño no experimental y una muestra de 38 trabajadores administrativos. El estudio alcanzó las siguientes conclusiones: Existe relación positiva y directa entre el clima organizacional y la eficacia laboral del del personal administrativos del I.S.T.P. ESSUMIN - Trujillo 2017, con nivel de significancia del valor $p < 0,001$ con un índice de correlación de 0,621. Existe

relación positiva y directa entre el clima organizacional y la eficiencia laboral de los administrativos del del I.S.T.P. ESSUMIN, a un nivel de significancia de $p < 0,001$ con un índice de correlación de 0,628. Y existe relación positiva y directa entre el clima organizacional y la eficacia laboral de los trabajadores administrativos del del I.S.T.P. ESSUMIN, a un nivel de significancia de $p < 0,001$ con un índice de correlación de 0,728.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Carrasco (2020), en su investigación tuvo como objetivo identificar la incidencia del acoso laboral (mobbing) en el desempeño de los colaboradores de una institución pública, en la ciudad de Quito. La investigación se desarrolló a un nivel descriptivo-exploratorio y una muestra de 59 personas. Alcanzando la siguiente conclusión: Existe correlación perfecta negativa entre el acoso laboral y el desempeño laboral, de acuerdo con el autor el mobbing como riesgo psicosocial afecta el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que, a mayor riesgo, menor es el puntaje en la evaluación, siendo el nivel de significancia de -0.70. De los resultados obtenidos se identificó que el 80% de los trabajadores presenta en alguna medida factores de riesgo psicosocial el cual afecta a el desempeño de los trabajadores, y el 20% restante pertenece a trabajadores del nivel jerárquico superior.

Trujillo et al (2017), en su artículo científico *“Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas”*. Desde el punto de vista organizacional, este trabajo muestra el estado más reciente del fenómeno del asedio, enfocándose en los factores que causan este fenómeno y las consecuencias para las víctimas y la organización. Para ello, se analizan diferentes modelos desarrollados internacionalmente para el diagnóstico y cuantificación. Entre los modelos estudiados, se encuentra que diferentes investigadores han desarrollado modelos cuantitativos, pero nadie piensa que el asedio pueda estar relacionado con otras variables (como la inteligencia emocional). Con

base en lo anterior, y teniendo en cuenta el trasfondo social y cultural de México y los aspectos psicológicos de los individuos, se propone un modelo que utiliza la inteligencia emocional como variable para las organizaciones mexicanas. El modelo es una herramienta de diagnóstico para las instituciones mexicanas y les permitirá desarrollar medidas de prevención y control que ayuden a mejorar la salud ocupacional y la productividad de las personas que laboran en él, pues es importante prever este fenómeno para evitar posibles causas Daños.

Burneo (2021), presentó su artículo científico en Ecuador: ***“Responsabilidad del empleador por mobbing horizontal (Tema Central)”***. En la actualidad, en el ámbito del derecho laboral, los conflictos laborales constituyen una de las situaciones más destructivas en las relaciones laborales, y su impacto afecta tanto a trabajadores como a empleadores. Primero, porque dificulta los procesos internos de la organización, lo que a su vez afecta el desempeño de la empresa. En segundo lugar, dado que el empleador es un empleador que se beneficia de la mano de obra del trabajador, es lógico que esté obligado a proporcionar a los trabajadores medios e instalaciones seguros para prestar sus servicios de forma legal y privada. Los empleadores están obligados a proporcionar un entorno saludable propicio para las relaciones entre los trabajadores y la dirección. Si el empleador viola esta obligación objetiva e insatisfecha, aunque se enfrente a un asedio horizontal y ni siquiera comprenda el acoso entre sus trabajadores, deberá enfrentar la multa que le corresponde. Este breve documento intentará aclarar las circunstancias bajo las cuales los empleadores son responsables del acoso horizontal porque actúan como garantes de los derechos de los trabajadores y cómo la ley sanciona la omisión de no brindar un ambiente de trabajo saludable.

Martínez et al (2019) en su artículo científico, buscó realizar un estudio basado en la teoría para determinar el nivel de hostigamiento o acoso laboral de profesores y personal de una institución pública de educación superior (IES) ubicada en la parte central del estado de Hidalgo. Ubicación y concepto de Lehman. Esta investigación considera la conceptualización del fenómeno del asedio a partir de los antecedentes, conceptos e investigaciones del entorno organizacional. La encuesta de cuestionario se llama LIPT-60 ("Cuestionario de Lehman para problemas de terror psicológico"), que tiene un apoyo eficaz y confiable para la medición de asedio. Los resultados obtenidos describen comportamientos de asedio en instituciones de educación superior con un valor por debajo del nivel 1, especialmente en subescalas como abandono laboral, aislamiento y aparente intimidación. Por lo tanto, en las instituciones de educación superior, dicho trabajo debe realizarse con el fin de identificar, evaluar y comprender si existe riesgo de acoso laboral, y en este caso, se deben tomar las medidas preventivas oportunas. En este caso, los resultados del análisis permitirán desarrollar estrategias de prevención para reducir o eliminar el acoso laboral en la organización.

Pita (2016), en su investigación buscó establecer relación entre las variables violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral de un grupo de empleados administrativos de la modalidad abierta y a distancia de una Institución de Educación Superior Privada en la Ciudad de Bogotá – Colombia. El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo, diseño no experimental - correlacional. Alcanzando la siguiente conclusión; Existe correlación significativa entre las variables de desempeño laboral y satisfacción laboral, mientras que para variable violencia y acoso psicológico en el trabajo, no se encuentra relación significativa con las demás variables, sin embargo, ante la presencia

de situaciones de violencia y acoso psicológico en el trabajo probablemente se presentan alteraciones del desempeño laboral y satisfacción del empleado.

Espaderos (2016), en su investigación buscó determinar la relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa. El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo, diseño no experimental. La conclusión que alcanzó el investigador es que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r= 0.1256$, lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad. así mismo, El nivel de desempeño laboral en los individuos se encuentra alto, por lo tanto, manifiestan actitudes tales como responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo.

2.1.3. Bases Teóricas o Científicas

La teoría de las organizaciones da origen a las teorías administrativas, las cuales se resumen en cinco etapas diferentes y destacan aspectos importantes de la administración: la etapa centrada en las tareas, la etapa centrada en la estructura, la etapa centrada en las personas, la etapa centrada en la tecnología y la etapa centrada en el ambiente.

La administración científica surge con el enfoque de sistema cerrado de Frederick W. Taylor y con el surge la administración centrada en las tareas, cuya finalidad era elevar los niveles de productividad a partir del estudio de los tiempos y movimientos para la ejecución de una tarea. Posteriormente se resaltó la importancia de la función gerencial en los resultados de la producción. Paralelamente la teoría de la administración se nutre con la etapa centrada en la estructura, el cual se sostuvo en tres pilares o enfoques; la teoría clásica en la que se resalta la división del trabajo gracias Henry Fayol, la teoría de la burocracia que da

importancia a la jerarquía gracias a Max Weber y la teoría estructuralista que considera a la organización como un sistema abierto.

Posteriormente surgen esfuerzos por humanizar la empresa, es por ello que se adoptaron teorías psicológicas, sociológicas e industriales, dejando de lado algunos aspectos de la teoría clásica como; estudios de tiempos, departamentalización, movimientos, autoridad, jerarquía, organización formal, responsabilidad etc. Es así que nace una administración centrada en las personas con un enfoque humanista, teniendo como máximos expositores a Kurt Lewin y Elton Mayo quienes impulsaron la escuela de las relaciones humanas; el liderazgo, la motivación, la comunicación, los enfoques participativos y la satisfacción en el trabajo. Posteriormente personajes como Maslow, Mc. Gregor, Herzberg, Mc. Clelland, entre otros propusieron la teoría del comportamiento en las organizaciones, según esta escuela los trabajadores o subordinados manifiestan ciertos comportamientos ante situaciones que enfrentan día a día; perciben, actúan, sienten, deciden etc. Como complemento a la teoría del comportamiento organizacional, surge la teoría del desarrollo organizacional el cual está orientado hacia el cambio dentro de las organizaciones.

A partir de la teoría de la administración centrada en el ambiente, las organizaciones buscan maximizar su eficacia y enfrentan las demandas endógenas y exógenas. Según esta escuela la producción mejora si las condiciones ambientales están en armonía con el organismo del trabajador; iluminación, calor, humedad, etc. Esta escuela llega a su máximo esplendor con la fusión o complemento de la teoría situacional la cual da énfasis a la tecnología como; la informática, robótica, computación, digitalización, etc., para maximizar la eficiencia y eficacia dentro de la organización.

En el marco descrito Huamán (2017) precisó que “la teoría de la administración considera cinco variables: Tareas, estructura, persona, tecnología y ambiente, las cuáles son

interdependientes, el comportamiento de estas variables es sistémico y complejo, cada una de ellas influye y es influenciada por las demás” (p. 55). Con esta mirada la administración enfrenta los cambios y transformaciones de este mundo globalizado.

2.1.4. Variable Mobbing

El mobbing, término inglés que significa acoso moral laboral, proviene del “vocablo en inglés Mobbing que deviene del verbo “to mob” que alude al hecho de atacar, asediar o maltratar” (Palacios 2020, p.22). Históricamente el mobbing fue usado en la década del sesenta por Konrad Lorenz, para explicar la conducta de un grupo de animales frente a situaciones de hostigamiento, Lorenz concluyó precisando que; la agresión entre animales solo es necesario para preservar la sobrevivencia de las especies, más no con una connotación negativa. Posteriormente en la década del setenta el psiquiatra sueco Heinemann realizó un estudio sobre la conducta lasciva de algunos niños hacia otros poco indefensos (avisadores y víctimas). Ya en la década del setenta el psiquiatra Brodsky precisó el término mobbing como conducta perseverante de una persona para atormentar reiteradamente hasta generar molestia en otra persona de su ámbito laboral. En la década de los ochenta Heinz Leymann realizó varios estudios sobre el desenvolvimiento de los trabajadores en el entorno laboral, estudio que sirvió para establecer los primeros fundamentos del mobbing o acoso laboral en las empresas y/o centros laborales, Leymann concluye que el mobbing presenta repercusiones emocionales y laborales como la ansiedad, estrés y alteraciones de sueño (Del Castillo, 2019, p.1).

Leymann (como se citó en Castillo, 2019) brindó la siguiente definición sobre el mobbing o terror psicológico en el ambiente laboral:

El mobbing es comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, siendo arrastrado a una posición de indefensión

y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente y durante largo tiempo (criterio estadístico: por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social.

(p.2)

Por su parte Pedraza (2017), mencionó que la Corte Constitucional de Chile adoptó las definiciones de Leymann para referirse al mobbing como “situación en la que una persona ejerce violencia psicológica extrema y sistemática durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación, su reputación y perturbar el ejercicio de sus labores”. (p. 11).

Así mismo, el mobbing o acoso laboral se manifiesta mediante actuaciones permanentes de hostilidad, que socavan la fortaleza psíquica de la víctima o trabajador, afectando sus redes de comunicación, su reputación, profesionalismo y autoestima. Entre los comportamientos que resaltan el acoso laboral tenemos: agresiones físicas, acoso sexual, rumores falsos, sobrecarga laboral, amenazas de despido, desacreditación profesional, insultos, ridiculización, ataques verbales, críticas injustificadas, entre otros. Estos comportamientos denigrantes pueden generar distintos trastornos en las víctimas o trabajadores como son: el estrés laboral, depresión, pérdida de memoria, fatiga crónica, crisis nerviosa, trastorno del sueño, entre otros.

El acoso laboral no es un hecho aislado ni mucho menos nuevo, según lo afirmado por Gimeno (como se citó por Pedraza, 2017) “el mobbing es tan antiguo como el propio trabajo, se caracteriza por las conductas abusivas que se exteriorizan a través de la comunicación verbal y no verbal como por ejemplo palabras, comportamientos, gestos o escritos” (p. 8). Estas situaciones hostiles se presentan de manera continua, deliberada, repetitiva y

sistemática contra uno o varios trabajadores de la empresa. En este sentido nace la interrogante ¿cómo nace el acoso? y ¿cómo se propaga dentro de la organización o empresa?, de acuerdo con Hirigoyen (como se citó en Muñoz, 2018) “el acoso nace de forma anónima y se propaga insidiosamente. Al principio las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y los maltratos, luego estos ataques se multiplicarán” (p. 31). En este marco el acoso laboral tiene sus orígenes en las relaciones interpersonales de los trabajadores de una empresa u organización, muchas veces es anónima y rápidamente se propaga como un fenómeno que genera terror y miedo.

