



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Mobbing y desempeño laboral en colaboradores de empresas
privadas, Lima Metropolitana, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Romero Santos, Susy Teresa (ORCID: 0000-0001-9553-2269)

ASESOR:

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (ORCID: 0000-0002-8564-7537)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a todas las víctimas de

Mobbing a nivel mundial, y

que aun así afrontan la vida.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia y amistades

por el apoyo constante.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice De Contenidos	iv
Índice De Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y operacionalización.....	10
3.3 Población, muestra y muestreo.....	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5 Procedimientos.....	14
3.6 Métodos de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXO	30

Índice de Tablas

Tabla 1.	Características sociodemográficas (N=263).	12
Tabla 2.	Consistencia interna de los instrumentos utilizados.	14
Tabla 3.	Correlación entre las variables Mobbing y Desempeño Laboral.	17
Tabla 4.	Correlación entre Mobbing y la dimensión Desempeño en la tarea.	17
Tabla 5.	Correlación entre Mobbing y la dimensión Comportamientos contraproducentes.	18
Tabla 6.	Correlación entre Mobbing y la dimensión Desempeño en el contexto.	18
Tabla 7.	Niveles de Mobbing en los colaboradores.	19
Tabla 8.	Niveles de Desempeño laboral en los colaboradores.	19

Resumen

Nuestra actual investigación tiene como objetivo principal el determinar la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana. Nuestra investigación es de tipo básico y de diseño no experimental transversal, de alcance correlacional. La población tratada está conformada por colaboradores que laboran en organizaciones privadas de la Región de Lima Metropolitana, con una muestra de 263 colaboradores en un muestreo no probabilístico. Los instrumentos de evaluación fueron: la Escala de Cisneros de Mobbing elaborado por Iñaki Piñuel en su versión española adaptada al contexto peruano por Correa y Rojas y la Escala de Desempeño Laboral creado por Koopmans Gabini y Salessi, alcanzándose los siguientes resultados: una correlación negativa considerable y estadísticamente significativa ($r_s = -.12$ $p < .05$) con un coeficiente de determinación mediano ($r^2 = .014$) de igual forma se obtuvieron relaciones negativas considerables y estadísticamente significativas entre la variable Mobbing y las dimensiones de desempeño laboral: tarea, comportamientos contraproducentes, contexto, lo que demuestra que los colaboradores evidenciaron su bajo desempeño laboral a causa de la presencia de altos niveles de mobbing al desarrollar sus actividades según las funciones asignadas.

Palabras clave: Mobbing, Desempeño Laboral, colaboradores.

Abstract

The main objective of our current research is to determine the relationship between mobbing and job performance in employees of private companies in Metropolitan Lima. In our research, it is a basic type, with a non-experimental cross-sectional design, with a correlational scope, the population that makes up the collaborators who work in private organizations in the Metropolitan Lima Region, with the following sample of 263 collaborators with non-probabilistic sampling, the instruments of evaluation are: the Cisneros Mobbing Scale elaborated by Iñaki Piñuel in its Spanish version adapted to the Peruvian context by Correa and Rojas and the Labor Performance Scale created by Koopmans Gabini and Salessi. The following results were achieved: a considerable and statistically significant negative correlation ($r_s = -.12$ $p < .05$) with a medium determination coefficient ($r^2 = .014$) in the same way, considerable and statistically significant negative relationships were obtained between the variable Mobbing with the dimensions of work performance: task, counterproductive behaviors, context, which shows that the collaborators evidenced their low work performance due to the presence of high levels of mobbing when carrying out their activities according to the assigned functions.

Keywords: Mobbing, Work Performance, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente nuestra sociedad vive con violencia, y esta se manifiesta no solo en la vida personal, sino también en todos los ámbitos tales como el laboral en donde se da el Mobbing o también llamado acoso laboral, el cual se demuestra a través de los comportamientos abusivos de forma consciente y frecuente que ataca la dignidad e integridad psicológica y/o física de un colaborador. Los individuos tienen una personalidad que los determina, por lo tanto si una persona es víctima de mobbing afectará su entorno laboral lo que va a incidir en dañar su desempeño laboral (Villanueva, S., 2019)

También la Organización de las Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo (ONU & OIT, 2019) señalan que en la violencia y acoso laboral, se incluyen el agravio físico, psicológico y/o sexual, lo que infringen los derechos humanos. Por ello decidieron crear una nueva norma internacional para proteger a los trabajadores a nivel mundial para reducir la coacción y el mobbing debido al incremento de estos casos en todo el mundo.

A nivel internacional, la Fundación Universia (FU, 2019) en su estudio revela que las víctimas de mobbing tienden a ser mujeres entre 32 a 55 años de edad, y podrían convertirse en un grupo minoritario de acosadoras a causa de no haber tenido justicia lo que fue evidenciado en el año 2019 y 2017. Estudio que evidenció que el 70% de las personas objeto del estudio demuestran el mobbing con tipos de conductas abusivas y son varones, mientras que el 66% demuestra que son mujeres las víctimas de mobbing; además en los tipos de cargos o funciones de las organizaciones el 61% son acosados por los jefes directos, y 33% son compañeros con el cargo similar, también el 6% son agresores que eran subalternos que intimidaron a los colaboradores con categoría alta, mientras que un 7% son por acoso y maltrato para diferentes niveles de cargos, y por último el 63% del acoso laboral es originado por una sola persona. No obstante, se concluye que el 65% los acosadores masculinos tienden atacar a damas; un 35% atacan a otros varones; y un 33% son féminas acosadoras que atacan a otras féminas.

En el entorno nacional, señala el órgano de fiscalización laboral (SUNAFIL, 2020) que el año 2020 durante el mes de febrero se han denunciado 100 casos de mobbing de los que 96 fueron correspondientes al año 2019, y 17 en febrero del

2020 en diferentes empresas privadas de Lima y otras ciudades del Perú. Por otro lado el Ministerio de Trabajo (MINTRA) registró 481 denuncias por mobbing en el año 2019, llegando a afirmarse que 2 de 100 féminas son víctimas de hostigamiento laboral y realizaron sus denuncias legalmente. Además, las encuestas afirman que el 29% de colaboradoras se reservan lo sucedido, y el 25% les comentan a sus pares del ambiente laboral, por último, el 19% le comunica a su jefe.

Chiavenato (2011) precisa que el desempeño laboral es la capacidad que tiene el colaborador que ejecuta su labor demostrando por medio de resultados óptimos necesarios para la organización, por lo tanto, se convierte en un avance competitivo para la organización.

Y a nivel internacional la Fundación Universia de Perú (FUP, 2019) investigó que el mobbing afecta el desempeño laboral generando ansiedad y otros síntomas psicológicos en un 80% de casos; también se presentan ataques de pánico con un 52% y un 49% de las acosadas fueron diagnosticadas con trastorno depresivo; además de su desorientación y desmemorización, las inestabilidades emocionales como la pena, llanto y desvelo son los recurrentes en un 77%, un 50% de los testimonios muestran varias secuelas muy críticas como la clase de estrés: neuralgia 48%, intestino irritable 37%, fatiga crónica 33%, y disfunción sexual 27%, finalmente para acabar con el acoso en el centro de labores, al 65% les conllevan a ser desempleados.

