



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INFLUENCIA DEL MOBBING EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA JOSÉ ABELARDO QUIÑONES GONZALES DE
LA CIUDAD DE CHICLAYO, PERÚ-2019**

**PRESENTADA POR
RAYZA ESTEFANY TORRES MORANTE**

**ASESORA
KELLY CRISTINA VASQUEZ HUATAY**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

CHICLAYO - PERÚ

2021



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS
HUMANOS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**INFLUENCIA DEL MOBBING EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ
ABELARDO QUIÑONES GONZALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO,
PERÚ-2019.**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

RAYZA ESTEFANY TORRES MORANTE

ASESOR:

Dra. KELLY CRISTINA VASQUEZ HUATAY

CHICLAYO, PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi querida mamita Antonia, a Piggli y a mi tía Daisy por ser mis pilares en el desarrollo de este trabajo de investigación, por darme fuerza en todo momento para continuar y seguir adelante en todas las adversidades que se me presentan en mi vida.

Rayza

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso por ayudarme a culminar este trabajo de investigación y por estar conmigo en todo momento.

Agradezco a mi mami Antonia y a mi tía Daisy por su inmenso amor, apoyo incondicional durante los años de mi carrera universitaria y durante toda mi vida, ellas han influido en mi realización como profesional, sin ellas no sería posible todo lo que he podido conseguir.

A mis padres por brindarme su amor, consejos, apoyo en todo momento y haberme dado mi carrera universitaria la cual me llena de mucho orgullo.

Mi agradecimiento también a la profesora Kelly Cristina Vásquez Huatay, mi asesora de tesis por su ayuda incondicional para la elaboración y culminación de mi trabajo de investigación

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
RESUMEN.....	16
ABSTRACT.....	17
INTRODUCCIÓN.....	18
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	19
1.1. Antecedentes de la investigación.....	19
1.1.1. Antecedentes Internacionales.....	20
1.1.2. Antecedentes Nacionales.....	22
1.2. Bases teóricas.....	26
1.2.1. Mobbing.....	26
1.2.2. Desempeño laboral.....	49
1.3. Definición de términos básicos.....	58
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	62
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	62
2.1.1. Hipótesis General:.....	62
2.1.2. Hipótesis Específicas:.....	62
2.2. Variables y definición operacional.....	62
2.2.1. Variable Independiente: Mobbing.....	63
2.2.2. Variable Dependiente: Desempeño laboral.....	63
2.2.3. Matriz de operacionalización de variables.....	64
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	70

3.1.	Diseño metodológico.....	70
3.1.1.	Enfoque de investigación.....	70
3.1.2.	Alcance: Correlacional.....	71
3.1.3.	Tipo de investigación.....	72
3.1.4.	Diseño de investigación.....	72
3.1.5.	Unidad de análisis.....	72
3.2.	Diseño muestral.....	72
3.2.1.	Población.....	73
3.2.2.	Muestra.....	73
3.3.	Técnicas de recolección de datos.....	74
3.4.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	75
3.5.	Aspectos éticos.....	76
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		77
4.1	Resultados de la investigación.....	77
4.1.1.	Descripción de la muestra.....	78
4.1.2.	Confiabilidad y validez del constructo del instrumento.....	78
4.1.3.	Análisis exploratorio.....	83
4.1.4.	Análisis descriptivo de las variables.....	83
4.1.5.	Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis.....	85
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		146
5.1.	Discusión de resultados.....	146
5.2.	Generalización de los resultados.....	150
5.3.	Tabla resumen de los indicadores que más afectan a los trabajadores según los resultados obtenidos.....	152
5.4.	Propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral.....	156
CONCLUSIONES.....		169

RECOMENDACIONES	172
FUENTES DE INFORMACIÓN	173
ANEXOS	179
Anexo 1: Matriz de consistencia	180
Anexo 2: Guía de Encuesta	182
Anexo 3: Guía de Entrevista	186
Anexo 4: DESARROLLO DE GUIA DE ENTREVISTA	188
Anexo 5: Encuesta de las dimensiones del Mobbing	190
Anexo 6: Resultados de las dimensiones seleccionadas según el grado de relevancia para el estudio del mobbing	191
Anexo 7: Formato de validación de juicio de expertos	192
Anexo 8: Procesamiento de información en el SPSS versión 25	210
Anexo 9: Pruebas de Normalidad	211
Anexo 10: Tablas Cruzadas	219
Anexo 11: Fotos de aplicación de encuesta	227
Anexo 12: Resultados de revisión antiplagio	230

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1	64
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2	67
Tabla 3. Coeficiente de Interpretación de correlación	71
Tabla 4. Descripción de la muestra	78
Tabla 5 Confiabilidad de Resultados	78
Tabla 6. Variable Independiente	80
Tabla 7. Variable Dependiente	80
Tabla 8. Coeficiente de dos mitades Guttman de mobbing	82
Tabla 9. Coeficiente de dos mitades de Guttman de desempeño	82
Tabla 10 Coeficiente de Interpretación de correlación	84
Tabla 11. Relación entre mobbing y capacidad laboral	86
Tabla 12. Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales	87
Tabla 13 Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada	88
Tabla 14. Sus logros o aciertos son minimizados	89
Tabla 15. Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora	90
Tabla 16. Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabaj	91
Tabla 17. Tratan de comprometerlo con argumentos falsos	92
Tabla 18. La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo	93
Tabla 19. La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales	94
Tabla 20. Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo	95

Tabla 21. La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores.....	96
Tabla 22. En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones	97
Tabla 23. Considera que la I.E. está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo	98
Tabla 24. Relación entre mobbing y desenvolvimiento.....	100
Tabla 25. Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador.....	101
Tabla 26. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	102
Tabla 27. No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente	103
Tabla 28. Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes.....	104
Tabla 29. Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos	105
Tabla 30. En la I.E. donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias.....	106
Tabla 31. Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora	107
Tabla 32. Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo.....	108
Tabla 33. Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo	109
Tabla 34. Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador.....	110
Tabla 35. Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar actividades laborales con eficiencia	111

Tabla 36. Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros	112
Tabla 37. Relación entre mobbing y eficacia.....	114
Tabla 38. Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica	116
Tabla 39. Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo	117
Tabla 40 Recibe escritos o notas amenazadoras.....	118
Tabla 41. Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona	119
Tabla 42. Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo.....	120
Tabla 43. Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo.....	121
Tabla 44. La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales	122
Tabla 45. Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos	123
Tabla 46. Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades	124
Tabla 47 La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional.....	125
Tabla 48. La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos	126
Tabla 49. Considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumido	127
Tabla 50. Relación entre mobbing y perfil del trabajador	130
Tabla 51. Sus decisiones son siempre contrariadas	131
Tabla 52. Ha recibido amonestaciones escritas	132

Tabla 53. Ponen en duda la originalidad de su trabajo	133
Tabla 54. Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores.....	134
Tabla 55. No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo.....	135
Tabla 56. Le ponen en ridículo frente a terceras personas.....	136
Tabla 57. Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral	137
Tabla 58. Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo	138
Tabla 59. Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día	139
Tabla 60 Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos.....	140
Tabla 61. Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa	141
Tabla 62. Se considera una pieza importante de la institución donde elabora	142
Tabla 63. Relación entre mobbing y desempeño laboral.....	144
Tabla 64. Tabla cruzada de Desempeño laboral y Mobbing	145
Tabla 65. Tabla resumen de los indicadores que más afectan a los trabajadores según los resultados obtenidos	152
Tabla 66. Sesión 1: ¿Qué es el mobbing laboral?.....	162
Tabla 67 Sesión 2: El respeto y el buen trato.....	163
Tabla 68 .Sesión 3: La Inteligencia emocional.....	164
Tabla 69 Sesión 4: La Comunicación asertiva.....	165
Tabla 70. Sesión 5: Trabajamos en equipo	166

Tabla 71 Sesión 6: El Liderazgo en las organizaciones.....	167
Tabla 72 Sesión 7: La Autoestima	168
Tabla 73 Sesión 8: Las Actitudes positivas contribuyen a logro de oportunidades.....	168
Tabla 74 Matriz de consistencia	180
Tabla 75 Encuesta variable independiente mobbing	182
Tabla 76 Encuesta variable dependiente desempeño laboral.....	184
Tabla 77 Encuesta de las dimensiones del mobbing.....	190
Tabla 78 Resultados de la encuesta aplicada a 30 docentes para de la Institución Educativa Jose Abelardo Quiñonez Gonzales.....	191
Tabla 79 Prueba de normalidad de la variable independiente y dependiente	211
Tabla 80. Prueba de normalidad de las dimensiones Desprestigio laboral y capacidad laboral.....	212
Tabla 81. Prueba de normalidad de las dimensiones Entorpecimiento del progreso y Desarrollo	214
Tabla 82. Prueba de normalidad de las dimensiones Intimidación encubierta y Eficacia.....	215
Tabla 83. Prueba de normalidad de las dimensiones Intimidación manifiesta y perfil del trabajador.....	217
Tabla 84. Tabla cruzada capacidad laboral y desprestigio laboral	219
Tabla 85. Tabla Cruzada de Desarrollo y Entorpecimiento del progreso	221
Tabla 86. Tabla cruzada Eficacia e Intimidación encubierta	223
Tabla 87. Tabla cruzada Perfil del trabajador e Intimidación manifiesta	225

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensiones de acoso en el trabajo	29
Figura 2: Fases del mobbing	32
Figura 3: Actores del acoso moral(laboral)	34
Figura 4 Características del mobbing	37
Figura 5. Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales	87
Figura 6. Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada.....	88
Figura 7 Sus logros o aciertos son minimizados.....	89
Figura 8. Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora	90
Figura 9. Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo	91
Figura 10. Tratan de comprometerlo con argumentos falsos.....	92
Figura 11. La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo.....	93
Figura 12. La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales	94
Figura 13. Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo	95
Figura 14. La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores	96
Figura 15. En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones.....	97
Figura 16. Considera que la I.E. está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo	98
Figura 17. Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador	101

Figura 18. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	102
Figura 19. No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente	103
Figura 20. Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes	104
Figura 21. Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos.....	105
Figura 22. En la I.E. donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias.....	106
Figura 23. Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora	107
Figura 24. Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo.....	108
Figura 25. Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo	109
Figura 26. Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador.....	110
Figura 27. Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar actividades laborales con eficiencia	111
Figura 28. Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros.....	112
Figura 29. Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica	116
Figura 30. Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo	117
Figura 31. Recibe escritos o notas amenazadoras.....	118
Figura 32. Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona	119
Figura 33. Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo.....	120

Figura 34. Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo	121
Figura 35. La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales	123
Figura 36. Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos.....	123
Figura 37. Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades	125
Figura 38. La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional.....	126
Figura 39. La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos	127
Figura 40. Considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos	128
Figura 41. Sus decisiones son siempre contrariadas.....	131
Figura 42. Ha recibido amonestaciones escritas.....	132
Figura 43. Ponen en duda la originalidad de su trabajo.....	133
Figura 44. Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores	134
Figura 45. No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo.....	135
Figura 46. Le ponen en ridículo frente a terceras personas	136
Figura 47. Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral.....	137
Figura 48. Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo	138
Figura 49. Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día	139

Figura 50. Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos.....	140
Figura 51. Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa	141
Figura 52. Se considera una pieza importante de la institución donde elabora	142
Figura 53. Gráfico de Desempeño laboral y Mobbing	145
Figura 54. Gráfico de Normalidad de la variable Mobbing.....	211
Figura 55. Gráfico de Normalidad de la variable Desempeño laboral	212
Figura 56. Gráfico de Normalidad de la dimensión Desprestigio laboral	213
Figura 57. Gráfico de normalidad de la dimensión Eficiencia	213
Figura 58. Gráfico de Normalidad de la dimensión Entorpecimiento del progreso	214
Figura 59. Gráfico de normalidad de la dimensión Desenvolvimiento.	214
Figura 60. Gráfico de Normalidad de la dimensión Intimidación encubierta.....	216
Figura 61. Gráfico de normalidad de la dimensión Eficacia	216
Figura 62. Gráfico de normalidad de la dimensión Intimidación manifiesta	217
Figura 63. Gráfico de normalidad de la dimensión Perfil del trabajador.....	218
Figura 64. Gráfico de capacidad laboral y desprestigio laboral.....	219
Figura 65. Gráfico de Desenvolvimiento y Entorpecimiento del progreso	222
Figura 66. Gráfico de Eficacia e Intimidación encubierta	224
Figura 67. Gráfico de Perfil del trabajador e Intimidación manifiesta	225

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú – 2019. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el cuestionario como instrumento, con el que se recopiló la información respecto a las variables de estudio y poder de esta manera determinar el nivel de relación existente entre dichas variables. Para esta investigación, se diseñó un estudio de tipo descriptivo con enfoque mixto, de alcance correlacional con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 30 docentes de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales. Del análisis correlacional, se evidencia relación inversa con significancia estadística entre Mobbing y desempeño laboral con un coeficiente de correlación -0.576 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. La dirección de la relación entre las variables se debe a que ambos constructos miden aspectos distintos, es decir a medida que haya presencia de una variable en mayores niveles, la otra disminuye. Finalmente, a partir de los resultados analizados se pudo concluir que el mobbing influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú – 2019. El nivel de mobbing que se muestra en la organización es alto y su desempeño laboral es bajo. En este sentido, se recomienda a los directivos de la institución educativa establecer rutas de atención a los docentes como vías de comunicación verbal o escritas, que permitan resolución de conflictos que atenten contra la integridad física o psicológica del docente como situaciones de mobbing que puedan estar influyendo en su desempeño laboral.

Palabras claves:

Acoso laboral, mobbing, desempeño laboral

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the influence of mobbing on the work performance of the workers of the José Abelardo Quiñones Gonzales Educational Institution of the city of Chiclayo, Peru - 2019. For the development of the research, the questionnaire was used as an instrument, with which the information regarding the study variables was collected and thus be able to determine the level of relationship existing between said variables. For this research, a descriptive study was designed with a mixed approach, correlational scope with a non-experimental design. The population was made up of 30 teachers from the Institution. Educational José Abelardo Quiñones Gonzales. From the correlational analysis, an inverse relationship with statistical significance between Mobbing and job performance is evidenced with a correlation coefficient -0.576 , which is why the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted. The direction of the relationship between the variables is due to the fact that both constructs measure different aspects, that is, as there is a presence of a variable at higher levels, the other decreases. Finally, from the analyzed results, it was possible to conclude that mobbing significantly influences the work performance of the workers of the José Abelardo Quiñones Gonzales Educational Institution in the city of Chiclayo, Peru - 2019. The level of mobbing shown in the organization is high and their job performance is low. In this sense, it is recommended that the directors of the educational institution establish routes of attention to teachers as verbal or written communication channels, which allow the resolution of conflicts that threaten the physical or psychological integrity of the teacher such as mobbing situations that may be influencing their job performance.

Keywords:

Bullying, mobbing, job performance

INTRODUCCIÓN

El mobbing es conocido también como acoso moral que se da en el trabajo, suceso que en la actualidad no solo se presenta en nuestro país sino a nivel mundial y que está afectando a un número considerable de trabajadores, los cuales son víctimas de conductas agresivas y humillantes de forma recurrente y generalizada en el tiempo. Estas conductas son originadas por uno o más trabajadores de la misma institución o empresa que buscan que el agraviado renuncie a su puesto de trabajo.

En el Perú, los casos de mobbing son preocupantes, según las informaciones referidas por algunos diarios informativos de nuestro país, nos indican que el 30% de las personas dentro de una organización han sido víctimas de acoso laboral. Por ejemplo, en una encuesta realizada por Aptitus(2015) se pudo evidenciar discriminación (41%), bulling laboral (38%) y hostigamiento sexual (19%), por lo cual los especialistas recalcaron que cada año se vienen incrementando notablemente casos de hostigamiento sexual y hostilidad laboral.

El problema principal de la presente investigación se determinó a través de la siguiente interrogante: ¿Cómo influye el mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019?; como objetivo general se planteó: Determinar la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019, y como hipótesis principal se tuvo que el mobbing influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.

La presente investigación es importante porque buscó analizar el mobbing y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñonez Gonzales de Chiclayo en el año 2019, siendo el mobbing la principal causa de desánimo y bajo rendimiento de los

trabajadores quienes al no poder lidiar con estas situaciones en muchos casos se ven obligados a renunciar a su trabajo.

El presente estudio es conveniente porque permitirá a los directivos de la Institución Educativa identificar el nivel de mobbing que se ha venido dando y la repercusión en el desempeño laboral de los colaboradores, lo que les permitirá implementar estrategias que contribuyan a mejorar las relaciones laborales entre el personal de la institución educativa.

A nivel académico, la investigación que hemos realizado contribuirá como un antecedente para estudios futuros en donde consideren la relación de las variables tratadas.

Las limitaciones encontradas para la realización de este trabajo surgieron al inicio de la investigación, ya que se evidenció limitada base teórica en físico, encontrándose pocos libros y artículos del tema de investigación en librerías y bibliotecas de la localidad.

Esta investigación ha sido organizada en cinco capítulos: desarrollándose en el primer capítulo el marco teórico del tema en donde se incluyen los antecedentes de estudio, también se indican las bases teóricas así como los términos básicos; en el segundo capítulo se presenta las hipótesis y variables de estudio; presentamos en el tercer capítulo la parte metodológica de la investigación, en el cuarto capítulo se indican los resultados obtenidos en el presente estudio; y en el quinto capítulo se muestran la discusión de los resultados, las conclusiones a las que se llegó y recomendaciones del trabajo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Existen varios estudios de diversos autores que tienen relación con el tema a investigar. Los cuáles serán detallados a continuación.

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Olano (2017), en el trabajo titulado “El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito? tuvo por finalidad describir y explorar las diversas situaciones relacionadas a la presencia e intensidad de la violencia psicológica laboral, el acoso psicológico laboral y la presencia del tabú frente al acoso psicológico laboral por el personal administrativo de la empresa de turismo de Quito. La presente investigación se basó en la metodología de carácter descriptiva bajo un diseño de investigación no experimental. Para obtener datos sobre la investigación, se utilizaron dos instrumentos: una encuesta y el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). Concluyendo que el acoso psicológico laboral fue originado por los directivos de la empresa y también por los compañeros de trabajo. Además, se indicó también que las preferencias, la falta de claridad en las funciones y las tareas pueden ocasionar un descredito laboral en el trabajador, siendo algunos de los factores que facilitan la aparición del acoso psicológico como factor de riesgo laboral en la empresa.

Guzmán (2016), en la tesis titulada: “Incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores de la sede matriz de la Universidad Central de Ecuador, 2016”, tuvo como objetivo detectar la incidencia del mobbing en los funcionarios del estamento de empleados y trabajadores de la Universidad Central de Ecuador. La metodología que utilizó en la investigación fue descriptiva correlacional y diseño de investigación no experimental. La muestra de este estudio estuvo conformada por 315 empleados y trabajadores de la Universidad Central de Ecuador. Se empleó el Inventario IVAPT- PANDO, un cuestionario sobre la capacidad de afrontamiento institucional frente al acoso laboral y un cuestionario de causas desencadenantes del acoso laboral. Luego de analizar la información recabada se concluyó que el

10% de la población de empleados y trabajadores de la Universidad Central presentaron acoso laboral, y que dentro de los factores que originaron esta situación estaban las luchas de poder con el fin de mantener privilegios, provocando en la víctima aislamiento y aumento de carga laboral lo cual contribuyó negativamente al deterioro de su imagen personal.

Morales (2015), en la investigación denominada: "Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico" tuvo como objetivo hallar los factores motivacionales y ambientales (clima organizacional) que desencadenaban el mobbing y como el maestro se desenvolvía frente a situaciones que se presentaban de acoso laboral. La metodología de investigación fue de tipo descriptivo-correlacional y diseño de investigación no experimental., la población de estudio estuvo conformada por 59 trabajadores de la empresa antes mencionada. Se concluyó que el 98.33% de los participantes tenían conocimiento del protocolo a seguir en caso de sufrir alguna situación de acoso y que aún existía un 1% de maestros que no sabían a dónde acudir para buscar ayuda y desconocían los derechos que los protegían en caso de sufrir acoso psicológico laboral.

Matínez (2016), en la tesis titulada "Mobbing y otro tipo de violencias en el clima laboral universitario", tuvo como objetivo determinar la prevalencia del mobbing dentro de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Los datos recolectados para el estudio de caso fueron obtenidos de las adaptaciones hechas al instrumento "Escala de Violencia en el Trabajo" (EVT). La prueba se administró a 72 personas en total, hombres y mujeres, del área administrativa de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, específicamente en la capital del Estado. La investigación se basó en la metodología de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo no experimental. Se concluyó que existía prevalencia del mobbing dentro

de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Se identificó también que la presión constante en los trabajadores les causaba tensiones que los llevaban a descuidar su salud utilizando horarios de refrigerio y descanso para cumplir con el trabajo excesivo que en su horario normal no podían culminar y en que muchos casos dicho trabajo no era relacionado a su competencia.

Pita (2016), en la tesis de maestría denominada: “Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una Institución de Educación Superior en Colombia” tuvo como objetivo encontrar la relación entre las variables organizacionales de “Violencia y Acoso laboral”, el “Desempeño laboral” y la “Satisfacción laboral” de los empleados administrativos en una Institución de Educación Superior en Colombia. La metodología utilizada fue de tipo transeccional – correlacional, con un diseño no experimental y su muestra estuvo conformada por 87 empleados administrativos de una Institución de Educación Superior en Colombia. Se concluyó que existía una correlación significativa entre las variables de violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Molina (2018), en la tesis titulada: Mobbing y desempeño laboral en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018, indicó como objetivo determinar si existe relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los docentes del colegio adventista Americana de tipo correlacional con un diseño no experimental. La población de esta investigación estuvo conformada por 51 docentes de nivel inicial, primaria y secundaria del Colegio Adventista Americana, a los cuales se les aplicó el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60) y el cuestionario de desempeño

laboral. Los resultados obtenidos confirmaron que existía una correlación negativa y moderada entre el mobbing y la resolución de problemas en los docentes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca.

Rodríguez (2017), en la tesis titulada: “El mobbing laboral en la Institución Educativa Secundaria Politécnico Huáscar de la Ciudad de Puno”, tuvo como objetivo determinar el nivel de mobbing laboral entre los agentes educativos de la Institución Educativa Secundaria “Politécnico Huáscar” de la Ciudad de Puno durante el periodo del año escolar 2016. Para llevar a cabo la investigación se consideró a la población de estudios constituida por 24 agentes educativos de la institución en mención. La metodología empleada en esta investigación fue de tipo básica y se aplicó la ficha de observación para recoger los datos correspondientes al mobbing laboral (O). Por los resultados obtenidos se concluyó que el mobbing laboral entre los agentes educativos se presentó de manera regular en un 54,2%, lo cual fue comprobado con los resultados obtenidos de los diferentes indicadores de la ficha de observación aplicada a cada uno de los agentes educativos. Además, se evidenció que los agentes educativos no fueron conscientes de la existencia del Acoso Laboral dentro de la Institución Educativa y no se realizó la práctica de estrategias educativas para mejorar esta situación.

Gonzales (2017), en la tesis titulada:” Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo, tuvo como objetivo determinar la relación entre Mobbing y Clima Laboral en colaboradores de la Empresa Solis Ingenieros S.A.C. de la ciudad de Trujillo, la metodología de investigación estuvo basada en el diseño de estudio descriptivo-correlacional de corte transversal. La población accesible estuvo compuesta por 56 colaboradores de la empresa antes mencionada; y para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 y el cuestionario

de Clima Organizacional. Se concluyó que los niveles elevados de acoso laboral generaron un ambiente de trabajo muy denso, donde el colaborador se veía en la obligación de retirarse del grupo con quienes se relacionaba diariamente.

Morales (2017), en la tesis titulada: “Acoso Laboral y depresión en docentes de ambos sexos del nivel secundario del Distrito de Puente Piedra, 2017”, tuvo como objetivo general verificar la correlación existente entre acoso laboral y depresión en docentes, de ambos sexos, del nivel secundario de las Instituciones Educativas de Puente Piedra, basándose en la metodología de investigación descriptiva con un diseño no experimental. La muestra de estudio para esta investigación estuvo constituida por 313 docentes. Los resultados se adquirieron con el Cuestionario HPL – Hostigamiento Psicológico laboral y la escala de autovaloración de la depresión de Zung EAMD. Los instrumentos nombrados se validaron mediante una prueba piloto que fue aplicada a una muestra de 50 docentes. Se obtuvo la confiabilidad de ambas pruebas mediante el criterio de jueces. Se empleó el Coeficiente de correlación de Spearman ya que el p-valor arrojado en la prueba de normalidad es menor que 0.05. Los resultados obtenidos mostraron que existía una correlación positiva y significativa es decir a mayor Acoso Laboral mayor Depresión. Concluyendo que los maestros afectados por el acoso psicológico laboral disminuyeron su rendimiento y que un clima organizacional negativo o tenso hacía mayor la predisposición al acoso psicológico laboral entre los maestros. Por el contrario, cuanto más sano se evidenciaba el clima laboral, menor era la percepción de la disminución del rendimiento por parte del educador.

Pilcón (2016), en la investigación titulada “Hostigamiento psicológico laboral y satisfacción laboral en docentes de educación secundaria de una institución educativa estatal de Trujillo” tuvo como objetivo el estudio de la relación entre el hostigamiento psicológico laboral en docentes trujillanos en una institución

educativa estatal del nivel secundario. La metodología de investigación fue del tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 110 docentes de ambos sexos; se utilizó para la investigación el inventario de hostigamiento psicológico laboral y la escala de satisfacción laboral. Se concluyó que existía una correlación de las dimensiones: la limitación de la comunicación, desacreditación de la formación profesional del trabajador y compromiso de la salud las cuales relacionaban de forma negativa y significativa con la satisfacción laboral.

Casahuilca (2015), en la tesis titulada: “Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca – 2015, tuvo por objetivo conocer cuál es la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca -2015. La población de estudio estuvo constituida por 61 trabajadores del Centro de Salud de Chilca de ambos sexos entre nombrados y contratados. La metodología de investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. Se aplicó un cuestionario con 26 preguntas relacionadas al mobbing y 13 preguntas relacionadas al desempeño laboral, las mismas que respondieron a las hipótesis de investigación. Los resultados obtenidos indicaron que la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca fue inversa y significativa, donde el nivel de productividad fue medio y bajos niveles motivacionales hacia el trabajo y las formas más comunes del mobbing que se presentó en el Centro De Salud De Chilca se dieron de forma horizontal manifestándose en hostigamiento entre colegas que fue el más frecuente, seguido del ascendente caracterizado por el hostigamiento del personal subordinado hacia los jefes de áreas o direcciones. Concluyendo que el mobbing afecta al desempeño laboral, donde a mayor presencia de mobbing disminuye el desempeño laboral y a menor presencia de mobbing incrementa el desempeño laboral.

Cachay (2015), en la investigación denominada: “Mobbing: Rendimiento Laboral en la Municipalidad distrital de Sauce 2015”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el mobbing y el rendimiento laboral, basándose en la metodología descriptiva correlacional utilizando la teoría de Kahale y Gonzales; con una muestra de 25 trabajadores y se utilizó el instrumento de la encuesta. Se concluyó que los casos de acoso laboral habían generado la disminución de rendimiento de laboral, y se evidenció que existía una relación significativa inversa entre ambas variables.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Mobbing

1.2.1.1. Base teóricas N°1: Leyman

1.2.1.1.1. Definición de mobbing.

Leyman (1996) definió al mobbing como el fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente -a menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado -más de seis meses- sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

1.2.1.1.2. Dimensiones de acoso en el trabajo

Según Leyman (1996) las dimensiones de acoso en el trabajo o estrategias del acoso son 6:

a. Desprestigio laboral (DL):

La constituyen aquellas situaciones de hostigamiento en el centro laboral en las que se ocasiona un desprestigio o descrédito en el trabajo, pueden ser a través de la alteración en la comunicación, que se traducen en rumores y también calumnias, que tienen el objetivo claro de causar un agravio al trabajador, el cual muchas veces ve como su desempeño laboral es comparado con otros colaboradores de la empresa, solo para minimizar u ocultar sus logros.

b. Entorpecimiento del progreso:

Bloquear sistemáticamente las actividades laborales del trabajador degradándole con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido que no están de acuerdo con sus competencias.

c. Bloqueo de la comunicación (BC):

Está conformado por tácticas relativas al bloqueo de la comunicación dentro y fuera de la organización.

d. Intimidación encubierta (IE):

En este grupo de estrategias, se encuentran las ofensas y amenazas ocultas dirigidas al trabajador, que no son descubiertas con facilidad, sin poder detectar a los responsables.

e. Intimidación manifiesta (IM):

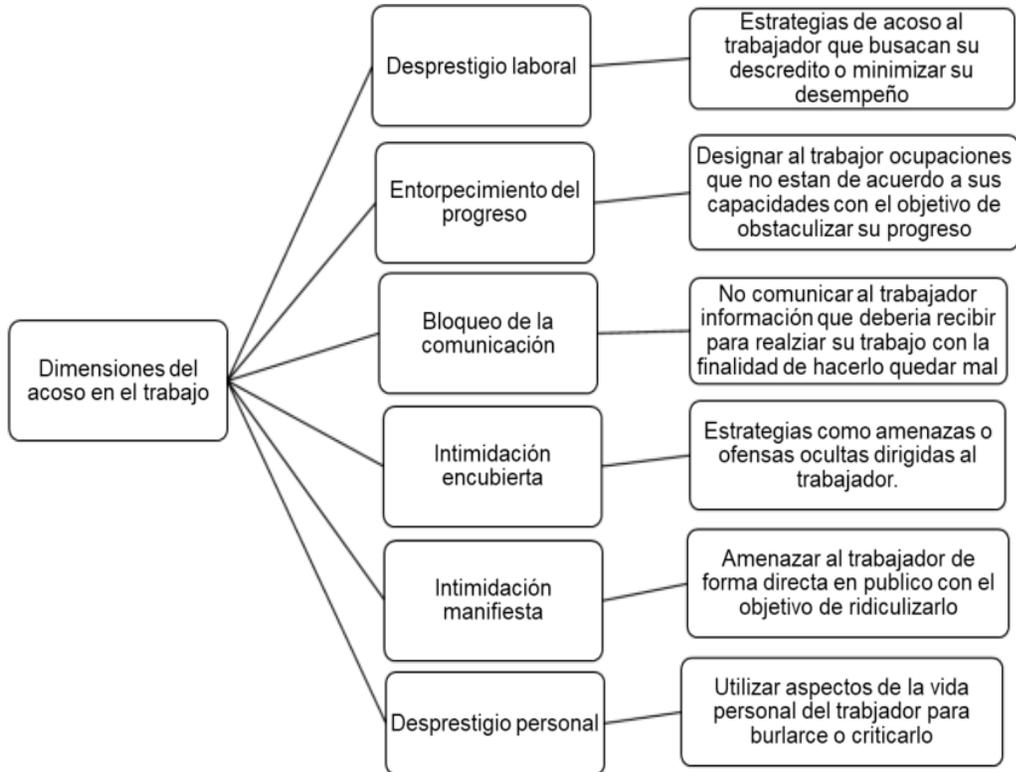
Hace referencia a las estrategias donde se producen amenazas de forma directa, además se realizan en pleno público, que pueden ser verbalmente con el objetivo de hacer sentir ridículo a la víctima.

f. Desprestigio personal (DP):

La componen las estrategias relacionadas al desprestigio de la vida privada de la víctima, lejos de la vida laboral, por medio de la crítica, mofa y burlas de su manera de ser vivir y pensar de la víctima.

Figura 1:

Dimensiones de acoso en el trabajo



Fuente: Leyman(1996)

Nota: Como podemos ver en la Figura 1 las dimensiones en el trabajo son 6

1.2.1.1.3. Fases del Mobbing

Leyman (1996), ha desarrollado a partir de sus experiencias cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos.

a. Fase de conflicto

En esta fase la víctima aun no detecta bien el carácter violento del acosador, por lo cual no constituye propiamente acoso psicológico y suele durar muy poco tiempo. En muchos casos se presentan conflictos interpersonales en la empresa a consecuencia de la existencia de personas y grupos que tienen objetivos e intereses distintos e incluso contrarios, pudiendo provocar altercados, choques y hasta roces entre trabajadores, situaciones que pueden ser consideradas en un primer momento intrascendentes, pero en sí serán el comienzo de lo que se convertirá en una situación de acoso en el trabajo, es decir se puede considerar la primera piedra en donde se construirá el edificio del mobbing. En esta fase las víctimas sitúan el “incidente crítico”, aquel que marca un antes y un después y que se recuerda como el acontecimiento que muy lejos de solucionarse a través del diálogo supuso un cambio en los comportamientos habituales.

b. Fase de mobbing o de estigmatización

En esta fase el acosador sistemáticamente y durante un tiempo prolongado pone en ejecución todo un plan de hostigamiento en su víctima a través de conductas perversas, cuyo fin es ridiculizar y aislar socialmente a la víctima, esta segunda fase ya es considerada propiamente mobbing.

A la víctima le cuesta creer lo que está sucediendo llegando incluso a minimizar la situación que está viviendo ante la negación o poca credibilidad del fenómeno por el resto del grupo de trabajadores de la institución a la que pertenece. La duración de esta fase suele ser prolongada en el tiempo ya que va a ir estigmatizando a la víctima e incluso con la colaboración y participación del entorno.

c. Fase de Intervención desde la empresa

Lo que al inicio era un conflicto que solo era conocido básicamente por los miembros del grupo al que pertenece la víctima llega a trascender a los directivos de la empresa, para tratar de resolver esta situación se pueden poner en práctica la solución positiva del conflicto (emplea mecanismos preventivos), o una solución negativa del conflicto (la víctima es considerada como el problema al cual se debe combatir)

d. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral

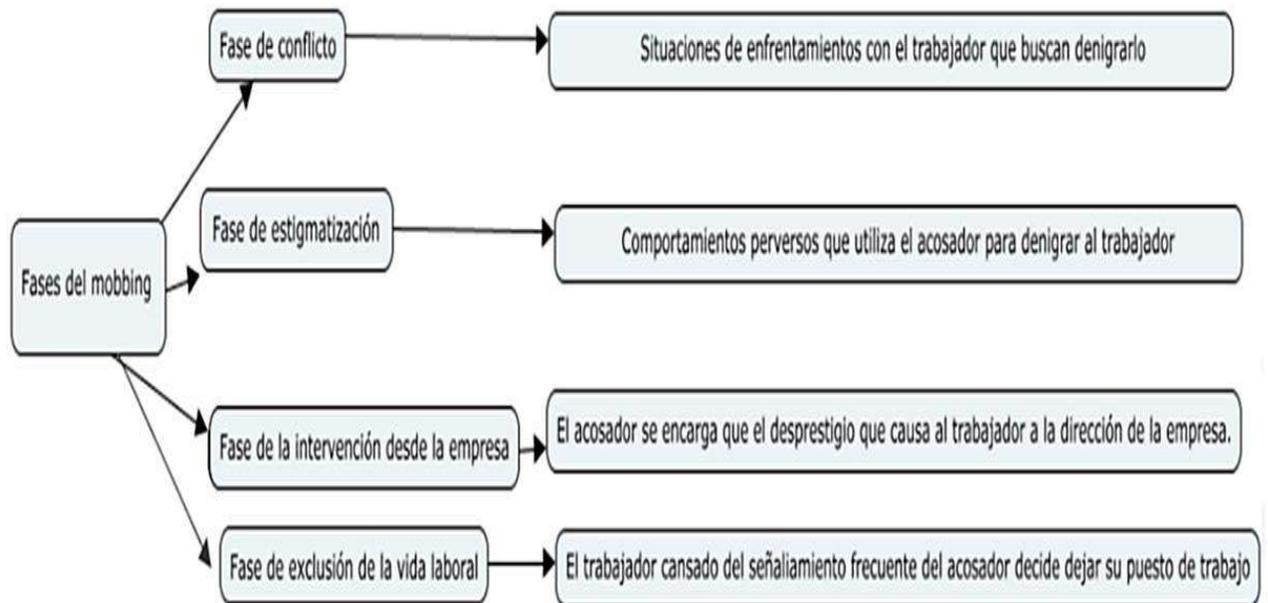
En esta esta última fase suele evidenciarse que la víctima después de haber vivido muchas situaciones de mobbing, experimentando un constante maltrato psicológico y a veces también físico se ve obligada a abandonar su puesto de trabajo. Suelen presentarse también casos en que la persona hostigada debido a su enorme necesidad de trabajo decide soportar el mobbing estoicamente en su puesto de labores lo que le puede provocar consecuencias muy negativas para su salud física como mental. En los casos más extremos los trabajadores/as acosados pueden llegar al suicidio.