Muchas veces el mobbing o acoso laboral, tiene como objetivo dañar la integridad física y emocional del trabajador con la finalidad de que este salga o escape de la empresa u organización, sobre esta situación de daño Ceballos (como se citó en Pedraza, 2017) señaló que “el mobbing atenta contra la dignidad, la integridad psíquica o física de una persona, con el fin de poner en peligro su empleo o degradar su ambiente de trabajo” (p.8). Muchas veces estas conductas agresivas son difíciles de demostrar; la humillación, el maltrato, las ofensas, el desprestigio, termina cansando a la víctima, provocando su renuncia o abandono a su centro laboral. Por otro lado, estas conductas denigrantes afectan la autoestima del trabajador, generando dudas sobre su capacidad y profesionalismo, al respecto Cruz (2012) señaló que “el mobbing es una de las realidades más duras y con mayor capacidad destructiva para aquel que lo padece, destruye a la víctima en múltiples y diferentes esferas vitales, haciéndola dudar de su capacidad personal, profesional y de su cordura” (p. 5). Desde el enfoque de género el mobbing también afecta a las mujeres, transgrediéndose y vulnerándose el derecho a la igualdad y dándose a relucir la discriminación por género.

Según Pedraza (2017) el mobbing o acoso laboral se define como:

Todas aquellas conductas hostiles, humillantes, ofensivas y degradantes que se ejecutan de forma sistemática y permanente. Acciones que se ejercen sobre un trabajador y que atentan en contra de su dignidad, integridad e igualdad, con el fin de humillarle, lastimarlo, desmotivarle teniendo como objetivo que el sujeto salga de la organización, alejándose de su puesto de trabajo o de dificultarle el acceso a las oportunidades que el mismo tenga a nivel a laboral dentro de la empresa. (p. 14).

De acuerdo con Nava (como se citó en Pedraza, 2017) “El mobbing afecta a miles de trabajadores quienes se convierten en blanco de conductas humillantes, vejatorias, hostiles, que menoscaban su reputación, su dignidad e integridad” (p. 5), así mismo, Cruz (como se citó en Pedraza, 2017) señaló que “El acoso laboral atenta contra la dignidad humana, igualdad, integridad física y moral, libertad sexual, honor, intimidad y propia imagen y la prohibición de cualquier tipo de discriminación” (p. 5). Por tal razón se deben disponer que el Estado y las organizaciones públicas y privadas establezcan mecanismos de protección contra conductas que vulneren los derechos y la integridad de los trabajadores y se establezca y garantice condiciones dignas dentro del ámbito laboral.

El mobbing tiene una estrecha relación con la intención y la capacidad de hacer daño a alguien, con el objetivo de que el que lo padezca renuncie o abandone la empresa, el daño puede manifestarse desde una afectación emocional hasta lesiones en la víctima, los cuales pueden acarrear responsabilidad civil o penal dentro del ámbito del derecho. Por otro lado, existe también relación entre el mobbing y el acoso sexual, por lo que es necesario aclarar en qué consiste el acoso sexual, al respecto Meza (2012) señaló que “es una forma específica de acoso laboral, puede realizarse por un superior, un compañero o subalterno en el trabajo, vulnera los derechos fundamentales; libertad sexual, integridad física e intimidad, inclusive la posibilidad que el empleado renuncie a su cargo” (p. 27). Podemos inferir que para los

casos de acoso sexual el agresor se vale de su superioridad y poder, para realizar actos sexuales no consentidos y vulnerar el derecho a la libertad sexual, integridad física e intimidad, pero también el acoso sexual se puede manifestar de un subalterno hacia un superior jerárquico o de un subordinado a su jefe.

A pesar de los esfuerzos por prevenir el acoso laboral y reducir conductas execrables contra los trabajadores, se presentan casos con más frecuencia los mismos que no son denunciados y más por el contrario termina siendo aceptado por el trabajador, al respecto Pedraza (2017) señaló que “el acoso laboral se sigue presentando con más frecuente y quienes lo sufren en la mayoría de los casos prefieren no denunciarlo, y lo terminan aceptando como parte inherente a sus labores, por conservar sus puestos de trabajo” (p. 6). Por lo expuesto, es necesario analizar el marco normativo que regula y previene el mobbing, así como, identificar los vacíos y falencias que generan vulnerabilidad a la dignidad e igualdad de los trabajadores dentro de las organizaciones públicas y privadas.

El acoso laboral se manifiesta de distintas formas, una de ellas es el maltrato laboral, mediante el cual se violenta al trabajador en su integridad física, psicológica y moral, mediante expresiones injuriosas o ultrajes, afectando su dignidad y autoestima. Otra forma es la persecución laboral, que tiene como principal instrumento a la arbitrariedad, la sobrecarga laboral, cambios constantes en el horario, entre otros, para desmotivar al trabajador e inducir a una posterior renuncia. Como tercera forma de acoso laboral tenemos la discriminación, entendido como todo trato diferenciado por distintos motivos o razones (raza, edad, sexo, genero, origen, credo, etc.). También se puede citar el entorpecimiento laboral, mediante el cual se pone obstáculos al cumplimiento de las tareas, para ello se recurre a la destrucción de información, ocultamiento de documentos e insumos, privación, entre otros. La desprotección laboral, es otra forma mediante esta se pone en riesgo la

seguridad e integridad del trabajador a través de asignación de funciones sin requisitos mínimos de protección y seguridad. Finalmente, la inequidad laboral, relacionada a la asignación de funciones que menos precian al trabajador.

Un trabajador de una organización; sea directivo o subalterno, puede ejercer o padecer mobbing, las formas de manifestación de este fenómeno son diversas, por lo que se puede señalar las siguientes: i) mobbing horizontal, esta forma de acoso laboral se manifiesta cuando el acosador posee la misma jerarquía que la víctima dentro de la organización, es decir tienen las mismas responsabilidades o el mismo cargo dentro, en esta forma de mobbing los agresores “ejercen violencia psicológica grave, persistente y determinante en contra de uno o más operarios de igual nivel jerárquico” (Ziller, como se citó en Pedraza 2017, p. 17). ii) El mobbing vertical, se manifiesta entre trabajadores que no tienen el mismo nivel jerárquico en la organización, ejemplo el jefe y el subordinado. iii) el mobbing vertical descendente, se manifiesta cuando el jefe o supervisor ejerce abuso de poder contra uno o varios empleados, siendo este la forma de acoso más común en las empresas. iv) el mobbing vertical ascendente, se manifiesta cuando uno o varios empleados o subalternos ejercen violencia sobre su supervisor o jefe. V) el acoso laboral mixto, se manifiesta cuando el trabajador hostiga a trabajadores que se encuentran en su misma jerarquía y tienen el respaldo o complacencia de los jefes o directivos. Como podemos notar existen diversas formas de ejercer o padecer el mobbing o acoso laboral dentro de una organización, el cual puede ser padecido o ejercido por el subalterno o directivo a través de acciones denigrantes u hostiles que vulneran los derechos fundamentales de los trabajadores.

Pares (2006, p. 15) clasificó siete fases del mobbing: la seducción, en esta fase el acosador no muestra su capacidad para generar violencia sobre su víctima, sino busca conocer cuáles son sus puntos débiles; el conflicto, se manifiesta en las relaciones

interpersonales y se materializa en las discusiones, en esta fase el conflicto se empeora, llega al hostigamiento y causa daño; el acoso propiamente dicho, inicia con ligeras agresiones, pero muy incómodas, difícilmente es observable, el agresor identifica a otras personas con su mismo perfil o patrón de comportamiento para alcanzar su objetivo. El entorno, es el elemento fundamental para determinar alternativas de solución a los problemas o reconocer nuevos aliados para el agresor. Intervención de la empresa, en esta fase los ataques a la víctima son más directos, y existe un tránsito de acoso individual a un acoso grupal. En esta fase el trabajador acosado pierde paulatinamente su capacidad de defensa, baja su autoestima y su personalidad se altera. La exclusión, en esta fase se presentan situaciones de renuncia, despido, jubilación anticipada, incapacidad temporal, accidentes laborales, e incluso se puede manifestar el suicidio, producto de la exclusión el trabajador sufre un aislamiento del lugar del trabajo, trayendo como consecuencia la pérdida de trabajadores con buena trayectoria y se genera un clima laboral negativo. Finalmente, la recuperación es la fase que permite brindar ayuda a la víctima o trabajador acosado, en esta fase los directivos, jefes, y compañeros de trabajo muestran rechazo conductas de agresión y violencia para el acosado. Se podría concluir señalando que en esta última fase cesa el mobbing, pero también es necesario aclarar que no siempre se llega a esta última fase, debido a que muchos trabajadores prefieren autoexcluirse y abandonar su puesto laboral por los constantes actos de hostigamiento.

2.1.5. Dimensiones de la variable mobbing

La primera dimensión de la variable mobbing es el desprestigio laboral (DL), según González y Rodríguez (2005) “lo constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo donde se producen descréditos o desprestigios, a través de distorsión en la comunicación, rumores, calumnias, medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los

trabajadores, minimizando u ocultando sus logros” (p.5). en este contexto el desprestigio laboral, busca desacreditar o desmerecer la reputación del trabajador acosado, a través de críticas negativas, gestos de rechazo, calumnias y murmuraciones, también existe una parcialización en la evaluación de su trabajo; siendo evaluado de manera injusta y mal intencionada, en esta dimensión del mobbing se minimizan los logros y éxitos del trabajador e incluso se ocultan sus capacidades y competencias, más por el contrario se resaltan sus debilidades o errores e incluso se informa negativamente sobre su desempeño, debido a esta situación el trabajador llega a un desequilibrio emocional que va afectar su profesionalismo y su desempeño laboral.

La segunda dimensión es el entorpecimiento del progreso (EP), según González y Rodríguez (2005) “lo constituyen acciones que se refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias” (p. 5). Esta dimensión del mobbing el agresor entorpece la labor del trabajador mediante acciones de aislamiento, asignación de trabajos humillantes, no asignación de tareas, limitaciones para el desarrollo de ideas innovadoras, asignación de tareas absurdas y de baja complejidad.

La tercera dimensión es la incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC), según González y Rodríguez (2005) “lo constituyen acciones referidas a un bloqueo en la comunicación intraorganizacional (dentro de la organización) y extraorganizacional (con el exterior de la organización)” (p.7). En esta dimensión del mobbing el agresor impone su autoridad, no permite que hable su víctima, ignora su presencia y no responde a sus preguntas, también busca aliados para evitar que hablen con el trabajador acosado y lo ignoren como si fuera un fantasma.

La cuarta dimensión es la intimidación encubierta (IE), según González y Rodríguez (2005) “constituyen acciones referidos a amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que se puedan delimitar responsables específicos” (p. 8). En esta dimensión del mobbing surge la amenaza indirecta como principal instrumento pudiendo ser esta; verbal, escrita, telefónica, etc., también surge la intención y capacidad de daño a su integridad y bienes o pertenencias, así mismo, la sustracción de pertenencias, documentos y herramientas, estas acciones son realizada por el acosador sin dejar huellas o de manera encubierta.

La quinta dimensión es la intimidación manifiesta (IM), según González y Rodríguez (2005) “se refieren a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo” (p. 8). En esta dimensión del mubbing el acosador expresa amenazas directas, visibles y notorias, no permite que la víctima exprese su idea, le interrumpe constantemente cuando habla, la victima recibe gritos o es regañada en voz alta, recibe amenazas verbales, burlas y ridiculizaciones de manera constantes, también sus decisiones o ideas es constantemente observada, cuestionada y rechazada.

La sexta dimensión es el desprestigio personal (DP), según González y Rodríguez (2005) “se refieren a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y denuesto de su forma de ser, vivir y pensar” (p.9). En esta dimensión del mobbing el agresor se inmiscuye en la vida privada de la víctima criticando y ridiculizando, la víctima es tratada como una persona con problemas mentales y se le obliga a que se haga exámenes psiquiátricos o psicológicos, también el trabajador es víctima de comentarios obscenos, degradantes e insinuaciones sexuales.