Por otro lado a nivel nacional según un estudio (Genber Lab, 2021) realizó una investigación en 39 organizaciones de diferentes sectores del Perú que demostró que el 37% de mujeres y el 32% de hombres sufrieron acoso por parte de sus compañeros de trabajo, jefes, terceros o clientes, que generan comentarios desagradables sobre la apariencia física, miradas incómodas y hasta bromas sexistas, ocasionando graves secuelas afectando la salud mental de los trabajadores, como un 28% de participantes entrevistados demostró que su desempeño laboral fue también afectado, un 17% comenzó a faltar al trabajo y a las reuniones, un 72% se afectó con estrés, 52% con ansiedad, 47% tuvo dificultades para concentrarse, otro 30% presentó problemas para dormir, y un 10% de los participantes denunciaron legal y judicialmente, pero un 12% conversó con el área de Recursos Humanos; 28% decidió comunicarle a su jefe, finalmente se sugirió a las organizaciones adecuar un plan preventivo contra el mobbing,

incrementando las capacitaciones y previniendo el riesgo de acoso en sus colaboradores.

Debido a no contar con investigaciones relacionadas al Mobbing y desempeño laboral de nuestro contexto nacional, y por la importancia de la investigación nos plantearemos la siguiente pregunta como problema: ¿Cuál es la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas, Lima Metropolitana? Teniendo como base el argumento para la investigación, a nivel práctico y social esta investigación ayudará a las empresas privadas a realizar programas de promoción y prevención para la reducción del mobbing. En el nivel teórico, las teorías de estudio actualizarán la explicación de las variables. Y para el nivel metodológico permitirá en lo posterior tener un vínculo hacia la problemática procesada que ayudará ser un antecedente de investigación.

Así mismo planteamos el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el Mobbing y el desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas, Lima Metropolitana, 2022. Y en nuestros objetivos específicos es: Establecer la relación entre el mobbing y la dimensión Desempeño en la Tarea de la variable Desempeño Laboral, Determinar la relación entre el mobbing y la dimensión Comportamientos contraproducentes de la variable Desempeño Laboral, Determinar la relación entre el mobbing y la dimensión Desempeño en el Contexto de la variable Desempeño Laboral, Identificar el nivel de Mobbing en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, y finalmente, Identificar el nivel de Desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022. Y para nuestra hipótesis general se plantea: Existe una relación significativa entre el mobbing y desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022. Así como las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión Desempeño en la Tarea, Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión Comportamientos contraproducentes, por último, existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión Desempeño en el contexto.

II. MARCO TEÓRICO

Se efectuaron investigaciones en contextos nacionales e internacionales, de fuentes teóricas fundamentándose nuestras variables de estudio, obtenidas de las principales bases de datos.

A nivel nacional tenemos a Baltazar & Lalupu (2021) que investigaron un proyecto no experimental, para determinar que la correlación entre dos variables es mobbing y estrés laboral con una muestra de 320 colaboradores entre 19 y 70 años de edad del sector público de la sierra de La Libertad, para lo cual emplearon el cuestionario escala de acoso laboral o mobbing EAL y un segundo instrumento que vendría a ser el cuestionario de estrés laboral, obteniendo la correlación entre ambas variables siendo significativa ($r=.48$; $p<.01$) entre el acoso laboral y estrés laboral, señalan que es de relación tipo positiva y moderada en la dimensión de desprestigio laboral. El mayor porcentaje de colaboradores que muestran bajo riesgo de sufrir acoso laboral es de 73,8%; por otro lado se muestra 56,3% colaboradores reportando nivel moderado de estrés, seguido del 41,6% que reporta nivel leve.

Así mismo Gálvez (2018) explica que su estudio es de tipo no experimental de diseño corte transversal, su objetivo es determinar la relación entre el clima laboral y desempeño laboral, con 30 colaboradores como muestra de una empresa de negocios alimentarios pesquero, en la ciudad de Surco, con un cuestionario validado por juicios de expertos, obtuvo la dimensión comportamiento organizacional con un 40% con relación al desempeño laboral, y la dimensión de la comunicación con 36,67% se encuentran en término medio por lo que en los resultados se tiene un coeficiente de correlación muy fuerte en relación al clima organizacional y como también al desempeño laboral.

Por otro lado Ortiz & Percela (2019) su estudio fue de diseño no experimental, para determinando la correlación entre el mobbing y desempeño laboral, con 65 trabajadores como muestra de la Provincia de Chimbote, para lo cual emplearon el Cuestionario de mobbing y el cuestionario desempeño, sus resultados que si existe relación negativa con el 36,9% que representa un nivel bajo del mobbing, y el 53,8% en nivel medio, y con la dimensión de atentar contra la dignidad, se obtuvo el 33,8% se ubicaron en el nivel medio y la desvalorización de capacidad se muestra el 49,2% que se encuentra en el nivel medio.

Para Castillo (2019) su estudio fue de tipo diseño no experimental, cuyo objetivo es determinar el nivel relacionado entre el mobbing y el desempeño laboral, con 85 trabajadores como muestra con edades de 20 a 60 años en la Beneficencia Pública de la ciudad de Bongorá para lo cual aplicaron el cuestionario mobbing y un cuestionario desempeño laboral, se obtuvo la existencia de una relación inversa significativa ($r_s = -0.801$) por el mobbing y desempeño laboral demostró la dimensión del mobbing es de 45,9% siendo afectado el desempeño laboral, y el 34,1% de los colaboradores presentan nivel menor afectando su desempeño, con orientación a resultados y motivación, luego un 29,4% por responsabilidad y motivación, el 36,5% en relaciones interpersonales las menos afectadas.

Por otro lado en investigaciones internacionales Bustani (2020) señala en su estudio de corte no experimental en el que evalúa si existe violación a los derechos humanos en los individuos de una muestra de 252 voluntarios de México, se utilizó la prueba Negative Acts Questionnaire, y sus resultados fueron que si existe relación entre el mobbing y violación de los derechos humanos, además refiere de acciones hostiles de un grupo (mobbing) fueron 118 de los 252 encuestados de los cuales 86 fueron mujeres y 32 varones con edades de 31 y 50 años fueron los que en más ocasiones refirieron haber sido víctimas de mobbing.

Por otro lado Villarreal (2020) en su estudio de corte no experimental para buscar la relación acoso laboral sobre desempeño laboral con una muestra de 100 empleados conformado por 60 colaboradores masculinos y 40 féminas de una ciudad de Ecuador, para lo cual aplicó el Inventario de acoso laboral de Leymann (LTPT 60), y la evaluación de desempeño de la organización Maki Fusión, los resultados demostraron que no existe una relación significativa ($r_s = 0,59$) entre el acoso laboral y desempeño laboral, además el 14% de los colaboradores muestra niveles altos de acoso laboral, y en el que 75% son hombres y el 43% son mujeres, demostrándose la existencia de conductas hastiadas y compulsivas con la intención que origine daños a la afectada asociada en las estrategias de acoso laboral, y desvalorización del trabajo, como también el nivel de satisfacción laboral muestra un nivel muy bueno en conjunto a la mayoría de los empleados.

Como también Carrasco & Peralta (2020) hizo un estudio de tipo corte experimental, determinando el mobbing ser un riesgo psicosocial desequilibra el

desempeño laboral, la muestra fue de 59 personas de la ciudad de Ecuador, y desarrollaron con el instrumento de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 y el cuestionario sistema Norma Técnica Evaluación de Desempeño en el sistema "SIITH", los resultados demostraron que el mobbing es el factor de riesgo psicosocial, afecta el desempeño laboral con el mayor riesgo, y el menor puntaje en su evaluación, con la existencia correlación lineal de -0.70, existe una correlación perfecta negativa, y el 80% del personal demuestra los factores de riesgo psicosocial obtuvo el menor puntaje del total en las evaluaciones de desempeño de los colaboradores.