Cuando las demás fases fallan y no se toman las medidas adecuadas y la persona ya está muy cansada a nivel psicológico, el trabajador ya no puede con tanto hostigamiento y se aísla voluntariamente para no seguir sufriendo, o lo aíslan desde la empresa para evitar que manifieste la situación que está viviendo al resto de trabajadores

Lo ideal para buscar una solución o mitigar el martirio que vive el trabajador acosado sería realizar un cambio de puesto de trabajo que en muy pocos casos se ejecuta.

Figura 2:

Fases del mobbing



Fuente: Leyman(1996)

Nota: Como podemos ver en la Figura 2 las fases del mobbing son 4

1.2.1.2.Base teóricas N°2: Hirigoyen

1.2.1.2.1. Definición de mobbing.

Hirigoyen (2001), manifiesta que el acoso laboral es “todo proceder abusivo (actitud, palabra, gesto o comportamiento) que al ser repetido con frecuencia o de forma sistemática atenta contra la dignidad o integridad física o psicológica de una persona, degradando el ambiente laboral o poniendo en peligro su puesto de trabajo.

1.2.1.2.2. Los actores del acoso moral

a. La víctima

Hirigoyen (1998), afirma que las víctimas no son personas afectadas de alguna patología o consideradas débiles como los hostigadores quieren hacer creer, al contrario, el acoso tiene su inicio cuando la víctima reacciona contra el autoritarismo de su jefe inmediato y no se deja doblegar. Su capacidad de resistir a la autoridad a pesar de las presiones constantes que recibe es lo que lo conducirá a vivir situaciones frecuentes de mobbing laboral.

b. La empresa

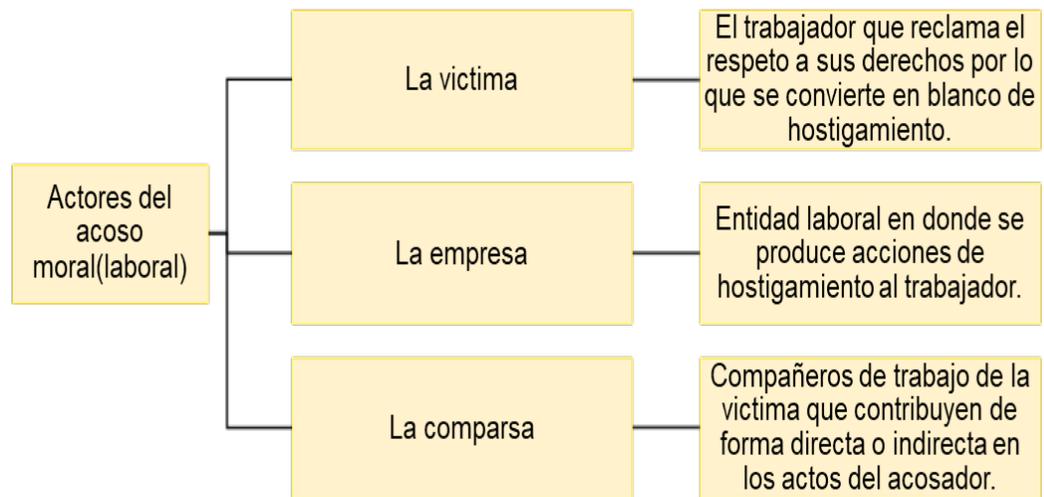
Hirigoyen (1998) afirma que existen determinados entornos organizativos que por sus características incrementan las posibilidades de que en su interior se produzcan acciones de hostigamiento, a través de procedimientos perversos. Existen formas de organización que pueden ser en sí mismas dañinas, pues es aquí donde el hostigador encuentra las condiciones a su favor para agredir a otra persona intentando a toda medida su aniquilación sin que nadie lo pueda frenar ni descubrir., ya que trata de que sus acciones siempre queden impunes.

c. La comparsa

Hirigoyen (1998) manifiesta que con este término se refiere a aquellos compañeros de trabajo de la víctima, que sin estar involucrados en el acoso de una manera directa participan en él, y puede ser de manera activa, reproduciendo los actos del acosador principal por que la víctima les cae mal y encuentran una oportunidad para molestarla o también para sumar puntos con sus jefes. Pero también están los compañeros de trabajo que presentan una actitud pasiva frente a las injusticias que son testigos, movidos por la comodidad o el miedo. Todos ellos son los cooperantes sin los cuales el acoso no podría continuar durante mucho tiempo.

Figura 3:

Actores del acoso moral(laboral)



Fuente: Hirigoyen (1998)

Nota: Como podemos ver en la Figura 3 los actores del acoso moral(laboral)son tres.

1.2.1.3. Base teóricas N°3: Piñuel

1.2.1.3.1. Definición de mobbing.

El acoso moral(mobbing), consiste en el permanente y deliberado maltrato verbal y psicológico que recibe un trabajador por parte de uno o varios compañeros, que presentan una conducta cruel con el objetivo de lograr su destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes métodos (Piñuel y Oñate, 2006).

1.2.1.3.2. Objetivo del mobbing.

Piñuel (2004), considera que es fundamental indicar que la finalidad de este fenómeno consiste en amedrantar, intimidar, y destruir intelectual y emocionalmente a la víctima, y finalmente lograr que está en muchos casos termine dejando su puesto de trabajo debido a las conductas que el acosador ejerce de manera permanente sobre ella.

El hostigador, aprovecha en muchos casos situaciones que experimenta la organización como reducción de costes, reorganización, burocratización, cambios vertiginosos, etc. para encaminar una serie de impulsos y tendencias dirigidas a dañar a su víctima.

1.2.1.3.3. Características del Mobbing

a. Las características del mobbing según Piñuel (2001) son las siguientes:

- Es sistemático por lo que las acciones son siempre similares y a través del tiempo van conformando un estilo autoritario.
- Es persistente, porque los hechos que se realizan con el fin de incomodar a la víctima son de tipo repetitivo en las formas y tiempo.
- La víctima siempre es la parte más débil en la relación al atacante, el cual es el que ejerce el poder y lo utiliza de forma discreta para alcanzar su objetivo y tiene la posibilidad de hacerlo discrecionalmente por lo que sus agresiones suelen ser camufladas.
- La presión psicológica que ejerce el hostigador con el poder que tiene sobre la víctima le ocasiona miedo y desvalorización en su trabajo.
- El objetivo final es lograr un ambiente laboral inestable poco atractivo, conflictivo para alejar a su víctima de su puesto de trabajo u obligarla a renunciar.
- El mobbing es considerado como una expresión grave ya que se puede llegar hasta a lanzar a la víctima injurias de distinto tipo lo que puede lesionar su autoestima y disminuir su valor. Son pocos los casos que se han reportado que llegan hasta la agresión física.
- El mobbing no es una enfermedad, es un comportamiento perturbador y cruel, que trae como consecuencia en quienes son acosados, estrés, enfermedades psicosomáticas, que afectan su salud y su tranquilidad en su centro laboral.

b. Las acciones más típicas de este comportamiento son:

- Discriminarla

- Atacar todo lo que hace
- Hacer ver a la persona como extraña o rara en su entorno laboral y otras tantas acciones de esta naturaleza.
- Abrumar a la víctima con tareas
- Asignarle tareas de difíciles de realizar
- No permitirle hablar en reuniones trabajo
- Ridiculizarla en público
- Resaltar permanentemente los malos resultados de su tarea
- Asignarle tareas que no están de acuerdo a su competencia.
- Marginarla delante de sus compañeros o de terceros
- Aislarla de las decisiones
- Ignorarla
- No contestarle el saludo
- Manifestar favoritismo por otros compañeros.
- Hacer comparaciones en descrédito de su reputación

Figura 4

Características del mobbing



Fuente: Piñuel (2001)

Nota: Como podemos ver en la Figura 4 las principales características del mobbing son las que se indican.

1.2.1.3.4. Frecuencia y duración del Mobbing

Piñuel (2003) establece que un 25% de los trabajadores norteamericanos han pasado o pasaran a lo largo de sus carreras profesionales el acoso psicológico. No hay instituciones ni situaciones específicas determinadas para que se dé el fenómeno mobbing , se indica que éste suele manifestarse con más frecuencia en empresas con un gran número de trabajadores (más de 50 empleados/as), especialmente en universidades, hospitales y empresas desorganizadas, con un organigrama poco claro y con muchos mandos intermedios. Aquellas empresas donde no existe un diseño claro de promoción profesional y en donde los puestos de responsabilidad y poder están sometidos.

El acoso laboral está afectando a muchos trabajadores en todo el mundo. Se desconocen las cifras exactas posiblemente sean tan grandes que es difícil imaginarlas.

Es difícil cuantificar con exactitud este fenómeno, por lo que cada investigador maneja cifras diferentes ya que, en primer lugar, el acoso no se encuentra claramente definido; y, en segundo lugar, las cifras se calculan a partir de autoinformes. Muchas personas que dicen haber sido acosadas, probablemente no lo hayan sido, ya que en muchos casos se confunde el acoso laboral con el estrés.

Este problema está tomando una gran importancia a nivel mundial ya que no solo está afectando a la persona que lo padece sino se está convirtiendo en un problema social.

1.2.1.3.5. Tipos de mobbing

1.2.3.5.1. Acoso vertical

Piñuel (2001) menciona que el acoso vertical es el que se da desde las diferentes posiciones jerárquicas Empleador-Empleado, Empleado- Empleador.

- ✓ **Acoso vertical descendente o bossing:** El acoso es ejercido por el superior jerárquico contra un trabajador o trabajadora. Este caso es el más frecuente, el sujeto acosador se desempeña como jefe de la víctima, quien está subordinada a él. El acosador utiliza vejaciones, amenazas, insultos, en público o privado haciendo uso de su autoridad y jerarquía para marginar a la víctima o dejarla sin trabajo que realizar o para darle trabajos distintos a su competencia que le generaran malestar , controlando de manera mal intencionada el desempeño laboral de la víctima.

Cuando un jefe ejerce acoso laboral en contra de su(s) subordinado(s). Esto, abusando de posición de superioridad, y mediante diversas acciones: Asignación de una sobrecarga laboral, rechazo a las iniciativas del empleado, represión en público, amenazas de despido en caso no se cumplan los objetivos trazados, entre otros.

- ✓ **Acoso vertical ascendente** Es el menos habitual y se ejerce desde un puesto inferior contra un cargo superior. En este caso, se presenta la agresión por parte de uno o varios trabajadores u subordinados hacia el jefe o superior inmediato. Esta forma de mobbing es poco común suele ocurrir cuando por algún motivo en las organizaciones colocan en cargos superiores a personas ajenas a la empresa y su gestión no es aceptada por los trabajadores porque ellos deseaban cubrir ese cargo. Puede suceder también cuando los subordinados protestan ante la conducta arrogante, parcializada y autoritaria de un jefe.

- ✓ **Acoso horizontal:** Es el que se produce entre compañeros de trabajo con la misma categoría o nivel jerárquico. Cuando el mobbing se da entre personas o grupos de personas de cargos iguales.

Las causas que pueden originar este tipo de hostigamiento son muchas:

- Un grupo de trabajadores intenta forzar a otro trabajador reticente a conformarse con normas implícitas fijadas por la mayoría.
 - Enemistad personal o inquina de uno o varios de los compañeros.
 - Un grupo de trabajadores la toma con uno o varios de los compañeros por “falta de trabajo” o aburrimiento.
 - Se arremete contra una persona débil, o que presenta defectos físicos para dar pase a la agresividad constante.
 - Se produce la agresión por diferencias que se tienen con respecto a la víctima relacionadas a la religión, edad, raza o sexo.
- ✓ **Acoso mixto:** Se combinan varios tipos de acoso durante la agresión u hostigamiento laboral. Participan por lo general conjuntamente los superiores y compañeros de trabajo. Se origina generalmente cuando la víctima presenta destacadas competencias y habilidades en su puesto de trabajo lo que representa una amenaza real para el grupo victimario.

1.2.3.5.2. El mobbing y los efectos en la salud física

Según Piñuel (2001), la alteración de la salud física originada por el acoso psicológico laboral se puede agrupar en 6 grupos de efectos perniciosos:

- ✓ Hiper reacción psíquica como efectos cognitivos
- ✓ Síntomas de estrés psicósomáticos.
- ✓ Síntomas de desajuste del Sistema Nervioso Autónomo
- ✓ Desgaste físico, como síntoma producido por estrés mantenido durante mucho tiempo
- ✓ Trastornos del sueño
- ✓ Debilidad y cansancio.

Esta relación de enfermedades psíquicas, puede provocar graves consecuencias encaminadas a un resultado más trágico como es el suicidio cuyo desenlace proviene de una situación de acoso psicológico laboral permanente.

1.2.3.5.3. El mobbing y la organización empresarial

Según Piñuel (2001), el mobbing repercute también de forma negativa sobre la organización empresarial, dañando la imagen de la misma, aumentando el nivel de ausencia, afectando a la calidad y productividad de la misma, lo que ocasiona considerables costes sociales como también a la empresa.

1.2.1.4. Base teóricas N°4: Arbonés

1.2.1.4.1. Definición de mobbing.

Según Arbonés (2014), el acoso laboral es una tensión sutil aplicada con actos de violencia psicológica en dosis pequeñas, con el objetivo de llevar a la muerte moral a un trabajador.

1.2.1.4.2. El acoso laboral en función de su procedencia

Según Arbonés (2014), en función de la procedencia, se puede decir que la conducta violenta puede estar dirigida desde la jerarquía, de los compañeros de trabajo o de los subordinados, distinguiéndose así el acoso laboral ascendente, descendente, horizontal y mixto.

- ✓ **Acoso laboral descendente:** El acoso moral descendente, también es denominado como acoso empresarial, ya que ejerce una presión laboral desde una posición de poder que presume el sujeto activo frente al pasivo, sin tener la necesidad de una coalición con otras personas de la empresa, puesto que la posición jerárquica facilita plenamente el hostigamiento.
- ✓ **El acoso moral ascendente:** Lo ejercen uno o varios subordinados sobre aquel que ostenta un cargo jerárquico superior en la organización; generalmente suele producirse cuando alguien externo a la empresa ingresa ocupando un puesto en un rango laboral superior o cuando un trabajador es promovido a un puesto de confianza o de responsabilidad mayor.
- ✓ **El acoso moral horizontal:** Se da entre aquellos trabajadores con puestos iguales o similares dentro de la organización de la empresa. Si bien realmente no se ejerce un poder jerárquico, pero sí un constante poder psicológico.

La protección del trabajador acosado en estos casos no podrá buscarse en la figura del empresario, ya que es nula. Sin embargo, la responsabilidad del acoso debe recaer sobre el empresario o cargo de la empresa persona física y sobre la empresa persona jurídica.

- ✓ **Acoso laboral mixto:** El acoso laboral mixto es aquel en el que participan trabajadores que están ocupando un cargo superior jerárquico y compañeros de trabajo del mismo rango, o también se combinan al mismo tiempo personas de rango jerárquico superior, compañeros o subordinados.

1.2.1.4.3. El acoso laboral en función de la intencionalidad del acosador

Arbonés (2014) manifiesta la existencia de cuatros tipos de acoso laboral teniendo en cuenta la intencionalidad del acosador, los cuales son el acoso laboral estratégico, de dirección, perverso y disciplinario.

✓ **El acoso laboral estratégico:**

Corresponde a la táctica de la empresa, teniendo como fin que la victima de forma voluntaria cancele su contrato de trabajo, para así no tener que pagarle la indemnización correspondiente por despido injustificado. Se le conoce también como acoso laboral institucional.

✓ **El acoso laboral de dirección:**

Puede tener una variada finalidad, como puede ser, por un lado, minimizar cada vez más los recursos humanos para así reducir los costes de personal; o, por otro lado, buscar la salida de aquel trabajador que sobresale de forma brillante y es visto como un líder por considerar que este puede arrebatar la credibilidad al superior jerárquico.

✓ **El acoso laboral perverso:**

Este tipo de acoso no tiene una razón ni objetivo laboral, sino que se basa en la personalidad manipulativa y hostigadora del acosador. El acosador cuenta con un perfil que es seductor, lo que hace que rápidamente se gane la confianza de la víctima, y de los demás trabajadores para obtener datos relevantes sobre la situación personal, familiar y profesional de la víctima con la intención de usarla a su conveniencia para hacerle daño. Este tipo de acosador suele

llevar a cabo el mobbing frente a la víctima y sin testigos, suele amenazarla o chantajearla si no hace lo que él le solicita.

El objetivo de este tipo de mobbing es destruir psicológicamente a la víctima, humillándola y aislándola, y es uno de los que deja más secuelas en la persona hostigada. Es un tipo de mobbing muy perjudicial que suele ser entre compañeros de trabajo y es el más difícil de impedir. porque el acoso no puede solucionarse implantando estrategias de trabajo mientras que la persona que acosa siga en la organización, por ello la única solución es que el acosador sea despedido o trasladado a otro centro laboral.

✓ **El acoso laboral disciplinario:**

Es una estrategia que generalmente lo utiliza el acosador para generar miedo tanto en la víctima como entre sus compañeros advirtiéndoles los que les puede pasar si actúan de la misma manera del acosado. El acosador castiga a los que no cumplen sus órdenes. creando un clima laboral en el que nadie se atreve a llevar la contraria al superior.

Este tipo de mobbing suele darse contra las personas cuyo perfil profesional sobrepasa al del acosador.

1.2.1.5. Base teóricas N°5: Lugo

1.2.1.5.1. Definición de mobbing

Lugo (2017), hace referencia respecto a la definición que realiza la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en la cual se dice que el Mobbing se reconoce como “la acción verbal o psicológica de índole sistemática, persistente por la que en el lugar de trabajo una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”

En resumen, se debe entender que el fenómeno de Mobbing tiene que ver con el acoso laboral al que se ve sometido un trabajador por parte de otro colaborador o un grupo formado en sí del mismo nivel

jerárquico o no, los cuales emplean un comportamiento hostil hacia la víctima utilizando de manera agresiva y ofensiva palabras, conductas, hechos de manera constante y prolongada de tiempo hasta seis meses, que provoquen al trabajador estrés, miedo, humillación, y daños psicológicos o físicos, hasta lograr su exclusión del grupo de trabajadores o de su lugar de trabajo en su totalidad (Lugo, 2017)

1.2.1.5.2. Tipología del mobbing

Lugo (2017), clasifica el acoso laboral en tres niveles conforme al sujeto activo.

- a) Horizontal, cuando se realiza entre compañeros del ambiente de trabajo, los sujetos activo y pasivo tienen la misma jerarquía ocupacional.
- b) Vertical descendente, cuando ocurre por un superior jerárquico de la víctima.
- c) Vertical ascendente, éste ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado.

1.2.1.5.3. Formas de expresión del acoso laboral

Lugo (2017), menciona las siguientes formas de expresión del acoso laboral:

a) Medidas organizacionales.

- ✓ Designar los trabajos peores o más degradantes.
- ✓ Designar trabajos innecesarios, monótonos o repetitivos, sin valor o utilidad alguna.
- ✓ Designar tareas por debajo de sus habilidades o competencias habituales.
- ✓ No asignar ningún tipo de trabajo.
- ✓ Exceso de trabajo (presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir).
- ✓ Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación.

b) Aislamiento social.

- ✓ Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de los compañeros.

- ✓ Traslado a un puesto de trabajo aislado.
- ✓ Ignorar a la persona o no dirigirle la palabra.
- ✓ División entre compañeros de trabajo al enfrentarlos o confrontarlos.

c) Ataques a la vida privada de la persona.

- ✓ Críticas constantes a la vida privada o íntima de la víctima.
- ✓ Terror a través de llamadas telefónicas.
- ✓ Atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades.
- ✓ Burlarse de algún defecto personal.
- ✓ Imitar los gestos o la voz de la víctima.
- ✓ Ataques a las actitudes y creencias políticas y/o religiosas.
- ✓ La descalificación de la apariencia, forma de arreglo y de vestir de la persona con gestos de reprobación o verbalmente.

d) Violencia física.

- ✓ Amenazas de violencia física.
- ✓ Maltrato físico.

e) Agresiones verbales.

- ✓ Gritar o insultar.
- ✓ Críticas permanentes al trabajo de las personas.
- ✓ Amenazas verbales.

f) Agresiones psicológicas

- ✓ Mortificar a otros miembros del personal con críticas negativas incesantes o privar de responsabilidades a los trabajadores que muestren grandes competencias o aptitudes profesionales.

- ✓ Evaluar su trabajo de forma inequitativa o de forma sesgada.
- ✓ Desvalorizar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros.
- ✓ Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- ✓ Menospreciar o menospreciar personal o profesionalmente a la persona.
- ✓ Ningunear, ignorar, excluir, fingir no verle o hacerle “invisible”.
- ✓ La descalificación en privado y en público de cualquier cosa trascendente o intrascendente que diga la persona acosada.
- ✓ La constante invitación a desarrollar otra actividad en otro centro de trabajo.
- ✓ Las sesiones de amplia duración, dos horas mensual o bimestralmente, en las que se tensiona a la víctima de acoso en todo sentido, con frases como “no sirves para el trabajo”, “qué haces aquí”, que cuando te mandan llamar ya sabes para qué y cuánto va a durar, con lo que te discapacitan laboralmente.

1.2.1.5.4. Daños por el acoso laboral que afectan a las víctimas, físicos y psíquicos

Estrés, ansiedad, depresión, frustración, impotencia, insomnio, fatiga, disminución de la autoestima, humillación, cambios en el comportamiento.

También se genera aislamiento, deterioro de las relaciones sociales, enfermedades físicas y mentales, úlcera, suicidio, hábitos adictivos, entre otras (Lugo, 2017).

1.2.2. Desempeño laboral.

1.2.2.1. Base teóricas N°1: Robbins y Timothy

1.2.2.1.1. Definición de desempeño laboral

Según Robbins y Timothy(2013),el desempeño laboral es el proceso competente relacionado a la calidad de servicio o de trabajo que ofrece la persona dentro de la organización donde labora, el cual contribuye para el logro de los objetivos propuestos en la empresa, generando en el trabajador un desarrollo de sus funciones con motivación y satisfacción laboral.

En las organizaciones el desempeño define la productividad laboral, aquí entran a tallar desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, es decir, la capacidad que debe tener un trabajador para hacer, elaborar, producir, y concluir un trabajo de buena calidad en el menor tiempo posible, estando siempre monitoreado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones.

1.2.2.1.2. Dimensiones del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013),las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- ✓ **Capacidad laboral:** La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.
- ✓ **Desenvolvimiento:** Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que

los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal

- ✓ **Eficacia:** Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.
- ✓ **Perfil del trabajador:** Determinado a través del comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa.

1.2.2.1.3. Objetivo del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013), el objetivo general es precisar las necesidades que la organización necesita para seguir creciendo. Por tal motivo, se detectan necesidades de capacitación y desarrollo para dar conocimientos a los trabajadores y puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficaz posible. Por último, brindan retroalimentación a los trabajadores sobre la estructura en que la empresa distingue su desempeño, esto con frecuencia sirve como base para la entrega de beneficios.

1.2.2.1.4. Métodos para evaluar el desempeño laboral

Según Robbins y Timothy (2013), los métodos de la evaluación de desempeño varían de una organización a otra porque cada una tiende a construir su propias políticas y sistemas para evaluar el desempeño de las personas.

✓ **Método de escalas Gráficos:**

- ✓ Es el más frecuente por su sencillez. Este procedimiento mide el cumplimiento de las personas con factores ya definidos; sin embargo, un inconveniente respecto a este método es que está sujeto a errores ya que cada persona de acuerdo a su campo psicológico percibe e interpreta las situaciones, esta interferencia subjetiva y personal lleva a muchos evaluadores al efecto de los estereotipos, por los cuales los evaluadores consideran que un empleado sobresaliente es óptimo en todos los factores.

✓ **Método de elección forzada**

Se basa en evaluar el desempeño personal por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada grupo está compuesto por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe elegir una o dos alternativas que expliquen mejor el desempeño del trabajador, por eso se llama “elección forzada”.

✓ **Método de investigación de campo**

- ✓ El método consiste en que el superior realiza la evaluación del desempeño con la asesoría de un experto en la rama. El experto tendrá la misión de acudir a cada área para hablar con los jefes sobre el desempeño de sus colaboradores; a ello se debe el nombre de investigación de campo.

✓ **Método de incidentes críticos**

Es un método sencillo de evaluación; se basa en que la actitud del ser humano tiene peculiaridades extremas, es decir es capaz de generar resultados positivos y exitosos o negativos que pueden llevar al fracaso. Se apropia de características ubicadas dentro de las que son de extremo positivas o negativas; las características positivas deben desarrollarse y emplearse mientras que las negativas deben eliminarse o reformarse.

✓ **Métodos de frases descriptivas**

Este método difiere solo del método de elección forzada en que no es imprescindible escoger las frases. El evaluador destaca las frases que califican el desempeño del personal de manera positiva y las que muestran el desempeño de forma negativa. Estos métodos se pueden aplicar a través de un ordenamiento grupal o individual, lo cual hace que la evaluación sea enfocada en el logro de los objetivos organizacionales.

1.2.2.2. Base teórica N°2: Chiavenato (2000)

1.2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Chiavenato (2000), menciona que el desempeño laboral es la forma de comportarse del trabajador en el ambiente laboral, teniendo en cuenta sus objetivos individuales como también los que fija la empresa. Tales comportamientos y necesidades que busca el personal siempre van a influir en los resultados de la organización, respondiendo a las amenazas y pertinencias de la economía.

1.2.2.2.2. Elementos que influyen en el desempeño laboral

Chiavenato (2002), expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como:

La actitud, la disciplina, la responsabilidad, la discreción, la iniciativa, habilidad de seguir, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, exactitud, cantidad, calidad, así como también trabajo en equipo y liderazgo.

1.2.2.2.3. Evaluación del desempeño humano

Chiavenato (2000) menciona que la evaluación del desempeño es una constante apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Una evaluación es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones. Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa, etc.

1.2.2.3. Base teórica N°3: Campbell (1990)

1.2.2.3.1. Definición de desempeño laboral

Campbell (1990), definió el desempeño laboral como cualquier conducta cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, bajo el control del individuo, graduable en términos de habilidad y relevante para las metas organizacionales.

1.2.2.3.2. Dimensiones del desempeño laboral

Campbell (1990) menciona que son cinco las dimensiones para la variable desempeño laboral:

- ✓ Dominio de tarea específica de empleo,
- ✓ Demostración de esfuerzo,
- ✓ Disciplina personal,
- ✓ Ayudando a otros
- ✓ Mostrar escrupulosidad organizacional.

1.2.2.3.3. Características del desempeño laboral

Para Campbell (1990) las características del desempeño laboral son:

- ✓ El desempeño laboral debe ser definido en términos de comportamientos, no de resultados.
- ✓ El comportamiento en la organización incluye sólo los comportamientos que son relevantes para el logro de las metas de la organización
- ✓ El desempeño laboral es multidimensional.

1.2.2.3.4. Determinantes directos del desempeño laboral

Campbell (1990), propuso tres determinantes directos del desempeño laboral:

- ✓ Conocimiento declarativo (CD) => comprensión de lo que se necesita para la tarea
- ✓ Habilidades y conocimiento procedimental (HCP) => tener conocimiento referente a como se va a desarrollar la tarea
- ✓ La motivación (M) => Son condiciones responsables que influyen en las variaciones en intensidad, calidad y dirección de la conducta.

1.2.2.3.5. Tipos de medidas del desempeño

Campbell (1990), considera 3 tipos de medidas de desempeño:

- ✓ **Las medidas objetivas:** Hace referencia a datos que pueden ser cuantificables de los resultados del trabajo tales como fabricación, volumen de ventas y el número de documentos.
- ✓ **Las medidas de juicio:** Esta evaluación es realizada teniendo en cuenta la efectividad de la conducta laboral de un individuo; este juicio lo realizan los supervisores dentro del contexto de la evaluación del desempeño.
- ✓ **Las medidas de personal:** Esta referida a la medición que se encuentra en el archivo de personal la cual incluye un historial del trabajador referida a ausencias, accidentes, impuntualidad, tasa de avance, acciones disciplinarias y recomendaciones de la conducta meritoria.

1.2.2.4. Base teórica N°4: Snell y Bohlander (2013)

1.2.2.4.1. Definición de desempeño laboral

Snell y Bohlander (2013), definen al desempeño laboral como una parte fundamental de los procedimientos de administración del desempeño, es el resultado de un proceso anual o bianual en el que un gerente evalúa el desempeño de un trabajador en relación a los requerimientos de su puesto utilizando la información obtenida para indicarle a la persona dónde se necesitan mejoras y por qué.

1.2.2.4.2. Dimensiones del desempeño laboral según Snell

Snell y Bohlander (2013) considera cinco dimensiones del desempeño laboral:

✓ **Conocimiento del trabajo:**

Esta dimensión consiste en como el colaborador comprende todas las fases de su trabajo y asuntos relacionados a ello.

✓ **Iniciativa**

Es la capacidad para crear, dar origen o desarrollar ideas sin esperar las ordenes de los superiores.

✓ **Aplicación**

Se refiere a la atención y aplicación del trabajo cotidiano por parte de los colaboradores en su área de labor.

✓ **Calidad de trabajo**

Busca que los colaboradores cuenten con la habilidad de ser minuciosos, manejen la limpieza y sean lo más precisos en su labor cotidiana.

✓ **Volumen de trabajo**

Cantidad de trabajo aceptable.

1.2.2.4.3. Indicadores del desempeño laboral

Snell y Bohlander (2013) considera los siguientes indicadores en las 5 dimensiones:

1. Conocimiento del trabajo

✓ Herramientas al servicio del negocio

Se entiende como la capacidad que todo colaborador debe tener para comprender y utilizar correctamente el equipo, la tecnología y los productos relevantes que se requieren para la realización adecuada de sus tareas, estos recursos son proporcionados por la empresa con la finalidad de apoyar a la mejora del conocimiento de sus trabajadores.

2. Iniciativa

✓ Creatividad en soluciones

Ocurre cuando el colaborador demuestra la capacidad para actuar y resolver los pequeños problemas que surgen cada día sin la necesidad de recibir algo en especial para llegar a una solución.

3. Aplicación

✓ Flexibilidad

Se refiere a la aptitud del trabajador para recibir puntos de vista de superiores o jefes inmediatos y reconocer que la forma de ver las cosas de los demás es tan válida como la suya, cambiando cuando sea necesario.

✓ Tolerancia a la presión

En el caso de los trabajadores del área operativa de una empresa es indispensables que ellos cuenten con la habilidad de trabajar bajo presión, de esa forma puedan seguir actuando con eficacia en situaciones de presión, de tiempo, desacuerdo, oposiciones y diversidad. Es la capacidad que debe tener el colaborador para responder al trabajo con un alto grado de desempeño en medio de situaciones que requieran mucha exigencia.

4. Calidad de trabajo

✓ **Metodología para la calidad**

Es la capacidad para asegurarse que el trabajo del colaborador se relacione adecuadamente con los procesos de funcionamiento de la empresa. Se entiende también, como la habilidad para concluir simultáneamente las actividades del negocio del cliente y la forma de trabajar de su propia empresa.

5. Volumen de trabajo

✓ **Eficiencia**

Se entiende como la capacidad para cumplir con los objetivos de productividad establecidos, de acuerdo con los resultados esperados.

1.2.2.5. Base teórica N°5: Grijalva et al., (2019)

1.2.2.5.1. Definición de desempeño laboral

Según Grijalva et al., (2019), el desempeño laboral representa el comportamiento del trabajador al efectuar su cargo para contribuir al cumplimiento de los objetivos.

En Ecuador, el 56% de trabajadores desarrollan sus actividades de manera óptima por el estable clima laboral que repercute en la productividad.

1.2.2.5.2. El desempeño laboral bajo el enfoque del método Dacum

El análisis de desempeño permite establecer estrategias que mejoren el rendimiento individual. Bajo este contexto, el método Dacum es la herramienta que valora las actitudes, personalidad, percepción y aprendizaje del recurso humano (Grijalva, Guamán y Castro, 2019).

A. Actitud laboral y su relación con el compromiso organizacional

La actitud predice el comportamiento y compromiso de las personas en una entidad. Identifica el nivel de relación e interacción entre la persona y la empresa.

B. La personalidad como factor estratégico de reclutamiento.

Las actividades laborales pueden verse afectadas por rasgos de personalidad: trabajo en equipo, tolerancia y emotividad. Estos elementos, determinan que los profesionales sean los apropiados para un cargo.

C. El aprendizaje: enfoque basado en el desarrollo de competencias

Es un proceso que permite reformar las acciones de la organización para crear nuevas capacidades y conocimientos, enfocadas a desarrollar las habilidades e innovar los métodos de trabajo.

D. Percepción y su influencia en el desempeño individual

Es el elemento que interpreta el entorno laboral por medio de impresiones sensoriales y evalúa las dimensiones operativas y actitudinales que se relacionan con: satisfacción laboral y liderazgo.

1.3. Definición de términos básicos

- ✓ **Mobbing:** Ofensa verbal y sistemática que recae en un colaborador ya sea por parte de uno o más colaboradores de modo frecuente en varias ocasiones. Para Leyman (1996) las dimensiones del

mobbing son 6: desprestigio laboral entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta e intimidación manifiesta. Para este trabajo de investigación el mobbing será visualizado en 4 dimensiones las cuales son desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, intimidación encubierta e intimidación manifiesta.

✓ **Desempeño laboral**

El desempeño laboral es el reflejo del rendimiento que un trabajador demuestra al realizar las actividades laborales que le corresponden.

Para este trabajo de investigación el desempeño laboral será visualizado en 4 dimensiones las cuales son capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia, perfil del trabajador.

✓ **Trabajador a cargo del dictado de clase:**

Es la persona que imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte. Su función consiste en facilitar el aprendizaje para que el alumno lo alcance de la mejor manera posible.

✓ **Calumnias:**

Son expresiones o acciones a través de las cuales una persona imputa a otra la comisión de un hecho que supone daño a su honor.

✓ **Descredito:**

La disminución o pérdida de la buena reputación o buena fama de una persona.

✓ **Aislamiento laboral:**

Restricción o prohibición de las posibilidades de comunicación con los compañeros, por teléfono o correo electrónico. etc.

✓ **Amenazas:**

Es una persona o cosa que constituye una posible causa de riesgo para alguien o algo.

✓ **Daños:**

Perjuicio o que se le propicia o genera a una persona, tras la acción de otro y que terminará por afectar, ya sea a su persona o bien a sus bienes materiales e intereses.

✓ **Cuestionamientos:**

Opiniones sobre alguien o algo, basado en la razón o de algún fundamento en especial, así en poner la duda lo que está afirmando.

✓ **Humillaciones:**

Son cualquier comentario, acción, que daña la dignidad u orgullo de una persona.

✓ **Violencia psicológica:**

Es la agresión de una o más personas a otra con insultos e injurias con la finalidad de causar en la persona agredida, daño psicológico y emocional.

✓ **Comentarios degradantes:**

Comentarios que rebajan o humillan a una persona.

✓ **Puesto de trabajo:**

Un puesto de trabajo es aquel espacio en el que un individuo desarrolla su actividad labor.

✓ **Sobrecarga laboral:**

Designar funciones adicionales al trabajador de forma excesiva, desproporcionada y constante.

✓ **Bienestar en el centro de labores:**

Implica que el trabajo se organiza pensando en el bienestar físico y mental del trabajador.

✓ **Percepción del trabajo:**

Es el conocimiento del puesto de trabajo, el dominio teórico y práctico que tiene el trabajador de las actividades que realiza como parte de sus funciones en su trabajo.

✓ **Metas alcanzadas:**

Hace referencia al resultado del esfuerzo realizado para que los objetivos programados se hayan podido concretar.

✓ **Ausencia de reconocimiento:**

Es ignorar los aciertos y logros de los trabajadores.

✓ **Identificación con la empresa.** Es el compromiso incondicional con la empresa para alcanzar sus metas y objetivos.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1. *Hipótesis General:*

- ✓ **H_g:** El Mobbing influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.

