

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



Una Institución Adventista

Mobbing y desempeño laboral en los docentes del Colegio Adventista

Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Por:

Josefina Molina Cruz

Maria Sara Huanca Esteban

Asesora:

Mg. Nahil Zoila Pumalla Alviz

Juliaca, mayo de 2019

DECLARACION JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Yo Nahil Zoila Pumalla Alviz, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOCENTES DEL COLEGIO ADVENTISTA AMERICANA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2018" constituye la memoria que presenta la Bachiller Josefina Molina Cruz y Maria Sara Huanca Esteban para aspirar al título Profesional de Psicóloga, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los veinte días del mes de junio del año dos mil diecinueve.



Mg. Nahil Zoila Pumalla Alviz

Mobbing y desempeño laboral en los docentes del Colegio Adventista
Americana de la Ciudad Juliaca, 2018

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Psicóloga

JURADO CALIFICADOR



Psic. Dora Taíña Vilca
Presidente



Mg. Oscar Javier Mamani Benito
Secretario



Psic. Santos Armandina
Farceque Huancas
Vocal



Mg. Celia Soledad Machaca Tito
Vocal



Mg. Nahil Zoila Pumalla Alviz,
Asesora

Juliaca, 28 de mayo de 2019

DEDICATORIA

Gracias a Dios por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar la mente y por habernos puesto en el camino de aquellas personas que han sido el soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A nuestros padres por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos ha permitido ser unas personas de bien, pero más que nada, por su amor.

Finalmente, a nuestros docentes Mg. Nahil Zoila Pumalla Alviz por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestra investigación durante la tesis.

A nuestra maestra Farceque Huanca Santos Armandina quien sin esperar nada a cambio compartió su conocimiento y brindar su tiempo, para poder lograr los sueños más esperados y sea realidad.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por *bendecirme* en gran manera y a nuestros padres por su apoyo, consejo, sus valores y por la motivación constante.

A nuestro asesor de *tesis*, Ps. Nahil Pumalla Alviz por su gran apoyo, motivación y sus correcciones realizadas en el transcurso del *proyecto de tesis*.

A los dictaminadores de tesis Mg. Oscar Javier Mamani Benito, Ps. Santos Armandina Farceque Huanca y al Mg Celia Soledad Machaca Tito.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE ANEXOS	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	XV
CAPÍTULO I	17
EL PROBLEMA.....	17
1.1. Descripción de la situación problemática.....	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Pregunta general	18
1.2.2. Preguntas específicos.....	19
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivo específico	19
1.4. Justificación y viabilidad.....	19
1.4.1. Justificación	19
1.4.2. Viabilidad	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.2. Marco bíblico filosófico.....	26

2.3.	Bases teóricas	27
2.3.1.	Mobbing.....	27
2.3.1.1.	Historia de Mobbing.....	27
2.3.1.2.	Definiciones de Mobbing..	28
2.3.1.3.	Características del Mobbing...	28
2.3.1.4.	Tipos de Mobbing.....	29
2.3.1.5.	Formas de expresión del Mobbing..	30
2.3.1.6.	Repercusión del Mobbing en la vida cotidiana..	31
2.3.1.7.	Grados de Mobbing...	32
2.3.1.8.	Las causas y procesos del mobbing...	32
2.3.1.9.	Consecuencias del Mobbing..	33
2.3.1.10.	Dimensiones del Mobbing..	36
2.3.1.11.	Modelos teóricos del Mobbing.....	37
2.3.2.	Desempeño laboral.....	39
2.3.2.1.	Definiciones.....	39
2.3.2.2.	Características del desempeño laboral..	39
2.3.2.3.	Desempeño en relación a la efectividad y eficiencia..	40
2.3.2.4.	Importancia del desempeño laboral.....	41
2.3.2.5.	Importancia de evaluar el desempeño laboral.....	42
2.3.2.6.	Funciones del docente en el desempeño laboral..	45
2.3.2.7.	Aspectos técnicos y metodológicos del desempeño docente.....	46
2.3.2.8.	Procedimiento de selección personal para el buen desempeño laboral..	47
2.3.2.9.	Dimensiones del desempeño laboral.....	50
2.3.2.10.	Teoría sobre el desempeño laboral.....	51
2.4.	Marco conceptual	53
2.5.	Hipótesis general	54
2.3.2.	Hipótesis específicas	54

CAPÍTULO III	55
METODOLOGÍA.....	55
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	55
3.1.1. Tipo de investigación	55
3.1.2. Diseño de investigación	55
3.2. Población y muestra	56
3.2.1. Población	56
3.2.2. Muestra.....	56
3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	56
3.3.1. Criterio de inclusión	56
3.3.2. Criterio de exclusión	56
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	57
3.4.1. Técnicas	57
3.4.2. Instrumentos	57
3.4.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos.....	57
3.5. Operacionalización de variables	60
3.6. Recolección de datos.....	61
3.7. Análisis de datos.....	61
CAPÍTULO IV.....	62
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	62
4.1. Resultados.....	62
4.1.1. Estadística descriptiva en relación a la variable mobbing.....	62
4.1.2. Estadística descriptiva en relación a la variable desempeño laboral	66
4.1.3. En relación al objetivo general	70
4.1.4. En relación al primer objetivo específico.....	71
4.1.5. En relación al segundo objetivo específico	73
4.1.6. En relación al tercer objetivo específico.....	75

4.1.7. En relación al cuarto objetivo específico.....	77
4.2. Discusión	78
CAPÍTULO V.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1. Conclusiones	83
5.2. Recomendaciones	83
REFERENCIAS.....	85
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca	56
Tabla 2. Número de participantes de la prueba piloto del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60	58
Tabla 3. Análisis de fiabilidad del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60	58
Tabla 4. Número de participantes de la prueba piloto del cuestionario desempeño laboral	59
Tabla 5. Análisis de fiabilidad del cuestionario desempeño laboral.....	59
Tabla 6. Operacionalización de las variables	60
Tabla 7. Nivel de mobbing en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.....	62
Tabla 8. Nivel de desprestigio laboral en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	63
Tabla 9. Nivel de entorpecimiento del progreso en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.	63
Tabla 10. Nivel de incomunicación en los docentes del Colegio Adventista Americana de la de la Ciudad de Juliaca, 2018.	64
Tabla 11. Nivel de intimidación encubierta en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	65
Tabla 12. Nivel de intimidación manifiesta en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	65
Tabla 13. Nivel de desprestigio personal en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	66
Tabla 14. Nivel de desempeño laboral en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	66
Tabla 15. Nivel de compromiso en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	67
Tabla 16. Nivel de resolución de problemas en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	68

Tabla 17. Nivel de iniciativa en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	68
Tabla 18. Contraste de normalidad	69
Tabla 19. Análisis de correlación entre mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.	70
Tabla 20. Análisis de la correlación entre Mobbing y el nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	72
Tabla 21. Análisis de correlación entre Mobbing y la resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	74
Tabla 22. Análisis de correlación entre Mobbing y el nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	75
Tabla 23. Análisis de correlación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018	77

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia	91
Anexo B. Matriz de validación del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60	92
Anexo C. Matriz de validación del cuestionario sobre desempeño laboral.....	95
Anexo D. Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60.....	97
Anexo E. Cuestionario de desempeño laboral	100
Anexo F. Validación de instrumentos	102

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre Mobbing y el Desempeño Laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. Metodología: El estudio corresponde al diseño no experimental del tipo correlacional. La población: Estuvo conformada por 51 docentes de nivel inicial, primaria y secundaria del colegio Adventista Americana. Los instrumentos: A quienes se le aplicaron el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo EL LIPT-60 y el cuestionario de desempeño laboral. Resultados: Nos afirman con un valor de ($p = 0,000$) y ($Tau_b = - 0,550$) concretizando que existe correlación negativa y moderada entre mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. Asimismo, se encontró un ($p = 0,022$) y un ($Tau_b = - 0,323$) con dicha evidencia se asume que existe correlación negativa entre mobbing y nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. De la misma manera, se encontró un ($p = 0,002$) y ($Tau_b = - 0,434$) los valores nos afirman que existe correlación negativa y moderada entre Mobbing y resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. Del mismo modo, se encontró un ($p = 0,000$) y ($Tau_b = - 0,689$) este resultado nos confirma que existe correlación negativa y moderada entre Mobbing y nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. Finalmente, se encontró un ($p = 0,082$) y ($Tau_b = - 0,245$) dichos valores nos confirman que no existe correlación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Palabras clave: Mobbing y desempeño laboral en los docentes.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine if there is a relationship between Mobbing and Labor Performance in the teachers of the Colegio Adventista Americana of the City of Juliaca, 2018. Methodology: The study corresponds to the non-experimental design of the correlation type. The population: It consisted of 51 teachers of initial, primary and secondary level of the Colegio Adventista Americana. The instruments: To whom was applied the questionnaire of strategies of harassment in the work EL LIPT-60 and the questionnaire of labor performance. Results: They affirm us with a value of ($p = 0,000$) and ($Tau_b = - 0,550$) specifying that there is a negative and moderate correlation between mobbing and job performance in the teachers of the Colegio Adventista Americana of the City of Juliaca, 2018. Also, it was found a ($p = 0.022$) and a ($Tau_b = - 0,323$) with this evidence it is assumed that there is a negative correlation between mobbing and commitment level in the teachers of the Colegio Adventista Americana of the City of Juliaca, 2018. In the same way, it was found a ($p = 0.002$) and ($Tau_b = - 0,434$) the values affirm that there is a negative and moderate correlation between Mobbing and problem solving in the teachers of the Colegio Adventista Americana of the City of Juliaca, 2018. In the same way, a ($p = 0.000$) and ($Tau_b = - 0,689$) this result confirms that there is a negative and moderate correlation between Mobbing and initiative level in the teachers of the Colegio Adventista Americana of the City of Juliaca, 2018. Finally, it is found a ($p = 0.082$) and ($Tau_b = - 0,245$) these values confirm that there is no negative or positive correlation between job performance and personal discredit in the teachers of the Colegio Adventista Americana of the City of Juliaca, 2018.

Key words: Mobbing and work performance in teachers.

INTRODUCCIÓN

Según, Enrique (2016) indica como una de las realidades preocupantes respecto al acoso laboral en las instituciones educativas en la sociedad actual que repercute y perjudica el desarrollo de una organización.

De la misma forma, los factores ambientales en las organizaciones pueden generar conflictos interpersonales, es decir, futuros casos de acoso laboral, igual que factores a nivel individual, que hacen énfasis en el sujeto. Esta problemática puede traer consecuencias individuales, sociales y organizacionales Vartía (2016). Además, el desempeño laboral es donde, la persona manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan. Alles (2014).

El contenido de la presente investigación conforma por 5 capítulos:

En el capítulo I se presenta el problema, dándole conocer la descripción problemática donde evidencia la presencia de una realidad preocupante, así mismo se hace mención la formulación del problema, por medio de una pregunta general y específicos, seguidamente se denomina el objetivo general y los objetivos específicos, por último, la justificación y viabilidad.

En el capítulo II se muestra el marco teórico en donde se afirma los antecedentes de investigación referidos a indagación estructurada a nivel internacional, nacional y local posteriormente se hace referencia el marco bíblico filosófico, así mismo se describe las bases teóricas en donde se realiza una serie de conceptos, estudios correlacionales relacionado a nuestro estudio que apoyan a la investigación.

En el capítulo III se desarrolla la metodología corroborando una mención de aspectos metodológicos de la investigación el tipo, diseño, como también la delimitación de la población y muestra, así mismo se hace referencia la hipótesis general y los específicos, seguidamente el instrumento y la operacionalización de la variable, además se desarrolla el procedimiento de recolección de datos y análisis de datos de dicha investigación.

En el capítulo IV se menciona los resultados y la discusión, en donde se explica los efectos generados durante el proceso de la investigación, mostrándose los resultados cuantitativos no descriptivos, por último, se expone la discusión de los resultados obtenidos en la investigación.

En el capítulo V se muestra las conclusiones y recomendaciones que ayudaran de apoyo para las nuevas investigaciones a realizarse.

Por ultimo encontramos las referencias bibliográficas y anexos que fueron los medios para concluir satisfactoriamente dicha investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

El Mobbing es considerada como una de las realidades preocupantes en nuestra sociedad actual, puesto que, repercute de manera significativa en el desempeño laboral, las evidencias nos instaron a profundizar en el presente trabajo de investigación, con el propósito de conocer a fondo el tema.

Enrique (2016) refiere en Colombia, específicamente en la región de Bogotá, se evidenció 608 casos de acoso laboral, asimismo, en la Ciudad, Valle del Cauca se registraron 169 sucesos de este fenómeno, igualmente, a finales del año llegaron a ser 1286 hechos en 32 departamentos del país mencionado, los hechos más frecuentes son el hostigamiento sexual hacia el género femenino, también influye el nivel jerárquico de cargo que ocupa dentro de la institución, de tal manera que, las realidades encontradas perjudican el desarrollo de una organización.

De la misma forma ocurre en México el 44% de los profesionales ha sido víctima de sufrir acoso o también denominado mobbing, la mayor parte afirman que, se da el fenómeno por los superiores, con el 45%, así también, el 32% por los mismos compañeros de trabajo y el 23% por los compañeros de área. Dándonos a entender que la problemática es preocupante, otro aspecto a resaltar, de los porcentajes mencionados del cual la mitad son hacia el género femenino, asimismo, señala que 5 de cada 10 profesionales consideran que el acoso laboral es un problema que se da en mayor medida como: Burlas, insultos, bromas pesadas, exclusión, humillación, exceso o sobrecarga de trabajo (Flores, 2014).

Por otro lado, en Perú, los casos de Mobbing o también denominado acoso laboral, 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 son víctima de acoso laboral, principalmente por discriminación

(42%), bullying (39%) y hostigamiento sexual (19%), según los especialistas recalcan que cada año se vienen incrementados notablemente casos de hostigamiento sexual y hostilidad laboral, aclara el diario (Perú 21, 2018).

De igual forma, Caruajulca (2017) indica, entre enero de 2016 y febrero del año citado, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) atendió 626 casos de hostigamiento laboral en todo el Perú, de ellos, 276 ocurrieron en Lima Metropolitano. Además, detalló que el acoso sexual es el principal tipo de acoso laboral, que denunciaron los empleados, siendo las víctimas en su mayoría del género femenino. Asimismo, se enfatiza que el desempeño dentro de una organización se encuentra afectado por el acoso o mobbing.