Por otro lado Molina(2020) en su estudio de corte no experimental, con el objetivo de elaborar plan de factores de riesgos psicosociales con 191 trabajadores de nivel operativo y administrativo como muestra de una organización agro veterinaria, textil, alimenticio, y la construcción de la ciudad Ecuador, y aplicaron el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales propuesta por ministerio de trabajo, por lo tanto sus resultados tiene 7 dimensiones, de los cuales la dimensión es la carga laboral y el equilibrio del trabajo observándose que existe un riesgo alto con el 59% y un riesgo menor del 41% lo que significa que la mayor parte de los trabajadores están expuestos y por la dimensión de liderazgo refieren que el 83% de colaboradores demuestran por parte de las jefaturas, lo que significa que no existe relación a la vez que influye en el desempeño Laboral.

Y finalmente Kuncar & Pulgar (2021) investigaron un estudio de corte cuasi experimental, con el objetivo de analizar el efecto psicológico entre el chance y el bienestar subjetivo con 137 colaboradores como muestra de Chile, para lo cual aplicaron la escala de felicidad subjetiva (EFS), Escala de satisfacción con la vida, Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo y Psychological Capital Questionnaire, los resultados demostraron que el acoso laboral con la satisfacción laboral no tienen relación significativa, como tampoco exista relación significativa con los factores de acoso laboral demuestra tener una relación negativa significativa sobre la satisfacción laboral.

Para entender la variable mobbing consideramos a Leymann (2011) señala que la palabra mobbing, se comprende como un acoso colectivo en contraataque de otro individuo, también es denominado con la palabra psicoterror, que parte de su teoría

que definió el mobbing como una violencia que se desprende en una organización, causando hostigamiento, ridiculización y humillación frecuente demostrando conductas de molestia por sus compañeros de trabajo, y por consecuencia manifiesta un quiebre emocional y afecta su desempeño laboral de la víctima.

Y para Piñuel (2001) señala que el mobbing es un constante y premeditado agravio verbal hacia el colaborador por otro grupo de colaboradores, muestran comportamientos crueles hacia su primera víctima destruyéndolo psicológicamente hasta conseguir el retiro de la empresa de forma ilegal o ajena al buen trato humano y atentando contra la dignidad del colaborador.

Así mismo nos acogemos a la Teoría de la Autoestima que asocia con la teoría de autorrealización, asegurando que cada individuo posee una naturaleza interna, además existen necesidades básicas como la supervivencia, existencia, seguridad, estabilidad, afecto, ética y moral, autoestima y autorrealización permitirá al ser humano llegar consolidar y tener un nivel de madurez, salud y autosatisfacción. Maslow (1968)

Así mismo Piñuel (2001) caracteriza el mobbing como: intimidar, humillar, aplanar, amedrentar sus emociones y su psicología de la víctima, con la intensión como: excluirlo, controlarlo y destruirlo hasta generar el hostigamiento o que aprovecha por la situación organizativa particular como reorganizar el área de trabajo, reducción de costos, etc., para demostrar comportamientos impulsivos y con tendencias psicopáticas.

Así pues, Leymann (1990) determina que existen tipos de mobbing en base a lo siguiente:

El Acoso Vertical: El acosador y el acosado, están en desiguales cargos en la organización, como líderes empleados. Y continuación acoso vertical puede clasificarse en:

Acoso vertical descendente: Es un acosador que desempeña como jefe o autoridad de la acosada, que se denomina bossing, porque genera abuso de poder hacia el empleador.

Acoso vertical ascendente: Se define como protagonista a un equipo de

empleados que acosan a su jefe inmediato, que muchos casos es con el nuevo jefe que modifica los procedimientos de trabajos y corregir irregularidades, que enfrenta la resistencia y acoso de estos.

El acoso horizontal: Se define cuando el acosado se niega aceptar el acoso del grupo y procura admitir de forma independiente, con el objetivo de perjudicar el ascenso del acosado e incluso supervivencia laboral.

Acoso laboral mixto en la organización: Se caracteriza como conducta hostil en ambientes de acoso de los propios compañeros con una actitud complaciente del empleador, pero al tener conocimiento del acoso, puede ser cómplice o se convierte en acosador.

Acoso personal: Se define como acoso u hostigamiento psicológico en el ambiente laboral que afecta a los colaboradores, con comportamientos que incurre hacia atentar contra la vida privada, como también recibe malas atenciones, desprecios, como el abandono e intolerancia, agravio, burlas, chismes sobre su vida personal, desacreditar su trabajo o apartarlo de las actividades integradoras.

Acoso funcional: Es modificar las condiciones de trabajo de la acosada, demuestra constante abuso de poder de la alta dirección, que representa un acoso vertical descendente, que origina el ejercicio irregular del jefe directo, que altera la situación laboral de sus colaboradores de acuerdo a las exigencias de la empresa.

Acoso organizativo: Es la que materializa a través de la constante desigualdad del poder de alta dirección, que se utiliza para provocar el aislamiento y/o difamar al colaborador elegido como víctima, con el propósito de degradar su ambiente laboral, impidiéndole realizar sus tareas.

Finalmente, se concluye que el acoso laboral, genera enfermedades, tal como psíquica, física con cuadros de estrés, ansiedad, depresión y el síndrome post traumático e incluso el suicidio, desencadena una horrible situación insoportable. Edreira (2011)

En la variable de desempeño laboral por Motowidlo (2003) define el desempeño laboral como un valor agregado de cada colaborador contribuyendo al crecimiento de la empresa, por un conjunto de conductas que va a ejecutar en un periodo

establecido.

Y para Chiavenato (2011) expresa que el desempeño laboral son actividades observables en los colaboradores para el logro de los propósitos que la organización determinó en forma conjunta y se afirma que el desempeño no depende de la efectividad, eficiencia, comportamiento y resultados alcanzados por el colaborador.

Griffin y Moorhead (2010) en su teoría del desempeño laboral explican, para que el trabajador logre alcanzar su desenvolvimiento eficiente, debe ser incentivado para laborar cumpliendo metas, es decir, si es motivado el trabajador está más predispuesto a cumplir sus labores y por consiguiente alcanzar de manera eficaz los objetivos propuestos, y es fundamental que los líderes de las organizaciones planteen estrategias para fortalecer la motivación en los trabajadores, enfatizando el desempeño laboral lo cual va a favorecer a ambos.

El desempeño laboral es todo comportamiento fundamental que permitirá acatar con los objetivos de las organizaciones y se encuentran profundamente relacionadas con el desempeño individual. Koopmans et. al. (2013)

Koopmans et al. (Citado en Cervantes 2013) determino integrar tres dimensiones del Desempeño Laboral son:

Desempeño de la Tarea: Comprende a toda acción relacionada a tipos de tareas especializadas del puesto.

Desempeño del Contexto: Son actividades que permite establecer el contexto interpersonal y psicológica en donde se exponen la base especializada.

Comportamientos contraproducentes: Son comportamientos voluntarios de un miembro de la empresa contraria a los justos beneficios de la misma.

Finalmente Maslow (1940) con su teoría Jerarquización de las Necesidades, relacionó el desempeño laboral en función a su pirámide, y considera que el colaborador para que demuestre un desempeño laboral según las exigencias de la organización, requiere sentirse autorrealizado, es decir; las expresiones de la conducta y actitudes del individuo autorrealizado y motivado a desarrollarse eficazmente, influyen sobre el desempeño, caso contrario si tuviera un ambiente hostil, acosador y humillando, no podrá auto realizarse.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

A base de nuestro estudio el tipo de investigación fue básica (Ñaupas et. al, 2018) es con el objetivo de incrementar las investigaciones de un fenómeno.

Por Hernández (2010) el diseño será no experimental, porque no genera cambios, sino que solo se observan posiciones ya existentes, no son motivadas en el estudio de investigación por el investigador.