2.1.6. Desempeño laboral

El potencial más valioso de las organizaciones son las personas y de estas depende el éxito o fracaso de la empresa. Por tal motivo conocer el desempeño de los empleados de una organización es muy relevante para determinar la eficiencia organizacional. Al respecto Chiavenato (2017) señaló que “el desempeño (performance) es el conjunto de características o capacidades del comportamiento de una persona, equipo u organización, en comparación con los objetivos normas o expectativas previamente definidos” (p. 206). Así mismo, Araujo y Guerra (2007) señalaron que “el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir” (p. 140). De acuerdo con los autores en desempeño está relacionado con los niveles de logro que alcanza un trabajador al concluir una tarea o actividad, en tal sentido el desempeño está vinculado a las competencias de cada trabajador y a su conducta, los cuales se manifiestan a través de; comportamientos observables o acciones vinculadas al proceso productivo y al logro de metas y objetivos institucionales.

Según Chiavenato (como se citó en Huamán, 2017) “el desempeño laboral comprende todas aquellas actividades y tareas que realiza o ejecuta un determinado trabajador en una determinada empresa u organización” (p. 74). Asimismo, Chiavenato (2000) precisó que “el desempeño de las personas se evalúa a través del factor actitudinal: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo” (p. 367). Por su parte Robbins (como se citó en Huamán, 2017) afirmó que “el desempeño laboral, depende de las habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere, para el eficiente desempeño de sus funciones, haciéndose de este modo necesario el estudio actualizado del perfil de los

mismos” (p.74). Los resultados de la organización dependen de la calidad de servicio o la eficacia con la que realiza su trabajo cada individuo en la organización o empresa, para ello pone en juego sus competencias intelectuales, su inteligencia emocional e incluso sus habilidades blandas.

En la misma lógica Huamán (2017) señaló que “el desempeño laboral es el esfuerzo individual dirigido para alcanzar los objetivos fijados, el cual dependen de las habilidades, capacidades y de la percepción del papel que desempeña, es decir, es el trabajo eficaz y eficiente, en el que también se consideran datos del personal como cálculos de accidentes, rotación de personal, ausentismo y retardos.” (p. 75). Como podemos inferir el desempeño laboral tiene una relación estrecha con las actitudes y aptitudes de los trabajadores o subordinados dentro de las organizaciones, estas actitudes y aptitudes están alineadas al logro de objetivos, políticas, visión y misión de la empresa. El desempeño laboral va variar de una persona a otra y su potencial de desarrollo va depender de condicionantes como el interés, las recompensas, la responsabilidad, la creatividad, etc.

Por mucho tiempo el desempeño laboral fue asociado a la inteligencia, pero con el pasar de los años se han ido asociando otros factores como la personalidad, la creatividad, el liderazgo, la cooperación, etc., como influyentes en el desempeño laboral. Al respecto Benavides (2002), afirmó que “el desempeño esta relaciona con competencias, en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño” (p.72). La globalización y los cambios provocados por la tecnología, exige que las personas desarrollen competencias laborales como; el trabajo en equipo, el aprendizaje continuo, la negociación, la capacidad de análisis, solución de problemas, etc., por lo que la evaluación del desempeño ha dado un giro hacia indicadores que valoran las competencias laborales.

En tal sentido el desempeño laboral se entiende como el cumplimiento de tareas con eficiencia y eficacia, para lo cual el trabajador emplea una serie de habilidades intelectuales y físicas, los mismos que le permiten alcanzar las metas trazadas. Al respecto Stoner (1996) “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510). Es importante resaltar que el desempeño laboral está estrechamente relacionado con la eficacia, eficiencia y productividad del personal, sin embargo, va variar en función a la responsabilidad, tareas y el ambiente externo de una empresa.

La importancia del desempeño laboral, recae en el conocimiento que debe tener el empleador, directivo o gerente sobre el potencial humano para el éxito de la organización, según Useche (como se citó en Lavado, 2020), “todo empleador desea que sus trabajadores sean productivos y eficientes, pero esta actitud de los trabajadores dependerá de algunos factores motivacionales como: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, importancia de tareas y relación con la autoridad” (p. 22). La labor cotidiana del trabajador se va desarrollar teniendo en cuenta la infraestructura y condiciones operativas de la empresa, el cual se convierte en un elemento motivacional fundamental para el buen desempeño. Por otro lado, encontramos la complacencia vinculada al incentivo económico por el trabajo realizado, en este aspecto, si el trabajador siente que su labor no es reconocida o que la remuneración no va de acorde con su desempeño, existe la posibilidad de que su capacidad de producción, servicio o realización de tarea disminuya. Un instrumento de gestión que orienta y regula la relación laboral es el reglamento de trabajo, el cual debe estar dentro del marco normativo del derecho laboral y debe ser de conocimiento pleno de los trabajadores a fin de regular la relación laboral e interrelación con otros miembros. Así mismo, el desarrollo personal dentro de la

organización se convierte en otro factor motivacional fundamental porque permite la autorrealización, gracias a este factor el trabajador puede seguir especializándose en tareas específicas, puede acceder a programas de formación continua, etc. Finalmente debe existir una relación horizontal entre el empleador, directivo o gerente y el trabajador, en el marco del respeto y la valoración, este factor mejorará la comunicación y por ende las actividades cotidianas.

La evaluación del desempeño, es un proceso mediante el cual se determina las competencias, capacidades, destrezas y actitudes de un trabajador al momento de realizar una actividad o tarea, la evaluación permite brindar un feedback o retroalimentación al trabajador con la finalidad de potenciar su desempeño. Al respecto Espejo (2016) señaló que “La evaluación del desempeño es un proceso para determinar y comunicar a los empleados, la forma en que están desempeñando su trabajo y a elaborar planes de mejora” (p. 68). La evaluación del desempeño como herramienta de mejora continua, permite conocer y medir el desempeño y potencial del trabajador en su puesto, así como su capacidad de producción.

Por otro lado, la evaluación nos permite tomar decisiones para mejorar el desempeño del trabajador, al respecto Cervantes (2017) señaló que “la evaluación del desempeño permite medir el logro de los resultados, de las tareas o actividades que desempeña el trabajador, mejorando el producto dentro de la empresa, así como mantener un adecuado aprovechamiento de los recursos humanos” (p. 40-41) por su parte Puchol (como se citó en Linares 2017) señaló que “la evaluación del desempeño permite identificar aquellas necesidades que requiere ser capacitadas, con la finalidad que el trabajador desarrolle mejor sus funciones en el puesto que ocupa” (p. 41). En la línea de los autores la evaluación del desempeño, permite brindar una retroalimentación o feedback de acuerdo con las

necesidades y debilidades de los trabajadores, esto con la finalidad de mejorar las competencias de los trabajadores y alcanzar las metas institucionales.

Un aspecto a considerar sobre la evaluación del desempeño, es que esta, se debe realizar teniendo en cuenta el perfil del puesto y las funciones que realiza el trabajador, al respecto Ivancevich (2005) indicó que “la evaluación del desempeño se realiza en base al perfil del puesto, es decir los trabajadores son evaluados en relación a las funciones que desarrollan en los puestos que ocupan” (p. 41). En ese sentido la evaluación del desempeño busca medir el nivel de logro de resultados en base a las funciones de los trabajadores, y ayuda a mejorar la productividad y aprovechar el potencial humano y los recursos de la empresa, por su parte Chiavenato (2000) manifestó que “La evaluación de desempeño es un proceso que mide el desempeño del empleado. El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo” (p. 84), en efecto la evaluación del desempeño permite identificar, medir y administrar el desempeño del trabajador en una empresa.

De acuerdo con Robbins y Judge (como se citó en Araujo, 2019), las evaluaciones no solo se deben centrar en la forma en que los trabajadores realizan sus actividades o sus funciones de acuerdo a su puesto de trabajo, sino también, en conductas que constituyen el desempeño laboral como: *el desempeño de tareas*, o cumplimiento de obligaciones y responsabilidades, que contribuyen a la producción de un bien, *el civismo* o acciones de ayuda, respaldo, respeto y lealtad a sus compañeros de trabajo, estas acciones el ambiente psicológico de la empresa u organización. Un último aspecto es *la falta de productividad*, el cual incluye conductas de daño, robo, comportamiento agresivo, faltas consecutivas, afectando de manera significativa la organización.

De acuerdo con Murphy (1989) el desempeño laboral cuenta con cuatro categorías aplicables a distintos puestos de trabajo: la primera categoría es la *conducta en tiempos de*

inactividad, referida a situaciones negativas del tiempo en el centro de labor ejemplo las tardanzas, faltas, etc. La segunda está referida al *desempeño de tarea*, en esta categoría se establecen los criterios para medir el desarrollo de actividades que realiza el trabajador en base a sus funciones. La tercera está referida a las *conductas interpersonales*, en esta categoría se estableces criterios para medir la capacidad de ayuda a los demás, trabajo en equipo y conductas prosociales. Finalmente encontramos a las *conductas destructivas*, en esta categoría se estableces criterios para medir cuan conforme está el trabajador con el reglamento interno de trabajo, si fomenta violencia dentro del centro laboral o si sustrae objetos de la empresa. Cada una de estas categorías permite conocer y medir el desempeño del trabajador dentro de la empresa, así mismo, faculta a la toma de decisiones, para abordar los puntos críticos, generar mejoras continuas y lograr alcanzar las metas de la empresa u organización.

En relación a los métodos de evaluación Chiavenato (2002), señalo tres tipos de métodos que permiten evaluar el desempeño del trabajador. El primer tipo es la *evaluación por competencias*, el cual va medir las actitudes, habilidades y conocimientos del trabajador en relación a las funciones de su puesto laboral, la segunda es la *evaluación por objetivos o resultados*, es una evaluación periódica sobre el logro de metas y tiene por objetivo mejorar la comunicación, identificar fortalezas y debilidades y retroalimentar a partir de las deficiencias detectadas. Y finalmente la *evaluación de 360°*, es una evaluación confidencial en el que participa todo el personal de la empresa, se aplica a través de un cuestionario o formulario y tiene por finalidad mejorar los resultados a través de capacitaciones

Los resultados de evaluación son sumamente importantes y de gran utilidad para la empresa, gracias a estos resultados se puede generar acciones de mejora o programas de desarrollo laboral, de acuerdo a las necesidades y demandas de los trabajadores. En tal

sentido la evaluación del desempeño sirve para: una gestión del personal con equidad y justicia, seleccionar el personal de manera eficaz, establecer criterios de retribución en mérito al rendimiento y logro de metas, evaluar los programas de formación en servicio, identificar necesidades formativas, identificar puntos críticos para su mejora, rotación de personal, mejorar el clima laboral y la comunicación, reajustar los puestos y funciones del personal, etc. Entre las ventajas que de la evaluación de desempeño encontramos: mejoras en el desempeño, políticas de compensación, decisiones de ubicación y rotación de personal, capacitación y formación continua, planeación y desarrollo de la carrera profesional, precisión en la información y precisión en el diseño de puesto.

2.1.7. Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral

La primera dimensión de la variable desempeño laboral es la productividad, el cual está relacionado al sistema de producción, los recursos utilizados y el tiempo, al respecto Robbins (como se citó Quispe, 20182) mencionó que “la productividad es el logro de las metas cuando se transforma los insumos en productos, también indica que es combinación de eficacia más eficiencia”. (p. 33). Por su parte Alles (como se citó Quispe, 2018) mencionó que la productividad es la: “Habilidad de autoestablecerse objetivos de desempeño más altos que el desempeño promedio, alcanzándolos exitosamente”. (p. 33). De acuerdo con la Organización Internacional de Trabajo (2016) “la productividad es el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida, la diferencia entre producción y productividad radica en cuestiones de rentabilidad, beneficio económico y la valoración de los recursos utilizados”

Para medir la productividad de una empresa se debe tener en cuenta la siguiente formula: productos o servicios producidos entre recursos utilizados, sin embargo, existen algunos indicadores que nos permiten conocer más sobre la productividad: resultados por turnos, día,

mes y año, horas hombre, recursos para producir una unidad, cantidad de materia prima desperdiciada, control de calidad de los productos, entre otros.