2.1.2. *Hipótesis Específicas:*

- ✓ **H₁:** El mobbing influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.
- ✓ **H₂:** El mobbing influye significativamente en el desenvolvimiento de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.
- ✓ **H₃:** El mobbing influye significativamente en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.
- ✓ **H₄:** El mobbing influye significativamente en el perfil de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Variable Independiente: Mobbing

Leyman (1996), lo define como el fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente -a menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado -más de seis meses- sobre otra persona en el lugar de trabajo.

2.2.2. Variable Dependiente: Desempeño laboral

Según Robbins y Timothy (2013), el desempeño laboral es el proceso competente relacionado a la calidad de servicio o de trabajo que ofrece la persona dentro de la organización donde labora, el cual contribuye para el logro de los objetivos propuestos en la empresa, generando en el trabajador un desarrollo de sus funciones con motivación y satisfacción laboral.

2.2.3. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1

Variable: El mobbing		
Definición conceptual: Es el fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente -a menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado -más de seis meses- sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.(Leyman,1993)		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1 Desprestigio Laboral La constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajador. (Leyman,1993)	Indicador 1: Ausencia de reconocimiento no retributivo. Según Puchol (2007), es el no reconocer el empeño y el trabajo bien hecho de los colaboradores de la empresa, poniendo énfasis en el valor relativo para el sujeto y en la muestra de reconocimiento y aprecio que ello significa.	1. ¿Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales? 2. ¿Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada? 3. ¿Sus logros o aciertos son minimizados?
	Indicador 2: Calumnias frecuentes Según (Drea,1992) es la acción por la cual se acusa o imputa a un sujeto algo, sean palabras o actos con malicia y para causarle daño.	4. ¿Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora? 5. ¿Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo? 6. ¿Tratan de comprometerlo con argumentos falsos?

<p>Dimensión 2 Entorpecimiento del progreso</p> <p>Hace referencia a un grupo de estrategias relacionadas al aislamiento constante del modo de trabajar del sujeto, con humillaciones respecto por medio de ocupaciones no pertinentes a la víctima relacionadas a sus capacidades. (Leyman,1993)</p>	<p>Indicador 1: Aislamiento laboral</p> <p>Según RHPAE NEWS (2019), se produce cuando se ignora rechaza o excluye a cualquier colaborador, lo que afecta en forma directa el ánimo de la persona.</p>	<p>7. ¿Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador?</p> <p>8. ¿Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros?</p> <p>9. ¿No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente?</p>
	<p>Indicador 2: Tareas por encima de su competencia</p> <p>Para Menéndez (2007),el contenido del puesto de trabajo debe adecuarse a los conocimientos, capacidades y competencias del individuo. Es uno de los factores del puesto de trabajo relevantes para la satisfacción laboral.</p>	<p>10. ¿Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes?</p> <p>11. ¿Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos?</p> <p>12. ¿En la I.E donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias?</p>
<p>Dimensión 3 Intimidación Encubierta</p> <p>En este grupo de estrategias, se encuentran las amenazas y ofensas ocultas, que predominantemente no son descubiertas con facilidad, sin poder determinar a los responsables específicamente. (Leyman,1993)</p>	<p>Indicador 1: Amenazas</p> <p>Para EcuRed, (2018),es un gesto una expresión que anticipa la intención de dañar a alguien en caso que la persona amenazada no cumpla con ciertas exigencias.</p>	<p>13. ¿Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica?</p> <p>14. ¿Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo?</p> <p>15. ¿Recibe escritos o notas amenazadoras?</p>
	<p>Indicador 2: Desvió de información</p> <p>Para Santistevan (2010), el desvío de información obstaculiza el desarrollo del trabajo y genera un desprestigio en el trabajador que no puede cumplir con el trabajo asignado.</p>	<p>16. ¿Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona?</p> <p>17. ¿Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo?</p> <p>18. ¿Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo?</p>
	<p>Indicador 1.-Cuestionamientos</p>	<p>19. ¿Sus decisiones son siempre contrariadas?</p>

<p>Dimensión 4 Intimidación Manifiesta</p> <p>Hace referencia a las estrategias donde se hace uso de amenazas de manera directa, además se realiza en pleno público, que pueden ser verbalmente con la finalidad de hacer sentir ridículo a la víctima. (Leyman, 1993)</p>	<p>Para Ucha (2012), es la acción humana por la cual se pone en duda algún acontecimiento o hecho realizado que considera dudoso.</p>	<p>20. ¿Ha recibido amonestaciones escritas?</p> <p>21. ¿Ponen en duda la originalidad de su trabajo?</p>
	<p>Indicador 2.- Humillaciones</p> <p>Para Pérez (2014), la humillación puede considerarse como una forma de tortura que busca menoscabar la dignidad del ser humano.</p>	<p>22. ¿Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores?</p> <p>23. ¿No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo?</p> <p>24. ¿Le ponen en ridículo frente a terceras personas?</p>

Nota. Como podemos ver en la Tabla 1 se muestra las dimensiones del mobbing con sus respectivos ítems por indicadores

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2

Variable: Desempeño Laboral		
Definición conceptual: Robbins y Timothy (2013), el desempeño laboral es el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”.		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
<p>Dimensión 1 Capacidad Laboral</p> <p>La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.</p>	<p>Indicador 1: Puesto de trabajo</p> <p>Para Mondelo et al. (2004), es el lugar donde una o varias personas deben desarrollar cotidianamente una actividad regulada, fiscalizada y controlada al menos durante una tercera parte del día.</p>	<p>25. ¿La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo?</p> <p>26. ¿La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales?</p> <p>27. ¿Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo?</p>
	<p>Indicador 2: Desarrollo profesional.</p> <p>Par Modelo Modelo Curriculum (2010), es la base para mantener un alto grado de auto exigencia y superación laboral, incita la práctica de valores positivos como la superación y la innovación.</p>	<p>28. ¿La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores?</p> <p>29. ¿En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones??</p> <p>30. ¿Considera que la I.E está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo?</p>
<p>Dimensión 2 Desenvolvimiento</p> <p>Capacidad de involucramos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí</p>	<p>Indicador 1: Comunicación abierta</p> <p>Para Fuguet (2012), la comunicación abierta, se caracteriza porque en la organización prevalece el intercambio de contenidos. Los niveles superiores ofrecen</p>	<p>31. ¿Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora?</p> <p>32. ¿Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo?</p>

<p>mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.</p>	<p>dirección e información y al mismo tiempo escuchan y observan lo que ocurre en la organización</p>	<p>33. ¿Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo?</p>
	<p>Indicador 2: Bienestar laboral</p> <p>Según Creus (2006), es el estado de bienestar físico, mental y social del trabajador que puede salir afectado por las diferentes variables o factores de riesgo.</p>	<p>34. ¿Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador?</p> <p>35. ¿Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar sus actividades laborales con eficiencia?</p> <p>36. ¿Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros?</p>
<p>Dimensión 3 Eficacia</p> <p>Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.</p>	<p>Indicador 1: Cumplimiento.</p> <p>Según Esteves (2015), es la motivación que lleva al individuo a realizar actividades y esfuerzos para llegar a sus metas laborales o personales.</p> <p>Se refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación. (Ucha, 2010)</p>	<p>37. ¿La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales?</p> <p>38. ¿Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos?</p> <p>39. ¿Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades?</p>
	<p>Indicador 2: Formación.</p> <p>Según Torres (2013), es una dinámica de desarrollo personal que consiste en tener aprendizajes, hacer descubrimientos, encontrar gente, desarrollar a la vez sus capacidades de razonamiento, así como la riqueza de las imágenes que tenemos del mundo.</p>	<p>40. ¿La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional?</p> <p>41. ¿La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos’?</p> <p>42. ¿considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos?</p>

<p>Dimensión 4 Perfil del trabajador</p> <p>Determinado a través del comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa.</p>	<p>Indicador 1: Edad</p> <p>Según Rodríguez (2018), la edad es un concepto lineal y que implica cambios continuos en las personas, pero a la vez supone formas de acceder o perdida de derecho a recursos, así como la aparición de enfermedades o discapacidades.</p>	<p>43. ¿Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral?</p> <p>44. ¿Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo?</p> <p>45. ¿Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día?</p>
	<p>Indicador 2: Identificación con la empresa</p> <p>Para Álvarez, et al. (2014), la identificación con la empresa se considera como una percepción en la que el individuo se percibe a sí mismo psicológicamente enlazado con el grupo. El individuo es capaz de experimentar el éxito y el fracaso del grupo.</p>	<p>46. ¿Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos?</p> <p>47. ¿Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa?</p> <p>48. ¿Se considera una pieza importante de la institución donde elabora?</p>

Nota. Como podemos ver en la Tabla 2 se muestra las dimensiones del desempeño laboral con sus respectivos ítems por indicadores.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. *Enfoque de investigación.*

Según Hernández et al (2010), el enfoque mixto es un conjunto de procedimientos críticos, sistemáticos y empíricos de investigación e involucran la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno de estudio.

Para esta investigación se determinó un enfoque mixto; debido a que se empleó técnicas de investigación de tipo cualitativa y cuantitativa. Es cualitativa porque se aplicó la entrevista, la cual es un soporte para describir la realidad problemática, para seleccionar dimensiones e indicadores y para elaborar el instrumento de medición. Además, la investigación es cuantitativa ya que el objetivo de la presente tesis fue determinar la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú-2019, por lo que se midieron las variables a través de indicadores, y se aplicó las encuestas para recolectar los datos que luego fueron procesados e interpretados haciendo uso de la estadística.

3.1.2. Alcance: Correlacional

Según Hernández et al (2010), los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación. La finalidad de este tipo de estudio conocer grado de asociación o relación que existe entre dos o más conceptos, variables o categorías en un contexto en particular.

Esta investigación tiene un alcance correlacional, ya que el propósito fue determinar el grado de relación que existe entre la variable independiente (mobbing) y dependiente (desempeño laboral). En ese sentido, la investigación respondió la pregunta: ¿Cómo están relacionados el mobbing y el desempeño laboral?

La interpretación de la contrastación de hipótesis se hará con el escalonamiento o coeficiente de interpretación de Bisquerra (2009).

Tabla 3.

Coeficiente de Interpretación de correlación

Relación directa (positiva)	Relación inversa (negativa)	Interpretación
De 0 a 0,20	De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula.
De 0,21 a 0,40	De -0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	De -0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	De -0,71 a - 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1.00	De -0,91 a -1.00	Correlación muy alta

Nota: Bisquerra, R. (2009). Metodología de la investigación educativa.

3.1.3. Tipo de investigación

Según Hernández et al (2010), los estudios descriptivos buscan especificar las características, propiedades y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

En la presente investigación se utilizó un estudio de tipo descriptivo, ya que se midió de manera independiente o conjunta a las variables mobbing y desempeño laboral en los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.

3.1.4. Diseño de investigación.

Hernández et al (2010), definen al diseño no experimental como la investigación que se realiza sin haber manipulado deliberadamente las variables y en la que se observa solo los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

La presente investigación presenta un diseño no experimental, debido a que las variables de estudio no fueron manipuladas solo se observó cómo suceden los fenómenos en la realidad. Asimismo, el diseño es de tipo transversal porque el tema de investigación se enfocó solo en el año 2019.

3.1.5. Unidad de análisis

Según Hernández et al. (2010), para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población.

La unidad de análisis en el presente estudio estuvo constituida por un trabajador de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo – 2019.

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población.

Para Hernández et al. (2010), la población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población está constituida por los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú-2019. El tamaño de la población estuvo conformado por 30 trabajadores, los cuales cumplen con los criterios para realizar la investigación.

a. Criterios de inclusión de la población de estudio.

Para el presente estudio, se consideró incluir a todos los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, en ambos horarios de trabajo, por lo que se consideró a los profesores del turno mañana y turno tarde. Las características básicas que se tuvo en cuenta para la población del estudio, fue que conformaran parte los trabajadores de la Institución Educativa sin importar sin distinción entre nombrados y contratados. En la población se incluyeron tanto mujeres como varones, sin límite de edad.

b. Criterios de exclusión de la población de estudio.

No existe ningún criterio de exclusión.

3.2.2. Muestra

Para Murray (2010), se llama muestra a una colección de elementos de la población a estudiar que sirve para representarla, de modo que las conclusiones obtenidas de su estudio representan en una alta posibilidad a las que se obtendrían de hacer un estudio sobre la totalidad de la población.

En el presente estudio se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia; puesto que la cantidad de la población era pequeña, por lo tanto, se ha considerado como muestra de estudio a los 30 profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) corresponde a las investigaciones no experimentales transversales o transeccionales (descriptivas o correlacionales - causales) y que se puede aplicar en diferentes contextos (entrevistas personales, e- mail, mensajería postal, etc.).

Las técnicas que fueron empleadas para el recojo de datos en la investigación son la encuesta con respuesta múltiple y la entrevista a profundidad.

Se realizó la entrevista al director de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, para recabar información sobre el conocimiento que tienen en la institución sobre el mobbing y si se han presentado situaciones de acoso laboral entre los trabajadores y que acciones se han tomado al respecto.

La otra técnica que se empleó es la encuesta diseñada con la escala tipo Likert fue aplicada a una muestra conformada por los 30 profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo.

Instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) se escoge el instrumento de cuestionario estructurado y la guía de entrevista, por las siguientes razones:

Es el más empleado para la recolección de datos.

Debe ser concordante con el planteamiento del problema e hipótesis de estudio.

Permite tener preguntas abiertas y cerradas.

Para la presente investigación, se optó por aplicar un cuestionario estructurado, las preguntas cerradas se emplearon con la escala de Likert, ya que ello permitió una mejor tabulación y análisis estadístico de la información obtenida. Las alternativas de los ítems han tenido la siguiente valoración, según la escala de Likert:

Nunca = 1

Casi Nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Para la validación del instrumento se utilizó el juicio de 3 expertos en los temas de mobbing laboral y desempeño laboral, quienes calificaron y dieron a conocer su opinión respecto a la redacción, contenido del cuestionario y guía de preguntas, indicando si los instrumentos eran aplicables a las unidades de estudio.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de los datos obtenidos por el cuestionario se utilizó la estadística descriptiva a través del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas en inglés SPSS, edición IBM Statistics 25, versión en español (**ver anexo 08**).

Los datos de la encuesta fueron ingresados al programa SPSS para calcular los baremos para el total de las variables mobbing y desempeño laboral,

Con ello se realizó el análisis descriptivo, la distribución de frecuencias. y la contrastación de las hipótesis. Para determinar la relación que hay entre ambas variables se utilizó el coeficiente de Spearman. Se empleó el Coeficiente de correlación de Spearman ya que el p-valor arrojado en la prueba de normalidad es menor que 0.05.

3.5. Aspectos éticos

Para la elaboración de esta investigación se cumplió con los criterios éticos establecidos que exigía la Universidad San Martín de Porres, por lo cual se ha respetado el derecho de propiedad intelectual de los investigadores o autores citando y referenciando adecuadamente las fuentes que se hayan incluido en el estudio, tal como se establece en las normas internacionales e institucionales. La información obtenida se utilizó con la debida reserva y se usó para propósitos de los objetivos de la investigación. Además, se mantiene en confidencia y anonimato los datos de quienes participaron en la investigación.

En la elaboración de la presente tesis, se ha cumplido con la ética profesional, considerando los principios jurídicos y éticos referidos a la originalidad, propiedad intelectual, confidencialidad, consentimiento informado y respeto a los sujetos e instituciones con las cuales se ha trabajado en el presente estudio. Cumpliendo con los tres principios fundamentales de la investigación: respeto a la persona, beneficencia y justicia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados de la investigación

El procedimiento aplicado para el presente trabajo de investigación acerca de la “Influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú-2019, fue el siguiente, se recolectó los datos e información cualitativa y cuantitativa, por lo cual el enfoque es mixto, las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas y la entrevista, los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario y la guía de entrevista.

En las técnicas estadísticas para el procesamiento de información se utilizó el programa SPSS versión 25 para evaluar las distribuciones y estadísticas de los ítems de las dimensiones de las variables de

la investigación, de acuerdo con sus definiciones operacionales. Luego se procedió a analizar los datos obtenidos mediante gráficos y tablas, las cuales ayudarán en la interpretación.

4.1.1. Descripción de la muestra

Se consideró una muestra de 30 trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú, 2019, determinada con un muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que la población es pequeña.

Tabla 4.

Descripción de la muestra

	Muestra
Masculino	6
Femenino	24
Total	30

Nota. Se muestra en la tabla 4 la muestra conformada

por 30 trabajadores

4.1.2. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento

Según Hernández et al. (2010) la confiabilidad mide el grado en que la aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Se mide a través de indicadores estadísticos, los cuales pueden ser el Alfa de Cronbach o el coeficiente de dos mitades de Guttman.

Para la presente investigación se aplicó un cuestionario, el cual ha sido confiable para aplicar a la muestra de investigación. Para determinar el grado de confiabilidad se basó en el cuadro de resultados de Herrera (1998); el cual se muestra en la **Tabla 5**.

Tabla 5

Confiabilidad de Resultados	
0,53 a menos	Nula confiabilidad

0,54 a 0,59	Baja confiabilidad	<i>Confiabilidad de Resultados</i>
0,60 a 0,65	Confiable	
0,66 a 0,71	Muy confiable	<i>Nota.</i>
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad	<i>La</i>
<u>1,00</u>	<u>Perfecta confiabilidad</u>	<i>tabla 5</i>

muestra la confiabilidad de los resultados teniendo una puntuación de 1 como perfecta confiabilidad hasta menos de 0.53 como Nula confiabilidad.

Para la realización del presente estudio se elaboró un cuestionario con 48 preguntas organizadas en 02 variables (mobbing y desempeño laboral), 4 dimensiones para la variable independiente y 4 dimensiones para la variable dependiente, cada dimensión cuenta con sus respectivos indicadores. Este cuestionario fue validado por tres expertos con conocimiento, experiencia en los temas y rubros de investigación.

4.1.2.1. Alfa de Cronbach de la Institución Educativa “Nuestra Señora de la Paz”

Se efectuó la confiabilidad del instrumento donde fue aplicada la prueba Estadística Alfa de Cronbach a una muestra piloto de 30 profesores en la Institución Educativa Nuestra Señora de la Paz, la misma que presenta las mismas características de nuestra muestra de investigación.

Para la evaluación de la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, donde los valores deben ser iguales o mayores a 0.70.

Este indicador mide la consistencia interna de los ítems del cuestionario y de cada escala. El resultado para el análisis de la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los profesores tuvo un valor de **0.963** en la variable independiente (Mobbing) y de **0.927** en la variable dependiente (Desempeño laboral), observándose en la Tabla 6 y 7 correspondientemente.

4.1.2.2. Alfa de Cronbach de la Institución Educativa “José Abelardo Quiñones Gonzales”

Finalmente, el instrumento fue aplicado en la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales a una muestra de 30 trabajadores. El resultado para el análisis de la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los profesores tuvo un valor de 0.999 en la variable independiente (Mobbing) y de 0.995 en la variable dependiente (Desempeño laboral), observándose en la Tabla 6 y 7 correspondientemente. Como se puede apreciar el alfa de Cronbach en la institución educativa de estudio es mayor a 0.9 lo cual demostró que el instrumento presentó excelente confiabilidad. Esto demuestra una alta confiabilidad del cuestionario propuesto (ver Anexo 3).

Tabla 6.

Variable Independiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	24
.999	24

Nota: En la tabla se muestra el alfa de Cronbach de la variable Independiente de las dos Instituciones Educativas

Tabla 7.

Variable Dependiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	24
.995	24

Nota: En la tabla se muestra el alfa de Cronbach de la variable independiente

de las dos Instituciones Educativas

4.1.2.3. Coeficiente de dos mitades de Guttman de la Institución Educativa “Nuestra Señora de la Paz”

En el presente estudio también se realizó el análisis de fiabilidad, aplicando el método estadístico del coeficiente de dos mitades de Guttman, para hallar la confiabilidad del instrumento.

Se realizó el análisis de fiabilidad a la prueba piloto que en este caso fue la Institución Educativa “Nuestra Señora de la Paz”.

Los resultados fueron los siguientes:

Se obtuvo un resultado de 0.929 teniendo una excelente confiabilidad la aplicación del instrumento mobbing.

-Se obtuvo resultado de 0.901 teniendo una excelente confiabilidad la aplicación del instrumento de desempeño laboral.

Observándose lo mencionado anteriormente observándose en la **Tabla 8 y 9** correspondientemente.

4.1.2.4. Coeficiente de dos mitades de Guttman de la Institución Educativa “José Abelardo Quiñones Gonzales”

Finalmente, se realizó el análisis de fiabilidad, aplicando el método estadístico del coeficiente de dos mitades de Guttman, en la Institución Educativa “José Abelardo Quiñones Gonzales.

Los resultados fueron los siguientes:

Se obtuvo un resultado de 0.997 teniendo una excelente confiabilidad la aplicación del instrumento mobbing.

Se obtuvo un resultado de 0.998 teniendo una excelente confiabilidad la aplicación del instrumento de desempeño laboral.

Observándose lo mencionado anteriormente observándose en la Tabla 8 y 9 correspondientemente

Tabla 8.

Coefficiente de dos mitades Guttman de mobbing

Estadísticas de fiabilidad

Coeficiente de dos mitades de Guttman	.929
Coeficiente de dos mitades de Guttman	,997

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Nota: En la tabla se muestra el coeficiente de dos mitades De Guttman de la variable mobbing de las dos Instituciones Educativas

Tabla 9.

Coefficiente de dos mitades de Guttman de desempeño

Estadísticas de fiabilidad

Coeficiente de dos mitades de Guttman	.901
Coeficiente de dos mitades de Guttman	,998

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Nota: En la tabla se muestra el coeficiente de dos mitades De Guttman de la variable desempeño de las dos Instituciones Educativas

4.1.3. Análisis exploratorio

Se realizó un análisis exploratorio de datos cuantitativos, para lo cual se aplicó un cuestionario con 48 preguntas (**Ver anexo 2**) a la muestra conformada por los 30 profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019. En este instrumento se planteó preguntas de mobbing y desempeño laboral que permitieron medir las variables a través de las dimensiones planteadas.

Se analizó la consistencia de la información que fue necesaria para contrastar la hipótesis a través de pruebas de normalidad. Para probar la normalidad de las variables, el software SPSS ofrece la prueba de Kolmogorov – Smirnov y Shapiro Wilk. Se utilizó la prueba de Shapiro Wilk ya que esta es usada para datos menores a 50. (**Ver anexo 9**)

4.1.4. Análisis descriptivo de las variables

Un punto importante para describir las variables es el análisis estadístico de la normalidad, la cual es necesaria para efectuar ciertas pruebas estadísticas, y observar si la distribución de las variables es normal o está lejos de serlo. En esta investigación se analizó la consistencia de la información que es necesaria para contrastar la hipótesis a través de pruebas de normalidad.

Posteriormente se llevó a cabo un análisis de correlación de ρ de Spearman lo cual sirvió para confirmar la correlación entre la variable independiente, mobbing y la variable dependiente, desempeño laboral. Se empleó el Coeficiente de correlación de Spearman ya que el p-valor arrojado en la prueba de normalidad es menor que 0.05, es decir los datos se distribuyen de manera no normal (asimétrica).

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica utilizada cuando los datos no tienen distribución normal. Es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. La interpretación de coeficiente de Spearman oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación.

Según Hernández et al. (2010), el coeficiente de correlación de Spearman es un coeficiente utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. El coeficiente que elijamos para determinar la confiabilidad debe ser apropiado al nivel de medición de la escala de nuestra variable, por ejemplo, si la escala de mi variable es por intervalos, puedo utilizar el coeficiente de correlación de Pearson; pero si es ordinal podré usar el coeficiente de Spearman o de Kendall; y si es nominal, otros coeficientes.

La interpretación del coeficiente de correlación se determinó con el coeficiente de interpretación de Bisquerra (2009).

Tabla 10

Coeficiente de Interpretación de correlación

Relación directa (positiva)	Relación inversa (negativa)	Interpretación
De 0 a 0,20	De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula.
De 0,21 a 0,40	De -0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	De -0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	De -0,71 a - 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1.00	De -0,91 a -1.00	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2009) Metodología de la investigación educativa.

Nota: En la tabla se muestra el coeficiente de Interpretación de correlación

El instrumento empleado es el cuestionario a los 30 profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019, el cuestionario constató 48 preguntas, 24 preguntas de la variable mobbing y 24 preguntas de la variable de desempeño laboral.

4.1.5. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

4.1.5.1. Hipótesis específica 1. El mobbing influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019, fueron procesados mediante el SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados.

Hipótesis estadísticas

- Hipótesis Nula (H_0): No existe correlación significativa entre mobbing y capacidad laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.
- Hipótesis Alterna (H_1): Existe correlación significativa entre mobbing y capacidad laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5%). $p < 0.05$, aceptación de H_0 , por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Tabla 11.*Relación entre mobbing y capacidad laboral*

Correlaciones			
		Mobbing	Capacidad laboral
Mobbing	Coeficiente de correlación	1.000	-.462*
	Sig. (bilateral)	.	.010
	N	30	30
Capacidad laboral	Coeficiente de correlación	-.462*	1.000
	Sig. (bilateral)	.010	.
	N	30	30

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

Nota: En la tabla 11 se muestra la Relación entre mobbing y capacidad laboral

Discusión:

Los resultados presentados **en la tabla 11** indican que existe una relación significativa entre mobbing y capacidad laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019. (P valor = $0,000 \leq 0,01$); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,462$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,01 de significancia, entre mobbing y capacidad laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Interpretación

Mobbing

El 50% de los profesores manifestaron que sus jefes casi siempre no reconocen sus logros y aciertos laborales, el 10% manifestó que a veces sienten un reconocimiento por sus jefes, y solo el 3,3% casi nunca siente que sus jefes reconocen sus logros o aciertos laborales. (Ver tabla 12)

Tabla 12.

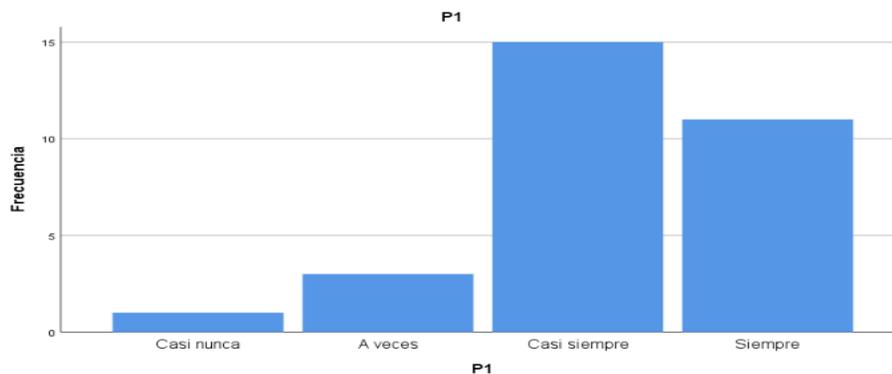
Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales

P1					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	3	10.0	10.0	13.3
	Casi siempre	15	50.0	50.0	63.3
	Siempre	11	36.7	36.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 12 se muestra los resultados concernientes de la pregunta numero 1 Del cuestionario aplicado

Figura 5.

Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 5 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 12

El 63,3% de profesores respondió que casi siempre su trabajo es evaluado de manera parcial e injusta, el 26% respondió que siempre se les evalúa de manera mal intencionada, mientras el 10% respondió que en algunas ocasiones se les evalúa de manera parcial e injusta. **(Ver tabla 13)**

Tabla 13

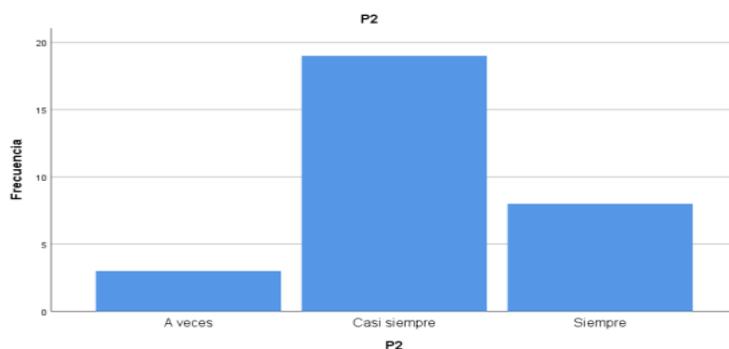
Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada

P2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	10.0	10.0	10.0
	Casi siempre	19	63.3	63.3	73.3
	Siempre	8	26.7	26.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 13 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 2 del cuestionario aplicado.

Figura 6.

Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 6 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 13

El 53% de los trabajadores manifestó que casi siempre sus logros o aciertos son minimizados, el 40% manifiesta con certeza que siempre son minimizados y solo el 6,7% manifestó que a veces sus logros son vistos minimizados. (Ver tabla 14)

Tabla 14.

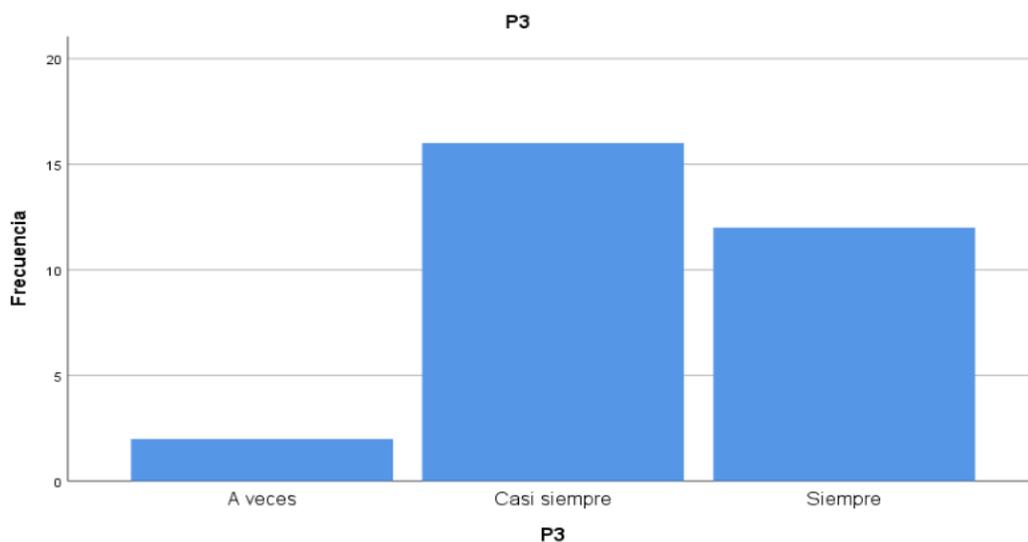
Sus logros o aciertos son minimizados

P3					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6.7	6.7	6.7
	Casi siempre	16	53.3	53.3	60.0
	Siempre	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 14 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 3 del cuestionario aplicado.

Figura 7

Sus logros o aciertos son minimizados



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 7 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 14

El 53% de profesores señalo que casi siempre son calumniados, el 23,3% manifestó que siempre reciben calumnias, mientras el 20% señaló que a veces se presentan calumnias en la institución, y solo el 3,3 señaló que casi nunca se dan estas calumnias. (Ver tabla 15)

Tabla 15.

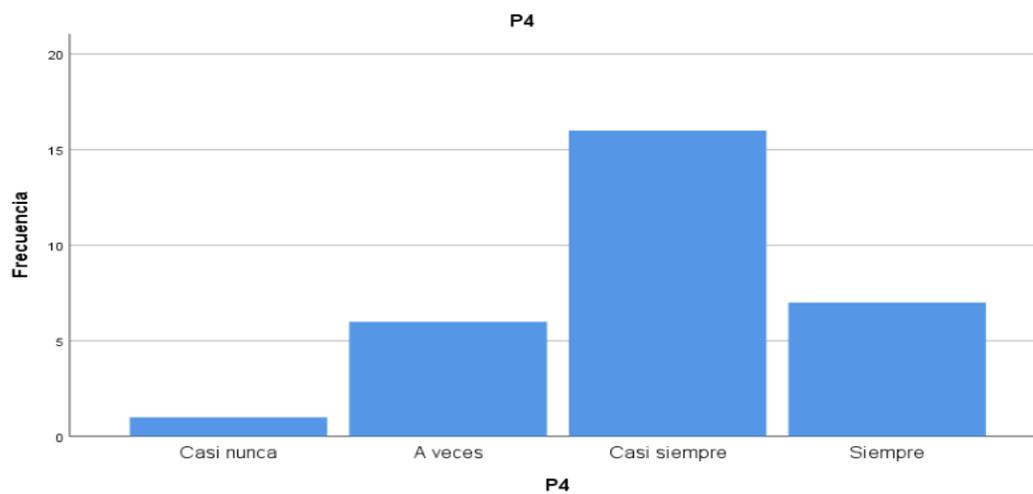
Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora

P4					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	6	20.0	20.0	23.3
	Casi siempre	16	53.3	53.3	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 15 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 4 del cuestionario aplicado.

Figura 8.

Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 8 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 15

El 56,7% de profesores manifestó que casi siempre comparan su desempeño con sus compañeros de trabajo, el 26,7% manifestó que esta comparación se da a veces y el 16,7% manifestó que siempre su desempeño es comparado con los de sus compañeros. (Ver tabla 16)

Tabla 16.

Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo

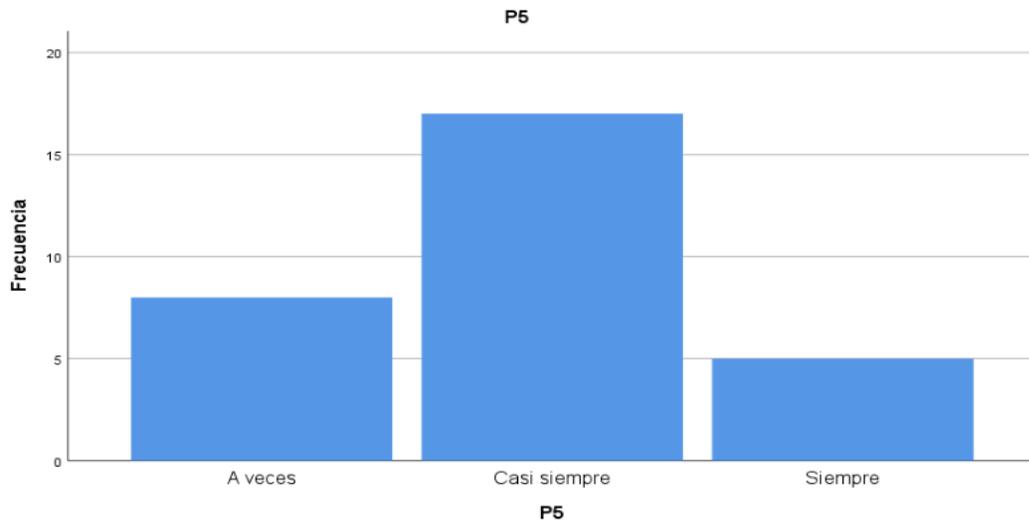
P5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	26.7	26.7	26.7
	Casi siempre	17	56.7	56.7	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 16 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 5 del cuestionario aplicado.

Figura 9.

Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 9 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 16

El 46,7% de profesores respondió que a veces tratan de comprometerlos con argumentos falsos, mientras el 36% respondió que casi siempre se da esta situación y solo el 16,7% respondió que siempre tratan de comprometerlos con argumentos falsos. **(Ver tabla 17)**

Tabla 17.

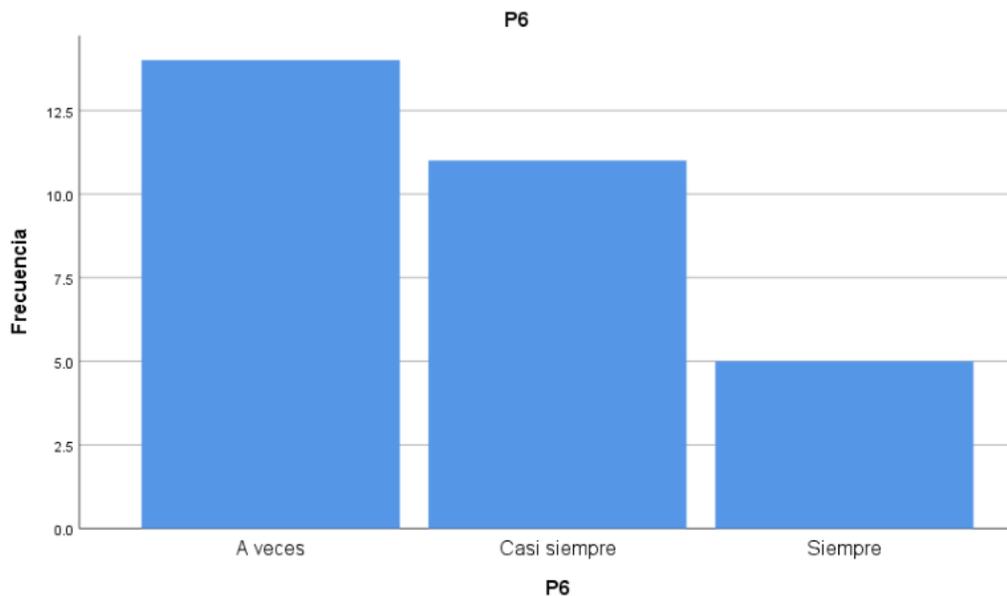
Tratan de comprometerlo con argumentos falsos

P6					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46.7	46.7	46.7
	Casi siempre	11	36.7	36.7	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 17 se muestra los resultados concernientes de la pregunta Número 6 del cuestionario aplicado.