Es transversal por Hernández (2010) señala que es su intento de especificar las variables y distinguir la relación interna de una situación dada.

Además es cuantitativa por Sánchez, Reyes y Mejía, (2018) porque es basada a una recolección de investigaciones que responda a los cuestionarios de investigación y demostrar las hipótesis e instaurar un conjuntos de comportamientos de una población.

Y es correlacional, porque pretende demostrar el grado de asociación que existe en varios conceptos o tipos, que con frecuencia se encuentran en las investigaciones relacionadas entre tres, o más variables por Hernández (2010).

3.2 Variables y operacionalización

Variable Mobbing: Ausfelder (2010) define que son tratos hostigantes que sufre un colaborador de una empresa, demostrando actitudes inadecuadas de varios colaboradores dirigidas contra un compañero o compañeros de la organización.

Definición operacional: Sus puntuaciones extraídas del Cuestionario Escala de Cisneros de Mobbing Laboral de Cisneros (2001) creado y elaborado por Iñaki Piñuel con la versión española adaptada al contexto peruano que consta de 43 ítems Correa y Rojas (2019).

Indicadores: Tiene tres dimensiones son: 1 Atentado hacia la autoestima de la víctima; 2 Desvalijamiento de la práctica de la víctima; 3 Influencias

organizacionales, cuya escala de respuesta es Likert desde: “Nunca” a “Todos los días”.

Nivel de medición: Ordinal

Variable Desempeño Laboral: Robbins y Judge (2014) define a una serie de cumplimiento de actividades, a través de la humanidad y su capacidad de procrear efectos positivos de ambos trabajos expresados en productividad.

Definición operacional: Las calificaciones serán obtenidas de la Escala de Desempeño Laboral Individual y por consta de 16 ítems por los creadores Koopmans Gabini y Salessi (2016).

Indicadores: Establece tres dimensiones son las siguientes: 1 Desempeño en la tarea, 2 Desempeño en el contexto y 3 comportamientos contraproducentes con la escala de Lickert, que va desde “Nunca” a “Siempre”.

Nivel de medición: Es Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Hernández (2010), señala que la población es una serie de situaciones que coinciden a una serie de descripciones. Para el presente estudio está conformado 250 colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana.

Criterios de inclusión: Se consideró trabajadores masculinos y femeninos, de edades entre 18 a 60 años, también deben tener 3 meses de servicio laboral en empresas privadas.

Criterios de exclusión: Como colaboradores menores de 18 años, mayores de 60 años, y que tenga menos de 3 meses prestando servicios laborales a las empresas privadas y que no desee colaborar en el cuestionario.

Hernández (2010) define es un subconjunto de la población a investigar para recolectar datos, logrando definir anticipadamente y con precisión, que pasará a ser representativo la cantidad en mención como población; de esta forma, la muestra

estará compuesta por 263 colaboradores que cumplieron los criterios de inclusivos como de exclusión.

Para nuestro muestreo es método no probabilístico por conveniencia, aplicado con participantes que necesiten para dicho estudio Otzen y Manterola (2017)

Tabla 1

Características sociodemográficas de la muestra

Variables sociodemográficas	Total (N=263)	
	f	%
Sexo		
Femenino	136	51.7
Masculino	127	48.3
Edad		
18-20	22	8.4
21-30	97	36.9
31-40	70	26.6
41-50	47	17.9
51-60	27	10.3
Total	263	100

Nota: N= tamaño de la muestra; f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 1, se demuestra el registró de 263 integrantes, donde el 136 (51.7%) son de sexo femenino y 127(48.3) del sexo masculino, son edades que han sido consideradas entre los 18 y 60 años, con una categoría de edad más ordinario, entre 21 a 30 años en 97 (36.9%) y menos ordinario, las edades entre 18 a 20 son 22 (8.4%).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), señala que la evaluación utilizada fue una encuesta que se define como un proceso muestral que permitió aplicar el instrumento para recoger datos, procesar y obtener una información real en base a la muestra seleccionada. Para obtención de datos por la variable Mobbing, empleó el Instrumento Escala de Cisneros de Mobbing de Cisneros (2001), es de carácter individual y colectiva, contiene de 43 ítems distribuidos en tres dimensiones.

Además el instrumento tiene la finalidad, determinar la existencia del nivel de mobbing en los colaboradores que laboren en empresas privadas.

Validez

Para la adaptación peruana desarrollada por Correa & Rojas (2019) demostraron que la validez se recogió en base a la correlación de la escala Cisneros por ítems y test, obteniendo correlaciones menores a .20 que vendría ser adecuado.

Confiabilidad

En la adaptación, se considera la confiabilidad consistencia interna con el método de Alfa de Cronbach obteniendo .97 de Omega de McDonald para conocer la alta fiabilidad del cuestionario Fernández (2014).

Para medir la segunda variable Desempeño Laboral, se utilizó la Escala de Desempeño Laboral que fueron creados por Koopmans Gabini & Salessi (2016) se aplicó individual y colectivamente, consta de 16 ítems, y distribuido en tres dimensiones.

Validez

Ayala (2019) describe que fue una investigación del nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de Ate – Lima, consecuente, y se determinó la confiabilidad .637. Por cuanto se considera este instrumento apropiado para aplicar en nuestro contexto nacional.

Confiabilidad

Gabini y Salessi (2016) midieron la fiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach. Por lo tanto, los coeficientes alfa son ordinales de cada dimensión resultando adecuado desempeño en la tarea: $\alpha = .76$; comportamientos contraproducentes: $\alpha = .76$, y desempeño en el contexto: $\alpha = .72$. y la escala total obtuvo un valor de .70 mostrando una fiabilidad alta.

Tabla 2

<i>Consistencia interna de los instrumentos utilizados</i>			
	Item	A	ω
Mobbing	43	0.988	0.988
Desempeño Laboral	16	0.79	0.85
Desempeño en la Tarea	7	0.603	0.77
Comportamientos Contraproducentes	5	0.879	0.942
Desempeño en el Contexto	4	0.713	0.787

Nota: α = Alfa de Cronbach; ω = Omega de McDonald

Se obtuvo la confiabilidad, en base al método de consistencia interna de los dos instrumentos, donde registran índices alfa de Cronbach de 0.988 para la variable Mobbing y 0.79 para la variable Desempeño Laboral. De igual modo, se determinó la confiabilidad por el coeficiente de Omega, donde se encuentran valores de 0,98 para Mobbing y de 0.85 para Desempeño laboral, ante lo cual se concluye que para el alfa de Cronbach y el omega de McDonald los resultados obtenidos son aceptables Campos-Arias & Oviedo (2008).

3.5 Procedimientos

Se elaboró el estudio desde la introducción, considerando la realidad problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y las hipótesis. Para tener propuesta la necesidad del estudio seleccionamos los instrumentos que permitió recoger toda la información sobre las variables como el Cuestionario de Escala de Cisneros de Mobbing Laboral de Cisneros (Iñaki Piñuel, 2001) y la Escala de Desempeño Laboral Individual fue creado (Koopmans Gabini y Salessi, 2016) Seguidamente, se elaboró el marco teórico, indagando investigaciones nacionales e internacionales de diferentes repositorios, seguido por el fundamento teórico de las dos variables.

Además el procedimiento, tiene como génesis desde la metodología, que detalla tipo y diseño de investigación, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos, los métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

A continuación, se crearon los cuestionarios virtuales (Arias, 2020) se creó un formulario google, dada la coyuntura de la pandemia y emergencia sanitaria, registrando los instrumentos, conjuntamente con el consentimiento informado.