La segunda dimensión es la eficiencia, según Chiavenato (2010) “la eficiencia es la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definir mediante la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”. Así mismo, Chiavenato (1999) señaló que “la eficiencia es la capacidad realizar un conjunto de actividades que permitan alcanzar metas establecidas” (p.03). Por su parte Da Silva, (como se citó Mejía, 2017) señaló que “la eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada” (p. 30).

Cuando un empleador evalúa la eficiencia de un trabajador toma en cuenta algunos indicadores: intercambio de información para realizar las tareas, la frecuencia con que el trabajador emite opiniones, ideas y sugerencias, el cumplimiento de funciones y tareas asignadas, entre otras.

La tercera dimensión es la eficacia, según Chiavenato (2009) “la eficacia es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos” (p. 255). Como se puede inferir la eficacia está relacionada con la calidad, con el logro de metas y objetivos, con la optimización de los procedimientos. Por su parte Da Silva, (como se citó Mejía, 2017) señaló que “la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado” (p.30).

Cuando un empleador evalúa la eficacia de un trabajador toma en cuenta algunos indicadores: como usa la información que recibe, como realiza las tareas, como se adapta al

cambio, que metodologías utiliza para la realización de tareas, como interpreta las instrucciones que provienen de sus superiores y compañeros y cuáles son tus resultados en la productividad.

2.2. Marco conceptual

- a) *Mobbing*, “es toda comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, siendo arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella”. (Leymann, como se citó en Castillo, 2019, p. 2).
- b) *Desempeño laboral*, “comprende todas aquellas actividades y tareas que realiza o ejecuta un determinado trabajador en una determinada empresa u organización” (Chiavenato, como se citó en Huamán, 2017, p. 74).
- c) *Empresa* - Unidad de organización dedicada a actividades mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. (RAE, 2022).
- d) *Productividad*, “es la cualidad que nos indica que tan bien se está utilizando la mano de obra, el capital, los materiales y la energía” (Riggs, 2002; p. 608).
- e) *Competencias laborales*. - “Es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.” (Berrospi y Quintana, 2018, p. 48).
- f) *Satisfacción laboral*, “es el sentimiento positivo sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características, una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos” (Robbins y Jude, 2013. P. 69).

- g) *Capacidad del trabajador*, “es aquella que le permite al trabajo obtener resultados positivos y con mayores beneficios tanto en lo monetario, calidad, en la empresa” (Snell & Bohlander, 2013).
- h) *Ambiente de trabajo*, “es el ambiente que rodea al desempeño del trabajador, donde debe ser acogedor, que brinde seguridad, que no cuente con demasiados mecanismos de inspección, control o vigilancia, que cierta movilidad lo puedan manifestar como libertad (Snell & Bohlander, 2013).
- i) *Organización*, “es un grupo social en el que, a través del capital, el trabajo y la administración, se producen bienes o se distribuyen bienes y servicios con fines lucrativos o no y tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad” (Munch, 2009).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe una relación entre el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

3.2. Hipótesis específicas

1. Existe una relación entre el mobbing y la productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.
2. Existe una relación entre el mobbing y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.
3. Existe una relación entre el mobbing y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.3.1. Definición conceptual

Se sustenta la definición conceptual de la variable 1 “mobbing” desde el constructo teórico de Leymann (como se citó en Castillo, 2019) se define al mobbing como “comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, siendo arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (criterio estadístico: por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social”. (p. 2).

Se operacionalizó en base a seis dimensiones; desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación o bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal, cada dimensión cuenta con indicadores que permitieron plantear sesenta ítems, medidos mediante una escala de Likert, planteadas de la siguiente forma: 1 = no ha experimentado esa conducta en absoluto, 2 = ha experimentado un poco, 3 = ha experimentado moderada o medianamente, 4 = ha experimentado bastante y 5 = ha experimentado mucho o extremadamente.

Se sustenta la definición conceptual de la variable 2 “desempeño laboral” desde el constructo teórico de Chiavenato (2017) quien señaló que “el desempeño (performance) es el conjunto de características o capacidades del comportamiento de una persona, equipo u organización, en comparación con los objetivos normas o expectativas previamente definidos” (p. 206). Así mismo, señaló que “el desempeño laboral comprende todas aquellas actividades y tareas que realiza o ejecuta un determinado trabajador en una determinada empresa u organización” (p. 74). También Chiavenato (2000) precisó que “el desempeño de

las personas se evalúa a través del factor actitudinal: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo” (p. 367). Se operacionalizó tomando en consideración tres dimensiones; eficiencia, eficacia y productividad, cada dimensión cuenta con indicadores que permitieron plantear un total de veintiún ítems, medidos a través de una escala de Likert, planteadas de la siguiente forma: 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, Algunas veces, 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable mobbing

Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Desprestigio laboral	5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60	Ordinal tipo Likert	
Entorpecimiento del progreso	14, 27, 32, 33, 34, 35, 37	1. No ha experimentado esa conducta en absoluto	Bajo (50 -61)
Incomunicación o de bloqueo de la comunicación	3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53	2. Ha experimentado un poco	Moderado (62 - 72)
Intimidación encubierta o indirecta	7, 9, 43, 44, 46, 47, 48	3. Ha experimentado moderada o medianamente	Alto (73-84)
Intimidación manifiesta o directa	1, 2, 4, 8, 19, 29	4. Ha experimentado bastante	
Desprestigio personal	6, 20, 21, 24, 25, 30, 31	5. Ha experimentado mucho o extremadamente	

Tabla 2*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
		Ordinal tipo Likert	
Productividad	1,2,3,4,5,6,7	1 Totalmente en desacuerdo	Deficiente (49-63)
Eficiencia	8,9,10,11,12,13,14	2 En desacuerdo	Regular (64 - 77)
		3 Ni en acuerdo ni en desacuerdo	
Eficacia	15,16,17,18,19,20,21	4 De acuerdo	Bueno (78 - 92)
		5 Totalmente de acuerdo	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de la Investigación

El método empleado en la investigación es el método científico, enmarcado en la investigación de las ciencias sociales, con un enfoque cuantitativo ya que presupone procesamiento de datos, mediante la estadística inferencial.

Considerando que el método científico es un procedimiento general de acción adecuado que se sigue en el conocimiento científico, es decir, a través de una serie de etapas o etapas interdependientes, a través de una operación ordenada para hacer de la investigación una vía de acción con fines científicos. Este método es empleado para adquirir conocimientos científicos que permita descubrir la verdad y resolver problemas de la realidad.(García, 2016)

4.2. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, porque solo se pretende ampliar el conocimiento científico existente acerca de las variables en estudio. Según Carrasco (2013) “estas investigaciones no tienen propósitos aplicativos, solo buscan ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar su contenido” (p.43).

4.3. Nivel de investigación

Nuestra investigación es de nivel correlacional. Ya que según Hernández-Sampieri (2018) una investigación de nivel correlacional se centra en examinar la relación entre dos variables, sin que necesariamente se establezca una relación causa y efecto entre ellas. En este tipo de investigación, se busca determinar si existe una correlación estadística entre las variables estudiadas, es decir, si hay una asociación entre ellas. Sin embargo, no se puede afirmar que una variable causa directamente cambios en la otra, ya que la investigación correlacional se limita a identificar la relación entre las variables investigadas.

4.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se empleo fue el no experimental, de corte transversal correlacional, debido a que no se realizó ningún tipo de experimento, ni se aplicó algún programa o tratamiento, no hubo manipulación de variables, solo se observó de forma natural los fenómenos y hechos. Al respecto Carrasco (2013), señaló que “estas investigaciones son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

En relación al corte transversal correlacional carrasco (2013) precisó que “estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos

de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia”. (p 73)

Esquema utilizado:

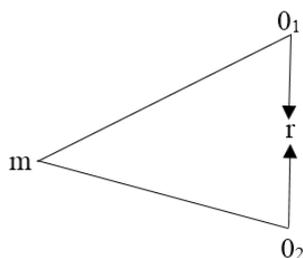


Figura 2. Esquema del diseño de investigación correlacional.

Dónde:

m : Muestra

01 : Observación del mobbing

02 : Observación del desempeño laboral

r : Relación entre las variables

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Para Gago (2012) población es el número total de observaciones estudiadas, la muestra es parte de la población que tiene las características tomadas en consideración y delimitadas para investigación.

Desde este punto de vista la población estudiada, son el personal administrativo de la institución; en el periodo, 2023, la cual asciende a un total de 26 personas relacionados al

área administrativa, quienes explican los detalles acerca del mobbing, mediante sus respuestas.

4.5.2. Muestra

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido (Hernández-Sampieri, 2018), establece la muestra censal como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

La muestra está constituida por 26 personas que forman parte del área administrativa.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Para la variable mobbing se utilizó el Inventario de acoso laboral en el trabajo. El LIPT-60, gracias a dicho instrumento se pudo recabar datos relevantes sobre el mobbing en sus dimensiones; desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación o bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal, alcanzándose a formular sesenta ítems, medidos mediante una escala de Likert, planteadas de la siguiente forma: 1 = no ha experimentado esa conducta en absoluto, 2 = ha experimentado un poco, 3 = ha experimentado moderada o medianamente, 4 = ha experimentado bastante y 5 = ha experimentado mucho o extremadamente.

Y para la variable desempeño laboral se utilizó una encuesta, a través del cual se recabo información relevante en sus dimensiones; eficacia, eficiencia y productividad, de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021, alcanzándose a formular veintiún ítems, medidos a través de una escala de Likert, planteadas

de la siguiente forma: 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, Algunas veces, 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

Sobre la encuesta Zapata (2005) precisa que “es conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada” (p.189).

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Variables	Técnicas	Instrumentos
Mobbing	Encuesta	Inventario de acoso laboral en el trabajo. El LIPT-60
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario desempeño laboral

4.7. Validez y Confiabilidad

Instrumento para medir el mobbing - Ficha técnica

Nombre original: Leymann inventory of psychological terrorization modificado -
Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60.

Autor: Heinz Leymann

Procedencia: Suecia adaptado en España

Adaptación: José Luis González de Rivera Revuelta y Manuel J. Rodríguez Abuín

Administración: Individual o colectiva.

Duración: Aproximadamente de treinta y cuarenta minutos.

Aplicación: Adultos o personas en edad laboral

Puntuación: Calificación manual o computarizada

Significación: El LIPT-60, seis dimensiones

Tipificación: Baremos peruanos

Descripción: el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60, contiene sesenta ítems con opciones de respuesta de tipo Likert de cinco puntos: 1 = no ha experimentado esa conducta en absoluto, 2 = ha experimentado un poco, 3 = ha experimentado moderada o medianamente, 4 = ha experimentado bastante y 5 = ha experimentado mucho o extremadamente, dando como resultado una puntuación única. Se evalúa 6 dimensiones; desprestigio laboral (DL), entorpecimiento del progreso (EP),

incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC), intimidación encubierta (IE), intimidación manifiesta (IM) y desprestigio personal (DP).

Niveles: los niveles para medir el mobbing están comprendidos en: bajo, moderado y alto.

Tabla 4

Niveles para medir el mobbing

Niveles	Rango
Bajo	50-61
Moderado	62-72
Alto	73-84

Instrumento para medir el desempeño laboral - Ficha técnica

Nombre original: Cuestionario para medir el desempeño laboral

Autor: Freud Leopoldo Huamán Melgar

Procedencia: Perú

Administración: Individual o colectiva.

Duración: Aproximadamente de treinta y cuarenta minutos.

Aplicación: Adultos o personas en edad laboral

Puntuación: Calificación manual o computarizada

Tipificación: Baremos peruanos

Descripción: el cuestionario de desempeño laboral, constituye de veintiún ítems con opciones de respuesta de tipo Likert de cinco puntos: 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, Algunas veces, 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

Niveles: los niveles para medir el desempeño laboral están comprendidos en: deficiente, regular, bueno.

Tabla 5

Niveles para medir el mobbing

Niveles	Rango
Deficiente	49-63
Regular	64-77
Bueno	78-92

4.7.1. Validez

Expertos como José Luis González de Rivera Revuelta y Manuel J. Rodríguez Abuín, del instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática, de Madrid España, adaptaron el Cuestionario Leymann inventory of psychological terrorization propuesto por Heinz Leymann, al cual denominaron Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60, añadiéndole 15 ítems más, el cual permite conocer conductas relacionadas al acoso laboral, también modificaron la posibilidad de respuesta al cuestionario, inicialmente de tipo dicotómico por otro politómico. El LIPT-60, que cuenta con suficiencia y es aplicable a trabajadores de otras realidades empresariales u organizacionales.