Igualmente, en el departamento de Puno el fenómeno de mobbing o acoso laboral es evidente, según, información del estudio psicológico realizado, por el sindicato de trabajadores municipales de Juliaca, revela que el 98% de los servidores ediles sufren de acoso laboral dentro de la municipalidad provincial de San Román, ya que, frecuentemente los empleados que cumplen la labor de limpieza en diferentes puntos de la ciudad reciben discriminación por parte de los funcionarios, por otro lado, los trabajadores en otras áreas también manifestaron su petición, enfatizando que al obtener logros no son reconocidos, dichas evidencias generan problemas en el rendimiento laboral (Radio Programas del Perú, 2012).

Finalmente, Mamani (2018) director del Colegio Adventista Americana refiere, que, durante su permanencia en la institución, en ocasiones repetitivas los docentes no asisten a las actividades del colegio, evidenciando falta de compromiso con el centro educativo. Asimismo, se encuentran desmotivados en las actividades a desarrollarse, puesto que los docentes se justifican su actitud por el salario mínimo y finalmente se evidencia agresiones verbales, disgusto entre docentes, los cuales generan realidades conflictivas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Existe relación entre Mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018?

1.2.2. Preguntas específicos

- a. ¿Existe relación entre Mobbing y el nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018?
- b. ¿Existe relación entre Mobbing y la resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018?
- c. ¿Existe relación entre Mobbing y el nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018?
- d. ¿Existe relación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre Mobbing y el Desempeño Laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

1.3.2. Objetivo específico

- a. Determinar si existe relación entre Mobbing y el nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.
- b. Determinar si existe relación entre Mobbing y la resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.
- c. Determinar si existe relación entre Mobbing y el nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.
- d. Determinar si existe relación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

1.4. Justificación y viabilidad

1.4.1. Justificación

La presente investigación se enfocará a determinar si existe relación entre mobbing y el Desempeño Laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018, ya que en la actualidad el futuro del país depende de las instituciones educativas, esto quiere decir, la plana administrativa juega un papel importante, ya que es el eje que permite direccionar los objetivos de una

institución. Asimismo, los docentes también cumplen un rol irremplazable en la formación y desarrollo de los estudiantes, es por eso que en la actualidad se busca mejorar las relaciones interpersonales dentro de una organización, erradicando el desprestigio entre los miembros, la distorsión en la comunicación, agresiones verbales físicas y entre otras acciones que no permiten el desenvolvimiento óptimo de los maestros.

Por ende, a nivel práctico, cumplirá un papel relevante ya que existe la necesidad de mejorar las falencias respecto al ambiente laboral, como por ejemplo las agresiones verbales, las críticas, la falta de comunicación asertiva, la falta de trabajo en equipo entre otros, y la posible repercusión en el desempeño laboral de los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, a su vez, según la revisión de los antecedentes de investigación se encontró que en distintas regiones del Perú y a nivel internacional es considerado una necesidad urgente de mejorar, la situación que se vive dentro de una institución educativa las cuales tiene efecto el desempeño docente, por lo mencionado, los resultados de la presente investigación servirán para mejorar la realidad de la institución donde se ejecutará el estudio, planteado soluciones que permitan suplir las necesidades como organización. Asimismo, considerando la necesidad de las instituciones tanto a nivel nacional e internacional el presente estudio ofrecerá una evidencia para que, a partir de los resultados formulen estrategias que permitan solucionar las realidades que se vive.

De la misma manera, el aporte teórico, es relevante, la razón, es por qué, se busca nuevos conocimientos que permitan clarificar el escenario que se vive dentro de una institución específicamente en los docentes quienes se encuentran expuestos. Asimismo, las evidencias del presente estudio ayudarán a mejorar la eficacia de los próximos investigadores, ya que teniendo un conocimiento previo pondrán planificar de manera estratégica y perfeccionar los planes de intervención en los docentes, por otro lado, el estudio presente podrá sistematizarse en una propuesta para ser incorporado como conocimiento a las ciencias, con el propósito de mejorar el contexto organizacional de las instituciones de la región y el mundo.

Finalmente, la contribución metodología. En el presente estudio se desarrolló los procedimientos de la contextualización de instrumentos empleados, con la finalidad

de obtener resultados certeros, los cuales cuentan con los requisitos mínimos que exige el reglamento, por ende, es considerado valido para los próximos investigadores relacionados al tema de mobbing y desempeño laboral en docentes, por otro lado, se sugiere realizar estudios de nivel explicativo con el propósito de identificar la causa y efecto de las variables estudiadas.

1.4.2. Viabilidad

El presente estudio es considerado realizable, ya que, el desarrollo del contenido de la reciente investigación se tuvo la disponibilidad suficiente a las fuentes de información, como libros, revistas científicas, entre otros, las cuales permitieron concretizar el sustento suficiente. A su vez, en relación a la aplicación de los instrumentos se contó con los medios económicos necesarios. De la misma manera, para la ejecución del estudio se tuvo el compromiso de la plana administrativa y los docentes de dicha institución mencionada colaboraron desinteresadamente e incondicionalmente durante el proceso de recolección de datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel Internacional

En Guatemala, Orozco (2014) quien efectuó un estudio titulado: Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones. Cuyo objetivo principal fue establecer los efectos en el desempeño de un grupo de trabajadores de género masculino que han sido acosados laboralmente por parte de superiores o pares de género femenino. Para tal efecto, se realizó una investigación es de tipo cualitativa, de diseño no experimental, para tal estudio se contó con 7 sujetos de género masculino. Para la recolección de datos se utilizó entrevistas semi- estructurada. Concluye que el acoso laboral en los trabajadores repercute negativamente en el desempeño laboral, por lo que ocurre inestabilidad emocional y física, desmotivación e inseguridad en el puesto de trabajo. Asimismo, los enfrentamientos continuos con el acosador, produce que su desempeño disminuya de manera significativa.

En La Paz, Fabiani (2016) realizó una tesis titulada: El Mobbing en el proceso Educativo, en docentes y estudiantes de 3er y 4to ° año de la Gestión Académica de la carrera Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés. El objetivo fue establecer la influencia del fenómeno Mobbing en docentes y estudiantes como parte del proceso educativo (transmisión de valores y saberes). La metodología corresponde de tipo descriptivo, de diseño no experimental, la población consta de 23 docentes entre los cuales 15 son titulares, 5 internos y 3 invitados. Se llegó a emplear el cuestionario de Heinz Leymann. Llegó a concluir, que es evidente el Mobbing, asimismo, este fenómeno afecta de manera significativa en los estudiantes en el proceso educativo y dificultan las relaciones

interpersonales entre docentes, estudiantes y ayudantes de cátedra. En donde, el 88% de los estudiantes optan por desprestigiar entre ellos y también desprestigiar a los auxiliares.

En Colombia, Guerra y Macías (2015) desarrolló una investigación de título: Acoso Laboral en el área administrativa y un grupo de docente del programa de Psicología de una Institución Universitaria de Cartagena de Indias. Cuyo objetivo es determinar las dimensiones de acoso laboral que se presentan en el área administrativa y en un grupo de docentes del programa de psicología de una institución universitaria de Cartagena de Indias. La metodología es de tipo descriptivo, de diseño no experimental, la población general fue conformada por 168 trabajadores hombres y mujeres. Se aplicó el Cuestionario de Cisneros. Sus conclusiones, demuestran que no existe la presencia de acoso laboral, asimismo, se puede afirmar a futuro este fenómeno.

En Ecuador, Lara y Pando (2014) realizaron un estudio titulado el Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público; el propósito de la investigación fue identificar la presencia e intensidad de la violencia psicológica, el acoso laboral, los factores sociodemográficos laborales como: género, edad, estado civil, tiempo de dedicación y nivel de formación; y, establecer la relación con los niveles de estrés en docentes universitarios del sector público en Ecuador. La metodología es de tipo relacional, con corte transversal, con una muestra conformada por 187 docentes, para la recolección de datos se utilizó el Inventario de Síntomas de Estrés (ISE), el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) y la encuesta de Factores Socio-demográficos Laborales (ESOLA). Llegó a concluir que el 87,2% que representa (163 docentes) refieren presencia de violencia psicológica; el 91,9% que conforman (172 docentes) indica que la intensidad de la violencia psicológica es baja y nula; sobre el Acoso Psicológico (mobbing).

A nivel Nacional

En Lima, Terronez (2017) desarrolló una investigación titulada Mobbing y satisfacción laboral en los tele operadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017; el objetivo fue determinar la relación entre Mobbing y Satisfacción

Laboral en los Tele operadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima 2017. La metodología fue cuantitativa, nivel aplicativo y descriptivo; la población fue 1938; así mismo la muestra de estudio fue 321; por otro lado, los instrumentos fueron 2 cuestionarios, cuestionario HPL – Hostigamiento, Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Los principales resultados nos indican que existe correlación inversa entre el mobbing y la satisfacción laboral esto refiere que a mayor acoso que reciba el trabajador menor satisfecho estará en su puesto de trabajo.

En Lima, Tito (2017) elaboró un estudio de título: Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral docente en Instituciones Educativas Católicas de la UGEL 03 – Lima. En el cual propone determinar la relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral. Para tal efecto, se realizó una investigación de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, el estudio se trabajó con la población de 101 docentes. Los instrumentos utilizados fueron cuestionario de Burnout de Maslach y el cuestionario de Autoevaluación del desempeño Docente. Como resultado se encontró que el síndrome de Burnout está relacionado negativamente con el desempeño laboral docente.

En Arequipa, Chullo y Taco (2016) realizaron una investigación titulada: Clima laboral y acoso laboral en los trabajadores de una cadena de Pizzerías – Arequipa 2016. Donde tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Clima Laboral y el Acoso Laboral de los trabajadores operativos de una cadena de pizzería de Arequipa. La investigación fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental, la población fue conformada por 86 trabajadores. El instrumento empleado fue escala de clima laboral CL-SPC e inventario de violencia y acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). Los resultados afirman que la relación es significativa entre Clima Laboral y el Acoso Laboral. Asimismo, con respecto al clima laboral la mayoría de los evaluados presenta un nivel muy favorable, además, se obtuvo que un mayor porcentaje de trabajadores no perciba acoso al interior de la empresa estudiada.

En Lima, Olavarría (2016) quien ejecutó una tesis titulado: Mobbing y bienestar Psicológico en los docentes del ISTFB de lima. Cuyo objetivo es determinar la relación entre mobbing y bienestar psicológico en los docentes del ISTFB de Lima. El método de estudio que se utilizó fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental, la población de estudio estuvo constituida por 1000 docentes. A

quienes se les evaluó con la escala de valoración del Mobbing y la escala de Bienestar Psicológico (EBP). Los resultados hallados muestran que el 47% de docentes sufren el fenómeno de mobbing, asimismo, no se relaciona con el bienestar psicológico, en donde, la ausencia del acoso, muestran mayor bienestar psicológico, es decir, que el mobbing, en los maestros afecta de manera significativa en el desarrollo académico.

A nivel local

En Puno, Abaraca (2014) elaboró una investigación titulada mobbing y gestión curricular de los docentes de las instituciones educativas José Antonio Encinas, las Mercedes, Comercio 32 y Politécnico los andes de la UGEL San Román – Puno, 2014; el objetivo fue determinar el nivel de relación que existe entre Mobbing y Gestión Curricular de los docentes: José Antonio Encinas, Las Mercedes, Comercio 32 y Politécnico los Andes de la UGEL San Román, en el año 2014. La metodología fue transaccional correlacional causal, método cuantitativo; la población de estudio estuvo constituido por docentes del nivel secundario del ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román – Puno, la muestra estuvo conformada por 160 docentes; el instrumento utilizado fue cuestionario de chequeo para evaluar presencia de acoso laboral. Los resultados principales indican que existe relación positiva entre la variable investigada mobbing y gestión curricular, debido a la existencia de Mobbing de “mediana intensidad” entre docentes, lo que repercute de manera directa en la gestión curricular de los mismos, el cual se encuentra en el nivel “en proceso”.

En Puno, Marca (2017) en su investigación relación entre habilidades sociales y Mobbing en docentes de las instituciones educativas adventistas de la Ciudad de Juliaca – Puno. La finalidad del estudio fue determinar el vínculo del desarrollo de habilidades sociales y niveles de mobbing en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014. La metodología de investigación fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental, conformada por 62 docentes. El instrumento que utilizó fue cuestionario de habilidades sociales. Llegó a concluir que, existe correlación directa y significativa entre las habilidades sociales y nivel de riesgo de mobbing. Asimismo, el 77.4% de docentes presentan

dificultades en las habilidades sociales. Igualmente, con un 24.4% de maestros, que corresponde a un nivel de riesgo medio respecto a Mobbing.

En Juliaca, Quispe (2015) ejecutó una investigación de título: Calidad de vida y su influencia en el desempeño profesional de los docentes de nivel de Educación Primaria de la Ciudad de Juliaca 2013. Donde tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la calidad de vida en el desempeño profesional de los docentes de nivel de educación primaria. Su investigación fue de tipo explicativo de diseño no experimental, estuvo conformado por 906 docentes. Para la evaluación se utilizó el cuestionario de desempeño laboral y calidad de vida. Concluye que, la calidad de vida si influye significativamente en el desempeño profesional y laboral, en los docentes de nivel primaria de la ciudad de Juliaca

2.2. Marco bíblico filosófico

En la Biblia, Versión Reina (1990) en el libro de (Eclesiastés 4:9-12) se afirma que: Mejores son dos que uno, porque tienen mejor paga de su trabajo. Porque si cayeren, el uno levantará a su compañero: ¡más hay del solo! que cuando cayere, no habrá segundo que lo levante. También si dos durmieren juntos, se calentarán, mas ¿cómo se calentará uno solo? Y si alguno prevaleciere contra el uno, dos estarán contra él, y cordón de tres dobleces no presto se rompe.

Por otra parte, según Versión Reina (1990) en el libro de (Colosenses 3:22-24) describe que: Siervos, obedeced en todo a vuestros amos terrenales, no sirviendo al ojo, como los que quieren agradar a los hombres, sino con corazón sincero, temiendo a Dios. Asimismo, todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres, sabiendo que del Señor recibiréis la recompensa de la herencia, porque a Cristo el Señor servís.

De todo lo mencionado, vemos las ventajas de vivir acompañado y también las desventajas de vivir solo. Dios no nos hizo para vivir solos, estamos llamados a vivir juntos con nuestros semejantes. Animémonos pues, mutuamente a buscar esta comunicación con otras personas y a estar unidos en el trabajo.