Figura 10.

Tratan de comprometerlo con argumentos falsos



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 10 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 17.

Capacidad laboral

El 60% de los profesores indicó que casi nunca la actividad laboral que desarrollan corresponde a las funciones de su puesto de trabajo, para un 30% esta situación sucede a veces y para el 10% nunca la actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo. (Ver tabla 18)

Tabla 18.

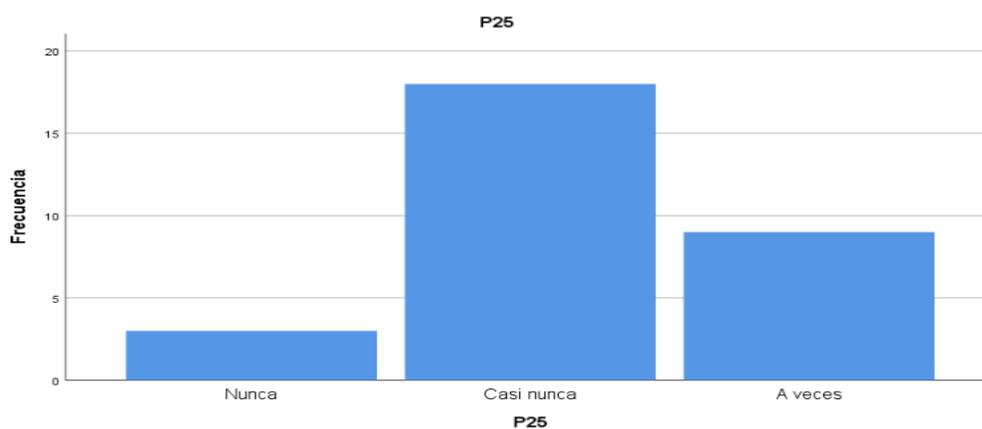
La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo

P25					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	Casi nunca	18	60.0	60.0	70.0
	A veces	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 18 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 25 del cuestionario aplicado.

Figura 11.

La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 11 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 18.

El 63,3% de la muestra respondió que casi nunca la I.E realiza rotaciones de puestos laborales, el 26,7% respondió que nunca se realizan rotaciones de puestos laborales, mientras el 10% respondió que a veces se realizan las rotaciones de puestos laborales. **(Ver tabla 19)**

Tabla 19.

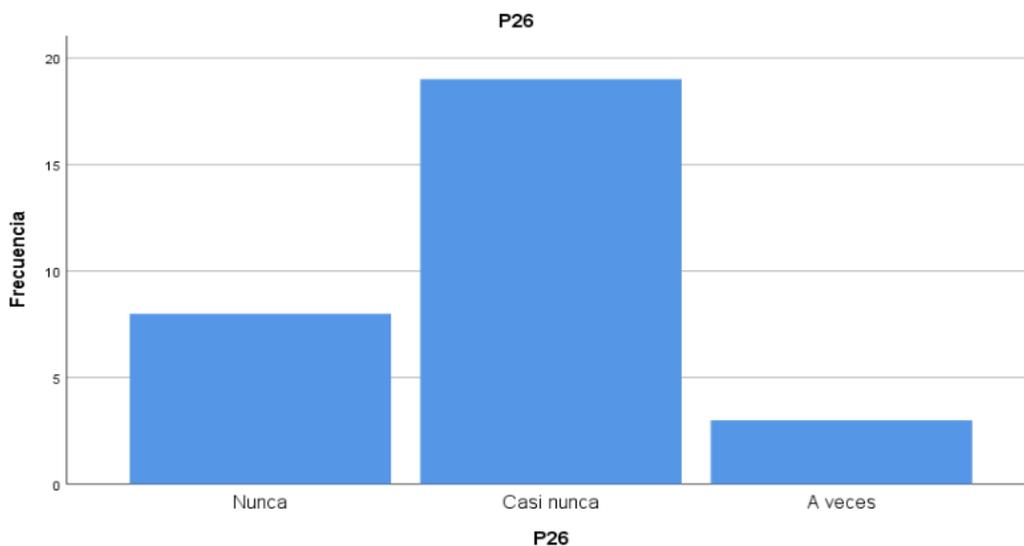
La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales

P26					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26.7	26.7	26.7
	Casi nunca	19	63.3	63.3	90.0
	A veces	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 19 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 26 del cuestionario aplicado.

Figura 12.

La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales



Elaboración: Propia (2021)

Nota. Como podemos ver en la Figura 12 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 19.

El 53,3% indicó que casi nunca la I.E contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo, para el 33,3% nunca y para el 13,3% a veces la I.E contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo.

(Ver tabla 20)

Tabla 20.

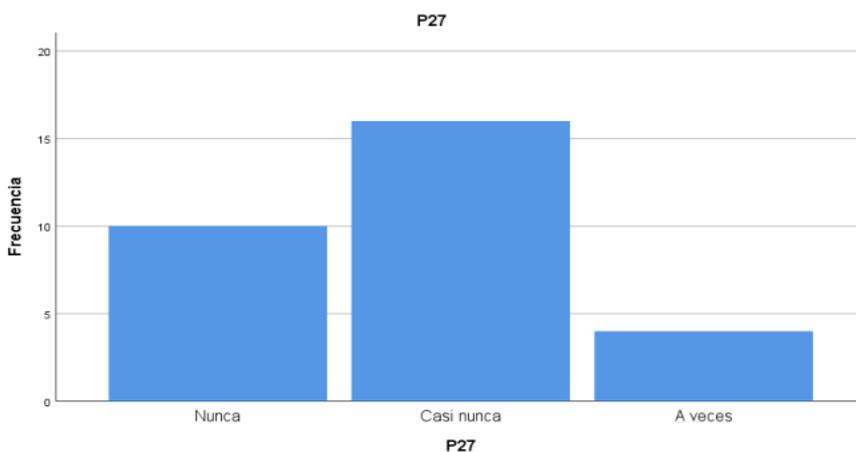
Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo

P27					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	33.3	33.3	33.3
	Casi nunca	16	53.3	53.3	86.7
	A veces	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 19 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 27 del cuestionario aplicado

Figura 13.

Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 13 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 20.

El 46,7% de los profesores señaló que casi nunca la I.E gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores, para un 43,3% nunca se gestionan dichas capacitaciones, mientras el 10% señaló que a veces la I.E gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores. **(Ver tabla 21)**

Tabla 21.

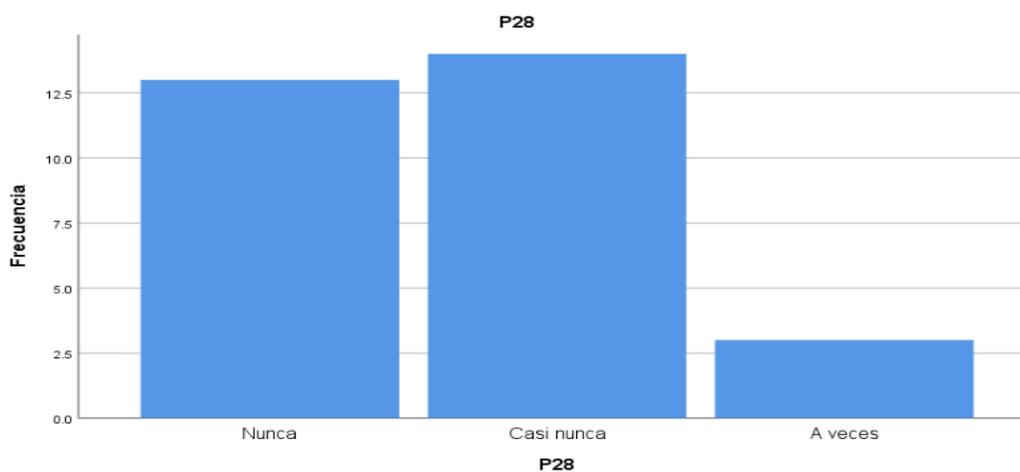
La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores

P28					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	43.3	43.3	43.3
	Casi nunca	14	46.7	46.7	90.0
	A veces	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 21 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 28 del cuestionario aplicado.

Figura 14.

La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 14 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 21.

El 60% de los docentes respondió que en la I.E nunca les dan permiso para asistir a sus capacitaciones, el 36,7% casi nunca obtienen permiso y solo el 3,3% respondió que a veces la I.E les dan permiso para asistir a sus capacitaciones. **(Ver tabla 22)**

Tabla 22.

En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones

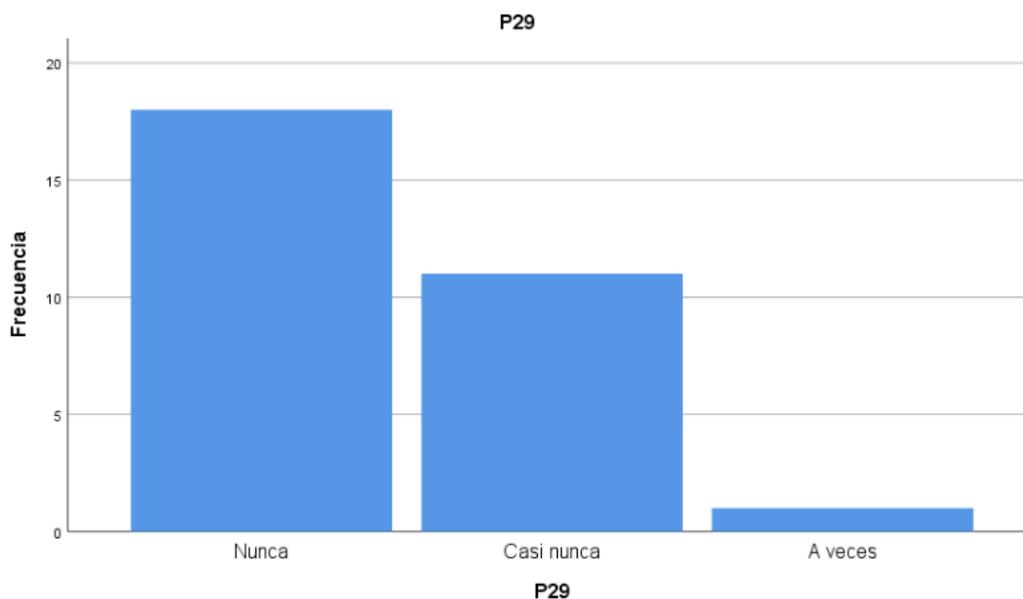
P29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60.0	60.0	60.0
	Casi nunca	11	36.7	36.7	96.7
	A veces	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 22 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 29 del cuestionario aplicado.

Figura 15.

En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 15 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 22.

El 53,3% de los profesores manifestó que en la I.E casi nunca se están mejorando los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo, mientras el 40% manifestó que nunca, y el 6,7% manifestó que a veces la I.E mejora continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo. **(Ver tabla 23)**

Tabla 23.

Considera que la I.E. está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo

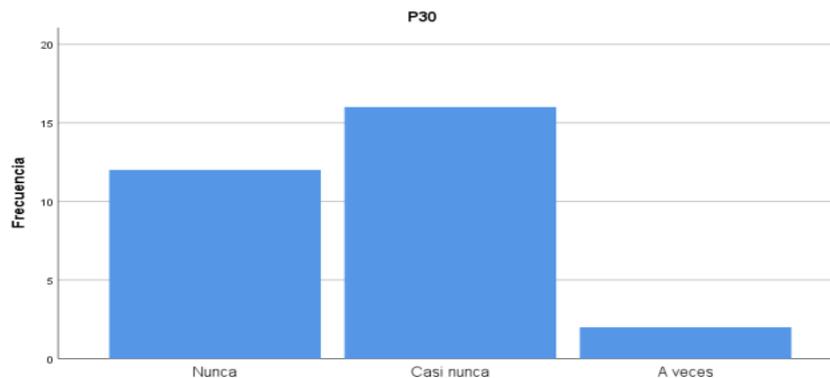
P30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40.0	40.0	40.0
	Casi nunca	16	53.3	53.3	93.3
	A veces	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 23 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 30 del cuestionario aplicado.

Figura 16.

Considera que la I.E. está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 16 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 23.

4.1.5.2. Hipótesis específica 2. El mobbing influye significativamente en el desenvolvimiento de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019., fueron procesados mediante el SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H_0): No existe correlación significativa entre mobbing y desenvolvimiento de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe correlación significativa entre mobbing y desenvolvimiento de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5%). $p < 0.05$, aceptación de H_0 , por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Tabla 24.*Relación entre mobbing y desenvolvimiento*

Correlaciones			
		Mobbing	Desenvolvimiento
Mobbing	Coefficiente de correlación	1.000	-.585**
	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	30	30
Desenvolvimiento	Coefficiente de correlación	-.585**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	30	30

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

Nota. En la tabla 24 se muestra el coeficiente de correlación entre la variable Mobbing y la dimensión desenvolvimiento de la variable desempeño laboral

Decisión:

Los resultados presentados en la **tabla 24** indican que existe una relación significativa entre mobbing y desenvolvimiento de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019. (P valor = $0,000 \leq 0,01$); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,585$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,01 de significancia, entre mobbing y desenvolvimiento de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Interpretación

Mobbing:

El 46,7% de los docentes indicó que casi siempre sienten que la institución los aísla, el 33,3% indicó que sienten a veces esta sensación, mientras el 16,7% indicó que la institución siempre aísla a sus trabajadores y solo el 3,3% indicó que casi nunca se da esta situación. (Ver tabla 25)

Tabla 25.

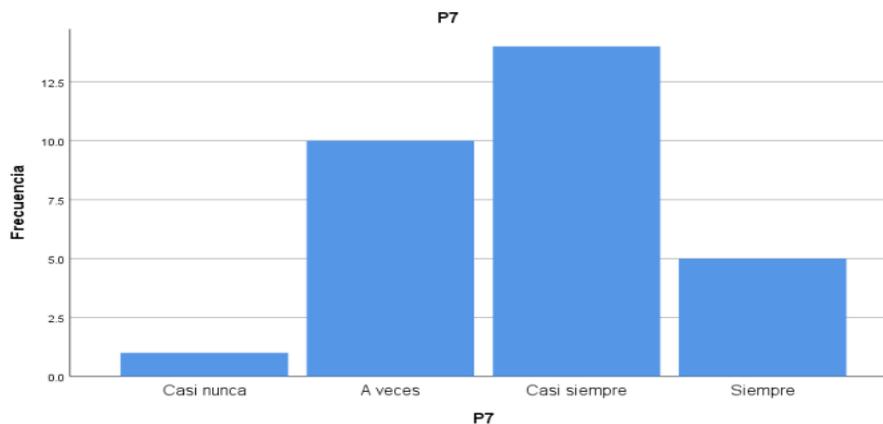
Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador

P7					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	10	33.3	33.3	36.7
	Casi siempre	14	46.7	46.7	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 25 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 7 del cuestionario aplicado.

Figura 17.

Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 17 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 25.

El 50% de profesores respondió que a veces se les asigna un lugar de trabajo manteniéndolos aislados de sus compañeros, se evidencia un empate donde el 23% respondió que casi siempre sucede eso, mientras el otro 23% respondió que siempre los mantienen aislados de sus compañeros, por otro lado, el 3,3 respondió que casi nunca les asignan un lugar de trabajo para mantenerse aislados de sus compañeros. (Ver tabla 26)

Tabla 26.

Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros

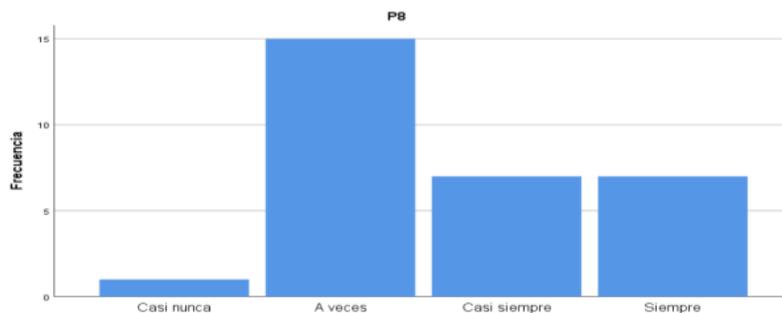
P8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	15	50.0	50.0	53.3
	Casi siempre	7	23.3	23.3	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 26 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 7 del cuestionario aplicado.

Figura 18.

Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 18 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 26.

El 43,3% de los profesores indicó que casi siempre no se les informa de las reuniones de trabajo donde tienen que estar presente, el 36,7% indicó que a veces se les informa de dicha reunión, el 16,7% indicó que siempre se les informa de las reuniones importantes para que estén presentes y solo el 3,3% indicó que casi nunca se les informa de tal reunión. (Ver tabla 27)

Tabla 27.

No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente

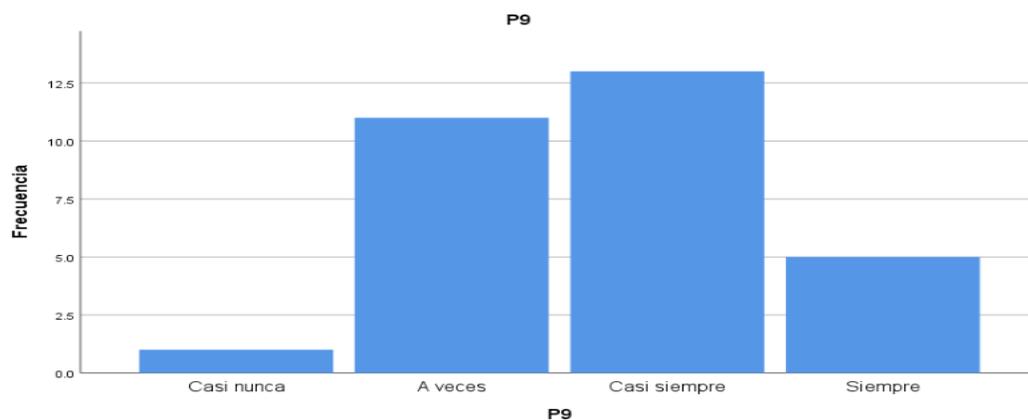
P9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	11	36.7	36.7	40.0
	Casi siempre	13	43.3	43.3	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 27 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 9 del cuestionario aplicado.

Figura 19.

No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 19 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 27.

El 50% de los docentes señaló que casi siempre les sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes, asimismo el 33,3% señaló que a veces les sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes, mientras el 16,7% indicó que siempre se les sobrecargan su actividad laboral. **(Ver tabla 28)**

Tabla 28.

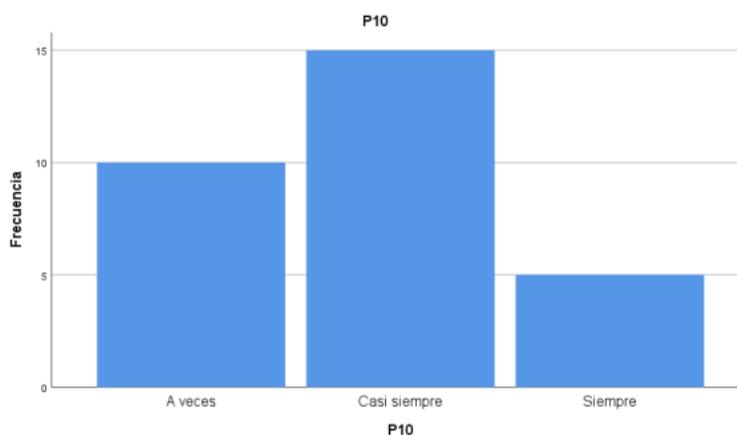
Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes

P10					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	33.3	33.3	33.3
	Casi siempre	15	50.0	50.0	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 28 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 10 del cuestionario aplicado.

Figura 20.

Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 20 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 28.

Existen una igualdad entre los porcentajes del 40% en los profesores donde un grupo señala que a veces son obligados a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos, asimismo el otro 40% señala que casi siempre son obligados a realizar dichas tareas, por otro lado, el 13,3% señalo que siempre son obligados a realizar tareas que sobrepasan sus conocimientos y el 6,7% señalaron que casi nunca se les obliga a realizar esas tareas. (Ver tabla 29)

Tabla 29.

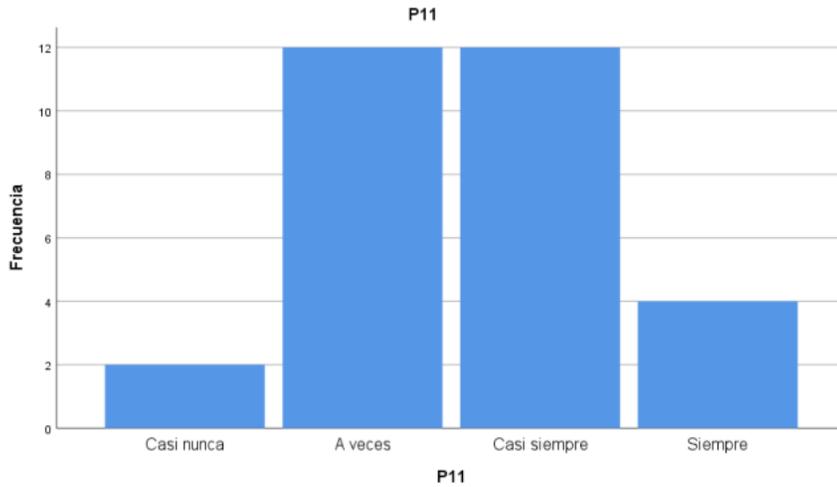
Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos

P11					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6.7	6.7	6.7
	A veces	12	40.0	40.0	46.7
	Casi siempre	12	40.0	40.0	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 29 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 11 del cuestionario aplicado.

Figura 21.

Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos



Elaboración: Propia (2021)

de

Nota: Como podemos ver en la Figura 21 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 29.

re

El 46,7% de los docentes respondió que casi siempre les delegan responsabilidades que no están dentro de sus competencias, el 26,7% respondió que a veces les

% respondió que

nca les delegan

la 30)

Tabla 30.

En la I.E. donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias

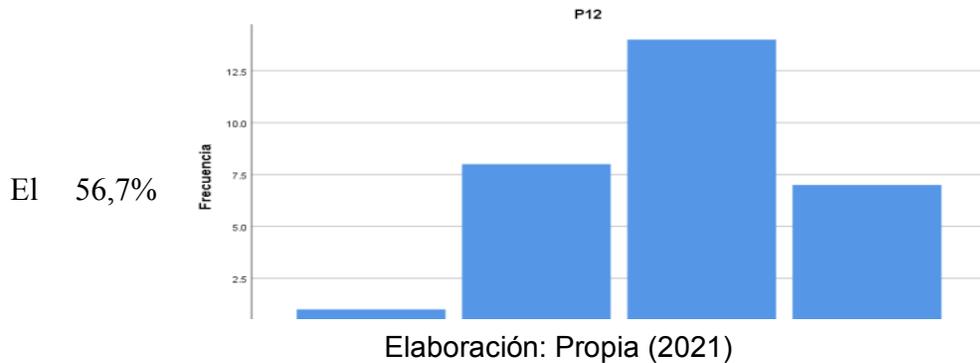
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Casi nunca	1	3.3	3.3
	A veces	8	26.7	30.0
	Casi siempre	14	46.7	76.7
	Siempre	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0

muestra los resultados concernientes de la pregunta número 12 del cuestionario aplicado.

Nota. En la tabla 30 se

Figura 22.

En la I.E. donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias



Desarrollo:

de los docentes respondieron que casi en una buena tienen una buena l)

Nota: Como podemos ver en la Figura 21 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 29.

Tabla 31.

Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora

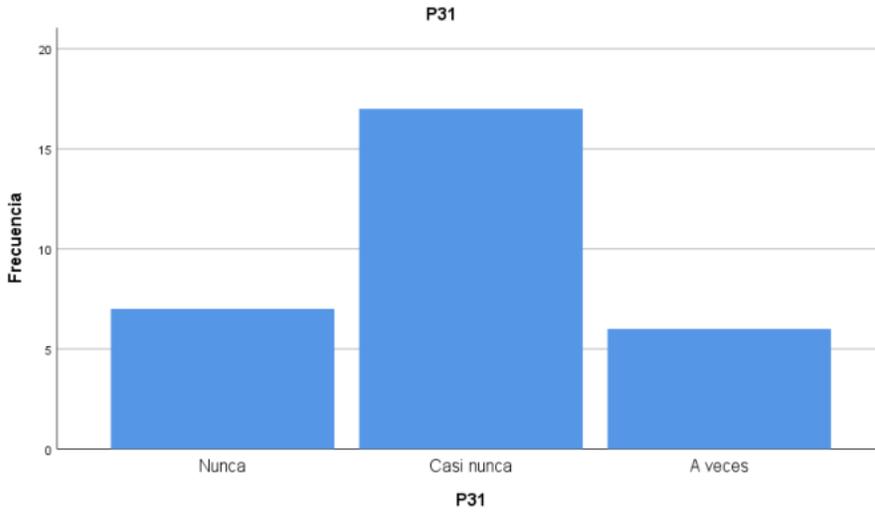
P31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23.3	23.3	23.3
	Casi nunca	17	56.7	56.7	80.0
	A veces	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 31 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 31 del cuestionario aplicado.

Figura 23.

Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora



Elaboración: Propia (2021)

¹ Nota: Como podemos ver en la Figura 23 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 31.

confianza con sus
e nunca mantiene

una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo. (Ver tabla 32)

Tabla 32.

Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo

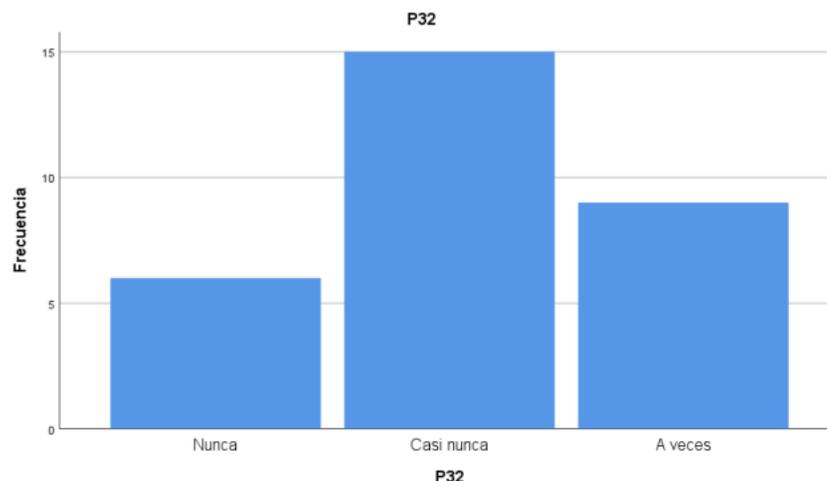
P32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20.0	20.0	20.0
	Casi nunca	15	50.0	50.0	70.0
	A veces	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 32 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 32 del cuestionario aplicado.

Figura 24.

Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo



Elaboración: Propia (2021)

E Nota: Como podemos ver en la Figura 24 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 31.

sta a sus jefes y

c

con libertad sus

puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo y solo el 3,3% de docentes casi siempre expresan con

libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo. (Ver tabla 33)

Tabla 33.

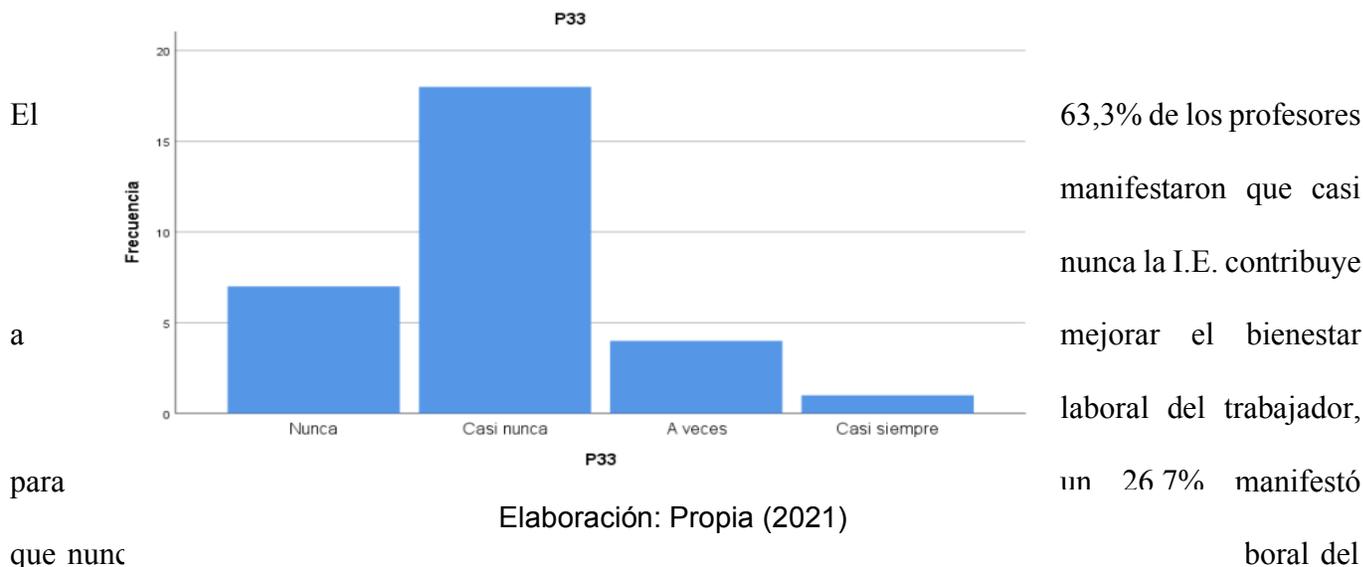
Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23.3	23.3	23.3
	Casi nunca	18	60.0	60.0	83.3
	A veces	4	13.3	13.3	96.7
	Casi siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 33 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 33 del cuestionario aplicado.

Figura 25.

Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo



Nota: Como podemos ver en la Figura 25 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 33.

Tabla 34.

Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador

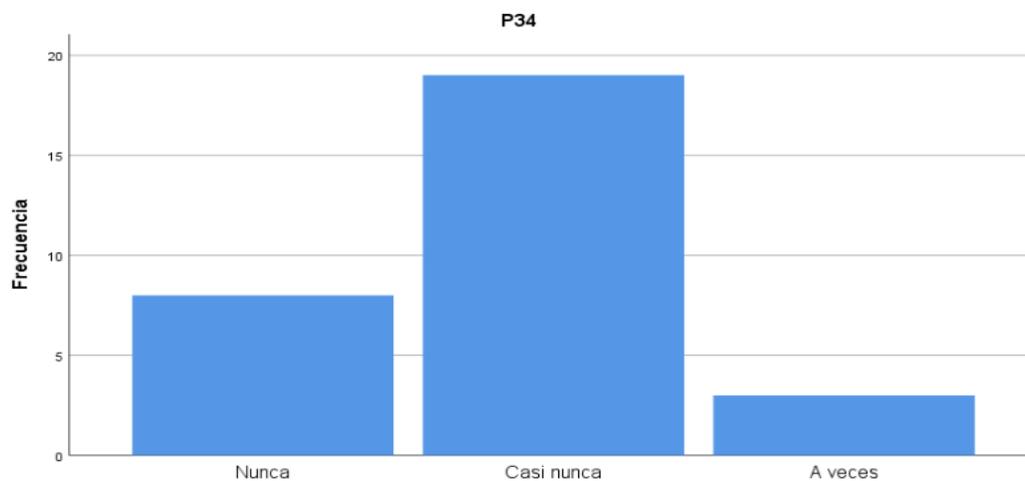
P34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26.7	26.7	26.7
	Casi nunca	19	63.3	63.3	90.0
	A veces	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 34 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 34 del cuestionario aplicado.

Figura 26.

Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 26 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 34.

sico y psicológico
ca, para el 16,7%

indicó que a veces sucede lo dicho. **(Ver tabla 53)**

Tabla 35.

Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar actividades laborales con eficiencia

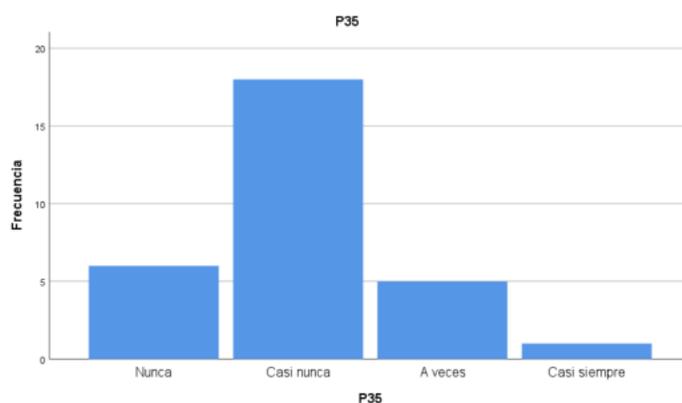
P35

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20.0	20.0	20.0
	Casi nunca	18	60.0	60.0	80.0
	A veces	5	16.7	16.7	96.7
	Casi siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 35 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 35 del cuestionario aplicado

Figura 27.

Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar actividades laborales con eficiencia



Elaboración: Propia (2021)

E Nota: Como podemos ver en la Figura 27 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 35.

a

sus compañeros,
 ondió que nunca

trabajan satisfactoriamente con sus compañeros. (Ver tabla 36)

Tabla 36.

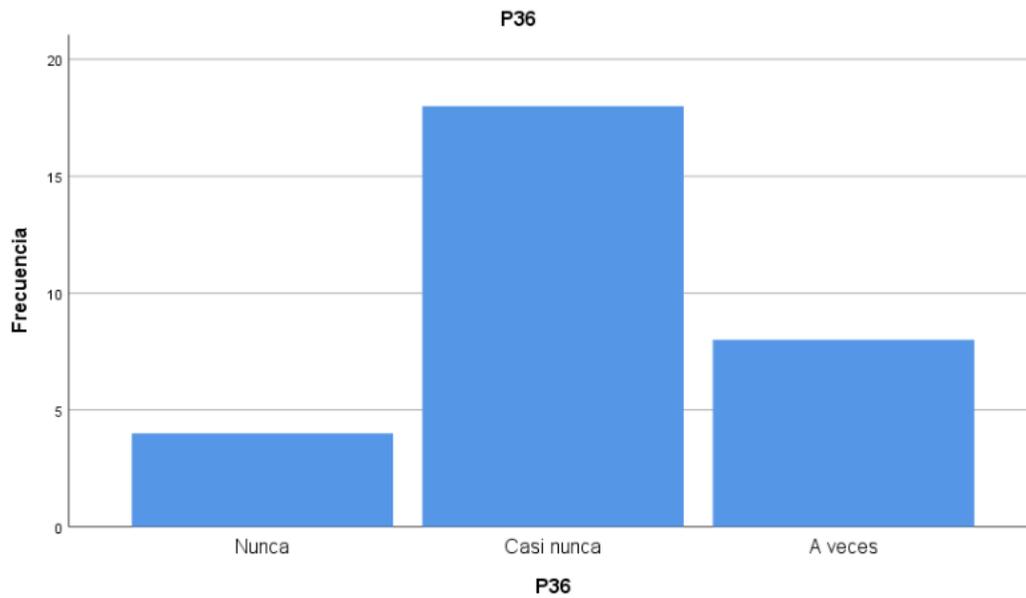
Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Nunca	4	13.3	13.3
	Casi nunca	18	60.0	73.3
	A veces	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Nota. En la tabla 36 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 36 del cuestionario aplicado

Figura 28.

Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 28 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 36..

4.1.5.3. Hipótesis específica 3. El mobbing influye significativamente en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019., fueron procesados mediante el SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H_0): No existe correlación significativa entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe correlación significativa entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5%). $p < 0.05$, aceptación de H_0 , por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Tabla 37.