El cuestionario sobre el desempeño laboral es una propuesta de Freud Leopoldo Huamán Melgar, para recolectar datos y desarrollar su tesis “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los instructores de SENATI del Centro de Formación Profesional de Cerro de Pasco”. Dicho cuestionario cuenta con suficiencia y es aplicable a trabajadores de otras realidades empresariales u organizacionales.

4.7.2. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se desarrolló una prueba piloto con trabajadores administrativos de organizaciones educativas públicas, donde se aplicaron los cuestionarios referidos a las variables moobing y desempeño laboral, en una muestra de veinte trabajadores administrativos con características similares a la población de la presente investigación, los resultados fueron sometido a un proceso de análisis estadístico con el Alfa de Cronbach, el cual permitió determinar la confiabilidad de los instrumentos, tal como se precisa en la siguiente tabla:

Tabla 6

Resultados de la confiabilidad de los instrumentos.

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo	0,92	60
Cuestionario sobre desempeño laboral	0,85	21

Tabla 7

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Bisquerra (2004), Metodología de la Investigación Educativa.

Para la variable mobbing se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de ,92; de los resultados obtenidos se puede determinar que cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo es de alta confiabilidad. Y para el caso del instrumento de la variable desempeño

laboral se alcanzó un coeficiente de Alfa de Cronbach de ,85; lo que indica que existe el cuestionario sobre desempeño laboral tiene una fuerte confiabilidad.

4.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva, específicamente se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS V.22 para Windows), para el tratamiento de datos, construcción de las tablas, gráficos, tablas de frecuencia y porcentaje. Para la prueba del coeficiente de correlación se usó la Rho de Spearman, el cual permitió la contrastación de hipótesis.

4.9. Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación es de tipo básica, no experimental y descriptiva, por lo que se realizó respetando la intimidad de las personas y con el consentimiento informado de las mismas. Así mismo, se tuvo en cuenta los aspectos éticos establecidos por la Universidad Peruana los Andes en su Reglamento General de Investigación artículo número 27 y 28.

Con respecto a la validez, confiabilidad y credibilidad de las fuentes presentadas en esta investigación, se procedió con rigurosidad. En relación a la recolección de datos, se cumplió con solicitar el consentimiento informado de los participantes, garantizando de esta manera la confidencialidad y anonimato de los trabajadores administrativos que participaron en la investigación.

Para la publicación de la presente investigación nos apegaremos al reglamento de la propiedad intelectual y seremos estrictos con la deontología de nuestra carrera profesional a fin de evitar cualquier falta o hecho que nos aleje de la filosofía institucional de la Universidad Peruana los Andes.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

En este capítulo se presenta los resultados estadísticos de las variables mobbing y desempeño laboral, los niveles de las dimensiones, la prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis general y específica.

A continuación, se presentan las tablas descriptivas de las variables y sus respectivas dimensiones.

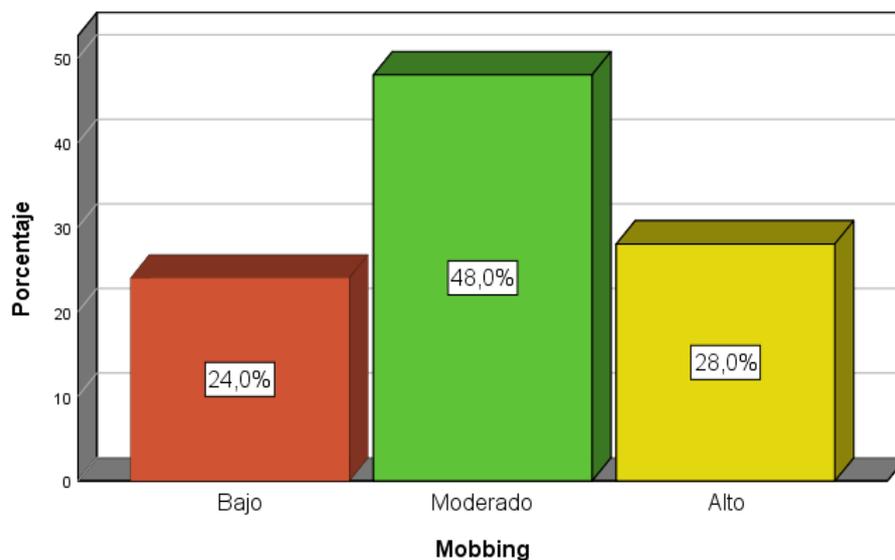
Tabla 8

Niveles de la variable mobbing

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	24,0
Moderado	12	48,0
Alto	7	28,0
Total	25	100,0

Figura 3.

Niveles de la variable Mobbing



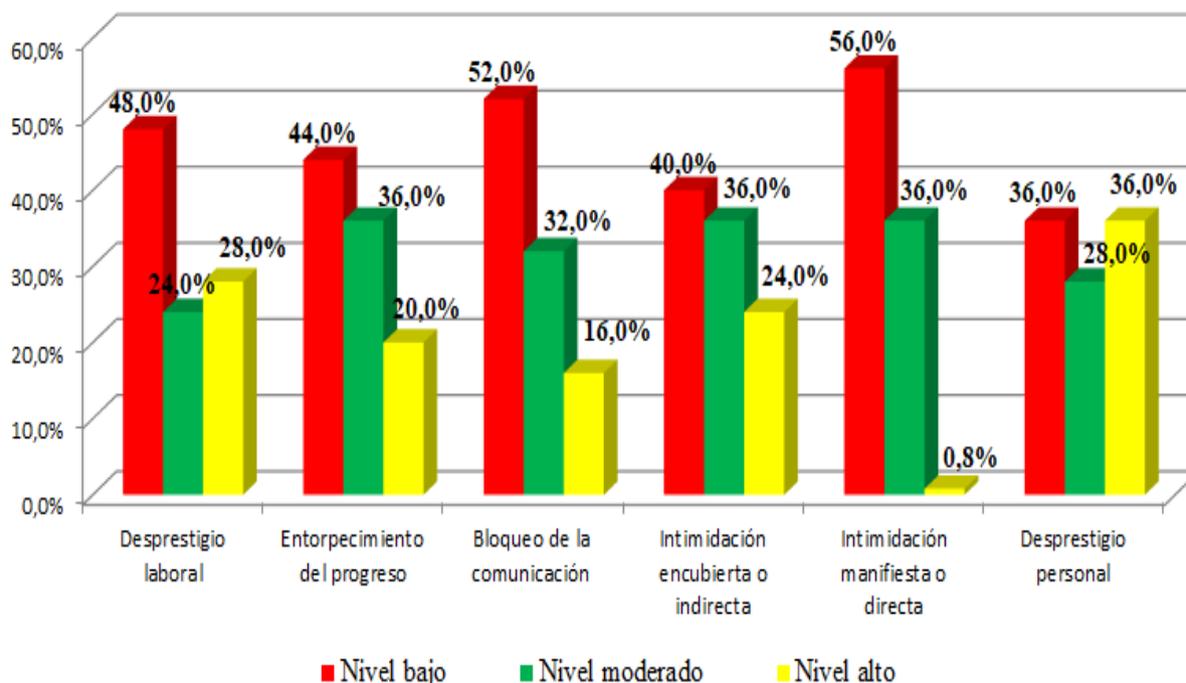
De la tabla 8 y figura 3, se observa que, de acuerdo a la opinión de los trabajadores administrativos de la universidad, el mobbing alcanzó el nivel bajo con un 24,0%, el moderado con el 48,0% y en el nivel alto con el 28,0%. De estos datos se infiere que un grupo considerable de trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes sintieron el mobbing o acoso laboral a un nivel moderado.

Tabla 9*Niveles de las dimensiones de la variable mobbing*

Niveles	Desprestigio laboral	Entorpecimiento del progreso	Bloqueo de la comunicación	Intimidación encubierta o indirecta	Intimidación manifiesta o directa	Desprestigio personal
	%	%	%	%	%	%
Nivel bajo	48,0	44,0	52,0	40,0	56,0	36,0
Nivel moderado	24,0	36,0	32,0	36,0	36,0	28,0
Nivel alto	28,0	20,0	16,0	24,0	8,0	36,0

Figura 4.

Niveles de la variable de las dimensiones de mobbing.



De la tabla 9 y figura 4, en cuanto a las dimensiones de la variable mobbing de acuerdo a la opinión de los trabajadores administrativos de la universidad, se tiene en la dimensión desprestigio laboral se encuentra en el nivel bajo con el 48%; en el nivel moderado con el 24% y en el nivel alto con el 28%. En la dimensión entorpecimiento del progreso en el nivel bajo con el 44%, en el nivel moderado con 36% y en el nivel alto con el 20%. Asimismo, en la dimensión incomunicación o de bloqueo de la comunicación en el nivel bajo con el 52%, en el nivel moderado con el 32% y en el nivel alto con 16%. Por otro lado, en la dimensión intimidación encubierta o indirecta se encontró en el nivel bajo con el 40%, en el nivel moderado con el 36% y en el nivel alto con el 24%. También en la dimensión manifiesta o directa se halló en el nivel bajo con el 56%; en el nivel moderado con el 36% y en el nivel alto con 8%; y finalmente en la dimensión desprestigio personal se encontró en el nivel bajo

con el 36%, en el nivel moderada con el 28% y en el nivel alto con nel 36%. De los datos mencionados se infiere que las dimensiones se encuentran en el nivel bajo.

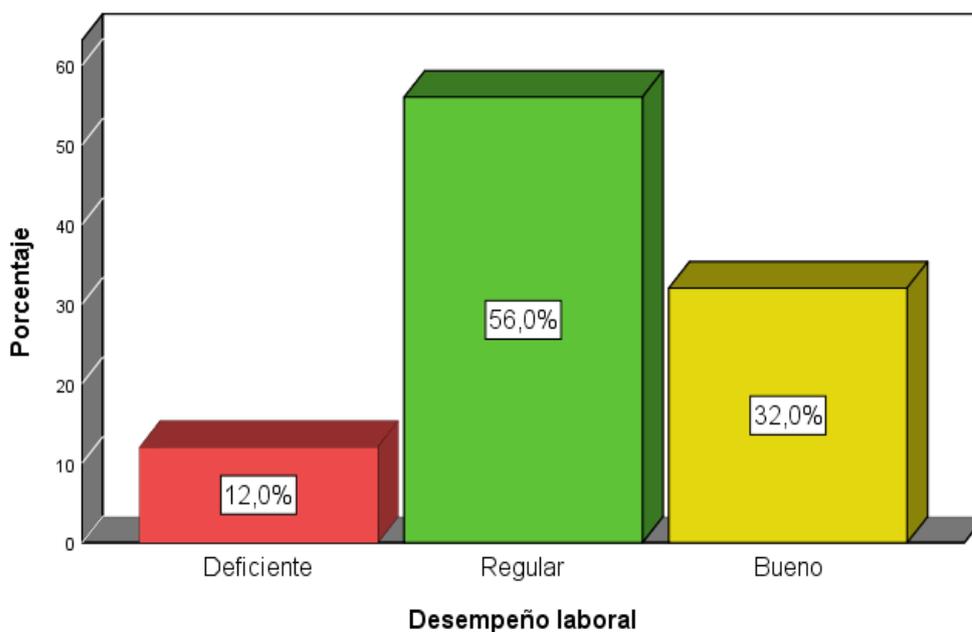
Tabla 10

Niveles de desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	12,0
Regular	14	56,0
Bueno	8	32,0
Total	25	100,0

Figura 5.

Niveles de desempeño laboral



De la tabla 10 y figura 5, de acuerdo a la opinión de los trabajadores administrativos de la universidad en cuanto al desempeño laboral se logró el nivel deficiente con 12%, el nivel regular con 56% y el nivel bueno con 32%. De los datos obtenidos se infiere que un grupo considerable de trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y

Contables de la Universidad Peruana los Andes sienten que su desempeño laboral es regular y bueno.