White (2003) en su libro, liderazgo cristiano, menciona que respetarse unos a otros, Cada uno debe estar en su grupo y su lugar, realizando su trabajo. En estos últimos días, cada uno de ustedes debe hacer una obra para Dios, grande, sagrada

y solemne. Cada uno debe llevar el peso de su propia responsabilidad. El Señor está preparando a cada individuo para que haga su propia tarea, y cada uno debe ser respetado y honrado como hermano escogido por Dios, y como precioso a su vista. No se debe escoger a un solo hombre para que se encargue de todos los planes y métodos, mientras otros son dejados fuera. Si así se procediera, se cometerían errores y se harían movimientos equivocados. La obra se atrasaría en vez de adelantar. Nadie necesita temer que otro tenga el puesto de mayor importancia. Todos deben tratarse con imparcialidad y sin hipocresía.

White (1970) en su texto, *Consejos sobre mayordomía*, refiere que. El oro y la plata pertenecen al Señor; él podría, si quisiera, hacerlos llover del cielo. Pero ha preferido hacer del hombre su mayordomo, confiándole bienes, no para que los vaya acumulando, sino para que los emplee haciendo bien a otros. Hace así del hombre su intermediario para distribuir sus bendiciones en la tierra. Dios ha establecido el sistema de la beneficencia para que el hombre pueda llegar a ser semejante a su Creador, de carácter generoso y desinteresado y para que al fin pueda participar con Cristo de una eterna y gloriosa recompensa.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Mobbing

2.3.1.1. Historia de Mobbing

Cobo (2013) indica, el término inglés mobbing está tomado de la etología; Konrad Lorenz lo utilizó por primera vez para referirse al ataque de un grupo de animales pequeños gregarios que acosaban a un animal solitario de mayor tamaño, en donde, en los años 70, fue el médico sueco un médico sueco Heinemann interesado en el comportamiento social infantil fuera del aula, tomó prestado de Lorenz el término Mobbing para identificar un comportamiento altamente destructivo de pequeñas pandillas de niños, en la mayoría de los casos dirigido en contra de un único niño. El mobbing es un fenómeno antiguo no fue hasta la década de los 80, Cuando Heinz Leymann, un psicólogo alemán establecido en Suecia, lo aplicó a la psicología laboral, dotándolo de sistematización y descripción precisa, fue en este punto de la historia donde el termino comenzó a tener gran relevancia. Leymann está considerado como el iniciador moderno del acoso psicológico, adopto el

termino mobbing al principio de los 80, al observar una conducta violenta y de acoso en el mundo laboral. En 1990, en el Congreso sobre Higiene y Salud en el Trabajo celebrado en Hamburgo fue presentado el concepto Mobbing, tal y como hoy día lo conocemos, “acoso moral en el trabajo”. Los primeros en hacerse eco del estudio científico del mobbing fue los países nórdicos, existiendo publicaciones de reconocida relevancia para el avance científico en los factores que intervienen en el acoso moral y las consecuencias del mismo.

2.3.1.2. Definiciones de Mobbing

Según, Leymann (2002) define que el Mobbing o acoso laboral, es “aquella situación en la que una o varias personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un largo periodo de tiempo, sobre otra persona en el puesto de trabajo”. (p.2).

Asimismo, Piñuel (citado por Olavarría, 2016) define, como el acto continuo y deliberado con características agresivas verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador.

2.3.1.3. Características del Mobbing

Leymann (citado por Gómez, 2009) señala, es conviene destacar que no todos los problemas que tienen lugar en el ámbito laboral, fruto de conflictos interpersonales, pueden encuadrarse dentro del fenómeno llamado mobbing o acoso moral en el trabajo. En este sentido, en las situaciones de mobbing es habitual que aparezcan los siguientes factores desencadenantes:

- Existencia de ambigüedad en los roles de los trabajadores.
- Relaciones competitivas y tendentes al boicoteo.
- Ausencia de previsión en cuanto a los objetivos del trabajo común.
- Existencia de relaciones interpersonales ambiguas.
- Negación y encubrimiento de las acciones conflictivas.
- Comunicación evasiva.

Los conflictos catalogables como hostigamiento psicológico en el trabajo se caracterizan por su perversa direccionalidad, lo que supone que se dirigen a la destrucción psicológica, moral y laboral de la víctima a medio plazo, y desgraciadamente, lo logran.

2.3.1.4. Tipos de Mobbing

Gómez (2009) indica, teniendo en cuenta el lugar que ocupan en la escala jerárquica los protagonistas, se distinguen tres tipos de mobbing.

a. Mobbing ascendente

Habitualmente suele ocurrir cuando alguien ajeno a la empresa se incorpora a ella con un rango laboral superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores o bien el puesto era deseado por uno de ellos. Igualmente puede ocurrir este tipo de mobbing cuando uno de los trabajadores es ascendido a un puesto de responsabilidad, ascenso que conlleva la organización y la dirección del trabajo de sus antiguos compañeros, quienes pueden desarrollar conductas hostiles hacia él. La situación también puede tener lugar cuando el jefe se muestra arrogante en el trato y muestra un comportamiento autoritario hacia sus compañeros o cuando un empleado falto de ética se aprovecha de las circunstancias económicas o personales del empresario para comportarse de manera inapropiada y perjudicial para la institución.

b. Mobbing descendente

En este caso el acosador posee una situación de superioridad, ya sea jerárquica o de facto, sobre el acosado. Es frecuente que la persona que ejerce el poder lo haga a través de desprecios, falsas acusaciones o incluso insultos, con el fin de minar la estabilidad psicológica del trabajador acosado. A veces este tipo de mobbing constituye una auténtica estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse de una persona forzando su abandono “voluntario” y obviando así un despido legal que tendría un coste económico para la empresa.

c. Mobbing horizontal

Es sumamente probable que el acosador tenga, de facto, una posición superior a la del acosado. Las posibles causas que pueden explicar este tipo de mobbing son las siguientes:

- No aceptación por parte de alguno de los miembros del grupo de las normas implícitamente aceptadas por la mayoría.
- Elección arbitraria por parte del acosador o acosadores de un compañero sobre el que descargar su frustración o agresividad.
- Existencia de personas diferentes (raza, sexo, religión) o débiles física o psíquicamente, a las que se sitúa en el punto de mira del instigador simplemente para pasar el rato.
- Enemistad personal entre algunos compañeros.

2.3.1.5. Formas de expresión del Mobbing

Leymann (2002) indica, el mobbing puede aparecer de muchas formas y depende del tipo de cultura y sociedad. Abarca desde formas muy sutiles y casi imperceptibles hasta conductas claramente evidentes para un observador externo.

El origen o el porqué del acoso puede ser muy diverso: desde diferencias de opinión o conflictos entre las partes hasta que éste represente “una forma de diversión” para el hostigador. Pero, básicamente, el substrato que favorece este tipo de conductas está ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores.

Los comportamientos hostiles que se pueden agrupar de la siguiente manera:

- **Acciones contra el ejercicio del trabajo**

Mediante presiones y críticas injustas; se atacan de manera malintencionada todos los trabajos que la persona desempeña, se le asigna trabajo excesivo que no puede entregar en plazo o no se le asigna ningún trabajo. En definitiva, se intenta conseguir que la persona cometa errores para desacreditarle.

- **Acciones contra la reputación o la dignidad personal**

Con frecuencia el “mobbing” significa un sistemático y deliberado ataque a las convicciones o valores éticos de la víctima, burlándose de ellos o haciendo una crítica demoledora de su vida privada; se hacen descalificaciones, críticas e injurias personales, burlas, gestos de menosprecio, se hacen correr falsos rumores, se dice que es una enferma mental, atacan sus creencias, su origen, su físico, etc.

- **Aislamiento y rechazo de la comunicación**

Las estrategias más utilizadas consisten en aislar, incomunicar o estigmatizar al trabajador haciendo que se sienta invisible: se le hace el vacío, se rechaza todo contacto incluso el visual, se le aísla físicamente, no se la deja hablar, no se la escucha, entre otros.

- **Violencia verbal, física o sexual**

Surgen mediante amenazas físicas, empujones, portazos, gritos, invasión de su vida privada: llamadas telefónicas o en su casa, desperfectos a sus propiedades.

2.3.1.6. Repercusión del Mobbing en la vida cotidiana

Según, Vertía (citado por Ávila, Bernal y Alzate, 2016) refiere, que los factores ambientales en las organizaciones pueden generar conflictos interpersonales, es decir, futuros casos de acoso laboral, igual que factores a nivel individual, que hacen énfasis en el sujeto, como la percepción que tienen los demás, la clase social, la edad, entre otros. Esta problemática puede traer consecuencias individuales, sociales y organizacionales.

a. En cuanto al entorno social y familiar

Se comienzan a presentar tensiones y conflictos, retraimiento de la víctima hacia sus familiares, abandono de sus vínculos sociales (amigos o pareja), estigmatización social, aislamiento social, inadaptación social, entre otras consecuencias.

b. En el ámbito Organizacional

Las principales consecuencias son la disminución de productividad, compromiso y motivación, ausentismo por enfermedad, insatisfacción en el trabajo, mayor rotación del personal, ganas de dejar su puesto de trabajo, costos de producción más elevados y reducción forzada de la jornada laboral.

Además, el mobbing o acoso laboral también puede tener consecuencias legales y económicas por parte del victimario; si es comprobada la situación, despido de la empresa, proceso psicológico para los dos y afectación en la hoja de vida para un nuevo empleo.

Por consiguiente, el acoso laboral conlleva a un daño psíquico. Provoca a quien lo padece un trastorno funcional de su existencia debido a la alteración del rendimiento, al vincular todas las implicaciones que genera las agresiones.

2.3.1.7. Grados de Mobbing

Zanolli, Distler y Pursell (1999) distinguen tres grados principales de mobbing (primero, segundo y tercero) según los diferentes efectos mobbing tiene en un individuo.

- **Mobbing de primer grado:** El individuo logra resistir, se escapa en una etapa temprana, o se rehabilita por completo en el mismo lugar de trabajo o en otro lugar.
- **Mobbing de segundo grado:** El individuo no puede resistir, ni escapar de inmediato, y sufre alteraciones mentales temporales o prolongadas, y también presenta discapacidad física, y tiene dificultades para volver a ingresar a la fuerza laboral.
- **Mobbing del tercer grado:** La persona afectada no puede volver a entrar en la fuerza laboral. Las lesiones físicas y mentales son tales. Esa rehabilitación parece poco probable, a menos que sea un tratamiento muy especializado, protocolo se está aplicando.

2.3.1.8. Las causas y procesos del mobbing

Las causas del mobbing por Meier (citado por Divincová y Siváková, 2014) se refiere principalmente a la naturaleza de la persona que involucra también las relaciones entre compañeros de trabajo, mientras que el aspecto importante es sin duda la organización inadecuada. Además, las condiciones pueden ser considerado también el entorno de trabajo real y la cultura corporativa, que debe crearse sobre los fundamentos morales.

Causas respectivamente que afectan en gran medida la existencia del mobbing. Estos incluyen, sobre todo:

- Cultura corporativa que no reconoce adecuadamente el próximo problema.
- Creación inesperada de cambios en la institución.
- Volatilidad e inseguridad laboral.

- Insatisfacción y malas relaciones en el lugar de trabajo, ya sea entre los compañeros de trabajo.
- Exceso de requisitos.
- Alta exposición a las situaciones estresantes.
- Conflicto de intereses y otros.

Las causas primarias se diferencian de la mano de cuatro factores que integran elementos parciales: la organización, el individuo y su objeto y sistema social representan las causas esenciales. Llevando a la formación del mobbing. A primera vista puede parecer que la víctima se convierte en naturaleza pasiva, débil o pesimista sintonizada, sin embargo, la realidad es diferente. Víctima de ser acosado puede ser un compañero de trabajo muy activo y útil, con una gran confianza en sí mismo, por lo que es busca aterrorizar a nivel psicológico en el lugar de trabajar. Indudablemente hay muchas razones, como la amenaza de la competencia potencial, la envidia y obtener un mejor trabajo. De lo contrario, cuando el que está siendo hostigado, no es un objeto muy representativo, respectivamente, dispone de ciertas imperfecciones y fallas físicas o mentales, el motivo principal puede ser el placer en él, a buscar sufrimiento de los demás o sentimiento de superioridad y elevación del ego.

Si ya existen factores que conducen al mobbing, se puede ver como un proceso en progreso, su formación está relacionada con la existencia de un sistema que puede conducir a la exposición permanente de una víctima a un trato negativo.

2.3.1.9. Consecuencias del Mobbing

Según, Piñuel, et al. (citado por Cobo, 2013) indican que en la actualidad el acoso psicológico en el trabajo es una realidad para el mundo laboral y con consecuencias para la sociedad en general, ya que sus efectos abarcan una amplia y diversa gama de problemas psicológicos y psicosomáticos que influyen en la personalidad y el entorno familiar del hostigado.

El acoso laboral llega a afectar al individuo, que se da en diferentes formas como: en la comunicación con los de más o en el grupo de trabajo, en las relaciones de trabajo, la reputación e imagen social y laboral de la persona y en la salud física y psicológica del individuo. De esta manera el hostigamiento desencadena una serie

de respuestas internas a nivel cognoscitivo, fisiológico, emocional y las relaciones sociales, para llegar a responder eficientemente en el entorno laboral.