Luego se consiguió la base de datos, se procesó los resultados estadísticos para dar respuesta a los objetivos planeados la discusión, y finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Métodos de análisis de datos

En cuanto a los datos adquiridos se procedieron a descargar mediante el Microsoft Excel 2016, luego se transformó la información a datos numéricos para procesar mediante el programa SPSS versión 26 y JAMOVI V.2.2.5. En posterior se analizaron los datos en función de los objetivos, procesando datos estadísticos descriptivos a porcentajes y frecuencias para describir posterior en niveles que presentan las variables. Pedrosa et. al. (2015) Considera que es importante elegir la prueba estadística a aplicar en función a la cantidad de la muestra con que se realizó la investigación, porque se procedió a establecer el tipo de distribución de los datos mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk (p-valor), a continuación, en el análisis inferencial se utilizó la correlación de Rho de Spearman para pruebas no paramétricas (Ato & Vallejo, 2015) y demostrar la relación entre las variables, constatar la hipótesis del estudio.

3.7 Aspectos éticos

Concytec (2019) considera que deba protegerse por la probidad del humano en toda investigación científica, se involucre en evidencias biológicas o cualquier dato, pidiendo una carta de aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) peruano, si no se cuenta con esta aprobación la investigación no se puede ejecutar. Además, el inquisidor deberá proteger la identidad del integrante y las organizaciones que les proporciona el objeto de ser investigadas.

Todo laboreo de los psicólogos está relacionada al Código de Ética y Deontología, del Colegio de Psicólogos del Perú (2017) en el capítulo VI artículo 36, se nombra que, al tratarse de un trabajo de investigación, la identidad de los sujetos debe

mantenerse en el anonimato, es por ello que los nombres de los participantes de esta investigación no serán expuestos.

Correspondiente a los principios bioéticos, se tomó en consideración el principio de la autonomía, porque acataron las ideas y valores de cada sujeto evaluado. Así mismo se consideró el principio bioético de no maleficencia, debido al respeto a la integridad de cada colaborador que accedió a participar.

Finalmente, se consideró el principio de beneficencia, porque éste estudio busca ofrecer un beneficio a la población estudiada.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Correlación entre las variables Mobbing y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral
Mobbing	rs	-0.122
	p	0.047
	r ²	0.014

Nota: **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas); rs= Test de rango de Spearman de correlación de orden; p= nivel de significancia; r²= coeficiente de determinación

En la tabla 3, muestra la correlación entre las variables Mobbing y Desempeño Laboral, donde alcanzó, según Mondragón (2014) correlación negativa media y estadísticamente significativa con un valor de -0.122 y por otro lado, según los criterios de Cohen (1992), el tamaño de efecto se evidencia como nulo, al ser menor a 0.10. Sobre este resultado Molina (2017) señala los datos presentados que acceden a una aceptación de la hipótesis general formulada, pues el valor p hallado en dicha correlación se encuentra dentro del parámetro esperado ($p < 0,05$).

Tabla 4

Correlación entre Mobbing y la dimensión Desempeño en la tarea

		Desempeño en la Tarea
Mobbing	rs	-0.087
	p	0.161

Nota: **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas); rs= Test de rango de Spearman de correlación de orden; p= nivel de significancia; r²= coeficiente de determinación

En la tabla 4, se observa entre la variable Mobbing y dimensión Desempeño en la tarea, no existe correlación, para Molina (2017) el dato obtenido identifica un rechazo por la hipótesis, pues el p hallado en dicha correlación se encuentra fuera del parámetro de aceptación ($p > 0,05$).

Tabla 5

Correlación entre Mobbing y la dimensión Comportamientos contraproducentes

		Comportamientos Contraproducentes
Mobbing	rs	0.033
	p	0.596

Nota: **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas); rs= Test de rango de Spearman de correlación de orden; p= nivel de significancia; r2= coeficiente de determinación

Como se visualiza la tabla 5, se analizó entre la variable Mobbing, la dimensión Comportamientos contraproducentes, no existe correlación, Molina (2017) sostiene que el dato obtenido identifica un rechazo de la hipótesis, por ello el p hallado en dicha correlación está fuera del parámetro de aceptación ($p > 0,05$).

Tabla 6

Correlación entre Mobbing y la dimensión Desempeño en el contexto

		Desempeño en el contexto
Mobbing	rs	-0.231
	p	< .001
	r2	0.053

Nota: **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas); rs= Test de rango de Spearman de correlación de orden; p= nivel de significancia; r2= coeficiente de determinación

Para la tabla 6, se muestra la correlación entre la variable Mobbing y la dimensión Desempeño en el contexto. Se observa que existe una correlación negativa media (Mondragón, 2014) y estadísticamente significativa con un valor de -0.231, por otro lado, según los criterios de Cohen (1992), considerando el tamaño de efecto como nulo, al ser menor a 0.10. Molina (2017) sostiene que la información presentada que conlleva una aceptación de la hipótesis específica formulada, pues el valor p hallado en dicha correlación se encuentran dentro del parámetro esperado ($p < 0,05$).

Tabla 7*Niveles de Mobbing (índice global de acoso psicológico) en los trabajadores*

		f	%
Niveles Mobbing	IGAP Bajo	66	25.1
	IGAP Moderado	128	48.7
	IGAP Alto	69	26.2
	Total	263	100%

Nota: IGAP= Índice Global de Acoso Psicológico; f= frecuencia; %= porcentaje

En la tabla 7, presentan las categorías de la variable Mobbing presente en los trabajadores. De 263 trabajadores, se observó que 128 evidencian un nivel moderado de mobbing, representando el 48.7%, 69 presentan nivel alto de mobbing representando el 26.2% mientras que 66 trabajadores presentan nivel bajo de mobbing representando el 25.1%.

Tabla 8*Niveles de Desempeño Laboral en los colaboradores*

		F	%
Niveles Desempeño Laboral	Bajo	68	25.9
	Moderado	119	45.2
	Alto	76	28.9
	Total	263	100%

Nota: f= frecuencia; %= porcentaje

En la tabla 8, se presentan las categorías de la variable Desempeño laboral presente en los trabajadores. De 263 trabajadores, se observó que 119 que representan el 45.2% evidencian que su desempeño laboral que está en nivel moderado, por otro lado 76 trabajadores presentan un nivel alto de desempeño laboral representando el 28.9% y finalmente, demuestran el nivel bajo de desempeño laboral, 68 trabajadores representando 25.9%.

V. DISCUSIÓN

La finalidad del estudio entre el acoso laboral o mobbing y el desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas, se obtuvo un análisis estadístico, que nos permitirá tener resultados para fundamentar la siguiente discusión.

Para determinar el objetivo general entre el mobbing y desempeño laboral, se muestra una correlación negativa media, estadísticamente significativa y el valor de -0.122 de efecto mediano estimado de 0.047 representando una acción moderada del fenómeno del 47% de la muestra de estudio. Lo que demuestra que el mobbing se incrementa en los ambientes de trabajo afectando el desempeño laboral de los colaboradores haciéndolo deficiente. Coincidiendo con el estudio de Ortiz & Percela (2019) hallando la correlación entre mobbing y desempeño laboral con una muestra de trabajadores de empresas privadas con incidencia significativa para ambas variables, quiere decir que cuando el mobbing o acoso laboral genera un ambiente laboral hostil y en el que se convive con compañeros o jefes acosadores, el desempeño laboral de la víctima será deficiente pudiendo llevarlo incluso al suicidio. Así mismo Carrasco & Peralta (2020) quienes realizaron su estudio sobre la relación del acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial afecta el desempeño laboral en una muestra, con resultados la relación entre el acoso laboral (mobbing) como factor de riesgo psicosocial, afecta al desempeño laboral del personal, es decir a mayor riesgo psicosocial obtuvieron el menor puntaje del total de las evaluaciones de desempeño personal. Así mismo Castillo (2019) investigó la relación del mobbing y desempeño laboral en nuestra de 85 colaboradores de edades de 20 a 60 años, siendo los resultados que sí existe relación significativa entre mobbing y desempeño laboral que demuestra que el mobbing afecta el desempeño laboral de los trabajadores presentando un nivel bajo.