Relación entre mobbing y eficacia

Correlaciones			
		Mobbing	Eficacia
Mobbing	Coefficiente de correlación	1.000	-.576**

	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	30	30
Eficacia	Coefficiente de correlación	-.576**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	30	30

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

Nota. En la tabla 37 se observa la relación entre variable mobbing y la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral

Decisión:

Los resultados presentados en la **tabla 37** indican que existe una relación significativa entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019. (P valor = $0,000 \leq 0,001$); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,576$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,001 de significancia, entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Interpretación

Mobbing:

El 66,7% de profesores indicó que a veces recibe insultos o amenazas por vía telefónica, el 20% indico que casi siempre recibe insultos o amenazas por vía telefónica, a diferencia del 10% que indico que casi nunca recibe dichos insultos o amenazas. (Ver tabla 38)

Tabla 38.

Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica

P13

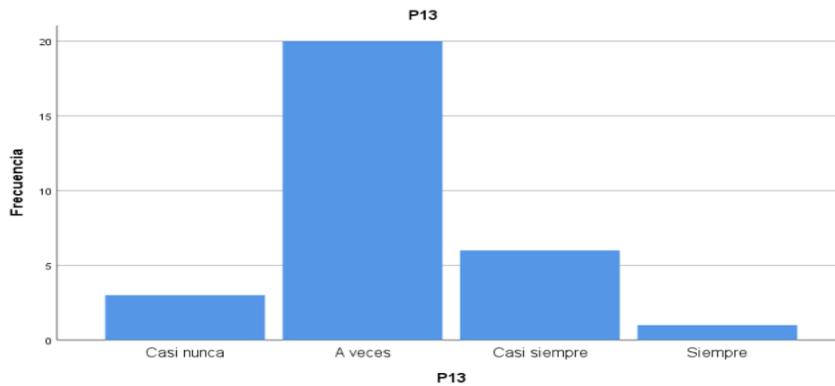
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10.0	10.0	10.0
	A veces	20	66.7	66.7	76.7
	Casi siempre	6	20.0	20.0	96.7
	Siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 38 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 13 del cuestionario aplicado.

Figura 29.

Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica

El 56,7% que a veces daños en su 36,7% siempre



de profesores expuso le han ocasionado puesto de trabajo, el expuso que casi iado daños

Elaboración: Propia (2021)

en su p 39)

Nota: Como podemos ver en la Figura 29 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 38.

(Ver tabla

Tabla 39.

Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo

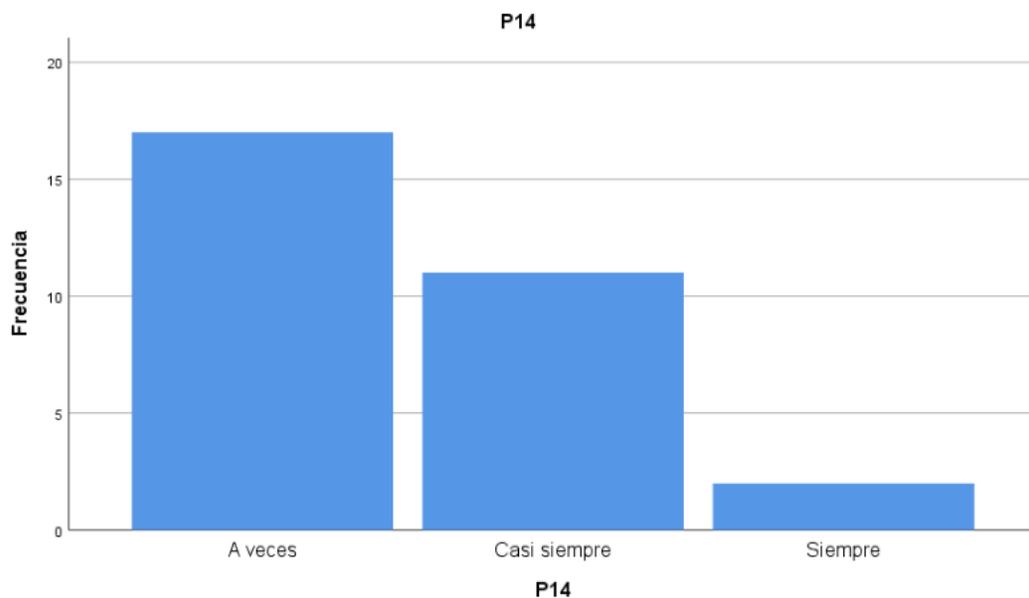
P14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	17	56.7	56.7	56.7
	Casi siempre	11	36.7	36.7	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 39 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 14 del cuestionario aplicado.

Figura 30.

Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo



E Elaboración: Propia (2021)

c Nota: Como podemos ver en la Figura 30 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 39.

d

s, para un 23,3%
amenazadoras a
s. (Ver tabla 40)

Tabla 40.

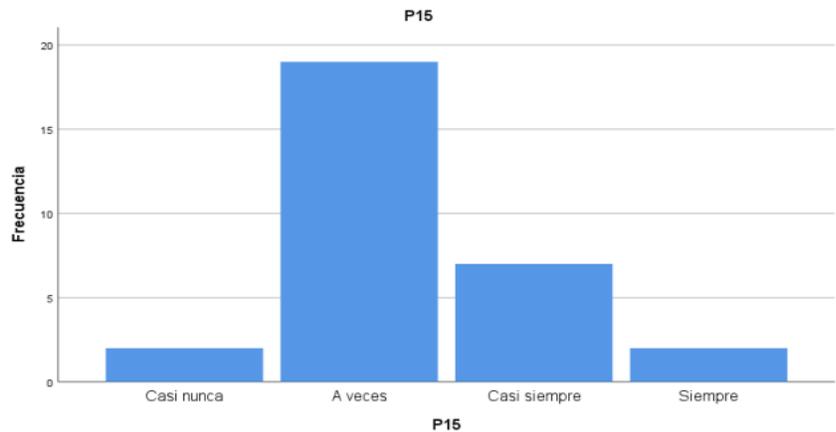
Recibe escritos o notas amenazadoras

P15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6.7	6.7	6.7
	A veces	19	63.3	63.3	70.0
	Casi siempre	7	23.3	23.3	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 40 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 15 del cuestionario aplicado.

Figura 31.



Recibe escritos o notas amenazadoras

Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 31 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 40.

% indicó que casi
ormación sobre su

persona. (Ver tabla 41)

Tabla 41.

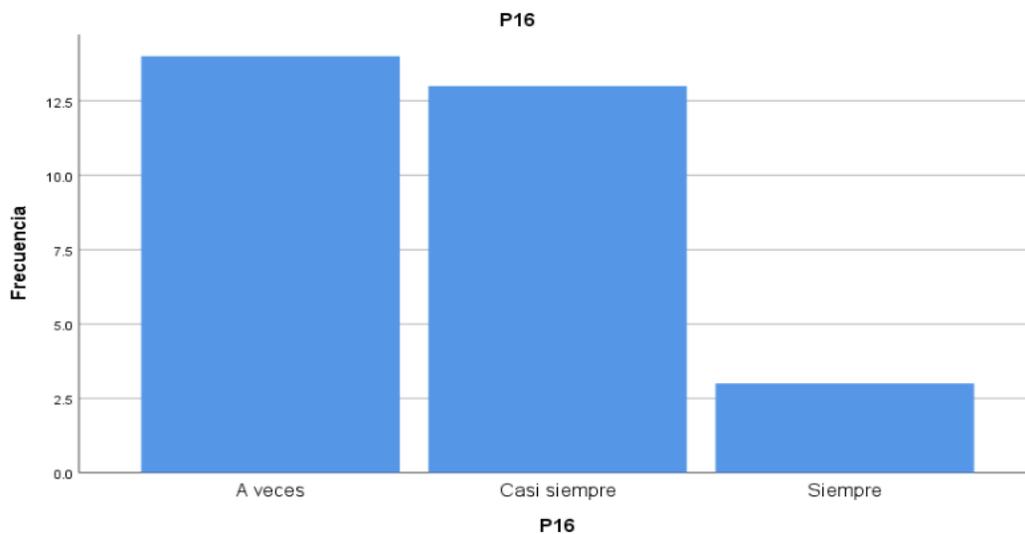
Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46.7	46.7	46.7
	Casi siempre	13	43.3	43.3	90.0
	Siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 41 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 16 del cuestionario aplicado.

Figura 32.

Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 32 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 41.

mentos que son
ede eso, y solo el

13,3% manifestó que siempre pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo. (Ver tabla 42)

Tabla 42.

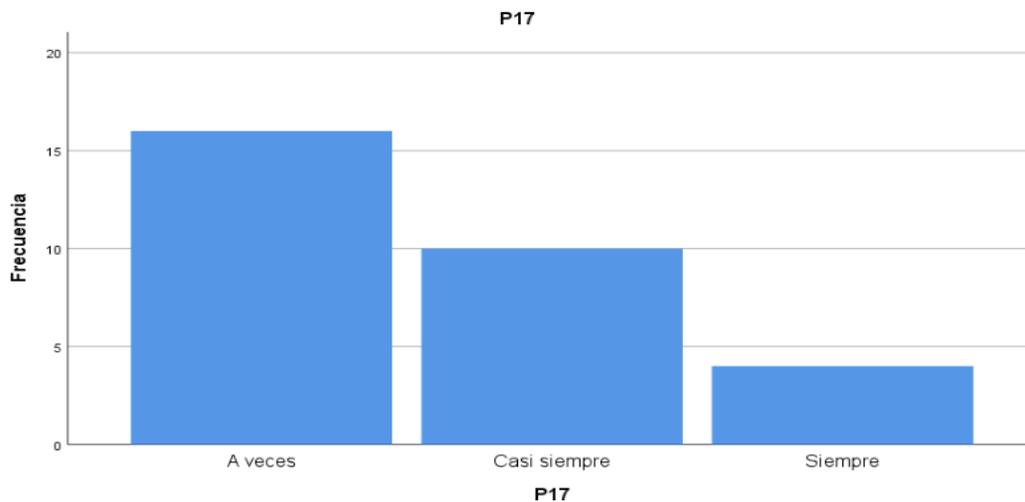
Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	53.3	53.3	53.3
	Casi siempre	10	33.3	33.3	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 42 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 17 del cuestionario aplicado.

Figura 33.

Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 33 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 42.

os para su trabajo,
e sucede lo dicho.

(Ver tabla 43)

Tabla 43.

Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo

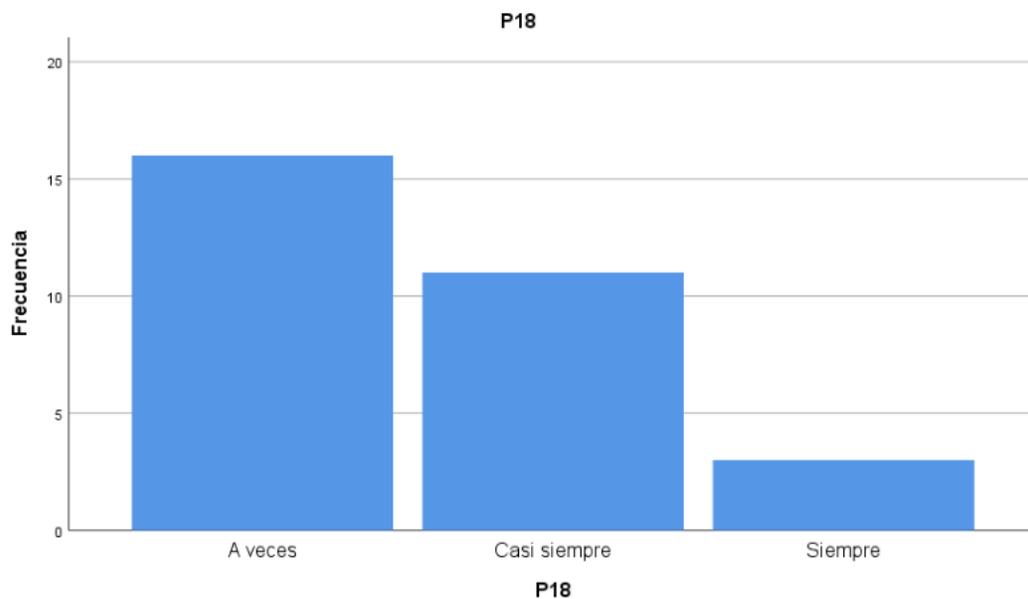
P18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	53.3	53.3	53.3
	Casi siempre	11	36.7	36.7	90.0
	Siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 43 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número |18 del cuestionario aplicado.

Figura 34.

Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 34 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 43.

racia:

dades para que el
nde el 20% señaló

que nunca y el otro 20% señaló que a veces que la I.E donde labora le da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales. **(Ver tabla 55)**

Tabla 44.

La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales

P37

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20.0	20.0	20.0
	Casi nunca	18	60.0	60.0	80.0
	A veces	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

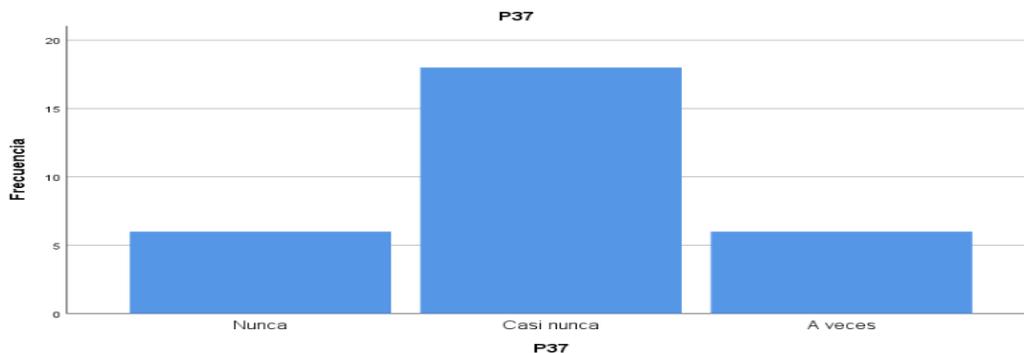
Nota. En la tabla 44 se muestra los

resultados concernientes de la pregunta número

37 del cuestionario aplicado.

Figura 35.

La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales



Elaboración: Propia (2021)

% de los

docente *Nota: Como podemos ver en la Figura 35 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 44.* blecidos, a

diferencia del 20% que indicó que a veces si lo hace y el 13,3% indicó que nunca desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos. (Ver tabla 45)

Tabla 45.

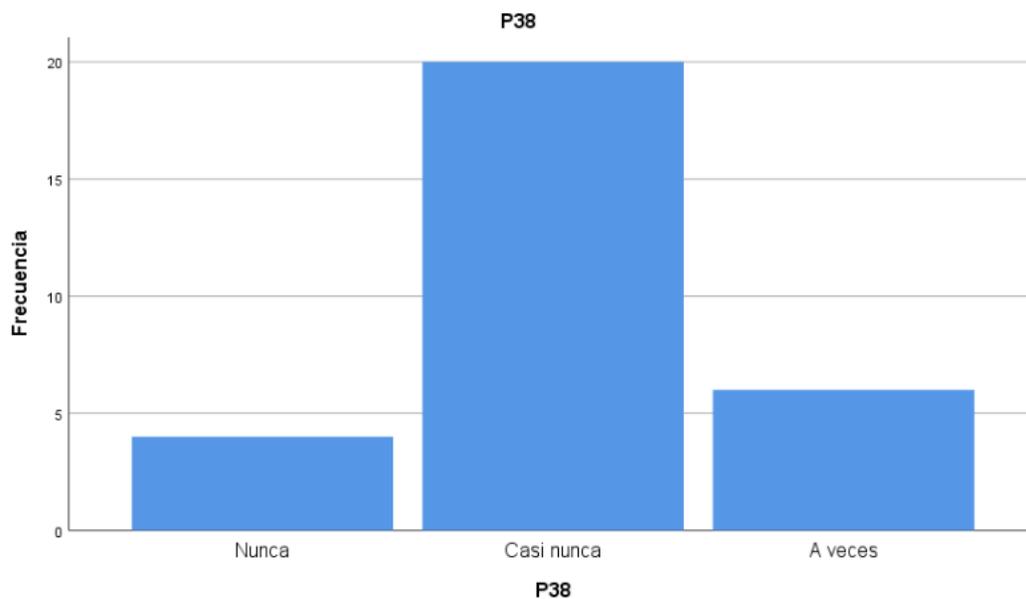
Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13.3	13.3	13.3
	Casi nunca	20	66.7	66.7	80.0
	A veces	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 45 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 38 del cuestionario aplicado.

Figura 36.

Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos



Elaboración: Propia (2021)

El *Nota: Como podemos ver en la Figura 36 se aprecia la gráfica de los resultados* esaria para que de la tabla 45. logren un buen desempeño en sus actividades, por otra parte, el 70% respondió que a veces se brinda dicha información y para el 13,3% nunca. (Ver tabla 46)

Tabla 46.

Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades

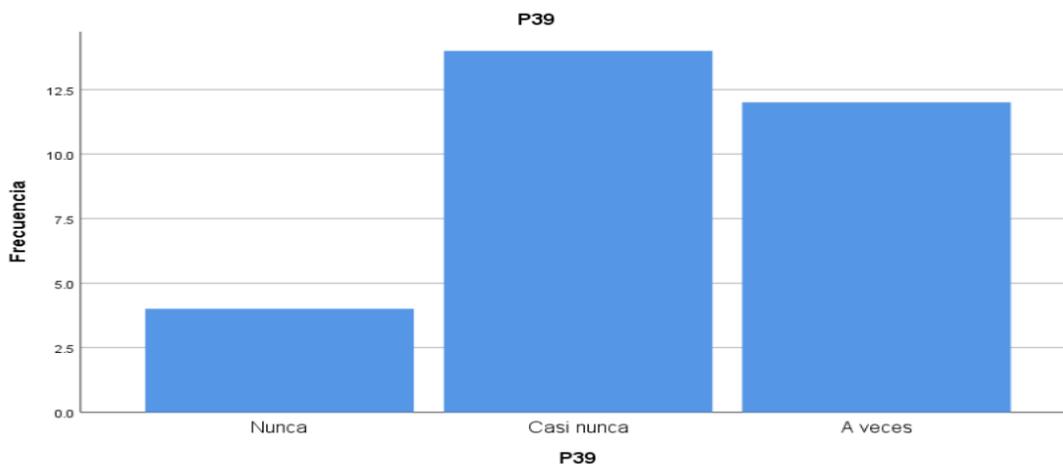
P39

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13.3	13.3	13.3
	Casi nunca	14	46.7	46.7	60.0
	A veces	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 45 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 38 del cuestionario aplicado.

Figura 37.

Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 37 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 46.

facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional. (Ver tabla 47)

en a su crecimiento

. veces se le brinda

Tabla 47.

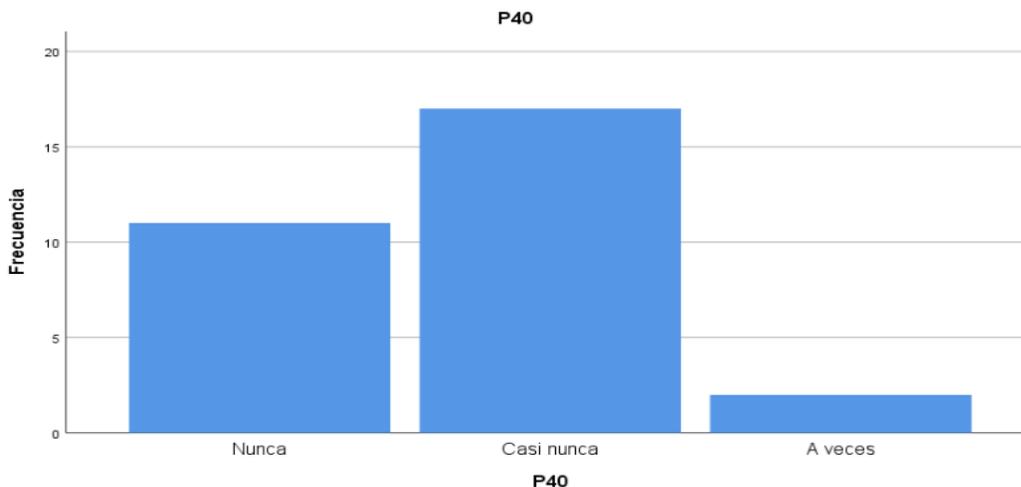
La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36.7	36.7	36.7
	Casi nunca	17	56.7	56.7	93.3
	A veces	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 47 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 40 del cuestionario aplicado.

Figura 38.

La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 38 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 47.

El 55,57% de la muestra indicó que casi nunca la I.E. les permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos, para un 10% nunca, mientras el 6,7% indicó que a veces se les permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos. **(Ver tabla 48)**

Tabla 48.

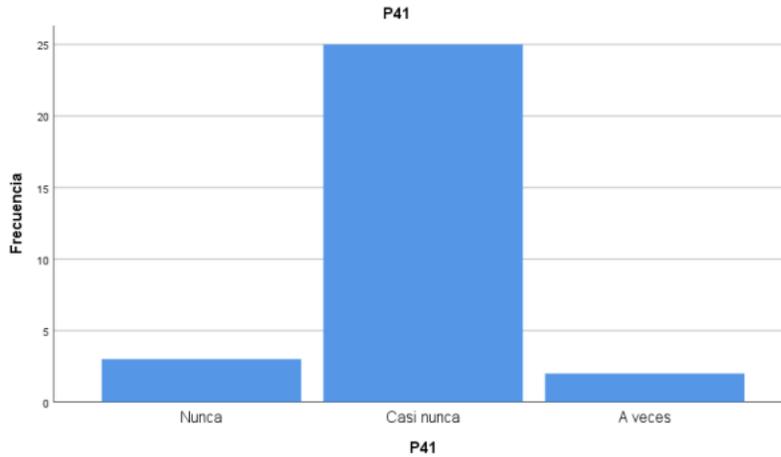
La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	Casi nunca	25	83.3	83.3	93.3
	A veces	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 48 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 41 del cuestionario aplicado.

Figura 39.

La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 39 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 48. Para el 100% respondió que casi siempre su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos y solo para el 3,3% nunca. (Ver tabla 49)

Tabla 49.

Considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos

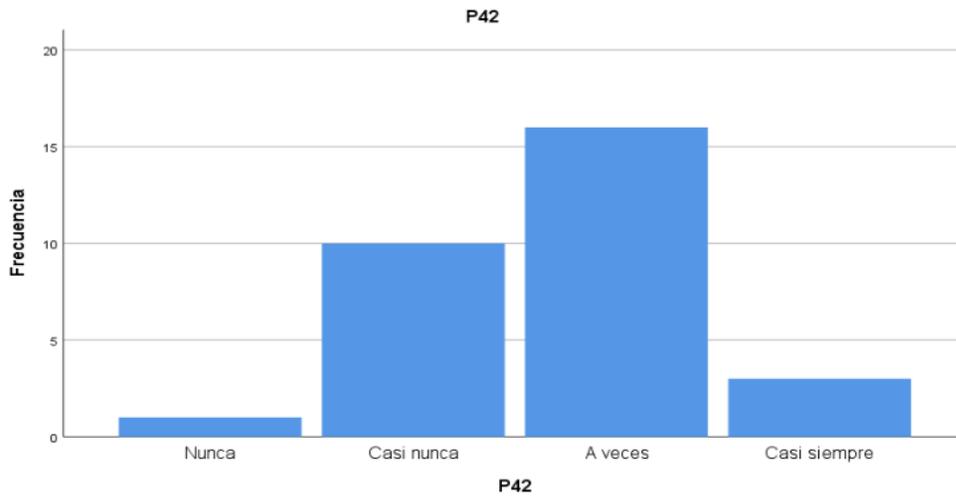
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi nunca	10	33.3	33.3	36.7
	A veces	16	53.3	53.3	90.0
	Casi siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 49 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número

|42 del cuestionario aplicado.

Figura 40.

Considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 40 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 49.

4.1.5.4. Hipótesis específica 4. El mobbing influye en el perfil de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019., fueron procesados mediante el SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H_0): No existe correlación significativa entre mobbing y perfil del trabajador de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe correlación significativa entre mobbing y perfil del trabajador de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5%). $p < 0.05$, aceptación de H_0 , por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Tabla 50.*Relación entre mobbing y perfil del trabajador*

Correlaciones			
		Mobbing	Perfil del trabajador
Mobbing	Coeficiente de correlación	1.000	-.371*
	Sig. (bilateral)	.	.043
	N	30	30
Perfil del trabajador	Coeficiente de correlación	-.371*	1.000
	Sig. (bilateral)	.043	.
	N	30	30

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

Nota. En la tabla 50 se observa la relación entre la variable mobbing y la dimensión perfil del trabajador de la variable desempeño laboral.

Decisión:

Los resultados presentados en la **tabla 50** indican que existe una relación significativa entre mobbing y perfil del trabajador de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019. (P valor = $0,000 \leq 0,043$); además, entre ambas variables existe una correlación baja ($\rho = 0,371$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación baja inversa y significativa, a un nivel de 0,043 de significancia, entre mobbing y perfil del trabajador de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Interpretación

Mobbing:

El 66,7% de la muestra indicó que casi siempre sus decisiones son contrariadas, el 20% indicó que siempre sus decisiones son contrariadas y el 13,3% de los profesores indicó que a veces sus decisiones son contrariadas. (Ver tabla 51)

Tabla 51.

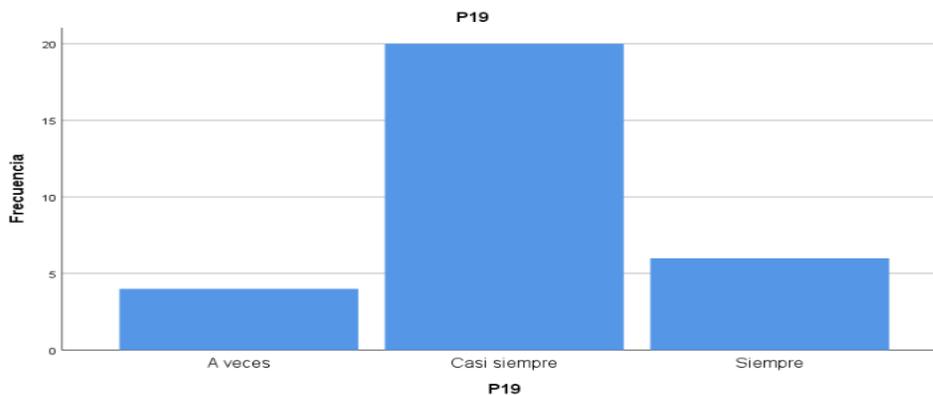
Sus decisiones son siempre contrariadas

P19					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	13.3	13.3	13.3
	Casi siempre	20	66.7	66.7	80.0
	Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 49 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 19 del cuestionario aplicado.

Figura 41.

Sus decisiones son siempre contrariadas



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 41 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 51.

El 63,3% de los profesores señaló que casi siempre han recibido amonestaciones escritas, el 23,3% señaló que a veces han recibido amonestaciones escritas y para un 13,3 siempre. (Ver tabla 52)

Tabla 52.

Ha recibido amonestaciones escritas

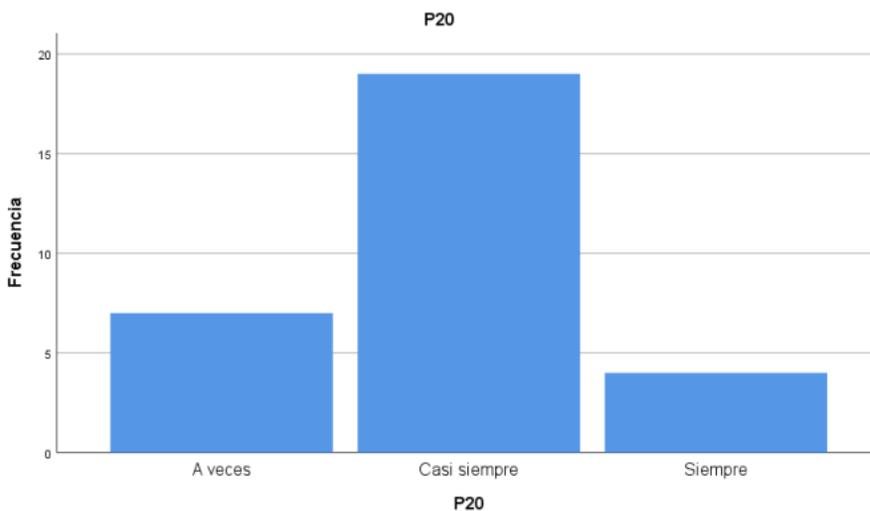
P20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	23.3	23.3	23.3
	Casi siempre	19	63.3	63.3	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 52 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 20 del cuestionario aplicado.

Figura 42.

Ha recibido amonestaciones escritas



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 42 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 52.

El 46,7% respondió que casi siempre ponen en duda la originalidad de su trabajo, según el 40% a veces ponen en duda la originalidad de su trabajo, mientras para el 13,3% siempre sucede. **(Ver tabla 53)**

Tabla 53.

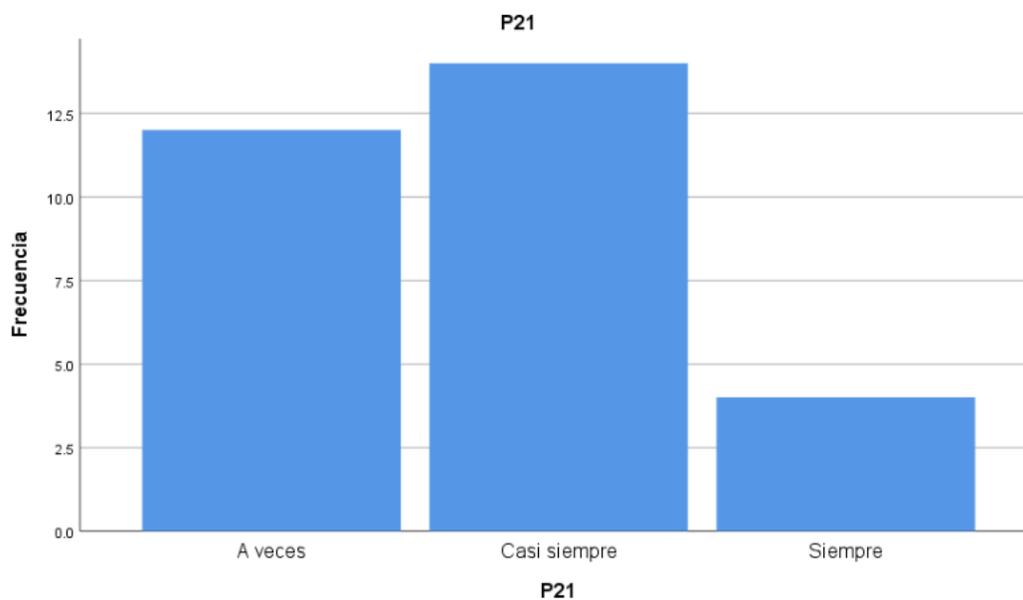
Ponen en duda la originalidad de su trabajo

P21					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	40.0	40.0	40.0
	Casi siempre	14	46.7	46.7	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 53 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 21 del cuestionario aplicado.

Figura 43.

Ponen en duda la originalidad de su trabajo



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 43 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 53.

EL 46,7% de la muestra respondió que a veces ha percibido que la I.E donde laboran humillan a sus trabajadores, para el 40% casi siempre han percibido lo dicho, y el 13,3% respondió que siempre han percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores. **(Ver tabla 40)**

Tabla 54.

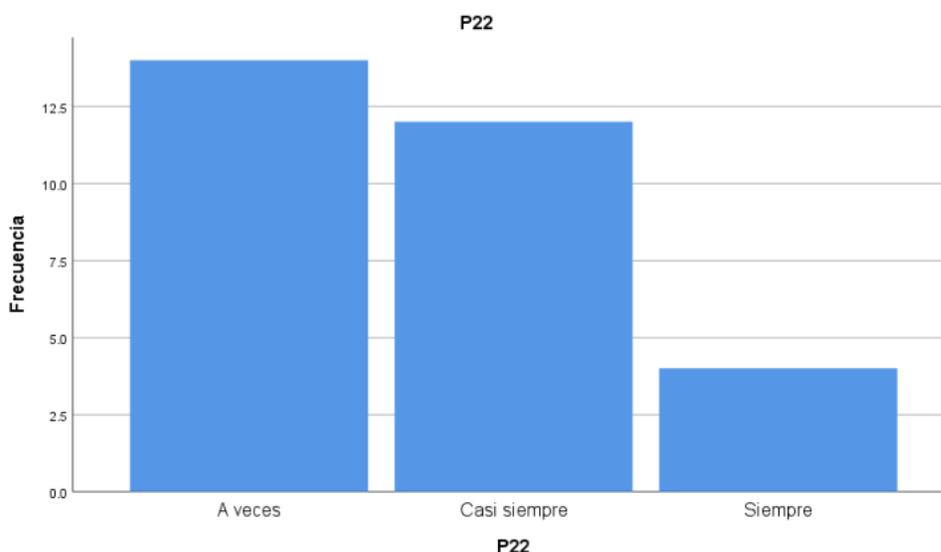
Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores

P22					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46.7	46.7	46.7
	Casi siempre	12	40.0	40.0	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 54 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 22 del cuestionario aplicado.

Figura 44.

Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 44 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 54.

El 56.7% de los profesores señaló que casi siempre no consideran sus aportes en las reuniones de trabajo, para el 26,7% siempre sucede, mientras el 16,7% señaló que a veces no consideran sus aportes en las reuniones de trabajo. (Ver tabla 55)

Tabla 55.

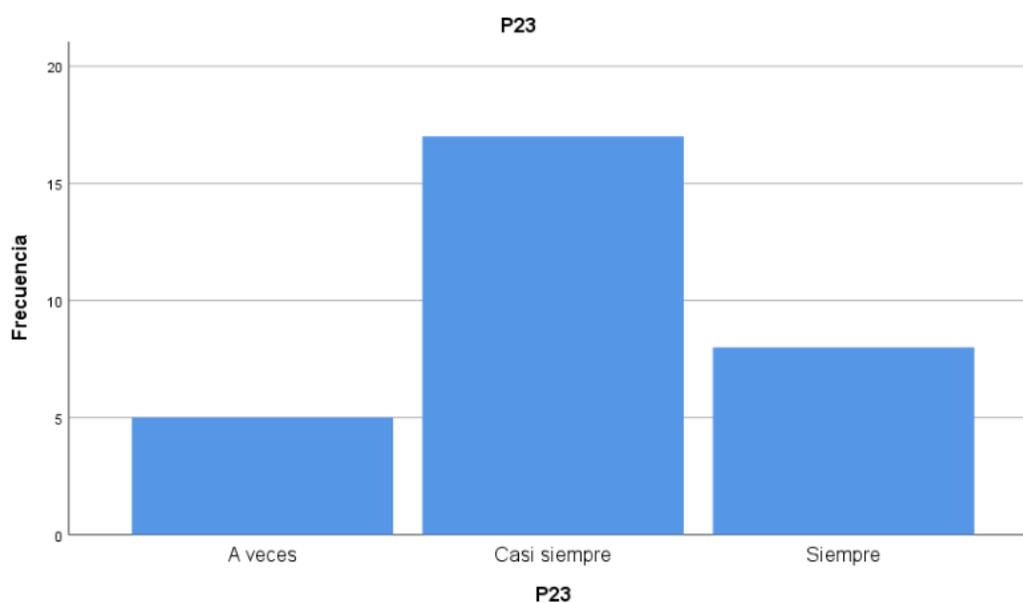
No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo

P23					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16.7	16.7	16.7
	Casi siempre	17	56.7	56.7	73.3
	Siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 55 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 23 del cuestionario aplicado

Figura 45.

No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 45 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 55.

El 53,3% de la muestra indicó que a veces le ponen en ridículo frente a terceras personas, el 36,7% indicó que casi sucede eso, mientras para el 10% siempre los ponen en ridículo frente a terceras personas. (Ver tabla 56)

Tabla 56.