Asimismo, se puede llegar a clasificar los efectos del mobbing sobre las víctimas que dependerá del área afectada, a continuación, se detallará las clasificaciones:

a. Daños en el área física

- Trastornos de sueño. Presentan dificultades para conciliar el sueño, despertar temprano, sueños interrumpidos.
- Cansancio o debilidad. Desmayos, fatiga crónica, temblores, miedo, entre otros.
- Síntomas de desgaste físico producidos por un estrés mantenido en el tiempo: dolores musculares, cervicales, dorsales y lumbares.
- Síntomas psicósomáticos de estrés: Aislamiento, pesadillas, sensación de nudo en la garganta, sueños vividos, entre otros.
- Conductas de dependencia. Alcoholismo, bulimia, toxicomanía.
- Síntoma de desajuste del sistema nervioso autónomo. Sensación de falta de aire, sudoración, palpitaciones, sequedad en la boca, dolores u opresión de pecho, etc.

b. Daños sobre el área psíquica

- Efectos cognitivos. Pérdida de la memoria, depresión, nerviosismo, sentimientos de inseguridad, ataques de ira, dificultades en la concentración, decaimiento, falta de iniciativa, entre otros.
- Destrucción de la identidad y la autoestima de la persona.
- Cambios en la personalidad. Reaparecen nuevas personalidades como: las predominantes obsesivas, la predominante depresiva y la predominante resignada.
- Baja satisfacción vital y laboral.
- Falta de bienestar.

c. Daños sobre el área profesional

- Perjuicio en las relaciones con los compañeros de trabajo mediante la estigmatización como: la exclusión y rechazo de los propios compañeros de trabajo, intentos de realizar por el grupo de compañeros de trabajo de

ser víctima del silencio, llegan culparlo de todo lo que está sucediendo, buscan distanciarse de él, entre otros,

- Deterioro de empleabilidad, como dejar durante un tiempo sin nada que hacer, se le llega a criticar hasta causarle inseguridad de sí mismo y llega a aumentar los errores en el trabajo, se llega a eliminar comunicación con otros compañeros, se distorsiona las informaciones que se da a conocer, de la misma forma en el área que se desempeña en el ámbito laboral, entre otros.

d. Daños sobre el área familiar y social.

- Tensiones en los hijos o conyugue, incremento de conflicto en el ambiente familiar.
- Abandonar amistades
- Falta de apoyo del entorno familiar a los intentos de hacer frente al acoso.
- Huida de las personas de su entorno, que se cansan de los síntomas de la víctima y de su obsesión con el acoso.

e. Daños sobre la sociedad

- Jubilación anticipada
- Conflictos familiares
- Diagnóstico de estrés elevado

f. Daños sobre la organización

- Pérdida de lealtad y entrega por parte de los trabajadores
- Reducción de la eficiencia en el rendimiento laboral
- Mala imagen, publicidad negativa ante la opinión pública
- El tiempo perdido durante el acoso y durante la contratación y el entrenamiento del personal nuevo.
- Gastos relacionados al empleado para la terapia, ayuda médica, entre otros.
- Incumplimiento de disposiciones legislativas, demanda penal, civil, entre otros.
- Costos de indemnización

2.3.1.10. Dimensiones del Mobbing

En cuanto a las dimensiones del mobbing, tomamos a Leymann (citado por Gonzales y Rodríguez, 2005) en donde, proporciona información global, frecuencia e intensidad percibida del conjunto de las estrategias de acoso padecidos.

a. Desprestigio laboral

La constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros.

b. Entorpecimiento del progreso

Se refiere a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias.

c. Incomunicación

Hace referencia a un bloqueo de la comunicación intra - organizacional (dentro de la organización) y extra-organizacional (con el exterior de la organización).

d. Intimidación encubierta

Refiere a las amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que se puedan delimitar responsables específicos.

e. Intimidación manifiesta

Se refieren a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo.

f. Desprestigio personal

Hace referencia a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y falsedad de su forma de ser, vivir y pensar.

2.3.1.11. Modelos teóricos del Mobbing

a. Modelo teórico de Heinz Leymann

Leymann (2002) considera que el proceso de acoso que generalmente, la víctima empieza a percibir agresiones esporádicas sin darse cuenta de la situación de acoso, y comienza a sentirse culpable. Después, el acoso es sostenido y aparece el quebrantamiento psicológico; en ese momento es más fácil que la víctima cometa errores en su trabajo o que comience a faltar con más frecuencia, factores que luego utilizará el acosador para presentarle como un mal trabajador. De igual manera el autor citado, establece cuatro fases en el Mobbing.

- **Primera fase o fase de aparición del conflicto**

Esta primera fase no constituye propiamente acoso y suele durar poco tiempo, es la fase de los “ataques suaves”. El proceso comienza con un cambio en las relaciones entre las distintas partes motivado por los celos o la envidia. La víctima empieza a ser objeto permanente de críticas injustificadas; con ello se pretende deteriorar su imagen pública mediante calumnias, mentiras y todo tipo de interferencias.

- **Segunda fase. Fase de “mobbing” o de estigmatización**

Se intensifican las conductas agresivas, comienza con la adopción de las distintas modalidades de comportamiento hostigador descritas anteriormente. Lo que al comienzo tal vez fuera un conflicto entre dos personas, puede llegar a ser un conflicto de muchas personas contra una, con la adopción de comportamientos hostigadores de grupo. La víctima comienza a resultar una amenaza o un incordio para la persona o grupo de personas que le someten a “mobbing”.

- **Tercera fase o fase de intervención desde la empresa**

En esta fase, dependerá del lugar, legislación y estilo de dirección de la empresa, se tomarán una serie de medidas encaminadas bien a la resolución positiva del conflicto o, más habitual, tendentes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto.

- **Cuarta fase o fase de marginación o exclusión de la vida laboral**

En este período el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja o bien queda definitivamente excluido del mundo laboral mediante una pensión de incapacidad. La víctima subsiste con diversas patologías, consecuencia de su anterior o anteriores experiencias de hostigamiento y se pueden deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno.

b. Modelo teórico de Pierre Bourdieu

De acuerdo a la teoría de, Bourdieu (citado por Mayoral, 2010) lleva a plantear la necesidad de un modelo explicativo del mobbing, que incorpora estos factores:

- **Poder o capital**

Es aquello que es eficaz en un campo determinado, a la vez en tanto que arma y en tanto objeto de lucha, lo que permite a su detentador ejercer un poder, una influencia, o sea, existir en un Campo determinado, en lugar de ser una simple cantidad despreciable. En donde distingue entre cuatro tipos de capital: el capital económico, el capital cultural, el capital simbólico y el capital social. Nos interesa especialmente el capital social, que es la capacidad para movilizar recursos vinculados a redes duraderas de relaciones, y que es convertible en capital económico o poder.

- **Habitus o contexto**

Consiste en un conjunto de disposiciones a percibir, pensar, sentir y actuar de determinada manera, adquiridas mediante el proceso de socialización, una especie de “piloto automático” que nos permite “saber lo que hay que hacer”, aunque no sepamos muy bien por qué en cada momento. Recordamos que el habitud es una especie de gramática generativa, que puede articular diferentes respuestas según el contexto.

- **Estructura del campo o contexto**

Es un conjunto de relaciones invisibles, las mismas que constituyen un espacio de posiciones exteriores las unas a las otras, definidas unas en relación a las otras, por la proximidad, la variedad o por la distancia, y también por la posición relativa.

Para que un Campo funcione es preciso que haya objetos en juego y personas dispuestas a jugar el juego, dadas por la Instituciones que implica el conocimiento y el reconocimiento de las leyes inmanentes del juego, de los objetos en juego, etc.

2.3.2. Desempeño laboral

2.3.2.1. Definiciones

Alles (citado en Huamán y Paniagua, 2014) manifiesta que el desempeño laboral, es donde es sujeto muestra sobre las capacidades profesionales en el área que desempeña, que son un procedimiento de actitudes, experiencias, conocimientos, destrezas, motivaciones, diferencias personales y los valores que conforman para lograr las expectativas de dicha institución, que todo ello, este a las perspectivas productivas y técnicas de prestación en la organización.

Chiavenato (1999) considera que el desempeño laboral, es el esfuerzo de cada individuo que está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo individual; así también, el atrevimiento realizado está encaminado por uno mismo, que demuestran a través de las destrezas individuales, capacidades y conocimientos.

Stoner (citado en Huamán y Paniagua, 2014) define, que el desempeño laboral, es la condición de los individuos en la forma en que se desempeña dentro una organización que trabaja.

2.3.2.2. Características del desempeño laboral

Flores (citado por Jacobi, 2015) menciona las siguientes características que a continuación se detallará cada una de ellas:

- **Adaptabilidad**

Es la confianza y efectividad al desenvolverse en otros ambientes de trabajo y que logran con facilidad habituarse a las tareas asignadas.

- **Comunicación**

Es el proceso de transición o pronunciar informaciones de manera más efectiva que se da dentro de un grupo de individuos o de manera individual, la transmisión

del mensaje hablado hacia los receptores quienes lo decodifican e interpretan un mensaje emitido.

- **Iniciativa**

Es la cualidad de ser capaz de influir rápidamente sobre los sucesos y buscar soluciones a los problemas que se presenta durante el trascurso de un hecho, para lograr las metas establecidas, así también, es entendida como forma de actuar o la actitud del individuo frente a un suceso.

- **Conocimientos**

Se refiere a los niveles alcanzados dentro del aprendizaje que están relacionadas en cualquier área de la vida, además, tienden a conservar las expectativas acerca de los avances tecnológicos para estar a la par, de estas tecnologías según el área donde se desenvuelva.

- **Trabajo en equipo**

Es realizar un trabajo eficaz dentro de un grupo para conseguir los objetivos establecidos dentro de una institución, apoyándose unos otros y organizando un ambiente de trabajo unido.

- **Desarrollo de talentos**

Son las habilidades de los seres humanos que llegan a fortalecer a la institución, en donde, amplían las destrezas y las capacidades dentro de la organización para el progreso de dicha empresa.

2.3.2.3. Desempeño en relación a la efectividad y eficiencia

Charles, et al. (2002) el desempeño, en una institución u organización es un paso crucial, ya que, es el resultado de la organización en general (los resultados combinados del desempeño individual, de equipo y de programa). Cada organización tiene trabajo que hacer y alguna manera de medir y comunicar hasta qué punto está realizando bien su trabajo. Si bien hay múltiples maneras de entender el desempeño, en la mayoría de los sectores y áreas de desarrollo existen

unidades de medida convencionales que dan una cierta dirección para comprender ese desempeño.

a. En relación a la efectividad

La efectividad es el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas. Las metas se hacen visibles por medio de los resultados de la labor de la organización y las actividades que realiza para lograr esos objetivos.

En nuestro marco la efectividad de una organización es el requisito previo para que cumpla sus metas. Específicamente, definimos la efectividad de la organización como el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas. Como lo dicen March y Sutton (citado por Charles, 2002): Explicar la variación en el desempeño o en la efectividad es uno de los temas que más perduran en el estudio del desempeño organizacional.

b. En relación a la eficiencia

La eficiencia es como la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos sufragados para el cumplimiento de las metas. Hay dos aspectos de la eficiencia. El primero está compuesto por las unidades de producción o servicios que se relacionan con el propósito organizacional; el segundo es cuánto cuesta producir dichos bienes y servicios.

2.3.2.4. Importancia del desempeño laboral

Chiavenato (1999) manifiesta que la transcendencia de los sujetos dentro de la organización es fundamental, ya que, beneficia como la empresa, al jefe y la comunidad.

- **Beneficios para el jefe**

Evalúa el desempeño y el comportamiento de sus trabajadores que esté a cargo, que optará por un procedimiento para la evaluación de los subordinados, de acuerdo a los resultados obtenidos se procederá a tomar medidas adecuadas para mejorar los comportamientos de los trabajadores y las deficiencias en el desempeño laboral, además, tiene la necesidad de velar por el bienestar de la empresa y los personales que desempeñan en dicha área.

- **Beneficios para el subordinado**

Es transcendental, porque, conoce más de cerca sobre los procedimientos y el servicio que brinda la organización, además, son valoradas por las funciones que cumplen y, sobre todo, conocer los intereses del jefe, en la cual, conoce de porque el jefe está tomando medidas adecuadas, es por el bienestar de la organización y mejorar el desempeño de los subordinados, además, deben de realizarse su propia autoevaluación y autocrítica para el buen desempeño laboral, pero, considerando las equivocaciones que presenta.

- **Beneficios para la empresa:**

Es el contexto, en donde se llegan a evaluar acerca de potencial que presenta el individuo dentro de la organización, que son evaluados a corto, mediano y largo plazo y precisar la contribución de cada uno de los trabajadores.

Asimismo, se llega a identificar a los trabajadores que no presentan condiciones para dicha área y los seleccionarlos son los que presentan competencias según al requerimiento de la institución.

Por último, la empresa tiene la responsabilidad de llegar a estimular a los trabajadores, para el mejor desenvolvimiento del empleado.

2.3.2.5. Importancia de evaluar el desempeño laboral

Según, Alles (2005) ¿Por qué llegar a evaluar el desempeño?, para realizar el análisis del desempeño o la gestión de una persona que es un instrumento para dirigir y supervisar al personal a cargo. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización o institución y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados.

En las empresas o instituciones se cree que las evaluaciones de desempeño son o se realizan para decir si se aumenta los salarios o no, o a quienes ay que llegar a despedirlos. Esto pude ser cierto en ocasiones, pero el significado de las evaluaciones de desempeño es mucho más rico y tiene otras implicaciones en la relación jefe-empleado y en la relación más perdurable entre la institución y los empleados.

Las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para:

- Tomar decisiones de promociones y remuneración.
- Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo. Recordemos a Schein (citado por Alles, 2005) cuando explica que un trabajador necesita saber cómo está realizando su trabajo, el grado de satisfacción que sus empleadores tienen en relación con la tarea realizada.
- La mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación, a partir de reconocer como hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento.

Una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil de puesto. Sólo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso “ese algo” es el puesto que ocupa.

Confortando el perfil de un puesto con el de la evaluada se establece una relación entre ambos, la educación persona-puesto.

A partir de allí será posible evaluar el desempeño, el potencial, y definir cuáles son las estrategias de capacitación y entrenamiento necesarias para la más correcta adecuación persona-puesto.

a. Para qué sirve la evaluación de desempeño

- Detectar las necesidades de capacitación
- Descubrir personas clave
- Descubrir inquietudes del evaluado
- Encontrar una persona adecuada para cubrirlos puestos

- Motivar a las personas al comunicarles su desempeño e involucrándolas en los objetivos de la organización (retroalimentación)
- Es una ocasión para que los jefes y empleados analicen como se están haciendo las cosas.
- Para tomar decisiones sobre salarios y promociones.

b. Beneficios y problemas más comunes

Los problemas más comunes en la evaluación de desempeño son:

- Carencia de normas
- Criterios subjetivos o poca realista
- Falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador
- Errores del evaluador
- Mala retroalimentación
- Comunicación negativa

Para evitar estos problemas

- Utilizar adecuada herramienta de evaluación, que constara de un formulario y un instructivo. Sobre el final de este capítulo el lector encontrará un formulario, y en otros capítulos nos referimos a los instructivos.
- Entrenar a los evaluadores. Muchas compañías se limitan a entregar el formulario y el instructivo, pero esto no basta. La mejor herramienta puede fracasar si los evaluadores no reciben una correcta y profunda capacitación sobre cómo utilizarla.

c. Métodos de evaluación del desempeño

Alles (2005) menciona los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: característico, conductas y resultado.