Para Piñuel (2001) refiere que el mobbing es constante e intencionado maltrato verbal que recibe un colaborador y recibe maltratos destruyéndolo psicológicamente afectando su desempeño laboral hasta obtener su salida de la organización de forma ilegal. Y Fidalgo (2014) señala que el desarrollo del mobbing en las organizaciones se manifiesta con niveles altos afectando los derechos del colaborador, hasta conseguir el retiro de la organización.

En relación a los objetivos específicos, nos permitió establecer la relación entre el mobbing y la dimensión Desempeño en la Tarea, dado que no existe correlación, para Molina (2017) el dato obtenido identifica un rechazo de la hipótesis, pues el p hallado en dicha correlación se encuentra fuera del parámetro de aceptación ($p > 0,05$).

De acuerdo con los resultados observados, no se obtuvo otros antecedentes, pero se confirma la innovación y el aporte cuantitativo de las variables investigadas. No obstante, el mobbing no afecta directamente en las tareas técnicas del puesto del colaborador como se demuestra en los resultados, por lo tanto, el desempeño laboral se encuentra íntimamente ligadas al desempeño individual de sus miembros de manera competitiva y productiva Koopmans et. al. (2013), por otro lado, Griffin y Moorhead (2010) explica que el trabajador logre alcanzar un desempeño eficiente y debe ser motivado para laborar productivamente.

Para nuestro segundo objetivo específico se determina la relación entre mobbing y la dimensión comportamientos contraproducentes de la variable del desempeño laboral se analizó que no existe correlación, Molina (2017) sostiene que el dato obtenido identifica un rechazo de la hipótesis, pues el p hallado en dicha correlación se encuentra fuera del parámetro de aceptación ($p > 0,05$). No se encontraron antecedentes, pero aportará el análisis para futuras investigaciones. Por lo tanto, Koopmans et. al. (2013) señala que toda acción intencional o comportamiento cumple los objetivos de la organización y se encuentra íntimamente ligado a las normas, por lo que no están ligados al mobbing sino a contribuir a la eficiencia de la organización con los comportamientos que realizaran en determinado lapso. Motowidlo (2003).

El objetivo tercero analiza determinar la relación habida acerca del mobbing y la dimensión desempeño en el contexto de la variable del desempeño laboral, existiendo una correlación negativa media (Mondragón, 2014) y estadísticamente apreciable con un valor de -0.231. Ahora bien, a juicio de Cohen (1992), se consideró la dimensión del efecto como nulo al ser menor a 0.10. Molina (2017) sostiene que la información entregada genera la aceptación de la hipótesis

específica presentada ya que el valor p encontrado en la indicada correlación se encuentra al interior del parámetro esperado ($p < 0,05$).

Este resultado coincide con Castillo (2019) que realizó un estudio entre mobbing y desempeño laboral en una muestra de colaboradores en una Beneficencia Pública mostrando como resultado que existe relación significativa, es decir que el desempeño laboral es afectado por el acoso laboral, como orientación de resultados y motivación, la responsabilidad y las relaciones interpersonales; como también Piñuel (2001) refiere que el mobbing es constante e intencionado maltrato que cruelmente recibe el colaborador como primera víctima destruyéndolo psicológicamente hasta obtener su salida de la organización afectando sus relaciones interpersonales y ambiente de trabajo; así mismo se afirma que cada individuo tiene requerimientos muy humanos como la vida, inmunidad, seguridad, respeto y autoestima, por lo tanto si ellos son afectos no logrará ser autorrealizado. Maslow (1968).

Como cuarto objetivo específico, se identificó los niveles de mobbing con 263 colaboradores, desglosando la cantidad en 128 evidencian un nivel moderado de mobbing, representando el 48.7%, 69 presentan nivel alto de mobbing representando el 26.2% mientras que 66 trabajadores presentan nivel bajo de mobbing representando el 25.1%. Estos resultados coinciden con Baltazar & Lalupu (2021) con su estudio identifico que el nivel de mobbing alto es de 73,8% colaboradores víctimas de acoso laboral, en tal sentido Leymann (2011) dice que el mobbing se presenta en una organización, con la finalidad de causar hostigamiento, ridiculización y humillaciones frecuentemente generados por los compañeros de trabajo, manifestándose en un quiebre emocional y en su desempeño laboral. Además se concluye que el acoso laboral, genera enfermedades, como psíquica, física con cuadros de estrés, ansiedad, depresión y el síndrome post traumático e incluso el suicidio. Edreira (2011)

Y finalmente se identificó en el quinto objetivo específico sobre los niveles de desempeño laboral con 263 colaboradores se observó que 119 representan el 45.2% evidencian que su desempeño laboral está a nivel moderado, por otro lado 76 trabajadores presenta nivel alto en desempeño laboral representando el 28.9% y finalmente, presentan un nivel bajo de desempeño laboral, 68 trabajadores

representando por el 25.9%. No se encontraron antecedentes, que permitirá aporta en la innovación de las futuras investigaciones.

En base a los resultados del nivel alto y moderado señala que el desempeño laboral aporta cada colaborador para contribuir con eficacia de su empresa, que está establecido en un tiempo Motowidlo (2003). Entonces Griffin y Moorhead (2010) en su teoría del desempeño Laboral el colaborador logrará alcanzar desempeño eficiente, debe ser motivado para laborar productivamente, es decir, si es motivado el colaborador está más predispuesto a cumplir sus labores y podrá alcanzar de manera eficaz. Como también Maslow (1940) refiere que la teoría jerarquización de las necesidades se relaciona con el desempeño laboral en función a su pirámide, y considera que el colaborador demuestra según las exigencias de la organización, que requiere sentirse autorrealizado, es decir que es expresado por sus conductas y las actitudes del individuo autorrealizado, motivado para desarrollarse eficazmente, que influye sobre el desempeño. Finalmente, Chiavenato (2011) expresa que el desempeño laboral son actividades observables en los colaboradores para el logro de los propósitos que la organización se determine en forma conjunta.

VI. CONCLUSIONES

Se presentaron las siguientes conclusiones:

PRIMERA: Se obtuvo la relación negativa significativa y un nivel considerable, con un tamaño del efecto medio, entre el Mobbing y Desempeño Laboral en colaboradores de empresas privadas en Lima Metropolitana, lo cual señala que cuando existe mobbing se incrementará, el desempeño laboral tiende a ser deficiente.

SEGUNDA: Se determinó que el Mobbing y la dimensión de Desempeño en la tarea, no existe correlación, identificado un rechazo de la hipótesis, pues el p encontrado en la indicada correlación se encuentra fuera del parámetro de aceptación ($p > 0,05$).

TERCERA: Para el Mobbing y la dimensión Comportamientos contraproducentes, no existe correlación, porque se identificó un rechazo de la hipótesis, por lo tanto, el p ubicado en la indicada correlación se encuentra fuera del parámetro de aceptación ($p > 0,05$).

CUARTA: El Mobbing y la dimensión Desempeño en el contexto se encuentran relación negativa significativa media, considerando la dimensión del efecto como nulo, así pues, señala que si el mobbing se incrementa afecta su ambiente laboral generando daños psicológicos hasta obtener retiro de la organización.

QUINTA: Con respecto a los niveles del Mobbing, se alcanzó un nivel moderado-alto en los colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana.