Tabla 11

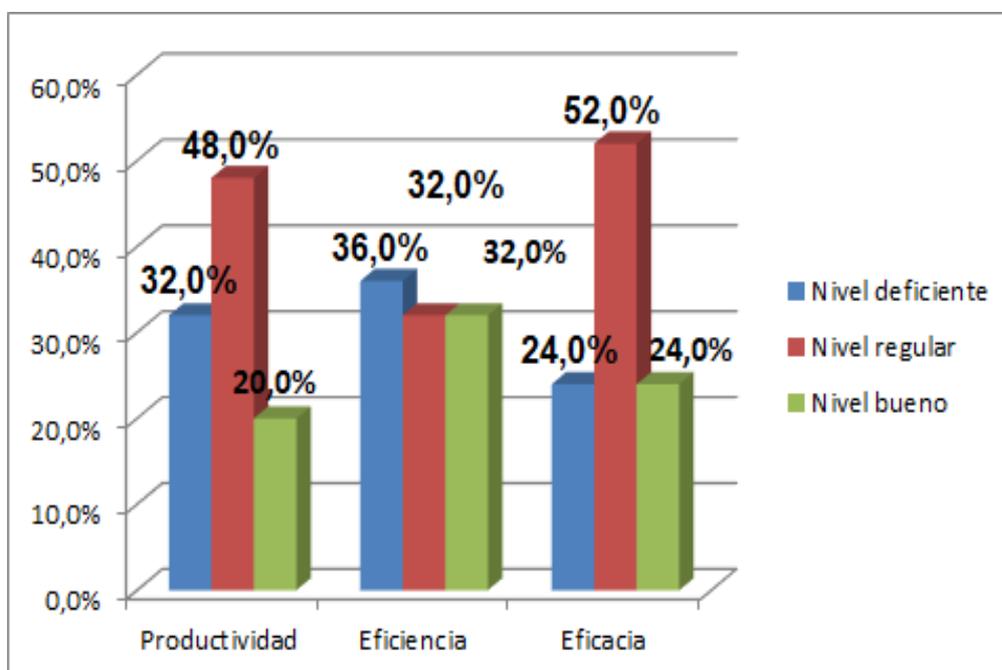
Niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Niveles	Productividad	Eficiencia	Eficacia
	%	%	%
Nivel deficiente	32,0	36,0	24,0
Nivel regular	48,0	32,0	52,0
Nivel bueno	20,0	32,0	24,0

Fuente: Base de datos

Figura 6.

Niveles de la variable de las dimensiones del desempeño laboral



De la tabla 11 y figura 6, de acuerdo a la de los trabajadores administrativos de la universidad en cuanto a las dimensiones del desempeño laboral mencionaron que la dimensión productividad se encuentra en el deficiente con el 32%; en el nivel regular con el 48%, y en el buena con el 20%. En la dimensión eficiencia alcanzó el nivel deficiente con el 36%, en el nivel regular 32% y en el nivel buena con el 32%; y finalmente en la dimensión eficacia, se logró en el nivel deficiente con el 24%, en el nivel regular con el 52% y en el nivel buena con el 24%. De estos se infieren que las dimensiones se encuentran el nivel deficiente a regular.

5.2. Prueba de normalidad

Antes de la prueba de hipótesis se realizó la siguiente prueba de normalidad.

Tabla 12

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Mobbing	,823	14	,010
Desempeño laboral	,810	14	,007

De la tabla 12, se aprecia que el pValor es igual a 0,010 y $0,007 < 0,05$; lo cual significa que corresponden a las pruebas no paramétricos y el estadígrafo aplicar es el Rho de Speaman para probar las hipótesis del presente estudio.

Regla de decisión

Rechazar H_0 cuando la significancia “p” es menor que $\alpha = 0,05$

No rechazar H_0 cuando la significancia “p” es mayor que $\alpha = 0,05$

Nivel de significancia

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

5.3. Contrastación de hipótesis

5.3.1. Hipótesis General

Ho: No existe relación entre el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

H1: Existe relación entre el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Tabla 13

Prueba de correlación de Spearman para la variable Mobbing y desempeño laboral

			Mobbing	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	25	25
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 13, se aprecia que existe una correlación buena entre las variables de acuerdo al estadígrafo Rho de Spearman de 0,777; siendo $p\text{Valor} = 0,000 < 0,05$, esto permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula; por ende, se concluyó: Existe relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

5.3.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el mobbing y la productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

H1: Existe relación entre el mobbing y la productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021

Tabla 14

Prueba de correlación de Spearman para la variable Mobbing y productividad

			Mobbing	Productividad
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Productividad	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 14, se aprecia que existe una correlación buena entre las variables de acuerdo al estadígrafo Rho de Spearman, 0,697 siendo $p\text{Valor}=0,002 < 0,05$, esto permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula; por ende, se concluyó: Existe relación entre el mobbing y la productividad en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el mobbing y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

H1: Existe relación entre el mobbing y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Tabla 15

Prueba de correlación de Spearman para la variable Mobbing y eficiencia

			Mobbing	Eficiencia
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	26	26
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la tabla 15, se aprecia que existe una correlación buena entre las variables de acuerdo al estadígrafo Rho de Spearman, 0,615; siendo $p\text{Valor}=0,038 < 0,05$, esto permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula; por ende, se concluyó: Existe relación entre el mobbing y la eficiencia en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre el mobbing y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

H1: Existe relación entre el mobbing y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Tabla 16

Prueba de correlación de Spearman para la variable Mobbing y eficacia

			Mobbing	Eficacia
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 16, se aprecia que existe una correlación buena entre las variables de acuerdo al estadígrafo Rho de Spearman, 0,805; siendo $p\text{Valor}=0,000 < 0,05$, esto permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula; por ende, se concluyó: Existe relación entre el mobbing y la eficacia en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De los resultados obtenidos a través de la prueba estadística de Rho de Spearman, para las hipótesis que direccionaron el estudio, se comprobó que existe correlación buena y significativa entre el mobbing y el desempeño laboral ($r = ,777$ y $p = ,000$) en los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, los resultados alcanzados tienen semejanza con el estudio de Del Castillo (2019) quien buscó determinar el nivel de la relación entre el asedio de los trabajadores de la Asociación de Bienestar Público de Bongora y el desempeño laboral, 2018, llegándose a afirmar estadísticamente que el mobbing tiene relación con el desempeño laboral y que existe relación significativa inversa entre el mobbing y la responsabilidad, corroborándose mediante la prueba $Rho = - 0.651$, demostrándose correlación alta a un nivel de significancia del 1%. Y se diferencia de la investigación de Jara (2019) quien tuvo como propósito conocer la relación entre el asedio de y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa agroindustrial Corporación ADC Tacna, alcanzando las siguientes conclusiones; existe una relación muy baja entre el mobbing y el desempeño laboral, lo que significa que pueden existir otros factores aparte del mobbing que estén relacionados con el desempeño laboral, como la seguridad laboral, etc. Los resultados encontrados concuerdan con lo señalado por Leymann (como se citó en Castillo, 2019) “El mobbing es la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, siendo arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella” (p.2), o con lo señalado por Ceballos (como se citó en Pedraza, 2017) cuando afirmó que “el mobbing

atenta contra la dignidad, la integridad psíquica o física de una persona, con el fin de poner en peligro su empleo o degradar su ambiente de trabajo” (p.8).

Se observó correlación buena, directa y significativa entre el mobbing y la dimensión productividad ($r = ,697$ y $p = ,002$) en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes, los resultados obtenidos guardan semejanza con la investigación de Berrospi y Quintana (2018), quienes en su investigación buscaron determinar la relación entre el mobbing laboral y el desempeño de los trabajadores de la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Huánuco, periodo 2018, alcanzando las siguientes conclusiones: existe una relación inversa de grado alto y significativo con una correlación de Spearman de 0.99 entre el acoso laboral y el desempeño de los trabajadores de la gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Huánuco, lo que quiere decir que si aumenta el acoso laboral disminuye el desempeño de los trabajadores. La intimidación laboral como la agresión verbal y el condicionamiento son considerados influencia negativa, impidiendo a los trabajadores desarrollar con normalidad sus competencias laborales. En cuanto a la definición de productividad Robbins (como se citó Quispe, 20182) mencionó que “la productividad es el logro de las metas cuando se transforma los insumos en productos, también indicó que es combinación de eficacia más eficiencia”. (p. 33). Por su parte Alles (como se citó Quispe, 2018) mencionó que la productividad es la: “habilidad de autoestablecerse objetivos de desempeño más altos que el desempeño promedio, alcanzándolos exitosamente”. (p. 33).

Se encontró correlación buena, directa y significativa entre el mobbing y la dimensión eficiencia ($r = ,615$ y $p = ,0038$) en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes, los resultados obtenidos difieren con la investigación de Quispe (2019), quien tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el mobbing y el

desempeño laboral en los docentes de instituciones educativas de ASEP María, Madre y Maestra - CIRCA de nivel secundario de la ciudad de Arequipa, 2019, el estudio alcanzó la conclusión que existe relación negativa o inversa entre el acoso laboral (mobbing) y el desempeño laboral en docentes de las Instituciones Educativas de ASEP María, Madre y Maestra – CIRCA del nivel secundario de la ciudad de Arequipa, 2019; esto significa: cuando, dentro de las instituciones exista o se practique el acoso laboral, los niveles de desempeño laboral en los docentes serán deficientes, o viceversa, es decir, si no se practica el acoso laboral, los niveles de desempeño laboral en los docentes tenderán a ser eficientes. Pero alcanzo semejanza con investigación de Mejía (2017), quien tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los administrativos del I.S.T.P. ESSUMIN - Trujillo 2017, alcanzando las siguientes conclusiones; existe relación altamente significativa, dado el valor $p < 0,001$ con un índice de correlación de 0,621 es decir de relación positiva y directa entre el clima organizacional y la eficacia laboral de los administrativos del del I.S.T.P. ESSUMIN. Existe relación altamente significativa, dado el valor $p < 0,001$ con un índice de correlación de 0,628 es decir de relación positiva y directa entre el clima organizacional y la eficiencia laboral de los administrativos del del I.S.T.P. ESSUMIN. En cuanto a la definición de eficiencia, Chiavenato (2010) precisó que “la eficiencia es la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definir mediante la ecuación $E=P$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”. Así mismo, Chiavenato (1999) señaló que “la eficiencia es la capacidad realizar un conjunto de actividades que permitan alcanzar metas establecidas”

(p.03). Por su parte Da Silva, (como se citó Mejía, 2017) señaló que “la eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada” (p. 30).

Se encontró correlación buena, directa y significativa entre el mobbing y la dimensión eficacia ($r = ,805$ $p = ,000$) en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes, los resultados obtenidos difieren con la investigación de Carrasco (2020), quien buscó identificar la incidencia del acoso laboral (mobbing) en el desempeño de los colaboradores de una institución pública, en la ciudad de Quito. Llegando a concluir que el acoso laboral (mobbing) como factor de riesgo psicosocial, afecta al desempeño laboral del personal, es decir a mayor riesgo, menor puntaje en la evaluación, por lo que existe una correlación lineal de -0.70 , perfecta negativa. Así mismo, Espaderos (2016), en su investigación buscó determinar la relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, y llevo a concluir que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r= 0.1256$, lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad. así mismo, El nivel de desempeño laboral en los individuos se encuentra alto, por lo tanto, manifiestan actitudes tales como responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo. En cuanto a la definición de eficiencia, Chiavenato (2009) señaló que “la eficacia es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos” (p. 255). Por su parte Da Silva, (como se citó Mejía, 2017) señaló que “la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (p.30).

CONCLUSIONES

Primera

La contrastación de la hipótesis de investigación demuestra que el mobbing tiene una relación buena ($r=,777$) y significativa ($p= ,000$) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021. Se confirmó el objetivo general de la investigación, se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula. Por lo que se determina que a menor incidencia del mobbing mayor desempeño laboral.

Segunda

La contrastación de la hipótesis de investigación demuestra que el mobbing tiene una relación buena ($r=,697$) y significativa ($p= ,002$) con la productividad de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021. Se confirmó el objetivo de la investigación, se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula. Por lo que se determina que a menor incidencia del mobbing mayor productividad de los trabajadores.

Tercera

La contrastación de la hipótesis de investigación demuestra que el mobbing tiene una relación buena ($r=,615$) y significativa ($p= ,038$) con la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021. Se confirmó el objetivo de la investigación, se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula. Por lo que se determina que a menor incidencia del mobbing mayor eficiencia de los trabajadores.