Los basados en características son las más usadas, si bien no son los más objetivos. Los basados en conductas (competencias) brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas.

El enfoque con base de resultado es también muy popular, ya que se focaliza en las contribuciones mensurables que los empleados realizan en la organización.

- **Método basado en características**

Su diseño está pensado para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como la confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que esa compañía considera importantes para el presente o para el futuro. Son populares porque son sencillos o fáciles de administrar. Si el listado de características no está diseñado en relación con el puesto, el resultado estará alejado de la realidad y puede dar una opinión subjetiva.

- **Métodos basados en el comportamiento**

Este método permite al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado se aleje de la escala. Estos métodos se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían (o no deberían) exhibirse en el puesto. Por lo general, su máxima utilidad consiste en proporcionar a los empleados una retroalimentación de desarrollo.

- **Método basado en el resultado**

Evalúan los logros de los empleados, los resultados que se obtienen en el área que se desempeña dentro del entorno laboral. Sus defensores afirman que son más objetivos que otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados. La observación de resultados, como cifras de ventas o producción, supone menos subjetividad, por lo cual quizá este menos abierta al sesgo o a la opinión subjetiva, sea a favor o en contra, de los evaluadores.

2.3.2.6. Funciones del docente en el desempeño laboral

Valdés (citado por Ortiz y Soza, 2014) sostiene las funciones que debe efectuar en docente en el desempeño laboral son las siguientes:

a. Funciones de diagnosticar

La valoración del docente se caracteriza por la enseñanza que brinda a los educandos, que son organizadas a través de los aciertos y equivocaciones, en donde, el director llega a evaluarlos para tomar medidas más adecuadas cuando el

docente presenta deficiencias en el desempeño laboral, como las capacitaciones, motivación, entre otros.

b. Función instructiva:

Es el procedimiento de la autoevaluación, que debe realizarse un análisis de sí mismo, acerca del desempeño que brinda como docente, además, procurar mejorar en las deficiencias que pueda presentar durante el transcurso de la enseñanza.

c. Función educativa

Son las funciones fundamentales del docente que está relacionada con los resultados del desempeño profesional dentro del entorno de trabajo como la actitud y la motivación. Además, el docente está siendo observado por los padres de familia, los docentes, los alumnos y el director de la institución, para la aprobación o desaprobación del educador.

d. Función desarrolladora:

Es priorizar fundamentalmente acerca del educador, en donde, ya es capaz de poder llegar a autoevaluarse y cuestionarse acerca de su rol como maestro, además, no presenta temores a los errores, porque, aprende de ella y lo lleva a efectuar de una manera eficaz su error, en donde busca, auto perfeccionarse.

2.3.2.7. Aspectos técnicos y metodológicos del desempeño docente

• **Técnicos**

Ortiz y Soza (2014) indica, el desempeño docente implica las labores que cotidianamente tiene que cumplir el docente en un aula de clases con sus alumnos para su logro de desarrollo integral y así evitar el pragmatismo, el inmediatismo y la improvisación durante su gestión en el aula de clases

• **Metodológicos**

Ortiz y Soza (2014) es la aplicación, en el proceso de capacitación de docentes y miembros del equipo multiplicador como en el aula de clase, busca la potenciación de las capacidades intelectuales, valorativas, emocionales, expresivas y prácticas

de los estudiantes, en función de fortalecer su proceso de constitución como sujetos autónomos, críticos y proactivos frente a su realidad y su proceso de aprendizaje.

Las estrategias metodológicas tienen relación con lo que sucederá cotidianamente en el aula de clase; serán el resultado de la apropiación y del manejo que el docente hace de los fundamentos del Modelo de Aceleración del Aprendizaje y se reflejarán en la culminación exitosa del proceso por parte de los estudiantes que se vinculen a este modelo educativo.

Es importante tener en cuenta que el objetivo principal es hacer que todos los estudiantes obtengan buenos resultados. Las estrategias utilizadas durante la implementación del modelo han sido adecuadas a las finalidades educativas, normativas y a los estándares de las áreas básicas definidos por el Ministerio de Educación Nacional.

2.3.2.8. Procedimiento de selección personal para el buen desempeño laboral

La selección personal forma parte del proceso de provisión de personal, y vive luego del reclutamiento. Este y la selección de personal son dos fases de un mismo proceso: consecución de recursos humanos para la organización. El reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada, de atención, de incremento en la entrada; por tanto, es una actividad positiva y de invitación, de selección es una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y, por consiguiente, restrictiva.

Al reclutamiento corresponde atraer de manera selectiva, mediante varias técnicas de comunicación, candidatos que cumplan los requisitos mínimos que el cargo exige, la tarea básica de la selección es escoger entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo bien. En consecuencia, el objetivo específico del reclutamiento es suministrar la materia prima. Para la selección: los candidatos más adecuados a las necesidades de la organización.

- **Selección como proceso de comparación**

La selección debe mirarse como un proceso real de comparación entre dos variables: los requisitos del cargo (exigencias que debe cumplir el ocupante del cargo) y el perfil de las características de los candidatos que representan. La primera variable la suministran el análisis y la descripción del cargo; la segunda se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección. Sean por la primera variable y la segunda.

- **La selección como proceso de decisión**

Una vez establecida la comparación entre las características exigidas por el cargo y de los candidatos, pueden suceder que varios de ellos cumplan las exigencias y merezcan ser postulados para que el organismo solicitante los tenga en cuenta como candidatos a ocupar el cargo vacante.

Como proceso de decisión, la selección de personal implica tres modelos de comportamiento

a. bases para la selección de personas

Dado que la selección de recursos humanos es un sistema de comparación y de toma de decisión, es necesario que se apoye en un estándar o criterio determinado para que tenga alguna validez, el cual se funda en las características del cargo vacante. En consecuencia, el punto de partida es la obtención de información sobre el cargo.

La recolección de información acerca del cargo que se pretende suplir puede hacerse de cinco maneras:

- Descripción y análisis del cargo: inventario de los aspectos intrínsecos (contenido del cargo) y extrínsecos (requisitos que debe cumplir el aspirante al cargo o factores de especificaciones) del cargo cualquiera que sea el método de análisis empleado, lo importante para la selección es la información con respecto a los requisitos y las características que deben poseer el aspirante al cargo para que el proceso de selección se centre en ellos.

- Aplicación de la técnica de los incidentes críticos: consiste en que los jefes directos anotan sistemática y rigurosamente todos los hechos y comportamientos de los ocupantes del cargo considerado, que han producido un mejor o peor desempeño en el trabajo esta técnica identifica las características deseables (que mejorar el desempeño) y las no deseables (que empeorar el desempeño) en los nuevos candidatos, pero presenta el inconveniente de fundamentarse en la opinión del jefe inmediato. Además, es difícil definir con exactitud lo que el jefe inmediato considera comportamiento deseable o no deseable.
- Requerimiento de personal: verificación de los datos consignados en el requerimiento, a cargo del jefe inmediato, especificando los requisitos y las características del aspirante al cargo. Cuando la empresa no tiene un sistema de análisis de cargos, el formulario de requerimiento de personal deberá tener un espacio adecuado.
- Análisis de cargo en el mercado: cuando se trata de un cargo nuevo, sobre el que la empresa no tiene una definición a priori, ni el mismo jefe directo, existe la opción de verificar en empresas semejantes los cargos comparables, su contenido, los requisitos y las características de sus ocupantes.
- Hipótesis de trabajo: en caso de que no pueda aplicarse ninguna de las alternativas anteriores, debe recurrirse a la hipótesis de trabajo, es decir, una predicción aproximada del contenido del cargo y su exigibilidad con relación al ocupante (requisitos y características necesarias), como simulación inicial.

b. Entrevistas de selección

Es la técnica de selección más utilizada por pequeñas, medianas y grandes instituciones. Aunque carezca de bases científicas y sea la técnica de selección más subjetiva e imprecisa, la entrevista personal es el factor que más influye en la decisión final respecto de la aceptación o rechazo de un candidato al empleo. Las entrevistas de selección tienen otras aplicaciones en el reclutamiento, la selección de personal, la asesoría y la orientación profesional, la evaluación del desempeño, la desvinculación, etc. En todas estas aplicaciones, la entrevista de selección debe ser conducida con gran habilidad y tacto para que pueda producir los resultados

esperados. La entrevista es el método más utilizado en la selección de personal, a pesar de la subjetividad y la imprecisión que reviste.

c. Pruebas de conocimiento o de capacidad

Son instrumentos para evaluar con objetividad los conocimientos y habilidades adquiridas mediante el estudio, la práctica o el ejercicio buscan medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos exigidos por el cargo (nociones de contabilidad, informática, ventas, tecnología, producción, etc.).

2.3.2.9. Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones presentado por, Alles (citado por Huamán y Paniagua, 2014) describe de la siguiente forma:

a. Nivel de compromiso

Es aquella conducta laboral donde el trabajador llega a sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Es controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas con el empleador, cumpliendo los compromisos asumidos, tanto los personales como los profesionales.

b. Resolución de problemas

Es la capacidad de idear la solución a las situaciones difíciles, que dará lugar a una clara satisfacción del problema del cliente (padre de familia y estudiantes) atendiendo sus necesidades. Incluye la capacidad de idear soluciones a problemáticas futuras. Desarrolla una solución innovadora sobre la base de un enfoque no tradicional para resolver problemas y una profunda comprensión de los objetivos de negocio del cliente y de su empresa. Desarrolla una solución compleja incorporando a terceros y demostrando creatividad en el diseño de la misma

c. Nivel de iniciativa

Es la predisposición a actuar proactivamente y a pensar no sólo en lo que hay que hacer en el futuro. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas. Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo, actúa para

crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia.

Interpretando las palabras de la autora se deduce que todo profesional debe mostrar capacidad de iniciativa para emprender nuevos proyectos o metas por alcanzar. Y en la docencia un maestro con iniciativa es aquel que no está conforme con lo que hace o tiene a su alcance, sino que siempre entrega más de sí mismo, trata de hacer cosas nuevas, asume cargos, propone actividades novedosas, pero para esto antes se informa y actualiza, solo así logrará desarrollar más su iniciativa.

La persona que tiene iniciativa toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, cuando lo normal sería esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema. Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan y, o bien actúa para materializarlas o bien se enfrenta inmediatamente con los problemas. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.

2.3.2.10. Teoría sobre el desempeño laboral

a. Modelo teórico de Martha Alles

De acuerdo con, Alles (citado por Huamán y Paniagua, 2014) considera, que antes de que el director o cualquier otro superior inmediato pueda emitir opiniones personales sobre el desempeño laboral de los docentes, primero debería planificar adecuadamente la evaluación del desempeño laboral y para esto se debe precisar y comunicar a todos los criterios a evaluar y los instrumentos a emplear, para que no sea subjetiva, sino contextualizada y pertinente a los objetivos que persigue la institución.

Para ello, considera los siguientes criterios como básicos en una evaluación:

- Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento).
- Conocimiento del trabajo.
- Calidad del trabajo.
- Relaciones con las personas.
- Estabilidad emotiva.

- Capacidad de síntesis.
- Capacidad analítica.

La evaluación de desempeño debe generarse en un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño, al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo.

Es importante hacer uso de medidores, (costo, calidad y oportunidad), puesto que si no los hay no será fácil cuantificar el desempeño. Si no los tiene, tendrá entonces que corregir y no prevenir, obteniendo resultados ineficientes.

b. Modelo teórico de Idalberto Chiavenato

Según, Chiavenato (1999) nos menciona los siguientes métodos que debemos tener en cuenta al momento de evaluar el desempeño:

- **Método de las escalas gráficas**

Es el método más simple y el más utilizado, pero su aplicación exige múltiples cuidados con el fin de evitar la subjetividad; evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados.

- **Método de elección forzada**

Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de determinadas alternativas de desempeño individual.

- **Método de investigación de campo**

Es un método de evaluación más amplio ya que permite además de un diagnóstico del desempeño del empleado, la posibilidad de planear junto con el supervisor inmediato su desarrollo en el cargo y en la organización.

- **Método de incidentes críticos**

Se trata de una técnica sistémica mediante la cual el supervisor inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos con respecto al desempeño de sus subordinados.

- **Método de comparación por pares**

Compara a los empleados en turnos de a dos, y se anota en la columna de la derecha aquel que se considera mejor en cuanto al desempeño.

- **Métodos de frases descriptivas**

Es ligeramente diferente del método de elección forzada, sólo porque no exige obligatoriedad en la elección de las frases. El evaluador señala sólo las frases que caracterizan el desempeño del subordinado y aquella que demuestran el opuesto de su desempeño.

- **Método de autoevaluación**

Se le pide al empleado que haga un análisis sincero de sus propias características de desempeño.

- **Método de evaluación de resultados**

Este método está muy ligado a los programas de administración por objetivos y se basa en una comparación periódica entre los resultados asignados para cada funcionario y los resultados efectivamente alcanzados.

- **Métodos mixtos**

Es muy común que las organizaciones caracterizadas por la complejidad de sus cargos recurran a una combinación de métodos en la composición de modelos de evaluación de desempeño.

2.4. Marco conceptual

Organización. Es conjunto de individuos con ciertas metas y objetivos.

Mobbing. Es el grado de problema que afecta a una gran proporción de personas que ejercen una violencia psicológica extrema mediante comportamientos de hostigamiento y de forma sistemática.

Competencia. Son características de comportamientos que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.

Intimidación. Es una actividad consciente, intencional y deliberadamente hostil, con la intención de lastimar a otros, porque puede afectar seriamente el bienestar emocional, físico y laboral de los trabajadores.

Comunicación. Medio por el cual las personas emiten mensajes que tienen una cierta intención comunicativa.

Capacidad. Es desarrollar una actividad profesional o laboral, con base de conocimientos, habilidades, actitudes y valores requeridos.

Amenaza. Es un fenómeno o proceso natural, causado por el ser humano que puede poner en peligro a un grupo de personas.

Conflicto. Es la lucha sobre valores o reclamo y discusión, donde de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra.

Desarrollo. Es el crecimiento, progreso, evolución, mejoría. Como tal, designa la acción y efecto de desarrollar o desarrollarse.