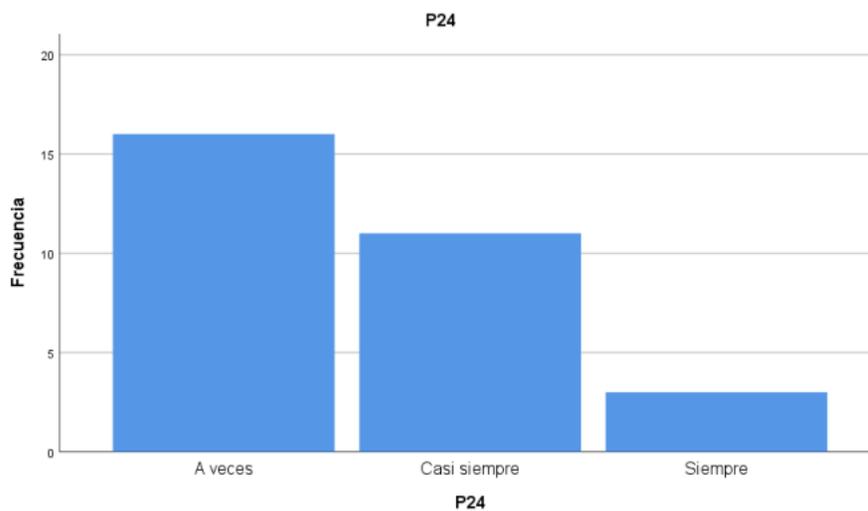
Le ponen en ridículo frente a terceras personas

P24					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	53.3	53.3	53.3
	Casi siempre	11	36.7	36.7	90.0
	Siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 56 se muestra los resultados concernientes de la pregunta número 24 del cuestionario aplicado

Figura 46.

Le ponen en ridículo frente a terceras personas



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 46 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 56.

Perfil del trabajador

Por un lado, el 36,7% indica que nunca considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral y por otro lado el 36,7% indicó que casi nunca lo considera, a diferencia del 26,7% que indicó que a veces consideran que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral. (Ver tabla 57)

Tabla 57.

Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral

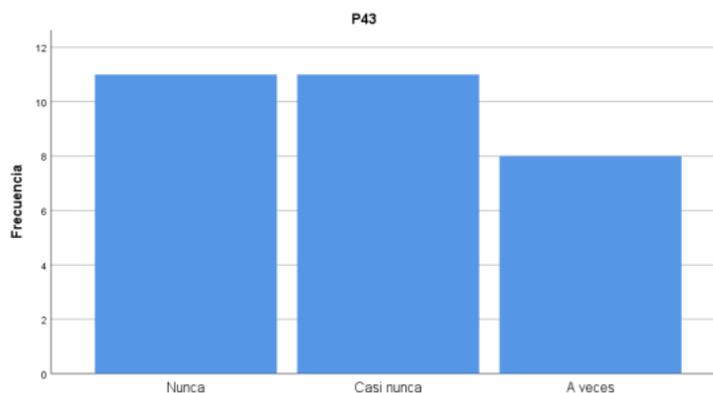
P43					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36.7	36.7	36.7
	Casi nunca	11	36.7	36.7	73.3
	A veces	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 57 se muestra los resultados concernientes de la pregunta 43 del cuestionario aplicado

número

Figura 47.

Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 45 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 55.

El 60% de los profesores manifestó que casi nunca consideran que los años de experiencia laboral les permiten tener un mejor desempeño en su trabajo, asimismo el 23,3% manifestó que se da a veces y solo 16,7% manifestó que nunca lo consideran. **(Ver tabla 58)**

Tabla 58.

Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo

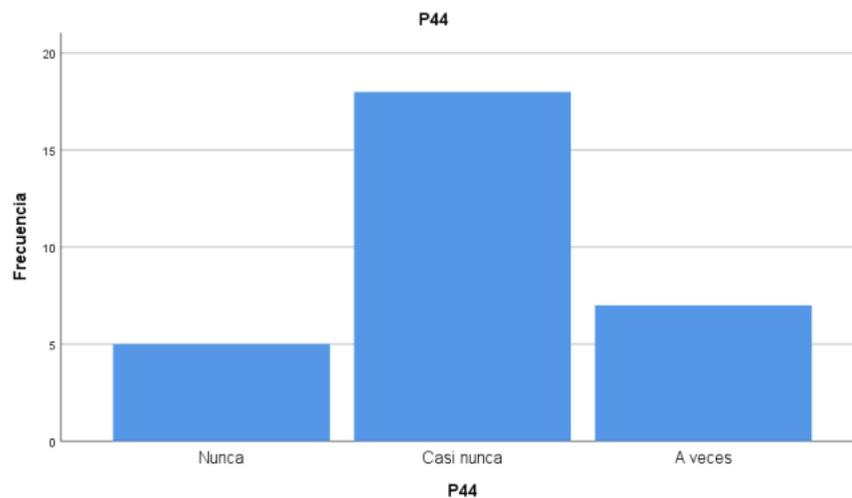
		P44			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	18	60.0	60.0	76.7
	A veces	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 58 se muestra los resultados concernientes de la pregunta 44 del cuestionario aplicado.

número

Figura 48.

Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 48 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 58.

El 50% de los docentes señaló que nunca consideran que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día, para el 33,3% casi nunca y el 16,7% señaló que a veces lo considera. (Ver tabla 59)

Tabla 59.

Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día

P45

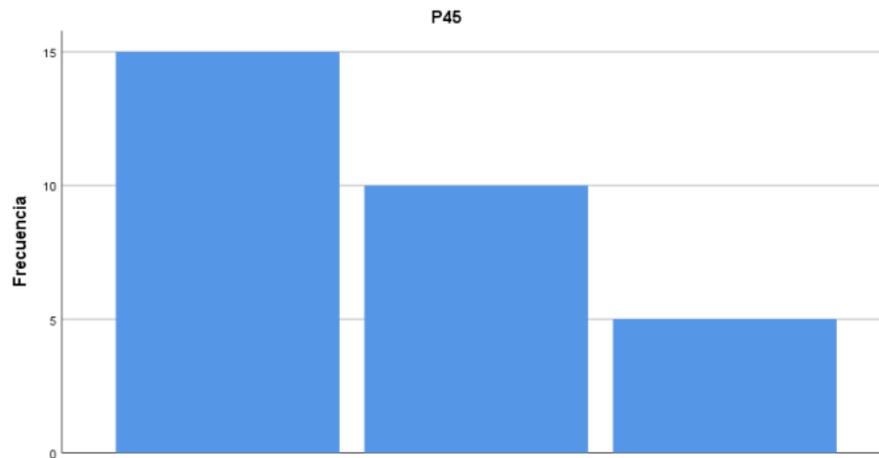
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	50.0	50.0	50.0
	Casi nunca	10	33.3	33.3	83.3
	A veces	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

tabla 59 se muestra los resultados concernientes de la pregunta cuestionario aplicado

Nota. En la número 45 del

Figura 49.

Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 49 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 59.

El 50% de la muestra indicó que casi nunca considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos, para el 36,7% considera que nunca, mientras para el 13,3% a veces ellos consideran que las acciones de identificación que realizan con la institución son reconocidas por los directivos. (Ver tabla 60)

Tabla 60.

Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos

P46

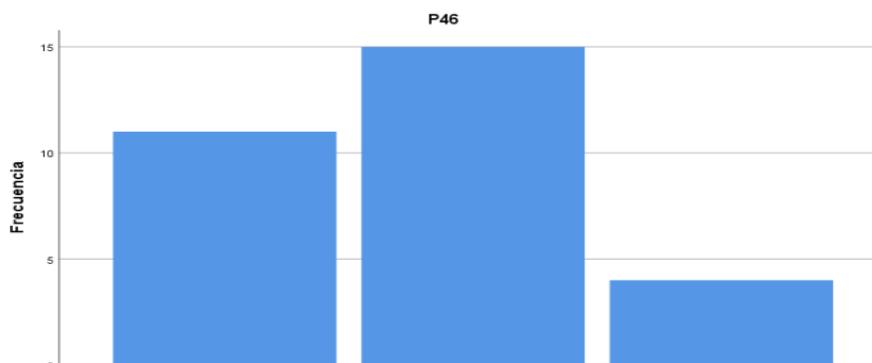
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36.7	36.7	36.7
	Casi nunca	15	50.0	50.0	86.7
	A veces	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 59 se muestra los resultados concernientes de la pregunta 46 del cuestionario aplicado

número

Figura 50.

Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 50 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 60.

El 66,7% de la muestra señaló que a veces su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa, para el 16,7% casi nunca, mientras el 10% señaló que casi siempre y solo el 6,7% manifestó que nunca su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

(Ver tabla 61)

Tabla 61.

Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa

P47

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Casi nunca	5	16.7	16.7	23.3
	A veces	20	66.7	66.7	90.0
	Casi siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 61 se muestra los resultados concernientes de la pregunta 47 del cuestionario aplicado

número

Figura 51.

Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 51 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 61.

El 66,7% de profesores indicó que casi nunca se consideran una pieza importante de la institución donde elaboran, el 20% indicó que nunca se considera una pieza importante de la institución donde elaboran y el 13,3% indicó que a veces si se considera. **(Ver tabla 62)**

Tabla 62.

Se considera una pieza importante de la institución donde elabora

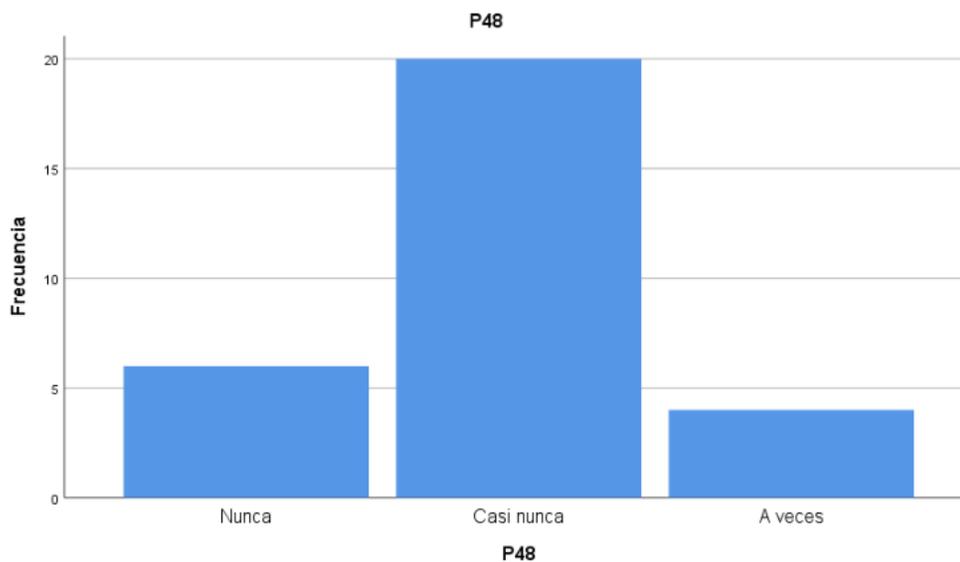
P48					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20.0	20.0	20.0
	Casi nunca	20	66.7	66.7	86.7
	A veces	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. En la tabla 62 se muestra los resultados concernientes de la pregunta 48 del cuestionario aplicado.

número

Figura 52.

Se considera una pieza importante de la institución donde elabora



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 52 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 62.

4.1.5.5. Hipótesis General. El mobbing influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019., fueron procesados mediante el SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H_0): No existe correlación significativa entre mobbing y desempeño laboral del trabajador de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe correlación significativa entre mobbing y desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5%). $p < 0.05$, aceptación de H_0 , por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Tabla 63.*Relación entre mobbing y desempeño laboral*

Correlaciones			Desempeño laboral
		Mobbing	
Mobbing	Coeficiente de correlación	1.000	-.576**
	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	30	30
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-.576**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	30	30

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

Nota. En la tabla 63 se muestra la relación entre el mobbing y el desempeño laboral.

Decisión:

Los resultados presentados **en la tabla 63** indican que existe una relación significativa entre mobbing y desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019. (P valor = $0,000 \leq 0,001$); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,576$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,001 de significancia, entre mobbing y desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Interpretación

En un total de 30 profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo, existe un 56,7% de mobbing alto, un 30% de mobbing regular, y el 13,3% de mobbing es muy alto. De la misma población se observó también que existe un 63,3% de desempeño bajo, un 30% de desempeño laboral muy bajo, y 6,7% de desempeño regular. Se puede afirmar que a mayor presencia de mobbing el desempeño laboral es menor y a menor presencia de mobbing el desempeño laboral es mayor. **(Ver tabla 64)**

Tabla 64.

Tabla cruzada de Desempeño laboral y Mobbing

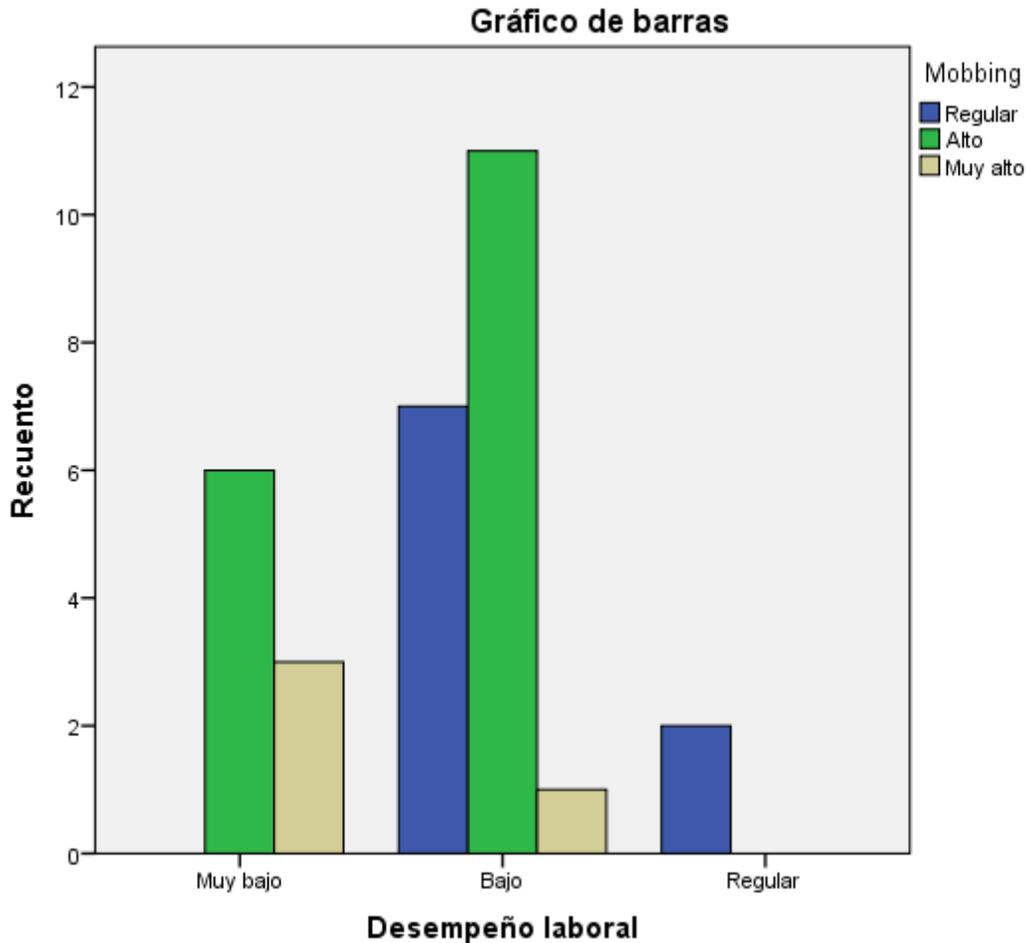
Tabla cruzada Desempeño laboral*Mobbing

		Mobbing			Total	
		regular	Alto	Muy alto		
Desempeño laboral	Muy bajo	Recuento	0	6	3	9
		% Desempeño laboral	0,0%	20,0%	10,0%	30,0%
	Bajo	Recuento	7	11	1	19
		% Desempeño laboral	23,3%	36,7%	3,3%	63,3%
	Aceptable	Recuento	2	0	0	2
		% Desempeño laboral	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Total	Recuento	9	17	4	30	
	% Desempeño laboral	30,0%	56,7%	13,3%	100,0%	

Nota. En la tabla 64 se muestra la tabla cruzada entre el mobbing y el desempeño laboral.

Figura 53.

Gráfico de Desempeño laboral y Mobbing



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 53 se aprecia la gráfica de los resultados de la tabla 64.

En este capítulo se presenta la discusión de los resultados del análisis realizado para estudiar “El mobbing y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la Ciudad de Chiclayo, Perú-2019”, para una muestra equivalente a la población de 30 profesores, para tal fin la discusión de los resultados serán explicados en títulos que comprenden las hipótesis específicas (objetivos específicos) y la hipótesis general (objetivo general) formuladas en esta investigación.

5.1.1. Hipótesis específica 1. El mobbing influye en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Esta hipótesis se puede corroborar con el estudio similar realizado por Olano (2017), donde se identificó que el acoso psicológico laboral es originado por los compañeros de trabajo y directivos que no especifican con claridad las tareas que le competen realizar al trabajador, ocasionándole que este demore más tiempo en realizar sus actividades laborales lo que le genera un desprestigio en el trabajo. Estas situaciones pueden influir en la disminución de la capacidad laboral del trabajador llegando a poner en riesgo su permanencia en el trabajo. Esta investigación presenta similitud con los resultados que presentamos en la **tabla 11** en donde indica que existe una relación significativa entre mobbing y capacidad laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019. (P valor = $0,000 \leq 0,01$); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,462$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,01 de significancia, entre el mobbing y capacidad laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

5.1.2. Hipótesis específica 2. El mobbing influye en el desenvolvimiento de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

La presente hipótesis también se reafirma en otros contextos como se muestra en el estudio de Martínez (2016) donde la presión constante en los trabajadores, la carga laboral excesiva y muchas veces no competente a sus funciones influye en su desenvolvimiento, ya que tiene que sacrificar sus horas de descanso para cumplir con el trabajo encomendado que en su horario normal de trabajo no pudo realizarlo.

Los resultados presentados en la **tabla 24** de la presente investigación indican al igual que en el estudio de Martínez (2016) que existe una relación significativa entre mobbing y desenvolvimiento de los

profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019 (P valor = 0,000 \leq 0,01); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,585$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,01 de significancia, entre mobbing y desenvolvimiento de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

5.1.3. Hipótesis específica 3. El mobbing influye en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019

Asimismo, es importante resaltar que esta hipótesis se cumple en otros contextos, en el estudio de Morales (2017), considerado en nuestra investigación como antecedente de estudio entre sus conclusiones indico que un clima organizacional tenso o negativo, no contribuye a que el trabajador pueda desempeñarse adecuadamente, haciendo mayor la predisposición de ser víctima de acoso psicológico laboral.

Los resultados presentados en **la tabla 37** indican que existe una relación significativa entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019. (P valor = 0,000 \leq 0,001); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,576$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,001 de significancia, entre mobbing y eficacia de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

5.1.4. Hipótesis específica 4. El mobbing influye en el perfil de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

En concordancia con la hipótesis probada, asimismo es importante resaltar en el estudio de Pita (2016), considerado en nuestros antecedentes de estudio que entre sus conclusiones indicó que la violencia laboral en sus distintas formas afecta el desenvolvimiento del trabajador, por lo que existe una correlación significativa entre las variables de violencia, acoso laboral y satisfacción laboral, coincidiendo con nuestra

investigación, tal como lo indican los resultados presentados en la **tabla 74** en donde se observa una relación significativa entre mobbing y perfil del trabajador de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019. (P valor = $0,000 \leq 0,043$); además, entre ambas variables existe una correlación baja ($\rho = 0,371$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación baja inversa y significativa, a un nivel de 0,043 de significancia, entre mobbing y perfil del trabajador de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

5.1.5. Hipótesis General. El mobbing influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Los resultados presentados en la **tabla 63** indican que existe una relación significativa entre mobbing y desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019. (P valor = $0,000 \leq 0,001$); además, entre ambas variables existe una correlación moderada ($\rho = 0,576$) e inversa (negativa), por lo que se concluye que existe una relación moderada inversa y significativa, a un nivel de 0,001 de significancia, entre mobbing y desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Igualmente, en otro contexto dentro del estudio de Casahuilca (2015), se determinó que el mobbing afecta al desempeño laboral donde a mayor presencia de mobbing disminuye el desempeño laboral y a menor presencia de mobbing se incrementa el desempeño laboral

Según la teoría de Piñuel (2001), el mobbing repercute negativamente en la organización empresarial, menoscabando la imagen, aumentando el nivel de ausentismo, afectando a la calidad y productividad de la misma, lo que le genera unos cuantiosos costes sociales y empresariales.

5.2. Generalización de los resultados

Actualmente, uno de los problemas a los que se enfrentan los trabajadores de empresas privadas y públicas es el mobbing, conocido comúnmente como acoso en el ámbito laboral, es de suma necesidad tomar conciencia de su existencia porque no sólo es una preocupación laboral, sino también social, que afecta negativamente a la salud de quien lo padece.

Los resultados obtenidos luego de haber analizado estadísticamente la información presentada en el instrumento aplicado en la investigación dio como resultado un mobbing alto que influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la I.E. José Abelardo Quiñones Gonzales del distrito de Chiclayo 2019.

Esta situación de acoso laboral encontrada en el estudio realizado, no es ajena a la que se presenta en otras instituciones y entidades locales, nacionales e internacionales como universidades, municipalidades, centros de salud entre otros como lo indican las investigaciones consideradas en nuestros antecedentes de estudio.

Acoso laboral por sectores

El análisis de las conductas constitutivas de acoso laboral en función de la variable del sector de trabajo, revela que los sectores más afectados por acoso laboral son la sanidad y el trabajo social, el transporte, la Administración Pública y el sector de la educación (Eurofound, 2015).

Sector de la sanidad y trabajo social

El sector médico y el sector del trabajo social son sectores que están altamente expuestos al acoso laboral. Las condiciones de trabajo en las que se desenvuelven los trabajadores son realmente complicadas física y psíquicamente, y ello es debido a que deben tratar con temas tan delicados como la enfermedad, el sufrimiento y la muerte de las personas (Hirigoyen, 2001).

Sector del transporte y la hostelería.

En general, los trabajadores del sector servicios experimentan una mayor exposición a conductas violentas en el trabajo debido a que deben tratar continuamente con terceras personas procedentes del exterior y ello supone un aumento importante de la conflictividad. Se trata de trabajos que implican tareas que, en ocasiones, son altamente exigentes, lo cual expone a los empleados de dichos sectores a un elevado nivel de agotamiento (Eurofound, 2015).

Acoso laboral en la Administración Pública

Según las estadísticas, un sector altamente afectado por el acoso laboral es el relativo a la Administración Pública. El acoso laboral, en este caso, está vinculado a las relaciones de poder existentes dentro de la administración (Hirigoyen, 2001).

Sector de la educación

El sector de la educación es otro de los sectores más expuesto. Este alto porcentaje de acoso laboral es porque las actividades que debe realizar un profesor o maestro no se pueden detallar o codificar, siendo más fácil así que el acosador reproche a la víctima determinadas conductas. El sujeto acosador trata de culpar a la víctima de todos los problemas pedagógicos y disciplinarios que existen en el centro educativo. Del mismo modo, se trata de trabajos, que al igual que en el ámbito sanitario, su personal presenta una importante ambigüedad de rol (Hirigoyen, 2001; UGT, 2009).

5.3. Tabla resumen de los indicadores que más afectan a los trabajadores según los resultados obtenidos

Tabla 65

Tabla resumen de los indicadores que más afectan a los trabajadores según los resultados obtenidos

Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Resultados Obtenidos	
			Porcentaje casi siempre	Siempre
	(Definición Operacional)			
Dimensión 1 Desprestigio Laboral La constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajador. (Leyman,1993)	Indicador 1: Ausencia de reconocimiento no retributivo. Según Puchol (2007), es el no reconocer el empeño y el trabajo bien hecho de los colaboradores de la empresa, poniendo énfasis en el valor relativo para el sujeto y en la muestra de reconocimiento y aprecio que ello significa.	1. ¿Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales?	50.0%	36.7%
		2. ¿Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada?	63.3%	26.7%
		3. ¿Sus logros o aciertos son minimizados?	53.3%	40.0%
	Indicador 2: Calumnias frecuentes Según (Drea,1992) es la acción por la cual se acusa o imputa a un sujeto algo, sean palabras o actos con malicia y para causarle daño.	4. ¿Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora?	53.3%	23.3%
		5. ¿Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo?	56.7%	16.7%
		6. ¿Tratan de comprometerlo con argumentos falsos?	36.7%	16.7%
		7. ¿Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador’?	46.7%	16.7%

<p>Hace referencia a un grupo de estrategias relacionadas al aislamiento constante del modo de trabajar del sujeto, con humillaciones respecto por medio de ocupaciones no pertinentes a la víctima relacionadas a sus capacidades. (Leyman,1993)</p>	<p>Según RHPAE NEWS (2019), se produce cuando se ignora rechaza o excluye a cualquier colaborador, lo que afecta en forma directa el ánimo de la persona.</p>	<p>8. ¿Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros?</p>	<p>23.3%</p>	<p>23.3%</p>
	<p>Indicador 2: Tareas por encima de su competencia</p> <p>Para Menéndez (2007), el contenido del puesto de trabajo debe adecuarse a los conocimientos, capacidades y competencias del individuo. Es uno de los factores del puesto de trabajo relevantes para la satisfacción laboral.</p>	<p>9. ¿No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente?</p>	<p>43.3%</p>	<p>16.7%</p>
		<p>10. ¿Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes?</p>	<p>50.0%</p>	<p>16.7%</p>
		<p>11. ¿Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos?</p>	<p>40.0%</p>	<p>13.3%</p>
		<p>12. ¿En la I.E donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias?</p>	<p>46.7%</p>	<p>23.3%</p>
<p>Dimensión 3</p> <p>Intimidación Encubierta</p> <p>En este grupo de estrategias, se encuentran las amenazas y ofensas ocultas, que predominantemente no son descubiertas con facilidad, sin poder determinar a los responsables específicamente. (Leyman,1993)</p>	<p>Indicador 1: Amenazas</p> <p>Para EcuRed, (2018), es un gesto una expresión que anticipa la intención de dañar a alguien en caso que la persona amenazada no cumpla con ciertas exigencias.</p>	<p>13. ¿Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica?</p>	<p>20.0%</p>	<p>3.3%</p>
<p>Indicador 2: Desvió de información</p> <p>Para Santistevan (2010), el desvío de información</p>	<p>14. ¿Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo?</p>	<p>36.7%</p>	<p>6.7%</p>	
	<p>15. ¿Recibe escritos o notas amenazadoras?</p>	<p>23.3%</p>	<p>6.7%</p>	
	<p>16. ¿Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona?</p>	<p>43.3%</p>	<p>10.0%</p>	

	obstaculiza el desarrollo del trabajo y genera un desprestigio en el trabajador que no puede cumplir con el trabajo asignado.	17. ¿Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo?	33.3%	13.3%
		18. ¿Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo?	36.7%	10.3%
Dimensión 4 Intimidación Manifiesta	Indicador 1.- Cuestionamientos	19. ¿Sus decisiones son siempre contrariadas?	66.7%	20.0%
Hace referencia a las estrategias donde se hace uso de amenazas de manera directa, además se realiza en pleno público, que pueden ser verbalmente con la finalidad de hacer sentir ridículo a la víctima. (Leyman,1993)	Para Ucha (2012), es la acción humana por la cual se pone en duda algún acontecimiento o hecho realizado que considera dudoso.	20. ¿Ha recibido amonestaciones escritas?	63.3%	13.3%
		21. ¿Ponen en duda la originalidad de su trabajo?	46.7%	13.3%
	Indicador 2.- Humillaciones	22. ¿Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores?	40.0%	13.3%
		23. ¿No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo?	56.7%	26.7%
		24. ¿Le ponen en ridículo frente a terceras personas?	36.7%	10.0%

*Nota:
Como
se
puede*

apreciar en la tabla 65, se resalta de color amarillo los indicadores que de acuerdo a los resultados obtenidos afectan más a los trabajadores

5.4. Propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral

I. Datos generales

1.1 Denominación del programa

Programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral para los trabajadores de la I.E. José Abelardo Quiñones Gonzales del distrito de Chiclayo.

1.2 Presentación

El acoso laboral o mobbing constituye una conducta prepotente que puede ser realizada por el jefe, un compañero o un grupo de compañeros de trabajo en contra de un trabajador de la misma empresa. Este acoso u hostigamiento se puede manifestar a través de palabras, acciones, gestos o escritos que atentan contra la dignidad, integridad física o psíquica del trabajador que pueden poner en riesgo su puesto de trabajo.

Leymann (1996) afirma que un tercio de las víctimas, son hostigadas por un solo individuo permitiendo que los demás compañeros no intervengan, un 40 % las víctimas hostigadas por dos o más individuos esto nos indican que el individuo acosador logra adquirir aliados, sin embargo, refiere que es muy raro que todo el equipo hostigue a un individuo. La víctima si aceptara la dominación de este fenómeno es probable que perdure una autoestima baja y un sentimiento de desvalorización e incluso graves consecuencias en su salud (Olmedo y Gonzales, 2006)

El presente programa de capacitación y prevención contra el mobbing laboral es una metodología de trabajo que permite de manera directa desarrollar estrategias específicas y confiables que brindan información, orientación y proponen medidas preventivas sobre el acoso laboral a los trabajadores de la I.E. José A. Quiñones Gonzales. Este programa está orientado también a que los participantes descubran su capacidad de adaptación, identificación de sus fortalezas y debilidades así como

incrementar la autoestima lo que permitirá una actitud mental positiva que contribuirá a fortalecer su desempeño laboral.

1.3 Justificación.

Desde el punto de vista del trabajador, el mobbing es considerado como un modo específico del estrés en el trabajo con la indicación de que no se produce sólo por causas que guardan relación directa con el rendimiento laboral o la empresa, sino que se originan en las relaciones interpersonales que se realizan entre los colaboradores de la organización. Por esta razón se considera que el mobbing requiere estrategias de intervención específicas e independientes de los cuidados y la prevención que considere el trabajador para abordar el estrés en su lugar de labores.

En gran parte de las organizaciones de trabajo no existen políticas contra el acoso laboral o protocolos establecidos por el gobierno.

La elaboración de la presente propuesta, responde a los resultados obtenidos en la investigación realizada en la I.E. José Abelardo Quiñones Gonzales sobre la Influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores. Los datos obtenidos luego del procesamiento del instrumento aplicado en la investigación indican un descontento en los trabajadores ante la indiferencia de los directivos al no reconocer sus logros y aciertos en las actividades encomendadas, también indicaban que no se tomaban en consideración sus aportes ni opiniones, que se les sobrecargaba de trabajo y que en muchas ocasiones se cuestionaba y desmerecía las actividades laborales que realizaba. Todas las menciones se traducen en la existencia de un ambiente laboral con presencia de mobbing alto que trae como consecuencia un desempeño laboral bajo.

Esta situación puede generar que muy buenos profesionales que no se encuentran satisfechos del ambiente de trabajo, decidan solicitar su traslado a otra institución educativa y que algunos padres de

familia decidan retirar a sus hijos del colegio y la población de estudiantes disminuya y pueda ocasionar excedencia de docentes y otros problemas.

Con la finalidad de orientar y concientizar a los colaboradores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales sobre el mobbing laboral, las medidas para prevenirlo y de las consecuencias que ocasiona en las personas que lo están padeciendo, se ha elaborado un programa de capacitación sobre mobbing laboral para los trabajadores de la I.E. José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo.

La Institución educativa en estudio no cuenta con un protocolo relacionado al acoso laboral, ni ha realizado talleres ni capacitaciones que ayuden a contrarrestar o prevenir en acoso laboral o algún tipo de violencia.

La aplicación del presente programa despertará el compromiso de los colaboradores de la Institución educativa de identificar y denunciar cualquier tipo de acoso laboral que ponga en peligro la integridad física o psicológica del trabajador y que pueda repercutir en su desempeño laboral.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

- Brindar información acerca del mobbing y las repercusiones que ocasiona en los trabajadores con la finalidad de lograr un entorno laboral libre de hostigamiento laboral en los colaboradores de la I.E. José Abelardo Quiñones Gonzales.

1.4.2 Objetivos específicos

- Sensibilizar a los trabajadores de la I.E. José Abelardo Quiñones Gonzales sobre las consecuencias que ocasiona al trabajador las situaciones de mobbing laboral.
- Fomentar las actitudes y conductas apropiadas en el lugar de trabajo orientando a los participantes a crear hábitos positivos y saludables que contribuyan a un ambiente laboral libre de mobbing.

II. Factibilidad

Para la realización del presente programa de capacitación y prevención contra el mobbing laboral se cuenta con el apoyo de los directivos de la institución educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, quienes se comprometieron en financiar los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución de este programa, así como otorgar las facilidades necesarias a los colaboradores de la institución para que puedan participar del programa.

III. Duración y alcance del programa de capacitación

El presente programa de capacitación se realizará en 8 sesiones y serán desarrollados con una duración de 90 minutos cada sesión, donde se brindará información sobre el mobbing laboral, así como procedimientos de manejo de conflictos para prevenir conductas de acoso laboral en la institución. El presente programa de capacitación sobre mobbing laboral está dirigido 30 colaboradores de la I.E. José Abelardo Quiñones Gonzales del distrito de Chiclayo.

IV. Desarrollo del programa

4.1 Metodología de la Intervención

La metodología aplicada a este programa de intervención propone un método de manera explicativa y visual la “Capacitación y prevención del Mobbing”, propone 8 sesiones que se aplicaran a un grupo de 30 trabajadores de la I.E. José Abelardo Quiñones Gonzáles de acuerdo al día y hora acordada.

El programa se realizará durante 4 meses con 2 sesiones por mes la duración de cada sesión consta aproximadamente de 90 minutos, se llevará a cabo el primer y último sábado de cada mes.

4.2 Lugar donde se desarrollará

El Programa de capacitación sobre prevención del mobbing laboral será realizado en las instalaciones de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales. ubicado en Jirón Huallaga 200 Urbanización Quiñones.

4.3 Recursos / Material a utilizar

- **Recursos humanos**
 - ✓ Facilitadores
 - ✓ Participantes
- **Recursos materiales**
 - ✓ Proyector

- ✓ Laptop
- ✓ Micrófono
- ✓ Díptico informativo
- ✓ Hojas bond
- ✓ plumones
- ✓ Mesas
- ✓ Sillas.

4.4 Estrategias a utilizar

- Dípticos con información sobre el tema por cada sesión.
- Videos referentes a los temas a tratar.
- Diapositivas para la explicación de los temas.
- Participación de los asistentes.
- Preguntas por el facilitador.

4.5 Nombre de los temas propuestos para las capacitaciones.

- El mobbing laboral.
- El respeto y el buen trato
- Inteligencia emocional
- La Comunicación asertiva
- Trabajando en equipo
- El liderazgo en las organizaciones
- La Autoestima en el trabajo.
- Las actitudes positivas y el logro de oportunidades

4.6 Cronograma y Desarrollo del programa

A continuación, se detallará el desarrollo del programa de intervención precisando los tiempos y contenidos.

Tabla 66

Sesión 1: ¿Qué es el mobbing laboral?

Tema	¿Qué es el mobbing Laboral?
Objetivo	Sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de identificar conductas de mobbing laboral dentro de la Institución Educativa, buscando que el trabajador tenga un amplio conocimiento del tema.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos: Se realiza la presentación y los principales alcances y objetivo del tema de la capacitación. • 40 minutos: La exposición del tema. <ul style="list-style-type: none"> -Concepto del mobbing laboral -Principales causas del mobbing boral -Formas de mobbing -Perfil del acosador -Perfil de la víctima -Frecuentes tipos de mobbing -Consecuencias del mobbing -Conclusiones sobre el tema. • 10 minutos: Los participantes realizan preguntas relacionadas al tema de la exposición, • 20 minutos: Se Proyectan de videos explicativos y con casuística acerca de cómo se ejerce el mobbing laboral. • 10 minutos: Evaluación: A través de preguntas que los expositores formulan a los asistentes

Nota: En la tabla 66 se muestra el programa de a Sesión 1 de la propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral

Tabla 67

Sesión 2: El respeto y el buen trato

Tema	El respeto y el buen trato
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Concienciar a los trabajadores sobre la necesidad de ofrecer un buen trato y respeto hacia los demás buscando fortalecer las buenas relaciones entre compañeros de trabajo.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none">• 10 minutos: Se realiza la presentación y los principales alcances y objetivo del tema de la capacitación.• 40 minutos: La exposición del tema.<ul style="list-style-type: none">- Respeto en el trabajo-Promover el respeto entre compañeros de trabajo.-Importancia del respeto a los demás-Definición de buen trato-Decálogo del buen trato-Importancia de procurar un buen trato en la organización• 10 minutos: los participantes realizan preguntas al facilitado.• 20minutos: Dinámicas sobre el buen trato y el respeto en la institución.<ul style="list-style-type: none">Proyección de videos explicativos.10 minutos: Evaluación: el expositor formula preguntas a los participantes sobre el tema desarrollado

Nota: En la tabla 67 se muestra el programa de la sesión 2 de la propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral

Tabla 68*Sesión 3: La Inteligencia emocional*

Tema	La inteligencia emocional
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer lasos de compañerismo en el trabajo a través de la inteligencia emocional que permitirá tener la capacidad de poder expresar lo que se siente y tartar de entender lo que siente la otra persona, permitiendo que la comunicación sea asertiva.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos: Se realiza la presentación y principales alcances del objetivo de la capacitación. • 40 minutos: Exposición del tema. <ul style="list-style-type: none"> -Concepto de inteligencia emocional y relaciones interpersonales -Cómo influye la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales -Características presentes en personas con alta inteligencia emocional -La educación emocional desde una óptica organizacional -Adquirir habilidades de interacción social. • 10 minutos: Los participantes realizan preguntas relacionadas sobre el tema de exposición. • 20 minutos: Proyección de videos dinámicos y motivadores sobre la inteligencia emocional. • 10 minutos: Evaluación: El expositor formula preguntas a los participantes sobre el tema tratado.