Cuarta

La contrastación de la hipótesis de investigación demuestra que el mobbing tiene una relación buena ($r=,805$) y significativa ($p= ,000$) con la eficacia de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021. Se confirmó el objetivo de la investigación, se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula. Por lo que se determina que a menor incidencia del mobbing mayor eficacia de los trabajadores

RECOMENDACIONES

Primera

Estado debe implementar dispositivos legales que sancionen todo violencia y actos de acoso dentro de los centros laborales. Y las empresas por su parte deben implementar en su reglamento interno, como falta grave todo acto de acoso, así como su respectiva sanción.

Segunda

A partir de la publicación de los resultados de la investigación las empresas u organizaciones través del área de recursos humanos, deben implementar programas de desarrollo profesional que permita la formación y mejora continua del personal, donde se le enseñe al trabajador a ser resiliente y asertivo en la solución de conflictos.

Tercera

Las evaluaciones de desempeño laboral no solo deben estar centradas en el comportamiento sino también en la competencias y capacidades de los trabajadores. Así mismo, la empresa debe garantizar un ambiente de trabajo adecuado (espacio, iluminación ventilación, recursos, etc.), para que el trabajador pueda sentirse a gusto y desempeñarse de manera eficaz y eficiente.

Cuarta

Se debe establecer una comunicación horizontal entre el directivo o jefe y el trabajador o subordinado, a fin de que este último pueda informar cualquier acto de mobbing o acoso laboral y no termine renunciando ni huyendo de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, M. y Guerra, M. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, ISSN-e 1856-6189, Vol. 4, N°. 2. Archivo digital: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Armstrong, M. (2018). *Armstrong's Handbook of Performance Management* (6 ed.). EEUU: Kogan Page.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Berrospi, A. y Quintana, B. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, 2019. (Tesis de pregrado. Universidad Nacional Hermilio Valdizan). Archivo digital. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/3724>
- Bisquerra (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Trilla.
- Burneo, J. (2021). *Responsabilidad del empleador por mobbing horizontal (Tema Central)*. *Reista de derecho*.
- Camacho, A. (2015). *Acoso laboral o mobbing*. Argentina: Universidad del Rosario.
- Carrasco, M. (2020). *El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito*. Quito, 2020. (Tesis Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Archivo digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7845>

- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Chávez, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos* (2 ed.). Argentina: Editorial Brujas.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición. Editorial McGraw Hill. p. 03, 04.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Tercera Edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. El capital humano de las organizaciones. Editorial McGraw – Hill. España.
- El Comercio (2021). Acoso laboral en Perú: un problema silencioso que impide hablar de igualdad de oportunidades. Recuperado de:
<https://elcomercio.pe/lima/sucesos/acoso-laboral-en-peru-un-problema-silencioso-que-impide-hablar-de-igualdad-de-oportunidades-noticia/>
- Cruz, A. (2012). *El acoso laboral y sus efectos a nivel individual, social y laboral y organizacional*. Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana. Archivo digital:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9890/CruzMartinezAlejandra2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Castillo (2019). *Mobbing y Desempeño Laboral en la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, Amazonas – 2018*. (Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo). Archivo digital: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39573>

Duffy, M., & Sperry, L. (2015). *Overcoming Mobbing*. EEUU: Oxford.

Escartín, G., Rodríguez, A., & Zapf, D. (2012). *Guías de intervención: Mobbing*. España: Síntesis.

Escurra, C. (2018). *Clima organizacional y su desempeño laboral, en los trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú).

Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía*. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Espejo, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín -2014*. (Tesis pregrado. Universidad Peruana los Andes). Archivo digital: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/120>

García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Colombia: Ediciones de la U.

Gómez, E. (2009). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Archivo digital. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3032>

- González, J y Rodríguez, M. (2005). Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Editorial EOS, Madrid. Archivo digital:
<http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/manual-lipt60.pdf>
- Huamán, F. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los instructores de SENATI del centro de formación profesional Cerro de Pasco (Tesis posgrado. Universidad Nacional del Centro del Perú). Archivo Digital:
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4188?show=full>
- Ivancevich, J. (2005). Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. Editorial McGraw – Hill. México.
- Jara, B. (2019). *Mobbing y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Empresa Agroindustrial Corporacion ADC Tacna, 2018*. (Tesis de maestria. Universidad Privada de Tacna, Perú). Archivo digital:
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1237/Jara-Soto-Betty.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lavado, L. (2020). El estrés y su relación con el desempeño laboral del personal docente de la Institución Educativa Jesús Alberto Miranda Calle, Moyobamba, 2018. (Tesis pregrado. Universidad Nacional de San Martín. Perú). Archivo digital:
<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4050#:~:text=Los%20resultados%20indicandican%20que%20el,educativa%20Jes%C3%BAAs%20Alberto%20Miranda%20Calle%2C>
- Linares, H. (2017). El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de lima. (Tesis doctoral.

Universidad inca Garcilaso de la Vega, Perú). Archivo digital:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1738>

Martínez, E., Hernández, T., & Martínez, B. (2019). Estudio de Mobbing en una Institución de Educación Superior en Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 25-36.

Mejía, D. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del ISTP ESSUMIN - Trujillo - 2017*. (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Perú).
Archivo digital: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17562>

Munch, M. (2009). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.

Muñoz, A. (2018). *Influencia de cultura organizacional en la percepción del mobbing de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de mariano melgar – 2018*. (Tesis de Pregrado. Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa).
Archivo digital: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8499>

Pachy, R. (2018). *Performance Management* (10 ed.). EEUU: Amacom.

Palacios, O. (2020). *Mobbing y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud en un hospital de Trujillo, 2020*. (Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo). Archivo digital: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49366>

Pares, M. (2006). *Las Fases del Acoso Moral en el Trabajo*. V Congreso Nacional AMET 2006. Archivo digital:
<http://www2.izt.uam.mx/amet/vcongreso/webamet/indicedemesa/ponencias/Mesa%2019/Paresm19.pdf>

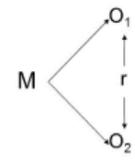
- Pedraza, A. (2017). El acoso laboral (Mobbing), un estudio comparado: Casos Chile y Colombia. (Artículo reflexivo para optar al título de abogado. Universidad Católica de Colombia). Archivo digital: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/15060>
- Piñuel, I. (2015). *La evaluación del mobbing*. Argentina: SB.
- Pita, M. (2016) *Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia*. Tesis. Universidad Católica De Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/3134>
- Quispe, C. (2018). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2016. (tesis de maestría. Universidad cesar Vallejo. Perú). Archivo digital: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14412>
- Quispe, E. (2019). *Mobbing y desempeño laboral en docentes de instituciones educativas de Asep María, Madre y Maestra - Circa de nivel secundario de la ciudad de Arequipa, 2019*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú). Archivo didital: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10170>
- Robbins, S. (2013). Comportamiento organizacional. Décimo quinta edición. México: Pearson.
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). Administración de recursos humanos (16 ed.). México: Cengage Learning
- Stoner, J. W. (1996). Administración de Empresas Públicas. México: MC Graw Hill.

Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernández, R. (2017). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas*.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia.

Título: Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes - 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL		
¿Qué relación existe entre el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?	Establecer la relación entre el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Existe relación entre el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021		Tipo: Básica. Nivel: Correlacional. Diseño: Correlacional.
ESPECIFICAS	ESPECIFICAS	ESPECIFICAS		
¿Qué relación existe entre el mobbing y la productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?	Determinar la relación entre el mobbing y la productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Existe relación entre el mobbing y la productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Variable 1 ✓ Mobbing Dimensiones ✓ Desprestigio laboral ✓ Entorpecimiento del progreso ✓ Incomunicación o de bloqueo de la comunicación ✓ Intimidación encubierta o indirecta ✓ Intimidación manifiesta o directa ✓ Desprestigio personal Variable 2 ✓ Desempeño laboral Dimensiones ✓ Productividad ✓ Eficiencia ✓ Eficacia	 Población: 26 trabajadores Muestra: 26 trabajadores Técnicas e Instrumentos: Técnica: Cuestionario Instrumento: Inventario de acoso laboral de Leymann cuestionario sobre desempeño laboral Técnicas de Procesamiento de datos: La información se procesará utilizando el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS V.22). Se utilizará el coeficiente de Rho Spearman para el contraste de hipótesis
¿Qué relación existe entre el mobbing y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?	Determinar la relación entre el mobbing y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Existe relación entre el mobbing y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.		
¿Qué relación existe entre el mobbing y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?	Determinar la relación entre el mobbing y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Existe relación entre el mobbing y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.		

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable mobbing

Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Desprestigio laboral	5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60	Ordinal tipo Likert	
Entorpecimiento del progreso	14, 27, 32, 33, 34, 35, 37	6. No ha experimentado esa conducta en absoluto	Bajo (50 -61)
Incomunicación o de bloqueo de la comunicación	3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53	7. Ha experimentado un poco	Moderado (62 - 72)
Intimidación encubierta o indirecta	7, 9, 43, 44, 46, 47, 48	8. Ha experimentado moderada o medianamente	
Intimidación manifiesta o directa	1, 2, 4, 8, 19, 29	9. Ha experimentado bastante	Alto (73-84)
Desprestigio personal	6, 20, 21, 24, 25, 30, 31	10. Ha experimentado mucho o extremadamente	

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
		Ordinal tipo Likert	
Productividad	1,2,3,4,5,6,7	6 Totalmente en desacuerdo	Deficiente (49-63)
Eficiencia	8,9,10,11,12,13,14	7 En desacuerdo 8 Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Regular (64 - 77)
Eficacia	15,16,17,18,19,20, 21	9 De acuerdo 10 Totalmente de acuerdo	Bueno (78 - 92)

Anexo N° 03: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación

Inventario de acoso laboral de Leymann

Edad: _____ Sexo: _____ Grado: _____ Fecha: _____

Apreciado trabajador: Pido tu colaboración marcando tu respuesta a las preguntas que te presento; con la finalidad de recabar información sobre el acoso laboral en la facultad de ciencias administrativas y contables. La información es confidencial y anónima. Marcando con una (x) según tu respuesta.

No ha experimentado esa conducta en absoluto (1) - Ha experimentado un poco (2) - Ha experimentado moderada o medianamente (3) - Ha experimentado bastante (4) - Ha experimentado mucho o extremadamente (5)

N°	Ítem	Escala de Likert				
		1	2	3	4	5
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	1	2	3	4	5
2	Le interrumpen cuando habla.	1	2	3	4	5
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	1	2	3	4	5
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	1	2	3	4	5
5	Critican su trabajo.	1	2	3	4	5
6	Critican su vida privada.	1	2	3	4	5
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	1	2	3	4	5
8	Se le amenaza verbalmente.	1	2	3	4	5
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	1	2	3	4	5
10	No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	1	2	3	4	5
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	1	2	3	4	5
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	1	2	3	4	5
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	1	2	3	4	5
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	1	2	3	4	5
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	1	2	3	4	5
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	1	2	3	4	5
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	1	2	3	4	5
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	1	2	3	4	5
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	1	2	3	4	5
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	1	2	3	4	5
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	1	2	3	4	5
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	1	2	3	4	5
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	1	2	3	4	5
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	1	2	3	4	5
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	1	2	3	4	5
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	1	2	3	4	5
27	Le asignan un trabajo humillante.	1	2	3	4	5
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	1	2	3	4	5
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	1	2	3	4	5
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	1	2	3	4	5
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	1	2	3	4	5
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	1	2	3	4	5
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	1	2	3	4	5

34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	1	2	3	4	5
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	1	2	3	4	5
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	1	2	3	4	5
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	1	2	3	4	5
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	1	2	3	4	5
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	1	2	3	4	5
40	Le amenazan con violencia física.	1	2	3	4	5
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	1	2	3	4	5
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	1	2	3	4	5
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	1	2	3	4	5
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	1	2	3	4	5
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	1	2	3	4	5
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	1	2	3	4	5
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	1	2	3	4	5
49	Se someten informes confidenciales y negativos obre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	1	2	3	4	5
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	1	2	3	4	5
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	1	2	3	4	5
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	1	2	3	4	5
53	Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	1	2	3	4	5
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	1	2	3	4	5
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	1	2	3	4	5
56	Exageran sus fallos y errores.	1	2	3	4	5
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	1	2	3	4	5
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	1	2	3	4	5
59	Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	1	2	3	4	5
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	1	2	3	4	5

Cuestionario sobre el desempeño laboral

Edad: _____ Sexo: _____ Grado: _____ Fecha: _____

Apreciado trabajador: Pido tu colaboración marcando tu respuesta a las preguntas que te presento; con la finalidad de recabar información sobre el desempeño laboral en la facultad de ciencias administrativas y contables. La información es confidencial y anónima. Marcando con una (x) según tu respuesta.