2.5. Hipótesis general

Existe relación entre mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

2.3.2. Hipótesis específicas

- a.** Existe relación entre Mobbing y el nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.
- b.** Existe relación entre Mobbing y la resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.
- c.** Existe relación entre Mobbing y el nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.
- d.** Existe relación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Dicho estudio se encuentra dentro del enfoque cuantitativo, durante la “recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p. 4).

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2010) la presente investigación es de tipo transaccional (trasversal), ya que, “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.” (p. 151).

Tipo correlacional razón, por la que, “describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (p.154)

3.1.2. Diseño de investigación

Enmarcado, dentro del diseño no experimental, son aquellos donde “la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p. 149).

En síntesis, el presente estudio es de diseño transaccional o también conocido como correlacional, puesto que “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (p.155).

Por ende, la representación se esquematizó de la siguiente manera:



X = Variable Mobbing.

Y= Variable Desempeño laboral.

r = Posible relación existente entre las variables (estadístico no paramétrico **r** de Tau_b de Kendall).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para la presente investigación se consideró un total de 51 docentes a tiempo completo, entre varones y mujeres que oscilaban entre las edades de 21 a 65 años del Colegio Adventista Americana.

Tabla 1

Población de los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca

Niveles	Género		Total
	Varones	Damas	
Inicial	0	9	9
Primaria	8	10	18
Secundaria	15	9	24
Total	23	28	51

3.2.2. Muestra

En el presente estudio no se empleó muestra, razón por la que la población está constituida por un total de 51 docente, dicho número es mínimo, para ello se tiene como referencia a Ficher (citado por Charaja, 2011) quien indica “solo se recomienda trabajar con muestra cuando la población es igual o superior a 500” (p. 107).

3.3. Criterios de inclusión y exclusión

3.3.1. Criterio de inclusión

- Docentes permanentes y contratados durante el año 2018.
- Docentes que completaron en su totalidad los ítems de las encuestas.

3.3.2. Criterio de exclusión

- Docentes no contratados en dicha institución.

- Educadores que omitieron los ítems o no llenaron el cuestionario.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Para el presente estudio se empleó como técnica 2 encuestas, razón, por la que permitieron recabar información necesaria para cumplir los objetivos de la presente investigación

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos que se emplearon son:

Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60, organizado en 60 ítems y 6 dimensiones.

Autor : Heinz Leymann

Cuestionario sobre desempeño laboral agrupados en un total de 24 ítems y 3 dimensiones.

Autores : Trinidad Huamán Sutta y María Violeta Paniagua Salvador

3.4.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos

Respecto a la validación de los instrumentos se procedió durante el transcurso del desarrollo del proyecto, según, la referencia de, Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos indican que la validez es el “grado en el que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia y no la memoria” (p. 201).

Para ello, se contó con 3 expertos quienes evaluaron los siguientes aspectos del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60 y el cuestionario de desempeño laboral.

- Pertinencia de los ítems
- Claridad de los ítems
- Congruencia de los ítems
- Coherencia de los ítems

Posteriormente, un total de 30 docentes participaron en la prueba piloto, con el propósito de evaluar la fiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que la confiabilidad “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Fiabilidad o confiabilidad del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60.

Tabla 2

Número de participantes de la prueba piloto del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60

		Sujetos	%
Casos	Válidos	30	100
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Interpretación

Según la tabla 2 se observa el número de participantes de la prueba piloto del cuestionario, donde se evidencia a 30 participantes. Asimismo, ningún caso excluido, se diría que se procedió el análisis del 100%.

Tabla 3

Análisis de fiabilidad del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
,802	60

Interpretación

En la tabla 3 se observa el análisis de 60 ítems. Asimismo, se evidencia un valor de ,802 correspondiente al Alfa de Cronbach, dicha evidencia, según el índice de confiabilidad se encuentra en la magnitud buena.

Fiabilidad o confiabilidad del cuestionario sobre desempeño laboral

Tabla 4

Número de participantes de la prueba piloto del cuestionario desempeño laboral

		Sujetos	%
Casos	Válidos	30	100
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Interpretación

En la tabla 4, se puede evidenciar respecto a los participantes en la prueba piloto del cuestionario, donde nos indica 30 sujetos. Asimismo, ningún caso excluido, por ende, se indica que el 100% se analiza.

Tabla 5

Análisis de fiabilidad del cuestionario desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
,803	24

Interpretación

En la tabla 5 se evidencia el análisis de 24 ítems. Asimismo, se observa un Alfa de Cronbach de ,803 dicho resultado según el índice de confiabilidad se encuentra en la magnitud buena.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 6

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Baremos por dimensiones	por	Baremo Total	tipo de variable
Mobbing	Desprestigio laboral	Acoso en el trabajo dentro de la organización	5, 10, 17, 18,	Alto 38 a más			Categoría ordinal
		Desacreditación	28, 49,50,54,	Medio 20 a 37			
		Distorsión en la comunicación, calumnias	55, 56, 57, 58,	Bajo 19 a menos			
		Minimización, ocultando sus logros.	59, 60				
	Entorpecimiento del progreso	Bloqueo sistemático en una actividad laboral	14, 27,	Alto 19 a más			
		Designación de trabajos humillantes	32,33,34,	Medio 10 a 18			
		Falta de consideración dentro del grupo	35,37	Bajo 9 a menos			
	Incomunicación	Bloqueo de la comunicación.	3, 11, 12,	Alto 25 a más			
		Evitan mantener comunicación con un miembro	13,15, 16, 51,	Medio 13 a 24			
		Ignoran su presencia	52, 53	Bajo 12 a menos			
Intimidación encubierta	Amenazas indirectas	7, 9, 43, 44,	Alto 19 a más				
	Daños encubiertos	46, 47, 48	Medio 10 a 18				
	Sustracción de bienes		Bajo 9 a menos				
Intimidación manifiesta	Interrupción al momento de expresar	1, 2, 4, 8, 19,	Alto 17 a más				
	Ridiculizar en publico	29	Medio 9 a 16				
	Amenazas verbales		Bajo 8 a menos				
Desprestigio personal	Burlas	6, 20, 21, 24,	Alto 19 a más				
	Críticas sobre la vida personal	25, 30,31	Medio 10 a 18				
	insinuaciones sexuales		Bajo 9 a menos				
10 Ítems para obtención de los indicadores globales	Burla sobre defectos físicos	22, 23, 26, 36,	Alto 27 a 40				
	Agresión física	38, 39, 40, 41,	Medio 14 a 26				
	Sobre carga de trabajo	42, 45	Bajo 0 a 13				
Desempeño laboral	Nivel de compromiso	Compromiso con los objetivos de la organización	1, 2, 3, 4, 5, 6,	Eficiente 24 a 32			Categoría ordinal
		Cumplimiento de responsabilidades asumidas	7, 8	Medio 16 a 23			
		Muestra un perfil ético profesional		Deficiente 8 a 15			
		Establece para sí mismo objetivos de alto desempeño.					
	Resolución de problemas	Brinda soluciones a los problemas escolares	9, 10, 11, 12,	Eficiente 24 a 32			
	Comprende las emociones de los estudiantes	13, 14, 15, 16	Medio 16 a 23				
	Dialoga con los padres de familia		Deficiente 8 a 15				
	Trabaja en equipo frente a casos delicados						
Nivel de iniciativa	Demuestra proactividad	17, 18, 19, 20,	Eficiente 24 a 32				
	Se capacita permanentemente	21, 22, 23, 24	Medio 16 a 23				
			Deficiente 8 a 15				

3.6. Recolección de datos

- Se presentó una carta al Colegio Adventista Americana a nombre de la, Escuela profesional de Psicología.
- Seguidamente se determinó el horario para la aplicación de la encuesta.
- Finalmente, en el tiempo ya determinado se procedió con la aplicación de la encuesta, pero antes de ello se le solicitó a cada estudiante se comprometiera a participar activamente en el estudio, para ello, el encuestado tuvo que firmar en la parte inferior en señal de su compromiso.

3.7. Análisis de datos

Después de obtener los datos de las encuestas, se vació los resultados en el programa Excel, posteriormente se trasladó los datos al paquete estadístico SPSS versión 21 para obtener los cuadros estadísticos de frecuencias respecto a las variables de estudio. Asimismo, se recurrió al uso de la estadística inferencial, posteriormente, para la elección de la prueba estadística según la referencia de Supo (2016) considera los siguientes criterios, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, objetivo estadístico, escala de medición de las variables, comportamiento de los datos, por ende, en el presente estudio se tomó como referencia la opinión de dicho autor mencionado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Estadística descriptiva en relación a la variable mobbing

Interpretación

En la tabla 7, se observa que del 100% de los docentes, un significativo 96% de ellos han experimentado un nivel bajo de Mobbing dentro del centro educativo; por otra parte, sólo un 2% de docentes han experimentado un nivel medio de Mobbing dentro del centro educativo; del mismo modo, sólo el 2% de docentes experimentaron un nivel alto de Mobbing. Por los resultados arribados, y según la mayoría de docentes encuestados, en el centro educativo, éstos no han experimentado el Mobbing dentro del colegio (nivel bajo).

Tabla 7

Nivel de mobbing en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	96.0%
Medio	1	2.0%
Alto	1	2.0%
Total	51	100.0%

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Interpretación

En la tabla 8, se observa que del 100% de los docentes, en relación al desprestigio Laboral, un significativo 98% mencionan haber experimentado un nivel bajo; por otro lado, ningún docente manifiesta haber experimentado un nivel medio; por último, sólo un 2% de docentes sienten que han experimentado un nivel alto de

desprestigio laboral en el centro educativo. Por tanto, según los datos obtenidos, la mayoría de docentes manifiestan que, en el centro educativo, no se practica, entre sus colegas, aquellas situaciones de trabajo donde se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien por rumores o calumnias entre ellos.

Tabla 8

Nivel de desprestigio laboral en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	50	98.0%
Medio	0	0.0%
Alto	1	2.0%
Total	51	100.0%

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Interpretación

En la tabla 9, se puede apreciar los resultados en lo referente al entorpecimiento del progreso, se observa que del 100% de los docentes, el significativo 94,1% de ellos manifiestan haber experimentado un nivel bajo; por otra parte, el 3,9% de docentes ha experimentado un nivel medio de entorpecimiento; por último, sólo un 2% de docentes manifiesta haber experimentado un nivel alto de entorpecimiento. Esto significa que, la mayoría de docentes no han experimentado un bloque sistemático de su actividad laboral, y que tampoco existe un degrado al docente con tareas inapropiadas en la forma o el contenido, de acuerdo a sus competencias.

Tabla 9

Nivel de entorpecimiento del progreso en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	48	94.1%
Medio	2	3.9%
Alto	1	2.0%
Total	51	100.0

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Interpretación

En la tabla 10 muestran los resultados en relación a la incomunicación o bloqueo de la comunicación, se observa que del 100% de los docentes, el significativo 96,1% de docentes manifiestan que han experimentado un nivel bajo de ello; por otra parte, un 2% de docentes manifiestan haberlo experimentado en un nivel medio; del mismo modo, solo el 2% de docentes manifiesta haber experimentado un nivel alto. Por lo tanto, se elige en el centro educativo, la mayoría de docentes no ha experimentado (nivel bajo), un bloqueo de comunicación por parte de sus colegas de trabajo.

Tabla 10

Nivel de incomunicación en los docentes del Colegio Adventista Americana de la de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	96.1%
Medio	1	2.0%
Alto	1	2.0%
Total	51	100.0%

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Interpretación

En la tabla 11 se observan los datos obtenidos con respecto a la Intimidación encubierta; se observa que del 100% de los docentes, el significativo 96,1% de ello manifiesta que ha experimentado un nivel bajo de intimidación encubierta; por otra parte, sólo un 2% de docentes manifiesta que ha experimentado un nivel medio de intimidación encubierta; de la misma manera, sólo el 2% de docentes manifiesta que ha experimentado un nivel alto de Intimidación encubierta. Por los datos obtenidos, se puede decir que, en el centro educativo, no se practica (Nivel bajo) la intimidación encubierta entre colegas, es decir, no existe daños y amenazas encubiertos.

Tabla 11

Nivel de intimidación encubierta en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	96.1%
Medio	1	2.0%
Alto	1	2.0%
Total	51	100.0%

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Interpretación

En lo referente a la Intimidación Manifiesta, de la presente tabla se puede decir que, del 100% de los docentes, un significativo 94,1% de ellos manifiestan que han experimentado un nivel bajo de intimidación manifiesta; por otra parte, el 3,9% de docentes señalan que han experimentado un nivel medio; por último, solo un 2% de docentes han señalado haber experimentado una intimidación manifiesta con un nivel alto. Estos resultados hacen inferir que, los docentes en su gran mayoría no han experimentado (nivel bajo) intimidación manifiesta, es decir que, no han sufrido amenazas o restricciones que se les hayan impuesto de manera directa o en público.

Tabla 12

Nivel de intimidación manifiesta en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	48	94.1%
Medio	2	3.9%
Alto	1	2.0%
Total	51	100.0%

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Interpretación

En la tabla 13, se observa que del 100% de los docentes, el significativo 96,1% de ellos manifiestan que han experimentado un nivel bajo de desprestigio personal;

por otra parte, sólo un 2% señala haber experimentado un nivel medio de desprestigio personal; por último, solo un 2% ha experimentado un nivel alto. Por tanto, por los datos obtenidos, se puede decir que, en el centro educativo, no se practica entre colegas, el descrédito o desprestigio de la vida personal o privada, mediante la crítica, burla o insulto de la forma de ser de uno, de vivir y/o pensar.

Tabla 13

Nivel de desprestigio personal en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	96.1%
Medio	1	2.0%
Alto	1	2.0%
Total	51	100.0%

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

4.1.2. Estadística descriptiva en relación a la variable desempeño laboral **Interpretación**

Luego de aplicar el instrumento de medida, desempeño Laboral, la tabla 14, muestran los siguientes resultados; como se puede apreciar, ningún docente señala que el desempeño es deficiente; por otro lado, el 11% de docentes señalan que en desempeño laboral de los docentes es medio; por último, un significativo 88,2% de docentes señalan que el desempeño laboral dentro del centro educativo es Eficiente. Por lo tanto, se concluye que la mayoría de docentes en el centro educativo se desempeñan eficientemente.

Tabla 14

Nivel de desempeño laboral en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0%
Medio	6	11.8%
Eficiente	45	88.2%
Total	51	100.0%

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Interpretación

Según la tabla 15, se observa que del 100% de los docentes, ningún docente menciona que en el centro educativo haya un nivel deficiente de compromiso laboral; por otro lado, sólo el 7,8% de docentes señalan que existe un nivel medio de compromiso; por último, un significativo 92,2% de docentes manifiestan que dentro de la institución existe un nivel de compromiso eficiente; Por tanto, se infiere que la mayoría de docentes, perciben que en la institución existe un Apoyo en las decisiones, y se comprometen por completo por el logro de objetivos comunes.