SEXTA: En relación con los niveles del Desempeño laboral, se obtuvo un nivel moderado - bajo en los colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana.

VII. RECOMENDACIONES

Se plantean las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: Se sugiere efectuar futuras indagaciones para analizar las variables y generar más fuentes de investigación.

SEGUNDA: Además se recomienda que las empresas privadas se implementen inspecciones y talleres preventivos para reducir el mobbing.

TERECERA: Se recomienda a las empresas privadas realizar evaluaciones de clima laboral y estrategias para mejorar el incremento del desempeño laboral en los colaboradores.

CUARTA: Se sugiere a las empresas privadas, tener un psicólogo ocupacional para realizar programas preventivos por mobbing y evaluar con test psicológico para que no afecte el desempeño laboral de los colaboradores.

QUINTA: Se sugiere al Ministerio de Trabajo del Perú exigir a las empresas privadas tener programas de prevención en contra del mobbing para reducir los casos a nivel nacional.

SEXTA: Se sugiere promover reconocimientos en los desempeños laborales de los colaboradores para mejorar la cultura y clima organizacional en las empresas privadas, con previas evaluaciones semestrales.

REFERENCIAS

- Baltazar, C. y Lalupu, C. (2021). Mobbing y Estrés Laboral en colaboradores del Sector Público La Libertad. [Tesis de Licenciatura]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74625>
- Boné, M. L. (2017). Mobbing: características específicas e intervenciones preventivas en las organizaciones de hoy [en línea]. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Argentina, Facultad de Psicología y Psicopedagogía]
<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/mobbing-caracteristicas->
- Bustani, O. (2020) Mobbing y derechos humanos en México: Una visión antropofísica, México [Tesis Licenciatura]
<https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://antropologiafisica.org/site/wp-content/uploads/2020/11/FINAL-OMAR-BUSTANI-NOV-2020-1.pdf>
- Castro, S. (2019) Asociación entre Mobbing y síndrome de Burnout en el personal de salud, Hospital Leoncio Prado Huamanchuco, Trujillo [Tesis de Licenciatura].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40382>
- Carrasco, M. (2020). El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito, Ecuador. [Tesis de Licenciatura].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7845>
- Correa, C. y Rojas, K. (2019). Evidencias de validez y confiabilidad de la Escala CISNEROS de Mobbing laboral en los trabajadores públicos del Distrito de Trujillo. [Tesis de Licenciatura].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37545>
- Cervantes, L. (2011). Investigación sobre Las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina.

http://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fcedoc.inmujeres.gob.mx%2Fftpg%2FAguascalientes%2Fags_meta8_2011.pdf&clen=2073200&chunk=true

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos (8ª. ed.). Graw Hill Interamericana, Editores.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Colegio de Psicólogos del Perú [CPsP].(2017). Código de ética y deontología. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Del Castillo, S. Mobbing y Desempeño Laboral en la Sociedad de Beneficiencia Pública de Bongará, Amazonas. [Tesis de Licenciatura]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39573>

Fidalgo, A. y Piñuel I. (2004) La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing, Universidad de Oviedo y Universidad de Alcalá, España. ISSN 0214-9915 CODEN PSOTEG, Vol 16, n° 4, pp 615-624.

<https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.psicothema.com/pdf/3041.pdf>

Gabini, S., & Salessi, S. (2016) *Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos*. Revista Evaluar, 16(1), 2-30.

<https://C:/Users/Susy/Downloads/revistas,+Journal+manager,+4+ERLI.pdf>

Gálvez, C. (2018) Clima Organizacional y el desempeño de los trabajadores en la empresa negocios alimentarios y pesqueros, Surco. [Tesis de Licenciatura]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24697?locale-attribute=es>

Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). Comportamiento organizacional. Cengage Learning.

Inca, M. y Salas, C. (2019) Variaciones de los índices de ansiedad y el acoso laboral en trabajadores de Instituciones de Gestión Pública, Lima. [Tesis de Licenciatura]

<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1927>

- Landin, E. & Cervantes, L. (2011) Investigación sobre “Las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina, del Instituto Aguascalentense de las mujeres (IAM) Primera edición 2011, México. Pág.45 – 53.
https://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags_meta8_2011.pdf
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. Punto Cero, 9(8), 69 – 74
- Maslow, A. (1940). Theory of Human Motivation. Psychological Review. 48.
- Maslow., A. (1968). Hacia una Psicología del Ser.
- Morales, Y. (2021) Satisfacción y desempeño en colaboradores de una empresa agroindustrial de Barranca, Lima. [Tesis de Licenciatura]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68035>
- Molina, M. (2017). ¿Qué significa realmente el valor de p. Revista Pediátrica de Atención Primaria, 19(76).
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113976322017000500014
- Molina, D. (2020). Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la ciudad de Quito, Ecuador. [Tesis de Licenciatura]
<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3836>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104.
<https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Motowidlo, S. (2003). *Job performance . Handbook of psychology: industrial and organizational psychology*, 12, 39-53.
- Ortiz, N. y Pereda, P. (2019) Mobbing y el desempeño en los colaboradores en la tienda Saga Falabella en Chimbote, Lima. [Tesis de Licenciatura]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43330>

Pérez, H. (2019), Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal de la Universidad Alvar, Puebla Número- 41, 25-26.

<https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alternativas.me/attachments/article/190/2.%20Autoestima,%20teor%C3%ADas%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20%C3%A9xito%20personal.pdf>

Kuncar, M. y Pulgar, S. (2021) Efecto moderador del capital psicológico sobre el acoso laboral y el Bienestar subjetivo, Los Ángeles, Chile. [Tesis de Licenciatura]

<http://repositorio.udec.cl/xmlui/handle/11594/5117>

Sanchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.

Sarah Mae Sincero (Mar 11, 2011). Teoría Cognitiva del Aprendizaje. Apr 17, 2022.

<https://explorable.com/es/teoria-cognitiva-del-aprendizaje>

Villarreal, D. (2019). El acoso laboral y su influencia en el desempeño laboral en trabajadores de la empresa “Makifusion S.A.” de la Ciudad de Quito, Ecuador. [Tesis de Licenciatura]

<https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://201.159.222.95/bitstream/123456789/1571/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20VILLARREAL%20CONDE%20DAVID%20ISRAEL.pdf>