Nota: En la tabla 68 se muestra el programa de la sesión 3 de la propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral

Tabla 69

Sesión 4: La Comunicación asertiva

Tema	La Comunicación asertiva
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar una comunicación asertiva para conservar un diálogo fluido y claro haciendo valer sus opiniones y la de los demás compañeros con el propósito de buscar un ambiente de trabajo armonioso .
<p>Desarrollo del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos: Se realiza la presentación y principales alcances del objetivo de la capacitación. • 40 minutos: Exposición del tema. <ul style="list-style-type: none"> -Se define la comunicación asertiva -Comunicación asertiva: Ventajas -La comunicación en la toma de decisiones -Desarrollar habilidades que contribuyan a mejorar la comunicación. -Tipos de comportamiento que influyen en la comunicación. -Como promover la comunicación asertiva en el lugar de trabajo. • 10 minutos: Los participantes formulan preguntas al facilitador sobre el tema que se está tratando. • 20 minutos: Proyección de videos dinámicos y motivadores con situaciones que evidencian una comunicación asertiva. • 10 minutos: Evaluación referente al tema a través de preguntas a los asistentes.

Nota: En la tabla 69 se muestra el programa de la sesión 4 de la propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral

Tabla 70

Sesión 5: Trabajamos en equipo

Tema	Trabajamos en equipo
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Promover el trabajo en equipo con buena disposición y actitud reconociendo y respetando los distintos roles que cada trabajador ejerce.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none">• 5 minutos: Se realiza la presentación y se dan a conocer los principales alcances de la capacitación.• 45 minutos: Exposición relacionada al tema.<ul style="list-style-type: none">-Definimos: grupo y equipo- Propósito de un equipo-Técnicas que contribuyen al trabajo en equipo-Causas que ocasionan riesgo en un equipo-Resultados de un buen trabajo en equipo.• 10 minutos: El facilitador contesta algunas interrogantes sobre el tema de los asistentes• 20 minutos: Proyección de videos explicativos: la unión hace la fuerza.• 10 minutos: Evaluación: El facilitador realiza preguntas a los participantes sobre el tema tratado.

Nota: En la tabla 70 se muestra el programa de la sesión 5 de la propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral

Tabla 71

Sesión 6: El Liderazgo en las organizaciones.

Tema	EL Liderazgo en las organizaciones
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Consolidar el liderazgo demostrando actitudes positivas hacia los compañeros de trabajo logrando la confianza y buscando soluciones ante situaciones desfavorables.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none">• 5 minutos: Se realiza la presentación y principales alcances relacionados la capacitación.• 40 minutos: Exposición sobre el tema.<ul style="list-style-type: none">-Definición de líder.-Características presentes en un líder-Diferencias entre un líder y un jefe-Influencia del líder en el trabajo en equipo-Liderazgo: tipos-El liderazgo: ventajas y desventajas• 10 minutos: tiempo disponible para preguntas de los participantes sobre el tema al facilitador.• 10.-minutos: Proyección de videos relacionados al tema de liderazgo.• 15-actuacion grupal de actitudes de un líder positivo y un autoritario.<ul style="list-style-type: none">10 minutos: El facilitador formula preguntas a los participantes sobre el tema tratado.

Nota: En la tabla 71 se muestra el programa de la sesión 6 de la propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral

Tabla 72

Sesión 7: La Autoestima

Tema	La Autoestima
	<ul style="list-style-type: none"> ● Incrementar la autoestima de los trabajadores reconociendo

Nota: En la tabla 72 se muestra el programa de la sesión 7 de la propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral

	<p>razados.</p>
<p>Desarrollo del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 10 minutos: Se realiza la presentación y principales alcances relacionados la capacitación. ● 40 minutos: Exposición acerca del tema. <ul style="list-style-type: none"> -La autoestima -Tipos de autoestima -Autoconfianza y autoconcepto -Problemas de autoestima -Técnicas que contribuyen a mejorar la autoestima ● 10 minutos: Los participantes realizan preguntas al facilitador sobre el tema de exposición ● 10 minutos: Proyección de videos que hacen referencia el tema. ● 10 minutos: Dinámica “tengo algo que decirte.”. ● 10 minutos: El facilitador realiza preguntas a los participantes sobre el tema tratado.

Tabla

73

Sesión 8: Las

Actitudes positivas contribuyen a logro de oportunidades

Tema	Las actitudes positivas contribuyen al logro de oportunidades.
------	--

Nota: En la tabla 73 se muestra el programa de la sesión 8 de la propuesta de programa de capacitación y prevención contra el mobbing o hostigamiento laboral

<p>Desarrollo del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 10 minutos: Se realiza la presentación y los principales alcances del tema de la capacitación. ● 40 minutos: Exposición acerca del tema. <ul style="list-style-type: none"> -Definición de actitudes positivas como: <ul style="list-style-type: none"> -La responsabilidad -La honestidad -El optimismo -La amabilidad -El entusiasmo -Establecer metas -Los beneficios de las actitudes positivas. ● 10 minutos: los participantes realizan al facilitador preguntas sobre el tema de exposición. ● 15 minutos: Proyección de videos relacionados al tema. ● 15 minutos: El facilitador pide las apreciaciones de los participantes sobre el desarrollo del programa y los logros obtenidos.
-----------------------------------	---

CONCLUSIONES

1. El mobbing influye de forma significativa en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019. El valor del “Rho” es igual a -0,462, comprobando así que existe entre ambas variables una relación inversa significativa, debido a que los docentes manifestaron haber vivido situaciones de mobbing como falta de reconocimiento de sus logros y aciertos laborales, el haber realizado actividades laborales muy extensas y que no estaban dentro de sus funciones, el no haber

recibido oportunamente información necesaria para el desarrollo de su trabajo , el haber recibido amonestaciones escritas recurrentes, y que sus opiniones han sido siempre contrariadas por los directivos de la I.E. y por compañeros de trabajo con la finalidad de no evidenciar su capacidad laboral .

2. Se logró percibir que entre la variable mobbing y la dimensión desenvolvimiento laboral se da una relación del 5%. de significancia y una correlación de 0,585 estos resultados indican la presencia de una correlación inversa considerable, debido a que no se dio una buena comunicación con los directivos de la Institución, ni expresaron con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo .
3. Se logró distinguir que entre la variable mobbing y la dimensión eficacia por los datos manejados se da un 5% de significancia otorgándoles el coeficiente de correlación el valor de -0,576 lo cual evidencia que está existiendo relación entre la variable independiente mobbing y la dimensión eficacia debido que los docentes indicaron que casi nunca desarrollan su trabajo con plena tranquilidad y en los horarios establecidos lo cual no contribuye al desarrollo eficaz de su trabajo.
4. Se logró establecer que entre la variable mobbing y la dimensión perfil del trabajador de acuerdo a los datos manejados presentan una relación significativa, al haberse obtenido en Rho de Spearman de -0.371. con significancia de 5%. debido a que los docentes manifestaron que sus decisiones en muchas oportunidades han sido contrariadas y no se han considerado sus aportes en reuniones de trabajo situaciones que repercuten en el perfil laboral

5. Luego de haber analizado minuciosamente los resultados que se lograron obtener de la investigación, se concluyó que la variable presenta una influencia significativa en relación a la variable desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo -2019 estableciéndose que existe un 5% de influencia con características significativas en donde se evidenció también una relación inversa considerable de -0,576. entre la variable independiente mobbing y la variable dependiente desempeño laboral. Los resultados indicaron que existe en la institución un mobbing alto y su desempeño laboral es bajo, lo cual influye en que las metas y objetivos de la institución se logren plasmar.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que el mobbing laboral se presenta con frecuencia en los centros de trabajo y afecta la salud de los colaboradores se recomienda implementar programas de capacitación y prevención sobre mobbing laboral para los docentes de la I.E. José Abelardo Quiñonez Gonzales, con la finalidad que tengan conocimiento de este tipo de acoso en el trabajo y saber qué medidas adoptar en el supuesto caso que se presentara una situación de esta naturaleza.

Se recomienda que se concentre en definir estrategias de regulaciones que permitan la reducción completa de los signos de acoso para mejorar el ambiente laboral y el desempeño docente; especialmente orientado a mejorar las condiciones laborales para brindar mayor satisfacción, estabilidad y reducción del estrés.

Se recomienda que se concentre en definir estrategias de regulaciones que permitan la reducción completa de los signos de acoso para mejorar el ambiente laboral y el desempeño docente; especialmente orientado a mejorar las condiciones laborales para brindar mayor satisfacción, estabilidad y reducción del estrés.

Se recomienda establecer y mantener una cultura organizacional con normas y valores que apoyen firmemente la interacción social activa y la negociación de conflictos siendo competentes para prevenir el acoso psicológico en la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales, Chiclayo-2019.

Se recomienda a las instituciones y empresas realizar un estudio de mobbing para identificar si este tipo de acoso laboral está repercutiendo negativamente sobre los trabajadores de la organización empresarial afectando la calidad y productividad de la misma lo que genera costos sociales y empresariales.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Álvarez, A., Ionela, A., Marín, I., Marrero, T., L, M., & Muñoz, M. (2014). Identificación organizacional y satisfacción laboral: diferencia entre empresas públicas y privadas. *Reidocrea*, 3(5), 34-40.

- Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31293/ReiDoCrea-Vol.3-Art.5-Alvarez-Ionela-Marin-Marrero-Mas-Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arbonés, H. (2014). *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*. Albacete: Bomarzo.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación*. Madrid, España: La muralla. Obtenido de https://www.academia.edu/38170554/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_EDUCATIVA_RAFAEL_BISQUERRA_pdf
- Cachay, C. (2015). *Mobbing y rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Saucé 2015*. Universidad César Vallejo, San Martín, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10412>
- Campbell, J. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. (Vol. 1). Handbook of industrial and organizational psychology:.
- Casahuilca, R. (2015). *Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca 2015*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de <https://docplayer.es/82874098-Universidad-nacional-del-centro-del-peru-facultad-de-trabajo-social-tesis.html>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mac Graw Hill.
- EcuRed. (2018). *Amenazas*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Amenaza>
- Fidalgo, A., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72716413.pdf>
- Fuguet, A. (24 de Marzo de 2012). *COMUNICACIÓN Y CAMBIO*. Obtenido de <https://comunicacionycambio.com/2012/03/24/comunicacion-abierta-o-cerrada-en-la-empresa>

- Garrote, P. R., & Rojas, M. d. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revisa Nebrija*, p.2.
- Garrote, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Nebrija*.
- Gonzales, R. (2017). *Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú SAC de Trujillo–2017*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11545>
- Guzmán , J., & Jaramillo, B. (2016). *Incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores de la sede matriz de la Universidad Central del Ecuador, 2016*. tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/15715>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, A. (1998). *Notas sobre Psicometría*. Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/211979988/Herrera-A-1998-Notas-de-Psicometria-1-2-Historia-de-Psicometria-y-Teoria-de-La-Medida>
- Hirigoyen. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Ed. Paidós Ibérica.
- Hirigoyen, M. (1998). *El Acoso Moral: El Maltrato Psicológico en la vida cotidiana*. Paris: Ediciones Paidós Ibérica.
- Kuder, G. &. (1987). *The theory of estimation of test reliability*. *Psychometrika*. USA: Californi.

- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (“Mobbing”) en el trabajo. *European Journal of work and organizational psychology.*, 5(2), 165-184. Obtenido de [http://www.kwesthues.com/e-LeymannV&V1990\(3\)-1.pdf](http://www.kwesthues.com/e-LeymannV&V1990(3)-1.pdf)
- Matínez , O. (2016). *Mobbing y otro tipo de violencias en el clima laboral universitario*. [Tesis de maestría] Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Obtenido de <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3765/MDH1MBB01601.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Menéndez, D. (2007). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. . España: Lex Nova. Obtenido de .
- Mondelo , P., Gregori, E., Blasco, J., & Barrao, P. (2004). *Ergonomía 3: Diseño de puestos de trabajo* (Vol. 3). Universitat Politecnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politecnica. Obtenido de <https://www.cchaler.org/app/download/4740502560/Ergonomia+3+-+Dise%C3%B1o+de+puestos+de+trabajo.pdf>
- Morales de la Cruz, R. (2017). *Acoso Laboral y depresión en docentes de ambos sexos del nivel secundario del Distrito de Puente Piedra,2017*. tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima,Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3333/Morales_DLACRG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, J. (2015). *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico*. tesis doctoral, Universidad de León, Puerto Rico. Obtenido de

<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/6014/Tesis%20de%20Julissa%20Morales.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Murray, S. (2010). *Probabilidad y Estadística*. México: Mc Graw Hill.

Olano, O. (2017). *El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito?* tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/5437>

Pilcón, K. (2016). *Hostigamiento psicológico laboral y satisfacción laboral en docentes de educación secundaria de una institución educativa estatal de Trujillo*. [Tesis de pregrado] Universidad Privada Antenor. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2883>

Piñuel, i. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* (Vol. 67). Ed. Sal, Terra, Santander.: Sal Terrae.

Piñuel, I. (2003). *Mobbing Manual de Auto Ayuda: Claves para Reconocer y Superar el Acoso Psicológico en el Trabajo*. Madrid, España: Aguilar.

Piñuel, I., & Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22.

Pita, M. A. (2016). *Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleos de una institución de educación superior en Colombia*. [Tesis de pregrado] Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10983/3134>

Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos* (7a ed.). Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de <https://www.academia.edu/download/54648787/9788479788315.pdf>

- RHPAE NEWS. (2019). Obtenido de <https://blog.shrm.org/blog/engaging-external-workers-you-re-not-really-one-of-us-and-the-risk-of-ostra>
- Robbins, L., y Timothy, J. (2013). En *Desempeño Laboral, Dimensiones con el Desempeño Laboral*. España: Planeta.
- Rodriguez, M. (2017). *El mobbing laboral en la Institución Educativa Secundaria Politécnico Huáscar de la Ciudad de Puno*. [Tesis de pregrado]. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11088/Rodriguez_Aza_Max_Erick.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, N. (2018). Envejecimiento: Edad, salud y sociedad. *Horizonte sanitario*, 17(2), 87-88. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592018000200087&script=sci_arttext
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de recursos humanos* (16 ed.). México: Cengage Learning.
- Torres, A. (2013). *Sobre el concepto de formación*. Obtenido de Milenio 2020: <https://www.milenio.com/opinion/alfonso-torres-hernandez/apuntes-pedagogicos/sobre-el-concepto-de-formacion>
- Ucha, F. (2010). *Definición de Cumplimiento*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/general/cumplimiento.php>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 74

Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	Influencia del Mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Peru-2019				
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Violencia y Género				
AUTOR(ES):	Torres Morante, Rayza Estefany				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cómo influye el mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa? José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.?	Determinar la influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa. José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	El Mobbing influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa. José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	VI: El mobbing	Desprestigio Laboral (DL)	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Mixto • Tipo: Descriptivo • Alcance: Correlacional • Diseño: No Experimental • Unidad de investigación: El docente de la I.E
				Entorpecimiento del Progreso (EP)	
				Intimidación encubierta (IE)	
				Intimidación manifiesta (IM)	
			VD: Desempeño laboral.	Capacidad laboral	
				Desenvolvimiento	
	Eficacia				
	Perfil del trabajador				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Medios de Certificación
¿Cómo influye el mobbing en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa? José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.?	Identificar como influye el mobbing en la capacidad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa. José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	El mobbing influye en la capacidad laboral los de los trabajadores de la Institución Educativa. José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú- 2019.	Desprestigio Laboral (DL)	Ausencia de reconocimiento no retributivo	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
				Calumnias frecuentes	
			Capacidad laboral	Puesto de trabajo	
	Desarrollo profesional				
¿Cómo influye el mobbing en el desenvolvimiento de los de los trabajadores de la Institución Educativa? José Abelardo Quiñones	Determinar la influencia del mobbing en el desenvolvimiento de los trabajadores de la Institución	El mobbing Influye en el desenvolvimiento de los trabajadores de la Institución Educativa. José Abelardo	Entorpecimiento del Progreso (EP)	Aislamiento laboral	
				Tareas por debajo de su competencia	

Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.?	Educativa. José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	Desenvolvimiento	Comunicación abierta
				Bienestar laboral
Cómo influye el mobbing en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa. José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.?	Identificar la influencia del mobbing en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa. José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	El mobbing influye en la eficacia de los trabajadores de la Institución Educativa. José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019	Intimidación encubierta (IE)	Amenazas
				Desvió de la información
			Eficacia	Cumplimiento
				Formación
¿Cómo influye el mobbing en el perfil del trabajador de la Institución Educativa? José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.?	Determinar la influencia del mobbing en el perfil del trabajador de la Institución Educativa. José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	El mobbing influye en el perfil del trabajador de la Institución Educativa. José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2019.	Intimidación manifiesta (IM)	Cuestionamientos
				Humillaciones
			Perfil del trabajador	Edad
				Identificación con la empresa

Nota: Como podemos ver en la Tabla 74 se muestra la matriz de consistencia

Anexo 2: Guía de Encuesta

GUÍA DE ENCUESTA

Mediante la presente técnica de encuesta se busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado: **“INFLUENCIA DEL MOBBING EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ ABELARDO QUIÑONEZ GONZALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, PERÚ, 2019.”** para lo cual se solicita marcar con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta en base a la escala de Likert de las preguntas presentadas a continuación; sabiendo que:

Escala de Likert:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Esta encuesta es anónima, se le agradece su colaboración.

Tabla 75

Encuesta variable independiente mobbing

VARIABLE INDEPENDIENTE: MOBBING						
N°	PREGUNTA S	1	2	3	4	5
DESPRESTIGIO LABORAL						
1	¿Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales?					
2	¿Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada?					
3	¿Sus logros o aciertos son minimizados?					
4	¿Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora?					
5	¿Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo?					
6	¿Tratan de comprometerlo con argumentos falsos?					
ENTORPECIMIENTO DEL PROGRESO						

7	¿Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador’?					
8	¿Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros?					
9	¿No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente?					
10	¿Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes?					
11	¿Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos?					
12	¿En la I.E. donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias?					
INTIMIDACIÓN ENCUBIERTA						
13	¿Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica?					
14	¿Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo?					
15	¿Recibe escritos o notas amenazadoras?					
16	¿Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona?					
17	¿Pierden o no le dan oportunamente documentos que son necesarios para su trabajo?					
18	¿Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo?					
INTIMIDACIÓN MANIFIESTA						
19	¿Sus decisiones son siempre contrariadas?					
20	¿Ha recibido amonestaciones escritas?					
21	¿Ponen en duda la originalidad de su trabajo?					
22	¿Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores?					
23	¿No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo?					
24	¿Le ponen en ridículo frente a terceras personas?					

Nota: Como podemos ver en la Tabla 75 se muestra las preguntas de la variable independiente mobbing

Tabla 76

Encuesta variable dependiente desempeño laboral

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
CAPACIDAD LABORAL						
25	¿La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo?					
26	¿La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales?					
27	¿Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo?					
28	¿La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores?					
29	¿En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones?					
30	30. ¿Considera que la I.E. ..está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo?					
DESENVOLVIMIENTO						
31	¿Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora?					
32	¿Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo?					
33	¿Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo?					
34	¿Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador?					
35	¿Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar sus actividades laborales con eficiencia?					
36	¿Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros?					
EFICACIA						
37	¿Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral?					

38	¿Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos?					
39	¿Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades?					
40	¿La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional?					
41	41. ¿La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos'?					
42	¿Considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos?					
PERFIL DEL TRABAJADOR						
43	¿Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral?					
44	¿Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo?					
45	¿Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día?					
46	¿Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos?					
47	¿Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa?					
48	¿Se considera una pieza importante de la institución donde elabora?					

Nota: Como podemos ver en la Tabla 75 se muestra las preguntas de la variable dependiente desempeño laboral

Anexo 3: Guía de Entrevista

GUIA DE ENTREVISTA

Apellidos y Nombre:

Cargo:

Fecha:

INSTRUCCIONES

Por favor responda cada una de las preguntas:

1. **¿Considera que en la Institución Educativa José Abelardo Quiñonez se da un trato cordial entre los directivos y docentes?**
2. **¿Tiene conocimiento sobre el mobbing laboral?**
3. **¿En la Institución Educativa se ha dado algún caso de mobbing? Describa**
4. **¿Si en la Institución Educativa se diera algún caso de mobbing laboral? ¿Qué acciones tomaría al respecto?**
.
5. **¿Conoce alguna legislación que proteja al empleado sometido al mobbing laboral? ¿Cual?**
6. **¿Podría decir que los docentes se sienten identificados con la Institución Educativa? ¿Cómo se manifiesta eso?**
.
7. **¿La institución Educativa que usted dirige realiza algunas acciones para mejorar el clima laboral? ¿Cuales?**
8. **¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa? Bueno, regular o malo, ¿Por qué?**
9. **¿Le facilita permisos a los docentes para asistir a capacitaciones que contribuyen a su mejor desempeño laboral?**

10. La institución educativa ofrece a los docentes algún tipo de incentivo como reconocimiento a su buen desempeño laboral.

Anexo 4: DESARROLLO DE GUIA DE ENTREVISTA

Apellidos y Nombre: Linares Pérez Artemio.

Cargo: Director

Fecha: 20 de agosto del 2019.

INSTRUCCIONES

Por favor responda cada una de las preguntas:

1. **¿Considera que en la Institución Educativa José Abelardo Quiñonez se da un trato cordial entre los directivos y docentes?**

No siempre, porque se presentan diferentes problemas entre docentes, por diversos motivos como para elegir su grado o por el turno, o el grupo a enseñar. Estas situaciones generan discrepancias y malestar entre los colegas que piensan que los directivos damos cierta preferencia a algunos docentes.

2. **¿Tiene conocimiento sobre el mobbing laboral?**

No había escuchado el termino mobbing, pero lo relaciono como un estrés laboral.

3. **¿En la Institución Educativa se ha dado algún caso de mobbing? Describa**

Una docente manifestó que las tres compañeras que enseñaban el mismo grado nunca consideraban sus aportes para la elaboración de la programación, ni a sus alumnos los incluían para participar en los concursos de matemática, situaciones que manifestaba la hacían sentirse marginada y excluida del grupo de trabajo.

4. **¿Si en la Institución Educativa se diera algún caso de mobbing laboral? ¿Qué acciones tomaría al respecto?**

En primer lugar se hablaría con la persona que está sufriendo esa situación de mobbing, para buscar una solución al problema, si no se lograra solucionar dentro de la institución, pondría el caso en conocimiento de la dirección regional de educación para el tratamiento adecuado.

5. **¿Conoce alguna legislación que proteja al empleado sometido al mobbing laboral? ¿Cual?**

Sé que existen protocolos a seguir en casos de mobbing laboral, pero en la institución no contamos con ninguno.

6. **¿Podría decir que los docentes se sienten identificados con la Institución Educativa? ¿Cómo se manifiesta eso?**

___No se evidencia en todos los docentes esa identificación con la institución educativa, ya que se limitan solo a cumplir su horario de trabajo y no permiten que se programen reuniones con padres de familia en un horario fuera del horario de clases.

7. **¿La institución Educativa que usted dirige realiza algunas acciones para mejorar el clima laboral? ¿Cuales?**

No considero necesario, porque el clima laboral en la institución educativa no es hostil. ___-

8. **¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa?**

Bueno, regular o malo, ¿Por qué?

Bueno, en un cincuenta por ciento y regular en la otra mitad, ya que no todos los docentes se preocupan por tener comunicación permanente con los padres de familia de los niños a su cargo para que los apoyen en el desarrollo de su aprendizaje.

9. ¿Le facilita permisos a los docentes para asistir a capacitaciones que contribuyen a su mejor desempeño laboral?

-Los docentes que desean asistir a alguna capacitación generalmente deben hacerlo en horario no laboral ya que no deben interferir con sus obligaciones laborales.

10. La institución educativa ofrece a los docentes algún tipo de incentivo como reconocimiento a su buen desempeño laboral.

Considero que es obligación del docente cumplir con su trabajo de forma eficiente sin esperar ningún incentivo por hacerlo.

Anexo 5: Encuesta de las dimensiones del Mobbing

Estimados docentes de la Institución Educativa José Abelardo Quiñonez Gonzales se les invita a colaborar en el llenado de la presente técnica de encuesta en la cual se busca determinar las dimensiones de mayor relevancia que se deben considerar para el estudio del mobbing. Los resultados obtenidos permitirán elaborar un instrumento de investigación para el estudio del mobbing y su influencia en el desempeño laboral.

Indicaciones

Marque con una X las dimensiones que considere más relevantes para el estudio del mobbing.

Esta encuesta es anónima, se le agradece su colaboración.

Tabla 77

Encuesta de las dimensiones del mobbing

Nº	Dimensiones del Mobbing	Marque con una “x” las dimensiones que considere de mayor relevancia para el estudio del mobbing
1.	Desprestigio Laboral	
2.	Entorpecimiento del Progreso	
3.	Intimidación Encubierta	
4.	Intimidación Manifiesta	
5.	Incomunicación o bloqueo de la comunicación	
6.	Desprestigio Personal	

Nota: Como podemos ver en la Tabla 77 la encuesta de las dimensiones del mobbing.

**Anexo 6: Resultados de las dimensiones seleccionadas según el grado de relevancia para el estudio
del mobbing**

Tabla 78

Resultados de la encuesta aplicada a 30 docentes para de la Institución Educativa Jose Abelardo Quiñonez Gonzales

Dimensión	Relevante		No relevante		Total	
	F	%	F	%	F	%
Desprestigio Laboral	28	93.3	02	6.7	30	100
Entorpecimiento del Progreso	25	83.3	05	16.7	30	100
Intimidación Encubierta	23	76.6	07	23.4	30	100
Intimidación Manifiesta	20	66.6	10	33.4	30	100
Incomunicación o bloqueo de la comunicación	10	33.4	20	66.6	30	100
Desprestigio personal	13	43.3	17	56.7	30	100

Nota: Como podemos ver en la Tabla 78 los resultados de la encuesta aplicada a 30 docentes para de la Institución Educativa Jose Abelardo Quiñonez Gonzales.

Anexo 7: Formato de validación de juicio de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
Variable 1 (El mobbing)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta					
Autor del Instrumento	Rayza Estefany Torres Morante					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable Independiente.					
Población:	Trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Desprestigio Laboral						
I1: Ausencia de reconocimiento	1. ¿Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales? 2. ¿Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada? 3. ¿Sus logros o aciertos son minimizados?	4	4	4	4	
I2: Calumnias	1. ¿Han hecho circular rumores falsos contra usted? 2. ¿Ha recibido acusaciones infundadas? 3. ¿Tratan de comprometerlo con argumentos falsos?	4	4	4	4	
D2: Entorpecimiento del progreso						
I1: Aislamiento laboral	1. ¿Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros? 2. ¿Ignoran su presencia, no le responden sus preguntas? 3. ¿No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente?	4	4	4	4	
I2: Tareas por debajo de su competencia	1. ¿Le asignan tareas muy por debajo de su competencia? 2. ¿Le obligan a realizar tareas que usted considera absurdas o inútiles? 3. ¿Las actividades que se le encomiendan, las considera simples y no le permiten desarrollar sus ideas?	4	4	4	4	

D3 Intimidación Encubierta						
I1: Amenazas	1. ¿Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica? 2. ¿Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo? 3. ¿Recibe escritos o notas amenazadoras?	4	4	4	4	
I2: Desvío de Información	1. ¿Pierden u olvidan sus encargos para usted? 2. ¿No le pasan llamadas o dicen que no está? 3. ¿Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo?	4	4	4	4	
D4 Intimidación manifiesta						
I1: Cuestionamientos	1. ¿Sus decisiones son siempre contrariadas? 2. ¿Se le amenaza verbalmente? 3. ¿Ponen en duda la originalidad de su trabajo?	4	4	4	4	
I2: Humillaciones	1. ¿Lo interrumpen cuando habla? 2. ¿No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo? 3. ¿Le ponen en ridículo frente a terceras personas?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	---

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA Nº 2
VARIABLE 2 (DESEMPEÑO LABORAL)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Rayza Estefany Torres Morante					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable Dependiente					
Población:	Trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñonez Gonzales					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Capacidad Laboral						
I1: Puesto de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> ¿La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo? ¿Considera que la actividad que realiza en su puesto de trabajo está acorde con sus expectativas? ¿Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo? 	4	4	4	4	
I2: Actualización de conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> ¿Participa de capacitaciones que contribuyan a un mejor desempeño de su trabajo? ¿La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores? ¿Busca usted nuevos conocimientos que le permitan mejorar sus actividades o funciones dentro de su centro de trabajo? 	4	4	4	4	
D2 Desenvolvimiento						
I1: Comunicación abierta y directa	<ol style="list-style-type: none"> ¿Mantiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo? ¿Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo? ¿Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo? 	4	4	4	4	
I2: Bienestar laboral	<ol style="list-style-type: none"> ¿Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar sus actividades laborales con eficiencia? ¿Considera que su ambiente de trabajo es acogedor? 	4	4	4	4	

	3. ¿Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros?	4	4	4	4	
D3 Eficacia						
I1: Cumplimiento	1. ¿Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos? 2. ¿Llega a cumplir sus metas establecidas? 3. ¿Termina sus tareas sin ningún contratiempo?	4	4	4	4	
I2: Metas alcanzadas	1. ¿La institución se preocupa por darle facilidades para hacer bien su trabajo? 2. ¿Ha recibido algún tipo de incentivo reconocimiento durante los últimos años que viene trabajando en la institución? 3. ¿La organización donde labora contribuye a la realización de sus metas laborales propuestos?	4	4	4	4	
D4 Perfil del trabajador						
I1: Edad	1. ¿Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral? 2. ¿Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo? 3. ¿Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día?	4	4	4	4	
I2: Identificación con la empresa	1. ¿Considera que las acciones de identificación con la institución que realiza son reconocidas por los directivos? 2. ¿Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa? 3. ¿Se considera una pieza importante de la institución donde elabora?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	---

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	RIVERA RIVERA, LUIS GUILLERMO
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer ()
Profesión:	ADMINISTRADOR
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()


 Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
Variable 1 (El mobbing)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta					
Autor del Instrumento	Rayza Estefany Torres Morante					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable Independiente.					
Población:	Trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Desprestigio Laboral						
I1: Ausencia de reconocimiento no retributivo	1. ¿Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales? 2. ¿Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada? 3. ¿Sus logros o aciertos son minimizados?	4	3	4	4	
I2: Calumnias frecuentes	1. ¿Son frecuentes la aparición de calumnias en la I.E. donde labora? 2. ¿Con frecuencia su desempeño es comparado con otros compañeros de trabajo? 3. ¿Tratan de comprometerlo con argumentos falsos?	3	4	4	4	
D2: Entorpecimiento del progreso						
I1: Aislamiento laboral	1. ¿Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador? 2. ¿Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros? 3. ¿No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente?	4	4	4	4	
I2: Tareas por encima de su competencia	1. ¿Le sobrecargan su actividad laboral con tareas nuevas y diferentes? 2. ¿Le obligan a realizar tareas que están por encima de sus conocimientos? 3. ¿En la I.E donde labora le delegan responsabilidades que considera no están dentro de sus competencias	4	4	4	3	

D3 Intimidación Encubierta						
I1: Amenazas	1. ¿Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica? 2. ¿Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo? 3. ¿Recibe escritos o notas amenazadoras?	4	4	4	4	
I2: Desvío de Información	1. ¿Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona? 2. ¿Pierden o no le dan oportunamente que son necesarios para su trabajo? 3. ¿Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo?	3	4	4	4	
D4 Intimidación manifiesta						
I1: Cuestionamientos	1. ¿Sus decisiones son siempre contrariadas? 2. ¿Ha recibido amonestaciones escritas? 3. ¿Ponen en duda la originalidad de su trabajo?	4	4	3	4	
I2: Humillaciones	1. ¿Ha percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores? 2. ¿No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo? 3. ¿Le ponen en ridículo frente a terceras personas?	4	4	4	4	

Firma de validador experto



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N° 2
VARIABLE 2 (DESEMPEÑO LABORAL)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Rayza Estefany Torres Morante					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable Dependiente					
Población:	Trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñonez Gonzales					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Capacidad Laboral						
I1: Puesto de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> ¿La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo? ¿La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales? ¿Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo? 	4	3	4	4	
I2: Desarrollo profesional	<ol style="list-style-type: none"> ¿La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores? ¿En la I.E. donde labora le dan permiso para asistir a las capacitaciones?? ¿Considera que la I.E. ..está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio educativo? 	3	4	4	4	
D2 Desenvolvimiento						
I1: Comunicación abierta	<ol style="list-style-type: none"> ¿Mantiene una buena comunicación con los directivos de la I.E. donde labora? ¿Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo? ¿Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo? 	4	4	4	4	
I2: Bienestar laboral	<ol style="list-style-type: none"> ¿Considera que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador? ¿Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar sus actividades laborales con eficiencia? 	4	4	4	4	

	3. ¿Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros?				
D3 Eficacia					
I1: Cumplimiento	1. ¿La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales? 2. ¿Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos? 3. ¿Considera que la I.E. donde labora brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades?	4	4	4	4
I2: Formación	1. ¿La I.E. donde labora le brinda facilidades que contribuyen a su crecimiento profesional? 2. ¿La I.E. donde labora le permite participar de capacitaciones y concursos de proyectos educativos? 3. ¿considera que su desempeño se extiende más allá de los compromisos asumidos?	4	4	4	3
D4 Perfil del trabajador					
I1: Edad	1. ¿Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral? 2. ¿Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo? 3. ¿Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día?	4	4	4	4
I2: Identificación con la empresa	1. ¿Considera que las acciones de identificación que realiza con la institución son reconocidas por los directivos? 2. ¿Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa? 3. ¿Se considera una pieza importante de la institución donde elabora	4	4	3	4

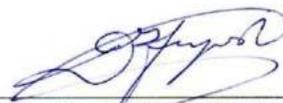
Firma de validador experto



INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (X) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Supo Rojas Dante Godofredo
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Ing. Industrial
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	979998064
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: dsupo@usmp.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (X)



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
Variable 1 (El mobbing)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta					
Autor del Instrumento	Rayza Estefany Torres Morante					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable Independiente.					
Población:	Trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Desprestigio Laboral						
I1: Ausencia de reconocimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. La I.E. donde labora cuenta con un Programa de reconocimiento de logros. 2. Alguna vez usted ha recibido un reconocimiento por parte de la I.E. 3. Las organizaciones al interior de la I.E. cuentan con programas de reconocimiento. 4. ¿Sus jefes o compañeros no reconocen sus logros y aciertos laborales? 5. ¿Se evalúa su trabajo de manera parcialmente injusta o mal intencionada? 6. ¿Sus logros o aciertos son minimizados? 	3	4	3	3	
I2: Calumnias	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué tan frecuente es la aparición de calumnias en la I.E. donde labora? 2. ¿Han hecho circular rumores falsos contra usted? 3. ¿Ha recibido acusaciones infundadas? 4. ¿Tratan de comprometerlo con argumentos falsos? 	3	4	4	3	
D2: Entorpecimiento del progreso						
I1: Aislamiento laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se ha sentido en estos últimos días aislado en su I.E.? 2. ¿Ha sentido que la I.E. donde labora aísla al trabajador? 					