Tabla 15

Nivel de compromiso en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0%
Medio	4	7.8%
Eficiente	47	92.2%
Total	51	100.0%

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Interpretación

Según la tabla 16, con respecto a la Resolución de Problemas, se observa que del 100% de los docentes, ningún profesor manifiesta que exista un nivel deficiente; Por otro lado, sólo el 17,6% de docentes mencionan que existe un nivel medio; Sin embargo, un significativo 82,4% de docentes evidencian un nivel eficiente de Resolución de Problemas. Entonces por estos resultados, se deduce en el centro educativo, la mayoría de los docentes poseen la capacidad de idear la solución de posibles conflictos, o situaciones difíciles que se pudieran presentarse dentro del centro educativo.

Tabla 16

Nivel de resolución de problemas en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0%
Medio	9	17.6%
Eficiente	42	82.4%
Total	51	100.0%

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Interpretación

En relación a la Iniciativa, según la tabla 17, se observa que del 100% de docentes, ningún docente menciona que en el centro educativo haya un nivel deficiente de iniciativa por parte de los docentes; por otro lado, el 7,8% de docentes señalan que en el centro educativo hay un nivel medio de Iniciativa; por último, un significativo 92,2% de docentes señalan que en el centro educativo hay un nivel de Iniciativa eficiente. Esto quiere decir que, en el Centro Educativo, la mayoría de profesores señalan que existe iniciativa por parte de ellos, es decir los docentes posee la predisposición de actuar proactivamente; se anticipan a las situaciones con una visión a largo plazo.

Tabla 17

Nivel de iniciativa en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0%
Medio	4	7.8%
Eficiente	47	92.2%
Total	51	100.0%

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Interpretación

Previamente a tomar la decisión de recurrir a una prueba paramétrica, es necesario establecer no existe distribución normal en las puntuaciones directas en ambos instrumentos de medida. Se debe tomar en cuenta que, para la Prueba

Kolmogorov-Smirnov, se recurre a ella cuando la muestra es mayor a 50 casos, por tanto, será ésta la que se tomará en cuenta. Como se puede apreciar, en todos los casos, los niveles de significancia están por debajo del nivel crítico aceptado ($p < 0,05$), por tanto, no existe distribución normal. Por lo que, en la presente investigación, para contrastar las hipótesis planteadas se utilizará una prueba no paramétrica.

Específicamente se recurrirá a la prueba no paramétrica Tau_b de Kendall, puesto que las variables tienen la característica de ser ordinales cuadráticas (misma cantidad de niveles en ambas variables, es decir, alto, medio y bajo frente a Eficiente, medio y deficiente). Se debe tener presente el nivel de error o crítico aceptado del 5% (0,05).

Tabla 18

Contraste de normalidad

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
PD Desprestigio Laboral	,293	51	,000
PD Entorpecimiento del Progreso	,340	51	,000
PD Incomunicación	,339	51	,000
PD Intimidación Encubierta	,394	51	,000
PD Intimidación Manifiesta	,253	51	,000
PD Desprestigio Personal	,383	51	,000
PD Mobbing	,321	51	,000
PD Nivel de Compromiso	,143	51	,011
PD Resolución de Problemas	,123	51	,052
PD Nivel de Iniciativa	,149	51	,006
PD Desempeño Laboral	,126	51	,042

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

4.1.3. En relación al objetivo general

Interpretación

En la tabla 19, se observa el análisis de correlación entre mobbing y desempeño laboral, en donde, el valor de significancia calculado 0,000 está por debajo del nivel crítico aceptado ($p < 0,05$) por otra parte, se puede observar que el coeficiente de Tau_b toma un valor de $-0,550$; con dichos resultados, se afirma que existe correlación Negativa y moderada entre Mobbing y Desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018; esto significa que, cuando exista o experimenten niveles nulos o bajos de Mobbing los docentes en el Centro Educativo, existirá niveles eficientes de desempeño laboral por parte de ellos; o viceversa, es decir, que cuando se experimentan niveles altos de Mobbing dentro del centro educativo, existirán niveles deficientes de desempeño laboral.

Tabla 19

Análisis de correlación entre mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

			Nivel de Mobbing	Nivel de Desempeño Laboral
Tau_b de Kendall	Nivel de Mobbing	Coeficiente de correlación	1,000	-,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
Tau_b de Kendall	Nivel de Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Prueba de hipótesis

Formulación de la hipótesis

Ha Existe relación entre mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Ho No existe relación entre mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Regla de decisión

Acepto H_a si $p < 0.05$

Rechazo H_0 si $p > 0.05$

Estadístico de prueba

Se consideró los siguientes criterios:

- Tipo de estudio: Corte transversal.
- Nivel investigación: Relacional
- Diseño de investigación: No experimental
- Objetivo estadístico: Correlacional
- Escala de medición de las variables: Categórica ordinal.
- Prueba de normalidad: No existe distribución normal

Adoptando los criterios fiables, se define como medio para cumplir los objetivos del presente estudio el (estadístico no paramétrico Tau_b de Kendall)

Decisión

A un nivel de significancia del 5% siendo el valor de ($p = 0,000$) y ($Tau_b = -0,550$) con dichas evidencias se acepta la H_a , rechazando el H_0 , por lo tanto, se afirma que existe relación negativa y moderada entre el Mobbing y Desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

4.1.4. En relación al primer objetivo específico

Interpretación

En la tabla 20, se observa el análisis de correlación entre mobbing y nivel de compromiso, en donde, el valor de significancia calculado 0,022, está por debajo del nivel crítico aceptado ($p < 0,05$) por otra parte, se puede observar que el coeficiente de Tau_b toma un valor de $-0,323$; con dichos resultados, se afirma que existe correlación Negativa entre Mobbing y nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018; sin

embargo, tal correlación es baja; esto significa que, a parte del Mobbing, pueden existir otros factores que también afectan en el compromiso laboral; no obstante ello, se puede establecer que cuando experimenten niveles nulos o bajos de Mobbing los docentes en el Centro Educativo, existirá niveles eficientes de Compromiso laboral por parte de ellos.

Tabla 20

Análisis de la correlación entre Mobbing y el nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

			Nivel de Mobbing	Nivel de Compromiso
Tau_b de Kendall	Nivel de Mobbing	Coeficiente de correlación	1,000	-,323*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	51	51
	Nivel de Compromiso	Coeficiente de correlación	-,323*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	51	51

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Prueba de hipótesis

Formulación de la hipótesis

Ha Existe relación entre Mobbing y el nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Ho No relación entre Mobbing y el nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Regla de decisión

Acepto Ha si $p < 0.05$

Rechazo Ho si $p > 0.05$

Estadístico de prueba

Se consideró los siguientes criterios:

- Tipo de estudio: Corte transversal.

- Nivel investigación: Relacional
- Diseño de investigación: No experimental
- Objetivo estadístico: Correlacional
- Escala de medición de las variables: Categórica ordinal.
- Prueba de normalidad: No existe distribución normal

Adoptando los criterios fiables, se define como medio para cumplir los objetivos del presente estudio el (estadístico no paramétrico Tau_b de Kendall)

Decisión

A un nivel de significancia del 5% siendo el valor de ($p = 0,022$) y ($Tau_b = -0,323$) con dichas evidencias se acepta la H_a , rechazando el H_o , por lo tanto, se afirma que existe relación negativa y baja entre el Mobbing y el Compromiso laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

4.1.5. En relación al segundo objetivo específico

Interpretación

En la tabla 21, se observa el análisis de correlación entre Mobbing y resolución de problemas, en donde, el valor de significancia calculado es de 0,002, este último valor está por debajo del nivel crítico aceptado ($p < 0,05$) por otra parte, se puede observar que el coeficiente de Tau_b toma un valor de $-0,434$; con dichos resultados, se afirma que existe correlación Negativa y moderada entre Mobbing y la Resolución de Problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018; esto significa que, cuando experimenten niveles nulos o bajos de Mobbing los docentes en el Centro Educativo, existirá niveles eficientes de Resolución de Problemas por parte de ellos, o viceversa.

Tabla 21

Análisis de correlación entre Mobbing y la resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

			Nivel de Mobbing	Niveles Resolución de Problemas
Tau_b de Kendall	Nivel de Mobbing	Coeficiente de correlación	1,000	-,434**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	51	51
	Niveles Resolución de Problemas	Coeficiente de correlación	-,434**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	51	51

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Prueba de hipótesis

Formulación de la hipótesis

Ha Existe relación entre Mobbing y la resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Ho No relación entre Mobbing y la resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Regla de decisión

Acepto Ha si $p < 0.05$

Rechazo Ho si $p > 0.05$

Estadístico de prueba

Se consideró los siguientes criterios:

- Tipo de estudio: Corte transversal.
- Nivel investigación: Relacional
- Diseño de investigación: No experimental
- Objetivo estadístico: Correlacional
- Escala de medición de las variables: Categórica ordinal.
- Prueba de normalidad: No existe distribución normal

Adoptando los criterios fiables, se define como medio para cumplir los objetivos del presente estudio el (estadístico no paramétrico Tau_b de Kendall)

Decisión

A un nivel de significancia del 5% siendo el valor de ($p = 0,002$) y ($Tau_b = - 0,434$) con dichas evidencias se acepta la H_a , rechazando el H_o , por lo tanto, se afirma que existe relación negativa y moderada entre el Mobbing y la Resolución de Problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

4.1.6. En relación al tercer objetivo específico

Interpretación

En la tabla 22, se observa el análisis de correlación entre Mobbing y la Iniciativa, en donde, el valor de significancia calculado es de 0,000, este último valor está por debajo del nivel crítico aceptado ($p < 0,05$); de otro lado, se puede observar que el coeficiente de Tau_b toma un valor de $- 0,689$; con dichos resultados, se afirma que existe correlación Negativa y moderada entre Mobbing y la Iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018; esto significa que, cuando experimenten niveles nulos o bajos de Mobbing los docentes en el Centro Educativo, existirá niveles eficientes de Resolución de Problemas por parte de ellos, o viceversa.

Tabla 22

Análisis de correlación entre Mobbing y el nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

			Nivel de Mobbing	Nivel de Iniciativa
Tau_b de Kendall	Nivel de Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	-,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Nivel de Iniciativa	Coefficiente de correlación	-,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras.

Prueba de hipótesis

Formulación de la hipótesis

Ha Existe relación entre Mobbing y el nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Ho No relación entre Mobbing y el nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Regla de decisión

Acepto Ha si $p < 0.05$

Rechazo Ho si $p > 0.05$

Estadístico de prueba

Se consideró los siguientes criterios:

- Tipo de estudio: Corte transversal.
- Nivel investigación: Relacional
- Diseño de investigación: No experimental
- Objetivo estadístico: Correlacional
- Escala de medición de las variables: Categórica ordinal.
- Prueba de normalidad: No existe distribución normal

Adoptando los criterios fiables, se define como medio para cumplir los objetivos del presente estudio el (estadístico no paramétrico Tau_b de Kendall)

Decisión

A un nivel de significancia del 5% siendo el valor de ($p = 0,000$) y ($\text{Tau}_b = -0,689$) con dichas evidencias se acepta la Ha, rechazando el Ho, por lo tanto, se afirma que existe relación negativa y moderada entre el Mobbing y la Iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

4.1.7. En relación al cuarto objetivo específico

Interpretación

En la tabla 23, se observa el análisis de correlación entre desempeño laboral y desprestigio personal, en donde, el valor de significancia calculado 0,082, está por encima del nivel crítico aceptado ($p > 0,05$) por otra parte, se puede observar que el coeficiente de Tau_b toma un valor de $-0,245$; con dichos resultados, se afirma que no existe correlación Negativa ni positiva entre el Desempeño laboral y el desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Tabla 23

Análisis de correlación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

			Nivel de Desempeño Laboral	Nivel Desprestigio Personal
Tau_b de Kendall	Nivel de Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,245
		Sig. (bilateral)	.	,082
		N	51	51
Tau_b de Kendall	Nivel Desprestigio Personal	Coeficiente de correlación	-,245	1,000
		Sig. (bilateral)	,082	.
		N	51	51

Fuente: SPSS, elaboración de las investigadoras

Prueba de hipótesis

Formulación de la hipótesis

Ha Existe relación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Ho No existe relación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Regla de decisión

Acepto Ha si $p < 0.05$

Rechazo H_0 si $p > 0.05$

Estadístico de prueba

Se consideró los siguientes criterios:

- Tipo de estudio: Corte transversal.
- Nivel investigación: Relacional
- Diseño de investigación: No experimental
- Objetivo estadístico: Correlacional
- Escala de medición de las variables: Categórica ordinal.
- Prueba de normalidad: No existe distribución normal

Adoptando los criterios fiables, se define como medio para cumplir los objetivos del presente estudio el (estadístico no paramétrico Tau_b de Kendall)

Decisión

A un nivel de significancia del 5% siendo el valor de ($p = 0,082$) y un ($Tau_b = -0,245$) con dichos valores se acepta el H_0 y se rechaza la H_a , por lo tanto, se asevera que no existe relación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

4.2. Discusión

A continuación, se procederá con el análisis de los resultados obtenidos a través de los procedimientos estadístico de la presente investigación.

Con respecto, al objetivo general, se encontró un valor de ($p = 0,000$) y un ($Tau_b = -0,550$) con dichos resultados se afirma que existe correlación negativa y moderada entre mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. Los resultados encontrados son similares al estudio desarrollado por Fabiani (2016) donde indica que el Mobbing afecta de manera significativa a los estudiantes, incidiendo en el proceso educativo y dificultando las relaciones interpersonales entre docentes, estudiantes y ayudantes de cátedra. Asimismo, Terronez (2017) declara en su estudio la existencia de correlación inversa entre el mobbing y la satisfacción laboral aclarando que a mayor acoso que reciba el trabajador menor satisfecho estará en su puesto de trabajo, dichas evidencias son similares a nuestros estudios. De la

misma manera, Chullo y Taco (2016) afirman, en su estudio, la existencia de relación significativa entre clima laboral y el acoso laboral. Asimismo, con respecto al clima laboral la mayoría de los evaluados presenta un nivel muy favorable, además, se afirma que un mayor porcentaje de trabajadores no percibe acoso al interior de la empresa, por otro lado, Guerra y Macías (2015) encontró resultados contradictorios, indicándonos que no existe la presencia de acoso laboral. Asimismo, Tito (2017) menciona que el síndrome de Burnout no se relaciona con el desempeño laboral docente, las evidencias contradicen a nuestros hallazgos, por otro lado, Piñuel (citado por Olavarría, 2016) sostiene que el mobbing es el acto continuo y deliberado con características agresivas verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador. Finalmente, Alles (citado en Huamán y Paniagua, 2014) señala que el desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la organización.