ANEXO

Anexo 1: Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN/ MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas, Lima Metropolitana?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas, Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre el mobbing y la dimensión Desempeño en la Tarea de la variable Desempeño Laboral en trabajadores de organizaciones privadas de Lima Metropolitana, de 2022. • Determinar la relación entre el mobbing y la dimensión Comportamientos contraproducentes de la variable Desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, de 2022. • Determinar la relación entre el mobbing y la dimensión Desempeño en el contexto de la variable desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022. • Identificar el nivel de mobbing en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022. • Identificar el nivel de Desempeño Laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre el mobbing y el desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión Desempeño en la Tarea de variable desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022. • Existe relación significativa entre el mobbing y la dimensión Comportamientos contraproducentes de la variable Desempeño Laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022. • Existe una importante relación entre el mobbing y la dimensión Desempeño en el contexto de la variable Desempeño Laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022. 	<p>VARIABLE 1: EL MOBBING</p> <p>DIMENSIONES: - Tipo de Conducta de acoso.</p> <p>VARIABLE2: DESEMPEÑO LABORAL.</p> <p>DIMENSIONES: - Desempeño en la Tarea.</p> <p>- Comportamientos Contraproducentes</p> <p>- Desempeño Contexto.</p>	<p>Método General: Método científico.</p> <p>Tipo de Investigación: Tipo Básica.</p> <p>Diseño: Diseño no experimental transversal.</p> <p>Alcance de Investigación: Correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN DE ESTUDIO: 263 colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>MUESTRA: 305 colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>ANALISIS DE DATOS: Se usará tablas de frecuencias relativas simples y para el contraste de hipótesis empleándose un estadígrafo elegido.</p>	<p>Técnicas: La Encuesta</p> <p>Instrumentos: - Escala de Desempeño Laboral Individual fue creado por Koopmans Gabini y Salessi.</p> <p>- Cuestionario de Escala de Cisneros de Mobbing Laboral de Cisneros.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Mobbing	Leymann (2011) definió el mobbing como una violencia que se desprende en una organización, con la finalidad de causarle hostigamiento, ridiculizarlo y humillarlo frecuentemente por la molestia de sus compañeros de trabajo, manifestando un quiebre emocional y afecte su desempeño laboral de la víctima.	- Cuestionario de Escala de Cisneros de Mobbing Laboral de Cisneros.	-Tipo de Conducta de acoso.	Índice Global de Acoso Psicológico.	43 ítems (1 al 43)	Ordinal Las alternativas de respuestas van desde el Nunca a Todos los días.
Desempeño Laboral	Chiavenato (2011) expresa que el desempeño laboral son actividades observables en los colaboradores para el logro de los propósitos que la organización determinó en forma conjunta y se afirma que el desempeño no depende de la ejecución, actitud, eficacia y resultados alcanzados por el trabajador.	- Escala de Desempeño Laboral Individual fue creado por Koopmans Gabini y Salessi.	- Desempeño en la Tarea. - Comportamientos Contraproducentes - Desempeño Contexto.	Planeamiento y organización. Orientación a resultados Priorizar en el trabajo Eficiencia laboral Iniciativa, Tareas laborales desafiantes, Actualización de conocimientos y habilidades laborales, Soluciones creativas. Negatividad, Conductas que dañan a la empresa.	6 ítems (1,2,3,4,5,6,7) 5 ítems (8,9,10,11,12) 4 ítems (13,14,15,16)	Ordinal Las alternativas de respuesta van desde el Nunca a Siempre

Anexo 3: Tabla 3 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a para los dos instrumentos

Tabla 3

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a para los dos instrumentos

Variables	Estadístico	gl	p
Índice Global de Acoso Psicológico (Mobbing)	0.268	263	0.000
Desempeño Laboral	0.115	263	0.000
Desempeño en la Tarea	0.095	263	0.000
Desempeño en el Contexto	0.263	263	0.000
Comportamientos Contraproducentes	0.159	263	0.000

Nota: a = Lilliefors Significance Correction; gl = grados de libertad; p = nivel de significancia

Cuando se analizaron los instrumentos, en número de dos, usados en las indagaciones que se detallan en la tabla 3, se obtuvieron niveles de significancia menores a 0,05, lo cual nos expresa que el conjunto de datos obtenidos no encaja a una distribución normal, procediéndose a usar el coeficiente de correlación por rangos de Spearman, con el fin de determinar las relaciones y efectuar la contrastación de las hipótesis indicadas en la investigación (Mondragón, 2014).

Anexo 4: Instrumentos

Escala de Desempeño Laboral Individual

Gabini y Salessi (2016)

A efectos de medir el Desempeño Laboral se muestran una lista de enunciados a partir de dimensiones como: desempeño en la tarea, en el contexto y comportamientos contraproducentes. Agradeceremos que nos brinde su opinión indicando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Por favor, considere la siguiente escala: NUNCA (1) CASI NUNCA (2) ALGUNAS VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

	Enunciados	1	2	3	4	5
Desempeño en la tarea						
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
Desempeño en el contexto						
8	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.					
9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
10	Participé activamente de las reuniones laborales.					
11	Mi planificación laboral fue óptima.					
Comportamientos contraproducentes						
12	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
13	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
14	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
15	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
16	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.					

LA ESCALA CISNEROS FERNANDEZ (2014)

Sexo:

Edad:

Cargo:

Tiempo laborando:

ESCALA CISNEROS								
<p>¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista pregunta 1 a 43) se han ejercido contra Ud.? Señale, en su caso, quien son el/los autores/es de los hostigamientos recibidos</p> <p style="margin-left: 40px;">1. Jefes o supervisores 2. Compañeros de trabajo 3. Subordinados</p> <p>Señale, en su caso, el grupo de frecuencia con que se produce esos hostigamientos</p> <p>0 Nunca 1 Pocas veces, al año o menos 2 Una vez al mes a menos 3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana 6 Todos los días</p>								
Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del Comportamiento						
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.		0	1	2	3	4	5	6
2. Me ignora, me excluye o me hacen el vacío, finge no verme o me hacen "invisible"								
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme								
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios y mi ética.								
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada								
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia								
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.								
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias								
9. Me asigna tareas rutinarias o sin valor o interés alguno								
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada.								
11. Me asigna tareas que ponen en peligro mi Integridad física o mi salud a propósito.								
12. Me impiden que adopten las medidas de seguridad necesaria para realizar mi trabajo con la debida seguridad.								
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente								
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.								

15.	Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga.								
16.	Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos								
17.	Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo								
18.	Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.								
19.	Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros								
20.	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.).								
21.	Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.								
22.	Distorsionan malintencionadamente lo que o hago en mi trabajo								
23.	Se intentan buscarme las cosquillas para "hacerme explotar".								
24.	Me menosprecian personal o profesionalmente								
25.	Hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.								
26.	Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal								
27.	Recibo amenazas verbales mediante gestos intimidatorios								
28.	Recibo amenazas por escrito o teléfono en mi domicilio.								
29.	Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera para intimidarme.								
30.	Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme.								
31.	Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca a mi								
32.	Inventa y difunden rumores y calumnias acerca de manera malintencionada								
33.	Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo								
34.	Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, asensos, etc.								
35.	Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen o reputación								

36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo								
37. Me asignan plazos de ejecución o cargos de trabajos irrazonables								
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada								
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional.								
40. Intentan persistentemente desmoralizarme.								
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera mal intencionada.								
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma mal intencionada para intentar "pillarme en alguna renuncia".								
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas								

Anexo 5: Consentimiento informado o asentimiento

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr:

Con el debido respeto, me presento a usted, somos ROMERO SANTOS SUSY TERESA, Bachiller de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Este. Actualmente vengo efectuando una investigación sobre “**MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESAS PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA, 2022**” para lo cual deseo contar con su valiosa colaboración. La investigación consiste en la aplicación de dos pruebas: **Escala de Desempeño Laboral y Escala Cisneros Fernández (2014)**. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atentamente,

ROMERO SANTOS, SUSY TERESA
BACHILLER EN PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.

Yo, acepto aportar en la investigación sobre “**MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESAS PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA, 2022**” de la bachiller SUSY TERESA ROMERO SANTOS, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: / /

Firma

Anexo 6: Formulario google



Mobbing y desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana.

Estimado participante el presente estudio tiene por objetivo conocer la relación que existe entre Mobbing y desempeño Laboral en colaboradores de empresas privadas de Lima Metropolitana y es realizado por Susy Teresa Romero Santos, bachiller de la Universidad César Vallejo.

Es necesario que tengas unos minutos para poder pasar a responder el formulario. Tu participación será anónima, voluntaria y los datos consignados serán solo para uso exclusivo del presente estudio y puedes dejar de responder en el momento que desees. Ante cualquier duda que tengas la puedes realizar al correo romesapsico27@hotmail.com Agradezco tu participación.

 romesapsico27@gmail.com (no compartidos) 
[Cambiar de cuenta](#)

Enlace del formulario:

<https://forms.gle/h21HbeMUz4awRTbY6>