	<p>3. ¿Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros?</p> <p>4. ¿Ignoran su presencia, no le responden sus preguntas?</p> <p>5. ¿No se le informa de reuniones importantes de trabajo en donde necesitaba estar presente?</p>	3	4	3	3	
I2: Tareas por debajo de su competencia	<p>1. ¿Ha sentido que la I.E. donde labora le encomienda tareas por debajo de su competencia?</p> <p>2. ¿Ha sentido que la I.E. donde labora encomienda tareas por debajo de su competencia a los trabajadores?</p> <p>3. ¿Le asignan tareas muy por debajo de su competencia?</p> <p>4. ¿Le obligan a realizar tareas que usted considera absurdas o inútiles?</p> <p>5. ¿Las actividades que se le encomiendan, las considera simples y no le permiten desarrollar sus ideas?</p>					
D3 Intimidación Encubierta						
I1: Amenazas	<p>1. ¿Ha percibido usted que la I.E. donde labora amenaza a sus trabajadores?</p> <p>2. ¿Recibe insultos o amenazas de trabajo por vía telefónica?</p> <p>3. ¿Le han ocasionado daños en su puesto de trabajo?</p> <p>4. ¿Recibe escritos o notas amenazadoras?</p>	3	4	3	4	
I2: Desvío de Información	<p>1. ¿Usted percibe que la I.E. donde labora desvía información sobre su persona?</p> <p>2. ¿Pierden u olvidan sus encargos para usted?</p> <p>3. ¿No le pasan llamadas o dicen que no está?</p> <p>4. ¿Le sustraen algunos documentos que son necesarios para su trabajo?</p>	3	4	3	4	
D4 Intimidación manifiesta						
I1: Cuestionamientos	<p>1. ¿Ha visto que en la I.E. donde labora cuestionan a sus trabajadores?</p> <p>2. ¿A usted se le ha cuestionado su desempeño laboral?</p> <p>3. ¿Sus decisiones son siempre contrariadas?</p> <p>4. ¿Se le amenaza verbalmente?</p> <p>5. ¿Ponen en duda la originalidad de su trabajo?</p>	3	4	4	4	
		3	3	4	3	
		3	3	4	4	

I2: Humillaciones	1. ¿A percibido que la I.E. donde labora humilla a sus trabajadores?					
	2. ¿Lo interrumpen cuando habla?	3	4	4	4	
	3. ¿No consideran sus aportes en las reuniones de trabajo?	3	3	4	4	
	4. ¿Le ponen en ridículo frente a terceras personas?	3	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA Nº 2
VARIABLE 2 (DESEMPEÑO LABORAL)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Rayza Estefany Torres Morante					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable Dependiente					
Población:	Trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñonez Gonzales					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Capacidad Laboral						
I1: Puesto de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Esta conforme con el puesto laboral donde se encuentra? 2. ¿La I.E. donde labora realiza rotaciones de puestos laborales? 3. ¿La actividad laboral que desarrolla corresponde a las funciones de su puesto de trabajo? 4. ¿Considera que la actividad que realiza en su puesto de trabajo está acorde con sus expectativas? 5. ¿Considera que la institución donde labora contribuye para su mejor desempeño en su puesto de trabajo? 	3 3 3	4 4 3	3 3 3	4 4 4	
I2: Actualización de conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Mencione en el último año a cuantas capacitaciones ha asistido? 2. ¿La I.E. donde labora da permisos para asistir a las capacitaciones? 3. ¿Participa de capacitaciones que contribuyan a un mejor desempeño de su trabajo? 4. ¿La institución donde labora gestiona capacitaciones de actualización para los trabajadores? 5. ¿Busca usted nuevos conocimientos que le permitan mejorar sus actividades o funciones dentro de su centro de trabajo? 	3 3 3	4 4 4	3 4 4	4 4 3	
D2 Desenvolvimiento						
I1: Comunicación abierta y directa	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Mantiene una buena comunicación con las autoridades de la I.E. donde labora? 2. ¿Mantiene una buena comunicación con las organizaciones de la I.E. donde labora? 					

	3. ¿Mantiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo? 4. ¿Mantiene una comunicación basada en la confianza con sus compañeros de trabajo? 5. ¿Expresa con libertad sus puntos de vista a sus jefes y compañeros de trabajo?	3	4	4	4	
I2: Bienestar laboral	1. ¿Cree usted que la I.E. donde trabaja contribuye a mejorar el bienestar laboral del trabajador? 2. ¿Su centro de trabajo le brinda el bienestar físico y psicológico necesario para desarrollar sus actividades laborales con eficiencia? 3. ¿Considera que su ambiente de trabajo es acogedor? 4. ¿Trabaja satisfactoriamente con sus compañeros?	3	4	3	4	
D3 Eficacia						
I1: Cumplimiento	1. ¿La I.E. donde labora da las oportunidades para que el trabajador cumpla con sus actividades laborales? 2. ¿Desarrolla su trabajo con tranquilidad y en los horarios establecidos? 3. ¿Llega a cumplir sus metas establecidas? 4. ¿Termina sus tareas sin ningún contratiempo?	3	4	4	4	
I2: Metas alcanzadas	1. ¿Usted ha presentado un proyecto educativo en la I.E. donde labora? 2. ¿Le han permitido aplicar un proyecto educativo en la I.E. donde labora? 3. ¿La institución se preocupa por darle facilidades para hacer bien su trabajo? 4. ¿Ha recibido algún tipo de incentivo reconocimiento durante los últimos años que viene trabajando en la institución? 5. ¿La organización donde labora contribuye a la realización de sus metas laborales propuestos?	3	3	4	4	Esta pregunta me parece que no es el lugar donde debe estar
D4 Perfil del trabajador						
I1: Edad	1. ¿Cuántos años tiene en su actividad laboral? 2. ¿Considera que la edad del trabajador repercute en el buen desempeño laboral? 3. ¿Considera que los años de experiencia laboral le permite tener un mejor desempeño en su trabajo? 4. ¿Considera que la edad del trabajador es obstáculo para capacitarse, aprender e innovar cada día?	3	4	3	4	

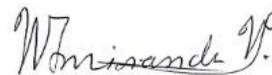
I2: Identificación con la empresa	1. ¿Se siente identificado con la I.E. donde labora?				
	2. ¿siente que los triunfos de la I.E. donde labora son sus triunfos?				
	3. ¿Considera que las acciones de identificación con la institución que realiza son reconocidas por los directivos?	3	3	4	4
	4. ¿Su práctica laboral está dirigida a contribuir al logro de los objetivos de la empresa?	3	4	4	4
	5. ¿Se considera una pieza importante de la institución donde elabora?	3	4	4	4

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo () [X Docente USMP]
Apellidos y nombres:	MIRANDA VILCHEZ, WALTER ABEL
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	ECONOMISTA
Grado académico	Licenciado ¹ (X) Maestro () Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (X) De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Anexo 8: Procesamiento de información en el SPSS versión 25

Base datos mobbig y desempeño.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Marcatemp...	Fecha	40	0	Marca temporal	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
2	P1	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	P2	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	P3	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
5	P4	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
6	P5	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
7	P6	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
8	P7	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
9	P8	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
10	P9	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
11	P10	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
12	P11	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
13	P12	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
14	P13	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
15	P14	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
16	P15	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
17	P16	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
18	P17	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
19	P18	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
20	P19	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
21	P20	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
22	P21	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	P22	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	P23	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
25	P24	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 9: Pruebas de Normalidad

Hipótesis General

Tabla 79

Prueba de normalidad de la variable independiente y dependiente

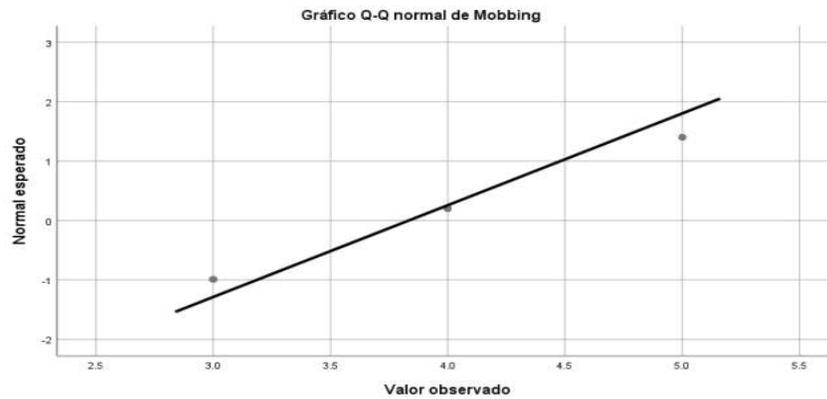
Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Mobbing	.302	30	.000	.785	30	.000
Desempeño laboral	.359	30	.000	.735	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia con datos del SPSS

Figura 54.

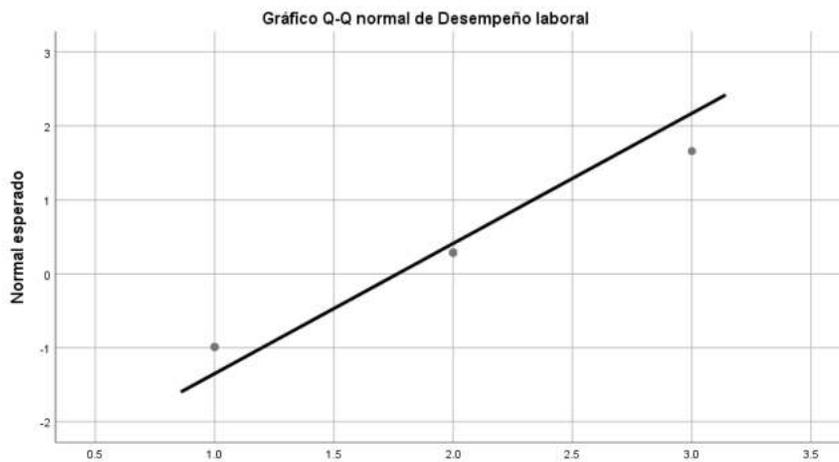
Gráfico de Normalidad de la variable Mobbing



Nota. Elaboración con datos del SPSS

Figura 55.

Gráfico de Normalidad de la variable Desempeño laboral



Nota: Elaboración con datos del SPSS

Tabla 80.

Prueba de normalidad de las dimensiones Desprestigio laboral y capacidad laboral

Pruebas de normalidad

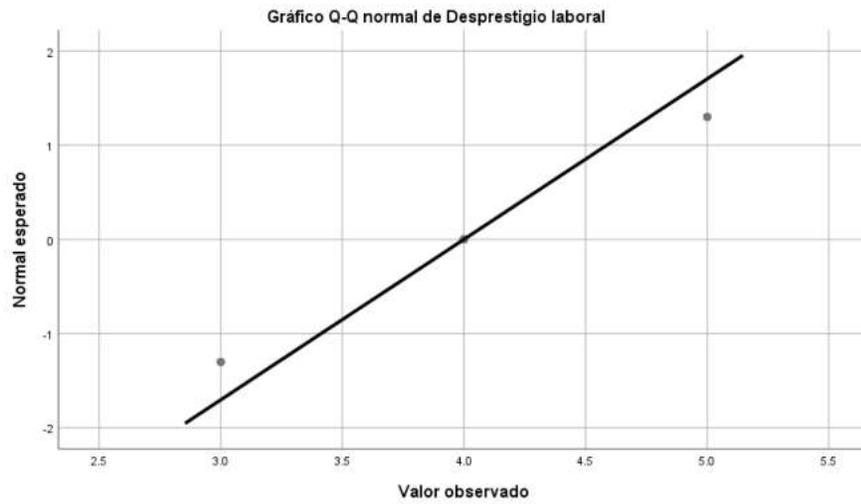
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desprestigio laboral	.333	30	.000	.754	30	.000
Capacidad laboral	.442	30	.000	.595	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia con datos del SPSS

Figura 56.

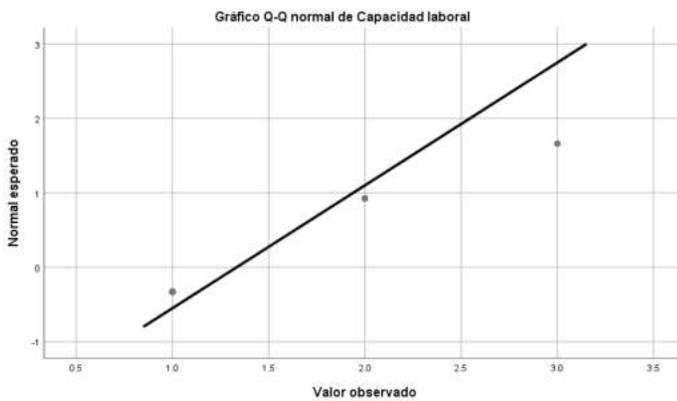
Gráfico de Normalidad de la dimensión Desprestigio laboral



Nota: Elaboración con datos del SPSS

Figura 57.

Gráfico de normalidad de la dimensión Eficiencia



Nota: Elaboración con datos del SPSS

Hipótesis Específica 2:

Tabla 81.

Prueba de normalidad de las dimensiones Entorpecimiento del progreso y Desarrollo

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Entorpecimiento del progreso	.264	30	.000	.844	30	.000
Desemvolvimiento	.326	30	.000	.751	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia con datos del SPSS

Figura 58.

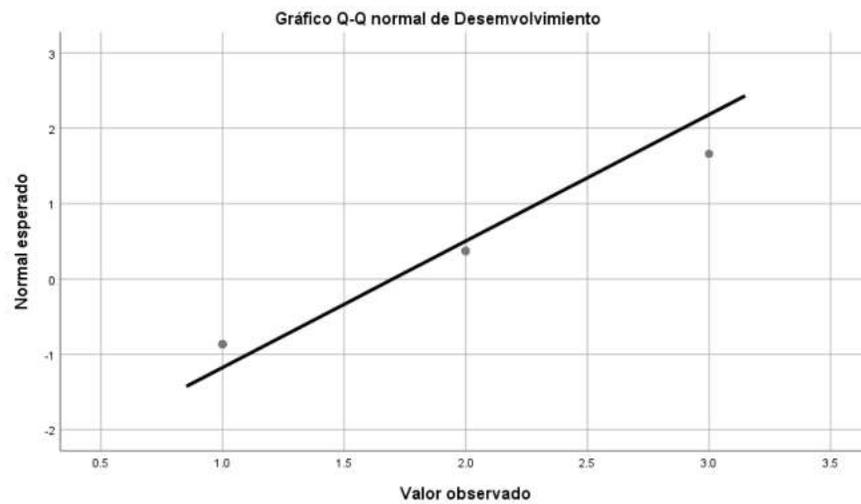
Gráfico de Normalidad de la dimensión Entorpecimiento del progreso



Nota: Elaboración con datos del SPSS

Figura 59.

Gráfico de normalidad de la dimensión Desarrollo.



Nota: Elaboración con datos del SPSS

Hipótesis Específica 3:

Tabla 82.

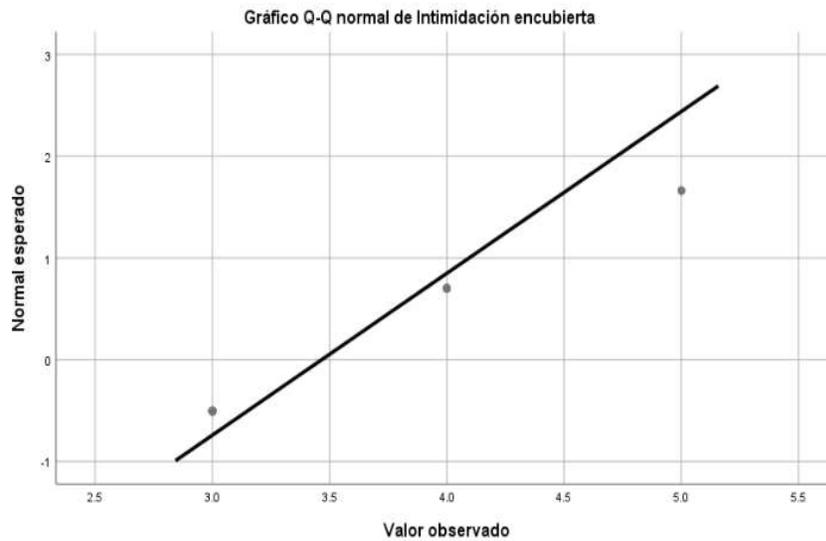
Prueba de normalidad de las dimensiones Intimidación encubierta y Eficacia

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Intimidación encubierta	.371	30	.000	.701	30	.000
Eficacia	.359	30	.000	.735	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota : Elaboración propia con datos del SPSS

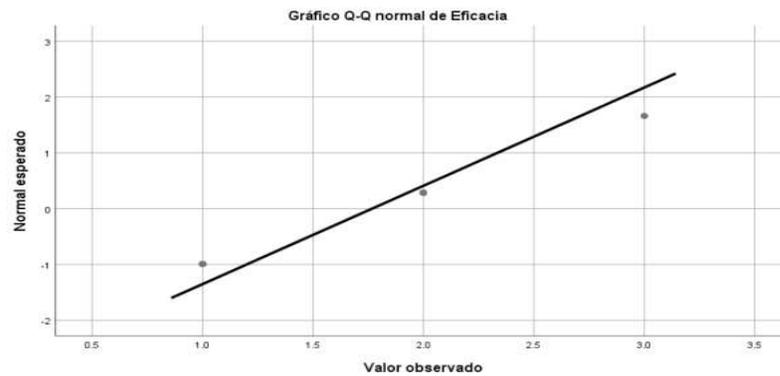
Figura 60. Gráfico de Normalidad de la dimensión Intimidación encubierta



Nota. Elaboración con datos del SPSS

Figura 61.

Gráfico de normalidad de la dimensión Eficacia



Nota: Elaboración con datos del SPSS

Hipótesis Específica 4:

Tabla 83.

Prueba de normalidad de las dimensiones Intimidación manifiesta y perfil del trabajador

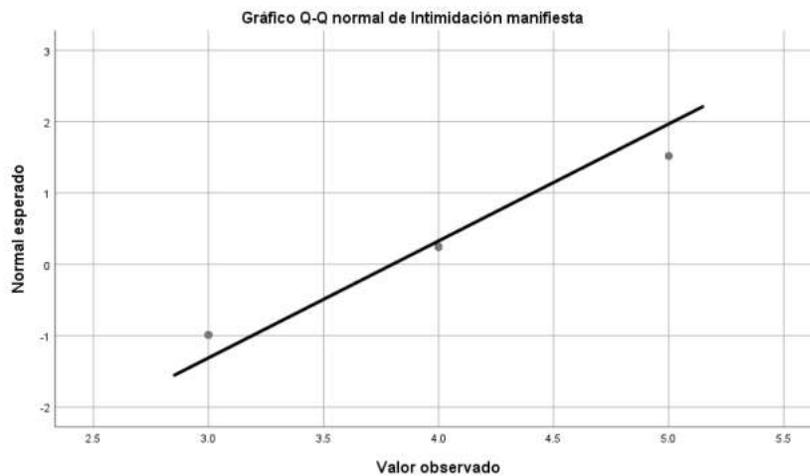
Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Intimidación manifiesta	.328	30	.000	.765	30	.000
Perfil del trabajador	.277	30	.000	.771	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia con datos del SPSS

Figura 62.

Gráfico de normalidad de la dimensión Intimidación manifiesta



Nota: Elaboración con datos del SPSS

Figura 63.

Gráfico de normalidad de la dimensión Perfil del trabajador



Nota: Elaboración con datos del SPSS

Anexo 10: Tablas Cruzadas

Tabla 84.

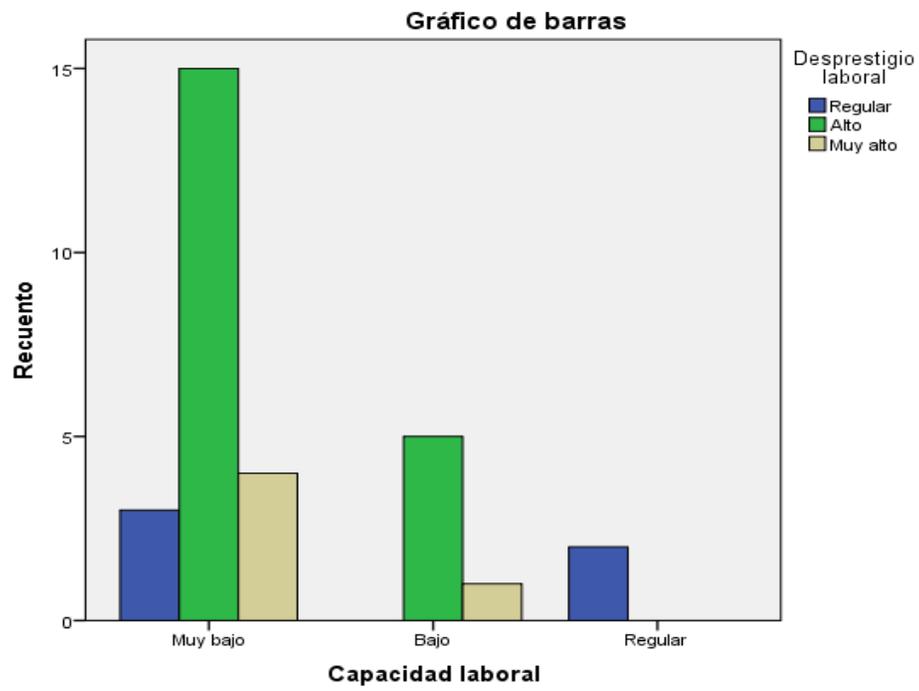
Tabla cruzada capacidad laboral y desprestigio laboral

			Desprestigio laboral			Total
			Regular	Alto	Muy alto	
Capacidad laboral	Muy bajo	Recuento	3	15	4	22
		% dentro de Capacidad laboral	10,0%	50,0%	13,3%	73,3%
	Bajo	Recuento	0	5	1	6
		% dentro de Capacidad laboral	0,0%	16,7%	3,3%	20,0%
	Regular	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de Capacidad laboral	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Total		Recuento	5	20	5	30
		% dentro de Capacidad laboral	16,7%	66,7%	16,7%	100,0%

Nota: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 64.

Gráfico de capacidad laboral y desprestigio laboral



Nota: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Tabla 85.

Tabla Cruzada de Desarrollo y Entorpecimiento del progreso

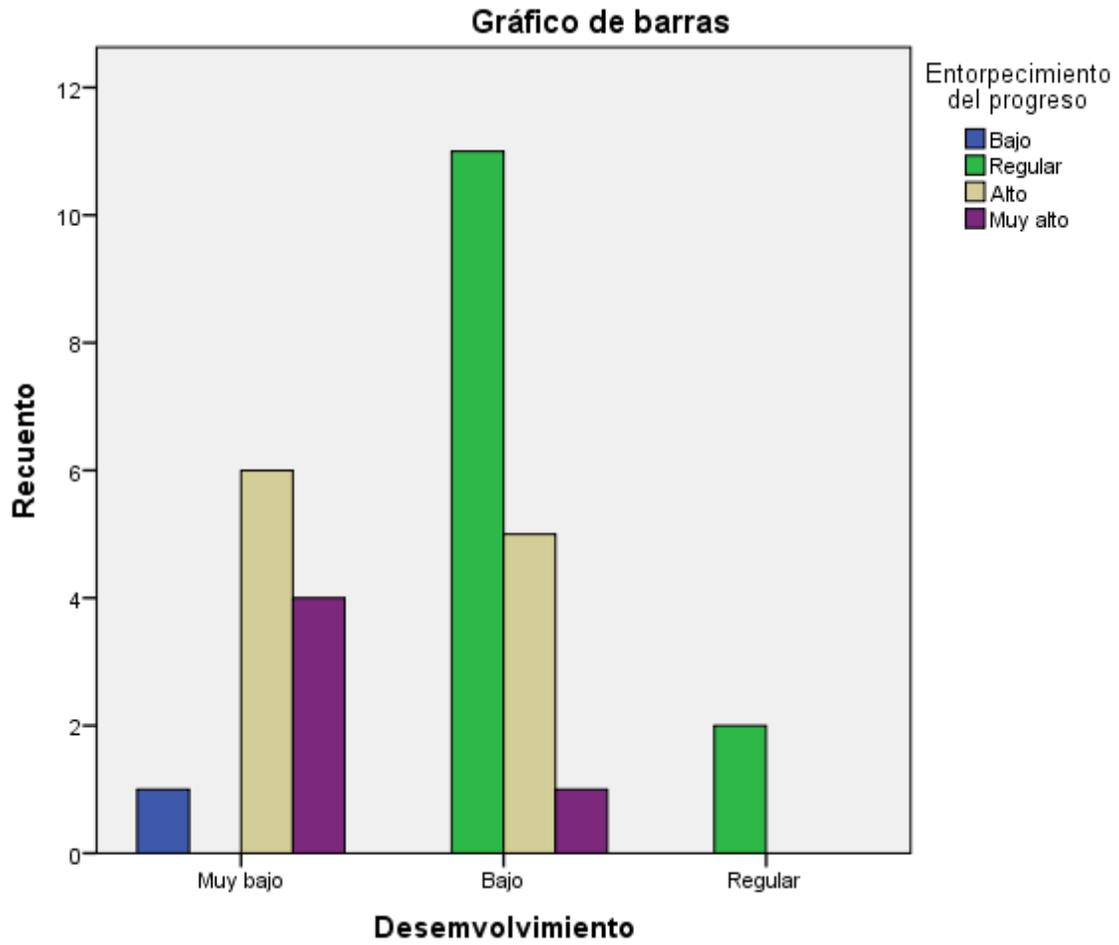
Tabla cruzada Desarrollo*Entorpecimiento del progreso

		Entorpecimiento del progreso				Total	
		Muy alto	Alto	Alto	Muy alto		
Desarrollo	Muy bajo	Recuento	1	0	6	4	11
		% dentro de Desarrollo	3,3%	0,0%	20,0%	13,3%	36,7%
	Bajo	Recuento	0	11	5	1	17
		% dentro de Desarrollo	0,0%	36,7%	16,7%	3,3%	56,7%
	Regular	Recuento	0	2	0	0	2
		% dentro de Desarrollo	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Total	Recuento	1	13	11	5	30	
	% dentro de Desarrollo	3,3%	43,3%	36,7%	16,7%	100,0%	

Nota: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 65.

Gráfico de Desarrollo y Entorpecimiento del progreso



Nota: Elaboración propia con ayuda del SPSS

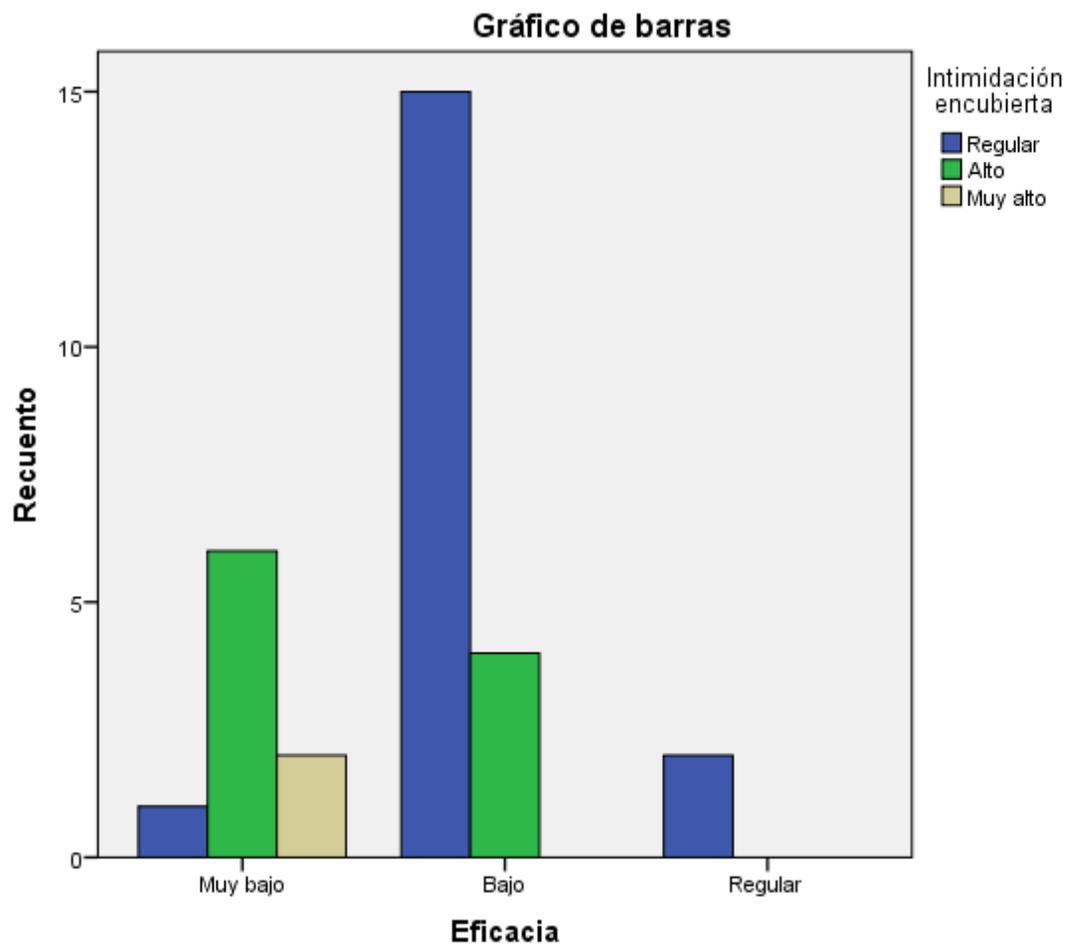
Tabla 86.**Tabla cruzada Eficacia e Intimidación encubierta**

			Intimidación encubierta			Total
			Regular	Alto	Muy alto	
Eficacia	Muy bajo	Recuento	1	6	2	9
		% dentro de Eficacia	3,3%	20,0%	6,7%	30,0%
	Bajo	Recuento	15	4	0	19
		% dentro de Eficacia	50,0%	13,3%	0,0%	63,3%
	Regular	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de Eficacia	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Total	Recuento		18	10	2	30
	% dentro de Eficacia		60,0%	33,3%	6,7%	100,0%

Nota: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 66.

Gráfico de Eficacia e Intimidación encubierta



Nota: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Tabla 87.

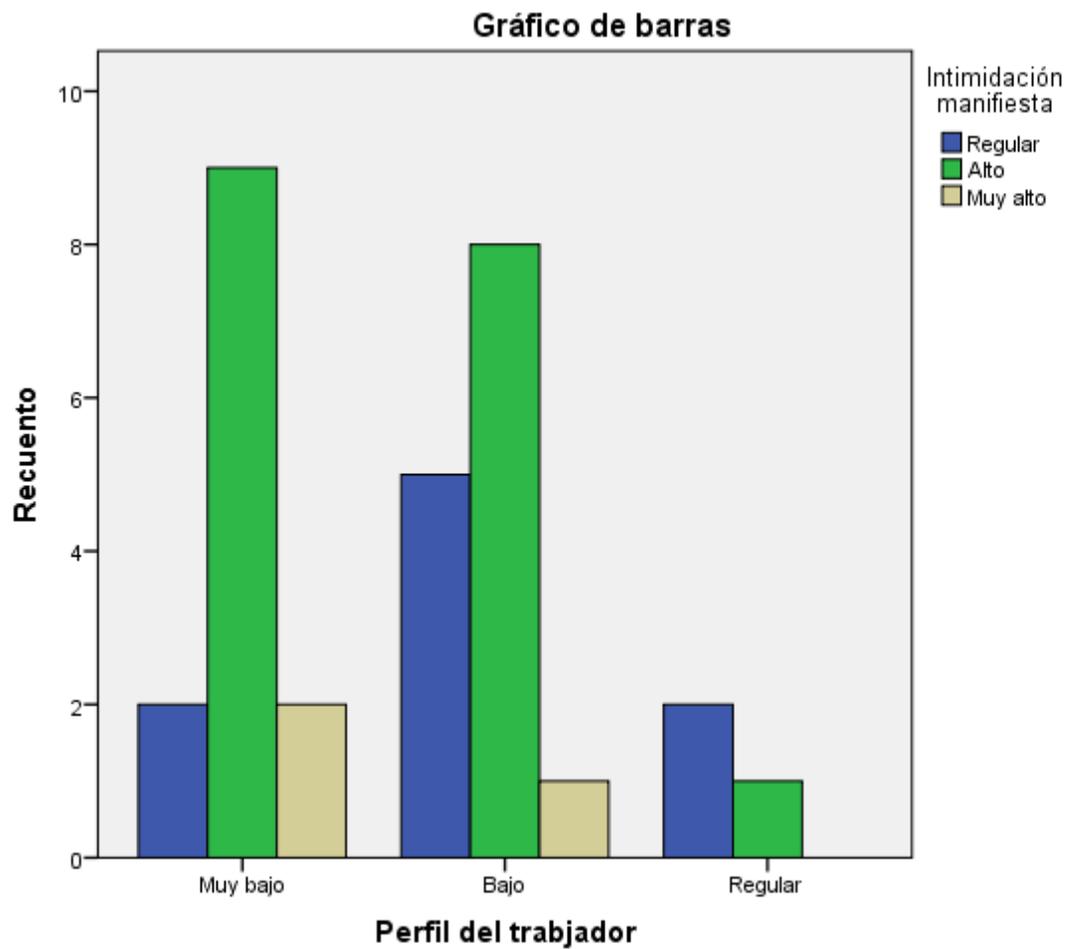
Tabla cruzada Perfil del trabajador e Intimidación manifiesta

			Intimidación manifiesta			Total
			Regular	Alto	Muy alto	
Perfil del trabajador	Muy bajo	Recuento	2	9	2	13
		% dentro de Perfil del trabajador	6,7%	30,0%	6,7%	43,3%
	Bajo	Recuento	5	8	1	14
		% dentro de Perfil del trabajador	16,7%	26,7%	3,3%	46,7%
	Regular	Recuento	2	1	0	3
		% dentro de Perfil del trabajador	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%
Total	Recuento		9	18	3	30
	% dentro de Perfil del trabajador		30,0%	60,0%	10,0%	100,0%

Nota: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Figura 67.

Gráfico de Perfil del trabajador e Intimidación manifiesta



Nota: Elaboración propia con ayuda del SPSS

Anexo 11: Fotos de aplicación de encuesta

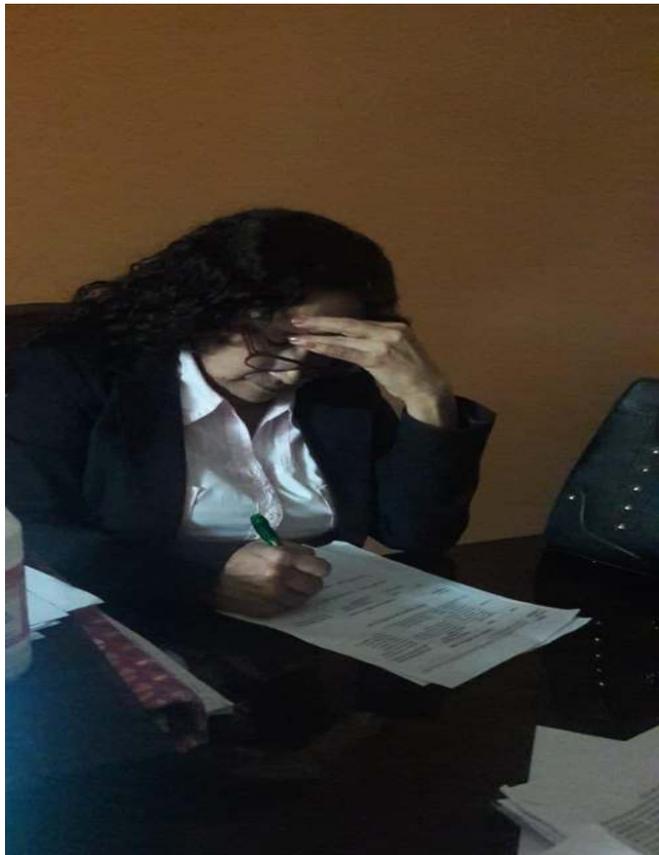
Aplicando la guía de entrevista al director de la
Institución Educativa



Docentes contestando el cuestionario



Docentes contestando el cuestionario



Anexo 12: Resultados de revisión antiplagio

INFLUENCIA DEL MOBBING EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ ABELARDO QUIÑONES GONZALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, PERÚ-2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

15% INDICE DE SIMILITUD	15% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%