Totalmente en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)

N°	Ítem	Escala de Likert				
		1	2	3	4	5
	Productividad					
1	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	1	2	3	4	5
2	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	1	2	3	4	5
3	La información relacionada con instrucciones operativas de la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.	1	2	3	4	5
4	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	1	2	3	4	5
5	Mi superior inmediato, me proporciona la información que necesito para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
6	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo haya entendido.	1	2	3	4	5
7	En la empresa se comparte los logros y desaciertos que alcanzamos a nivel corporativo.	1	2	3	4	5
	Eficiencia					
8	Intercambio información con mis compañeros para realizar tareas eficientes.	1	2	3	4	5
9	Tus superiores te solicitan que des tus opiniones, ideas y sugerencias frecuentemente.	1	2	3	4	5
10	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.	1	2	3	4	5
11	Mi superior inmediato, verifica el cumplimiento de sus órdenes.	1	2	3	4	5
12	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono lo más importante y urgente.	1	2	3	4	5
13	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la empresa, a través de mi superior inmediato.	1	2	3	4	5
14	Los trabajos que realizamos en la empresa lo realizamos empleando las directivas de gestión.	1	2	3	4	5
	Eficacia					
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego a otros.	1	2	3	4	5
16	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.	1	2	3	4	5
17	Cuando hay cambios en las prioridades de tu trabajo, me informa mi jefe inmediato.	1	2	3	4	5
18	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
19	En la empresa, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área parecen ser interpretada de distintas maneras.	1	2	3	4	5
20	Te asesoran en cómo lograr una mayor efectividad en tu trabajo personal y con otras personas.	1	2	3	4	5
21	En la empresa se prioriza el resultado del trabajo antes que el procedimiento.	1	2	3	4	5

VALIDACION DEL INSTRUMENTO



FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA	DNI: 19807450
Nivel Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA	Cargo: Docente universitario
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes	E-mail: d.mcerron@upla.edu.pe

Objetivo y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes - 2021

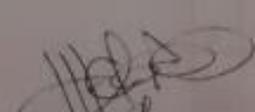
Asesores: Bach. **AQUINO OCARES, MARCO ANTONIO**
 Bach. **ONTIVEROS SULLUCHUCO, RONALD RUSBEL**

VARIABLE: MOBBIENG

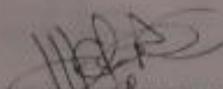
ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 - 20%				21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger información																				X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-construcciones																				X
COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																				X
METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																				X
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN		
PROMEDIO	Puntaje	
	90	90%



Mig. Miguel Anibal Cerron Aliaga
 Reg. CLAD N° 83488

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																					
I. DATOS GENERALES																					
Apellidos y nombres del experto: MIGUEL ANIBAL CERRÓN ALIAGA										DNI:		19807450									
Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA										Cargo:		Docente universitario									
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes										E-mail:		d.mcerron@upla.edu.pe									
Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes - 2021																					
Tesis/as: Bach. AQUINO OCARES, MARCO ANTONIO																					
Bach. ONTIVEROS SULLUCHUCO, RONALD RUSBEL																					
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL																					
II. ASPECTOS A EVALUAR																					
INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 – 20%				21 – 40%				41 – 60%				61 – 80%				81 – 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos																			X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus descripciones																			X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																			X	
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					
VALORACIÓN																					
PROMEDIO		Puntaje																			
		90																			
		90%																			
 Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga Reg. CLAO N° 65686																					



FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PAUL MARTINEZ VITOR	DNI: 20080863
Grado Académico: MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS	Cargo: Docente universitario
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes	E-mail: d.gmartinez@upla.edu.pe

Moebing y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes - 2021

Asistas: Bach. **AQUINO OCARES, MARCO ANTONIO**
Bach. **ONTIVEROS SULLUCHUCO, RONALD RUSBEL**

VARIABLE: **MOBBING**

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE				
		00 – 20%				21 – 40%				41 – 60%				61 – 80%				81 – 100%				
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Fue formulado con lenguaje apropiado																				X	
2. OBJETIVIDAD	Fue respondido en conductas observables																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger información																					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teorico-científicos																				X	
8. COHERENCIA	Ex coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																				X	
PUNTAJE PARCIAL																						
PUNTAJE TOTAL																						

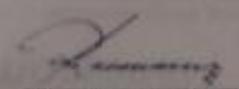
VALORACIÓN

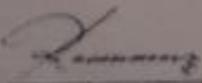
PROMEDIO	Puntaje	90%
	90	



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																																									
I. DATOS GENERALES																																									
Apellidos y nombres del experto: PAUL DENIS MARTINEZ VITOR										DNI: 20980863																															
Grado Académico: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATEGICA DE EMPRESAS										Cargo: Docente universitario																															
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes										E-mail: d.pmartinez@upla.edu.pe																															
Mobbíng y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes - 2021																																									
Tesis: Bach. AQUINO OCARES, MARCO ANTONIO																																									
Bach. ONTIVEROS SULLUCHUCO, RONALD RUSBEL																																									
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL																																									
II. ASPECTOS A EVALUAR																																									
INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE																							
		00 - 20%				21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%																							
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																				
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																																								
1. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																																								
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia																																								
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																																								
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad																																								
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para manejar la información																																								
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos-científicos																																								
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																																								
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																																								
PUNTAJE PARCIAL																																									
PUNTAJE TOTAL																																									
VALORACIÓN																																									
PROMEDIO		Puntaje																90																							
																		90%																							
																																									
Mtro. Paul Denis Martinez Vitor ADMINISTRADOR CLAD - 03489																																									

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES																						
Apellidos y nombres del experto: RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR										DNI:		19991434										
Grado Académico: MAESTRO EN DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR										Cargo:		Docente universitario										
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes										E-mail:		aricse@semipresencial.upla.edu.pe										
Título y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes - 2021																						
Asistas: Bach. AQUINO OCARES, MARCO ANTONIO																						
Bach. ONTIVEROS SULLUCHUCO, RONALD RUSBEL																						
VARIABLE: MOBING																						
ASPECTOS A EVALUAR																						
INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE				
		00 - 20%				21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%				
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia																				X	
ORGANIZACIÓN	Tiene una estructura lógica																				X	
SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad																				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																				X	
CONSISTENCIA	Responde en aspectos técnicos-científicos																				X	
COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																				X	
METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																				X	
PUNTAJE PARCIAL																						
PUNTAJE TOTAL																						
VALORACIÓN																						
PROMEDIO		Puntaje																	90%			
		90																				
																						
		Mg. Antonio O. Roca Lizarraga																				
		CLAD - 04330																				

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																																							
DATOS GENERALES																																							
Apellidos y nombres del experto:		RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR										DNI:		19991434																									
Grado Académico:		MAESTRO EN DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR										Cargo:		Docente universitario																									
Institución donde labora:		Universidad Peruana Los Andes										E-mail:		aricse@semipresencial.upla.edu.pe																									
Objetivo y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana los Andes - 2021																																							
Asistas:		Bach. AQUINO OCARES, MARCO ANTONIO																																					
		Bach. ONTIVEROS SULLUCHUCO, RONALD RUSBEL																																					
VARIABLE: GESTIÓN DE ALMACÉN																																							
ASPECTOS A EVALUAR																																							
INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE																					
		00 - 20%				21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%																					
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																																					X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																																						X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia																																						X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																																						X
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad																																						X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																																						X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos-científicos																																						X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																																						X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																																						X
PUNTAJE PARCIAL																																							
PUNTAJE TOTAL																																							
VALORACIÓN																																							
PROMEDIO		Puntaje																																					
		90																																					
		90%																																					
 Mg. Antonio O. Ricse Lizarraga C.I. 40.104.330																																							

Anexo N° 04: Confiabilidad valida del instrumento
Base de datos de la prueba piloto – Mobbing

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	4	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1

N°	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
1	1	2	3	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	4	1	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
8	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de ítems
,9276	60

Base de datos de la prueba piloto – Desempeño laboral

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	2	3	3	5
2	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	1	4	4	3	3	3	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	1	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	2	1	5	1	5	2	1	1	2	2
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	3	3
6	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3
7	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	1	5	4	3	1	4	3
8	4	5	3	5	5	4	1	5	5	4	4	1	4	5	1	5	5	2	1	1	1
9	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2
10	2	3	3	3	3	4	1	2	2	2	4	3	1	4	1	3	4	2	1	3	3

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de ítems
,85	21

N°	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
1	1	2	3	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	4	1	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
8	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
11	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	2	4	2	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	4	5	1	2	2	2	2	2
15	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
19	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2
22	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	2	4	2	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	4	5	1	2	2	2	2

Base de datos de la prueba piloto – Desempeño laboral

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	2	3	3	5
2	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	1	4	4	3	3	3	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	1	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	2	1	5	1	5	2	1	1	2	2
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	3	3
6	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3
7	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	1	5	4	3	1	4	3
8	4	5	3	5	5	4	1	5	5	4	4	1	4	5	1	5	5	2	1	1	1
9	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2
10	2	3	3	3	3	4	1	2	2	2	4	3	1	4	1	3	4	2	1	3	3
11	4	4	3	3	4	5	2	5	2	2	5	5	1	4	2	2	1	3	4	2	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	1	3	5	1	1	2	4
13	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	1	3	4	4	2	3	3
14	2	4	4	4	2	2	1	2	1	2	2	4	1	4	1	3	2	2	2	1	3
15	1	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	2	1	5	1	5	2	1	1	2	2
16	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	3	3
17	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3
18	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	1	5	4	3	1	4	3
19	4	5	3	5	5	4	1	5	5	4	4	1	4	5	1	5	5	2	1	1	1
20	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2
21	2	3	3	3	3	4	1	2	2	2	4	3	1	4	1	3	4	2	1	3	3
22	4	4	3	3	4	5	2	5	2	2	5	5	1	4	2	2	1	3	4	2	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	1	3	5	1	1	2	4
24	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	1	3	4	4	2	3	3
25	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	1	3	4	4	2	3	3
26	2	4	4	4	2	2	1	2	1	2	2	4	1	4	1	3	2	2	2	1	3

Anexo N° 06: Autorización de aplicación del instrumento

Normal

Expediente : 4963-FCAC-D-2021 (02/08/2021)
Documento : Solicitud N° 0
Asunto : Solicito autorización para aplicar cuestionarios sobre Mobbing y desempeño laboral a los trabajadores administrativos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables
De : Bach. Ronald Rusbel ONTIVEROS SULLUCHUCO

PROVEÍDO N° 7991 - 2021 - FCAC-DE - UPLA

Fecha de Proveído: 10/08/2021

Visto, pase a : Facultad de Ciencias Admin. y Cont. - Coordinación de Asuntos Administrativos, Plan. y Pres.
Para : su conocimiento y atención correspondiente

Atentamente,

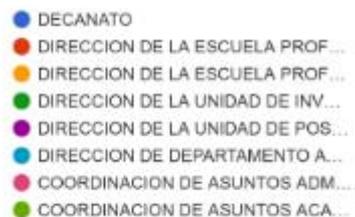
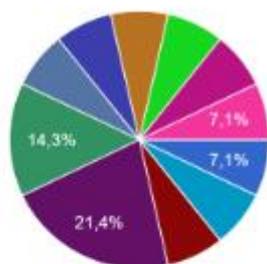
Dr. Wilber Gonzalo Vásquez Vásquez
Decano de la Facultad de CC.AA.CC.

Cc.: arch.
WGVV/vez/
Va en (2) folios

10 de Agosto del 2021

Anexo N° 07: Consentimiento informado

Oficina donde se desempeña laboralmente



CONSENTIMIENTO INFORMADO: Certifico que he sido informado(a) con veracidad y claridad respecto al ejercicio académico que se me ha invit... como colaborador de la presente investigación.



● Si

https://docs.google.com/forms/d/1O5f-dGDGBMXBDukAEEek7e4i7ZHmbqM9_WcheJq59GE/prefill