En relación al primer objetivo específico, se encontró, un ($p = 0,022$) y ($Tau_b = -0,323$) con dicho valor se asume que existe correlación negativa entre Mobbing y el nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. La evidencia encontrada se asemeja al estudio de Orozco (2014) refiere en su estudio, que el acoso laboral en los trabajadores repercute negativamente en el desempeño laboral, por lo que ocurre inestabilidad emocional y física, desmotivación e inseguridad en el puesto de trabajo. Asimismo, los enfrentamientos continuos con el acosador, produce que su desempeño disminuya de manera significativa. Asimismo, Olavarría (2016) encontró resultado similar a nuestro estudio, en donde, sostiene que el 47% de docentes sufren el fenómeno de mobbing, asimismo, no se relaciona con el bienestar psicológico, en donde, la ausencia del acoso, muestran mayor bienestar psicológico, es decir, que el mobbing, en los maestros afecta de manera significativa en el desarrollo

académico. De la misma forma, Tito (2017) en su estudio se evidencio que el síndrome de Burnout está relacionado negativamente con el desempeño laboral docente. Igualmente, Leymann (2002) considera que el proceso de acoso por lo general, la víctima empieza a percibir agresiones esparcidas sin darse cuenta de la situación de acoso, y comienza a sentirse culpable. Por último, Alles (citado por Huamán y Paniagua, 2014) indica que el nivel de compromiso es aquella conducta laboral donde el trabajador llega a sentir como propios los objetivos de la organización.

En cuanto al segundo objetivo específico, se evidenció un ($p = 0,002$) y ($Tau_b = - 0,434$) con realidades descritas, se afirma que existe correlación negativa entre Mobbing y resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. El presente resultado se considera similar a la investigación de Tito (2017) encontró similitud de resultado a nuestras evidencias, en donde, afirma que el síndrome de Burnout está relacionado negativamente con el desempeño laboral docente. Por otro lado, Vartía (citado por Ávila, Bernal y Alzate, 2016) refiere, que los factores ambientales en las organizaciones pueden generar conflictos interpersonales, es decir, futuros casos de acoso laboral, igual que factores a nivel individual, que hacen énfasis en el sujeto, como la percepción que tienen los demás, la clase social, la edad, entre otros. Marca (2017) quien indica la existencia de correlación directa y significativa entre las habilidades sociales y nivel de riesgo de mobbing. Asimismo, el 77.4% de docentes presentan dificultades en las habilidades sociales, es decir, un nivel preocupante con respecto a las habilidades sociales. Igualmente, con un 24.4% de maestros, que corresponde a un nivel de riesgo medio respecto a Mobbing. De la misma forma, Abaraca (2014) indica en su estudio que existe relación positiva entre la variable investigada mobbing y gestión curricular, debido a la existencia de Mobbing de “mediana intensidad” entre docentes, lo que repercute de manera directa en la gestión curricular de los mismos, el cual se encuentra en el nivel “en proceso”. Del mismo modo, como la percepción que tienen los demás, la clase social, la edad, entre otros. De la misma forma, Alles (citado por Huamán y Paniagua, 2014) menciona que la resolución de problemas, es la capacidad de idear la solución a las situaciones difíciles, que dará lugar a una clara satisfacción del problema del cliente (padre de familia y estudiantes) atendiendo sus

necesidades. Incluye la capacidad de idear soluciones a problemáticas futuras. Desarrolla una solución innovadora sobre la base de un enfoque no tradicional para resolver problemas y una profunda comprensión de los objetivos de negocio del cliente y de su empresa. Desarrolla una solución compleja incorporando a terceros y demostrando creatividad en el diseño de la misma.

De acuerdo, al tercer objetivo específico, se evidenció un ($p = 0,000$) y un ($Tau_b = - 0,689$) con dichos resultados se afirma que existe correlación negativa y moderada entre Mobbing y nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. El resultado obtenido se contradice con la investigación de Tito (2017) quién indica, el síndrome de Burnout no se relaciona con el desempeño laboral docente, Pero, Chullo y Taco (2016) encontró resultados semejantes en donde, afirman la relación existente entre Clima Laboral y el Acoso Laboral. Asimismo, con respecto al clima laboral la mayoría de los evaluados presenta un nivel muy favorable, además, se obtuvo que un mayor porcentaje de trabajadores no percibe acoso al interior de la empresa. Igualmente, Fabiani (2016) refiere el Mobbing afecta de manera significativa en los estudiantes, lo cual, incide en el proceso educativo y dificultan las relaciones interpersonales entre docentes, estudiantes y ayudantes de cátedra. En donde, el 88% de los estudiantes optan por desprestigiar entre ellos y también desprestigiar a los auxiliares. de igual manera, Terronez (2017) refiere que existe correlación inversa entre el mobbing y la satisfacción laboral esto refiere que a mayor acoso que reciba el trabajador menor satisfecho estará en su puesto de trabajo. Por otro lado, Alles (citado por Huamán y Paniagua, 2014) considera, que los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas. Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo, actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Finalmente, Leymann (2002) indica, el mobbing puede aparecer de muchas formas y depende del tipo de cultura y sociedad. Abarca desde formas muy sutiles y casi imperceptibles hasta conductas claramente evidentes para un observador externo.

En cuanto al cuarto objetivo específico, los resultados nos indican un ($p = 0,082$) y ($Tau_b = - 0,245$), dicho valor nos declara que no existe correlación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista

Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. Este resultado es contradictorio al estudio realizado por Marca (2017) quién afirma en su trabajo la existencia de correlación directa y significativa entre las habilidades sociales y nivel de riesgo de mobbing. Asimismo, el 77.4% de docentes presentan dificultades en las habilidades sociales, es decir, un nivel preocupante con respecto a las habilidades sociales. Igualmente, con un 24.4% de maestros, que corresponde a un nivel de riesgo medio respecto a Mobbing. Además, Chullo y Taco (2016) en sus resultados afirman, que la relación es significativa entre Clima Laboral y el Acoso Laboral, indicándonos contradicción de evidencias. Asimismo, con respecto al clima laboral la mayoría de los evaluados presenta un nivel muy favorable, además, se obtuvo que un mayor porcentaje de trabajadores no perciba acoso al interior de la empresa estudiada. Igualmente, Terronez (2017) refiere que existe correlación inversa entre el mobbing y la satisfacción laboral esto refiere que a mayor acoso que reciba el trabajador menor satisfecho estará en su puesto de trabajo, declarando controversia de resultados. De la misma manera, Orozco (2014) encontró resultados distintos, refiriendo en su estudio, que el acoso laboral en los trabajadores repercute negativamente en el desempeño laboral, por lo que ocurre inestabilidad emocional y física, desmotivación e inseguridad en el puesto de trabajo. Asimismo, los enfrentamientos continuos con el acosador, produce que su desempeño disminuya de manera significativa. Pero, Tito (2017) encontró evidencias semejantes a nuestro resultado, en donde, declara que el síndrome de Burnout no se relaciona con el desempeño laboral docente. Por otro lado, Chiavenato (1999) considera que el desempeño laboral, es el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo; ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar. Finalmente, Ortiz y Soza (2014) indica, el desempeño docente implica las labores que cotidianamente tiene que cumplir el docente en un aula de clases con sus alumnos para su logro de desarrollo integral y así evitar el pragmatismo, el inmediatez y la improvisación durante su gestión en el aula de clases.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero: En relación al objetivo general a un nivel de significancia del 5% se culmina que existe correlación negativa y moderada entre mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Segundo: En relación al primer objetivo específico a un nivel de significancia del 5% se finaliza que existe correlación negativa entre mobbing y nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Tercero: En relación al segundo objetivo específico a un nivel de significancia del 5% se afirma que existe correlación negativa y moderada entre Mobbing y la resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Cuarto: En relación al tercer objetivo específico a un nivel de significancia del 5% se afirma que existe correlación negativa y moderada entre mobbing y nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

Quinto: En cuanto al cuarto objetivo específico a un nivel de significancia del 5% se concretiza que no existe correlación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.

5.2. Recomendaciones

- En relación al mobbing, considerando los hallazgos del presente estudio, se recomienda, que la plana administrativa en primera instancia describa en una

reunión de los docentes los resultados, para seguidamente, reforzar mucho más el ambiente laboral, por medio de orientaciones dirigidas a los maestros.

- Relacionado al desempeño laboral, se recomienda que la plana administrativa considere los incentivos a los docentes, con la finalidad, de reforzar el desempeño docente.
- Implementar programas de capacitación dirigido a los docentes con el propósito de fomentar y mejorar las relaciones interpersonales y también promover la importancia del trabajo en equipo dentro de la institución, para así llegar a conocernos mejor y evitar el acoso laboral.
- Finalmente, se enfatiza que los próximos investigadores realicen estudios enfocado a un nivel aplicativo con la finalidad de mejorar o reforzar la realidad encontrada.

REFERENCIAS

- Abarca, G. (2014). *Mobbing y gestión curricular de los docentes de las instituciones educativas José Antonio Encinas, las Mercedes, Comercio 32 y Politécnico los andes de la UGEL San Román – Puno, 2014*. (Tesis de Maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/497/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Ávila, A; Bernal, V; & Alzate, L. (2016). Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing. *Revista electrónica psyconex*, 8 (13). Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/download/326991/20784214>
- Caruajulca, A. (09 de marzo de 2017). 600 casos de hostigamiento laboral en un año. *Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/ciudad/600-casos-de-hostigamiento-laboral-en-un-ano-736022/>
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de investigación*. Puno, Perú: Biblioteca Nacional del Perú
- Charle, L., Adrien, M., Anderson, G., Carden., & Montalván, G. (2002). *Evaluación organizacional*. Canadá: IDF Bookstore
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos*. Recuperado de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chullo, A; & Taco, E. (2016). *Clima laboral y acoso laboral en los trabajadores de una cadena de Pizzerias – Arequipa 2016* (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú). Recuperado de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3639/Pschpoac.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cobo, Y. (2013). *El Mobbing. Hacer visible, lo invisible* (Tesis de Maestría, Universidad de Cantabria, Cantabria, España). Recuperado de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2993/CoboSai zY.pdf?sequence=1>

Divincová, A., & Sinváková, B. (2014). Mobbing en el lugar de trabajo y su impacto en el empleado. *Gestión de Recursos Humanos y Ergonomía*, 8 (2); 20 - 34.

Enrique, J. (31 de enero de 2016). Valle, la segunda región donde hay más acoso laboral. *El país*. Recuperado de <http://www.elpais.com.co/valle/la-segunda-region-donde-hay-mas-acoso-laboral.html>

Fabiani, A. (2016). *El Mobbing en el proceso Educativo, en Docentes y Estudiantes de 3er Y 4t º año de la gestión académica de la carrera ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés* (Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia). Recuperado de <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/6923/TEISIS%20DE%20GRADO%20UMSA-CS-EDUC-FABIANI-2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, Z. (10 de julio de 2014). 44% de los profesionales en México ha sufrido acoso laboral. *El financiero*. Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/44-de-los-profesionistas-en-mexico-ha-sufrido-acoso-laboral>

Gestión. (27 de marzo 2017). *Acoso laboral: Cinco factores que le permitirán saber si es víctima de hostigamientos*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/acoso-laboral-cinco-factores-le-permitiran-victima-hostigamientos-131716>

Gómez, A. (2009). Recursos humanos Mobbing y salud. *Farmacia Profesional*. 23 (1). Recuperado de www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-pdf-13132071-S300

- Guerra, D; & Macías, L. (2015). *Acoso laboral en el área administrativa y un grupo de docentes del programa de Psicología de una Institución Universitaria de Cartagena de Indias* (Tesis de Licenciatura, Universidad de San Buenaventura, Cartagena de India, Colombia). Recuperado de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4075/1/Acoso%20laboral_Damarys%20Guerra%20S_2016.pdf
- Hernández, R; Fernández, C; & Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación*. México D.F., México: Mcgraw - Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Huamán, T; & Paniagua, M. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en docentes de la I.E. N° 1222 "Húsares de Junín" del distrito de ate - lima 2014* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4854/Huam%C3%A1n_ST-Paniagua_SMV.pdf?sequence=1
- Jacobi, R. (2015). *Aplicación del modelo de sistemas viables para ña mejora del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pazos* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del centro del Perú, Huancayo, Perú). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1432/APLICACI%C3%93N%20DEL%20MODELO%20DE%20SISTEMAS%20VIABLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lara, J; y Pando M. (2014). El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público. *Ciencia & Trabajo*, 49(16), 43 – 48. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art08.pdf>
- Leymann, H. (2002). *Acoso Psicológico en el trabajo Mobbing*. Recuperado de <http://www.in-formacioncgt.info/juridico-sind/boletines/BI%20078.pdf>
- Marca, G. (2017). *Relación entre habilidades sociales y Mobbing en docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la Ciudad de Juliaca – Puno* (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú). Recuperado de

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6635/A5.1526.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mamani, I. (2018). *Entrevista de diagnóstico*. Juliaca

Mayoral, S. (2010). El Mobbing y la teoría de la acción de Pierre Bourdieu. *Revista internacional de Sociología*, 68(2), 375 – 398. Recuperado de revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/download/.../338

Olavarría, L. (2016). *Moobing y bienestar Psicológico en los docentes del ISTFB de lima* (Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/987/CORH%20OLAVARRIA_CL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Orozco, E. (2014). *Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones* (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Orozco-Evelyn.pdf>

Ortiz, R; & Soza M. (2014). *Acompañamiento pedagógico y su incidencia en el desempeño docente en el centro escolar “Emmanuel Mongalo y Rubio”* (tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Magua, Nicaragua). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/708/1/47902.pdf>

Perú 21. (30 de enero de 2018). Conoce como proceder ante los casos de acoso sexual laboral y hostigamiento en el trabajo. *Perú 21*. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/acoso-laboral-proceder-caso-tipo-393844>

Quispe, N. (2015). *Calidad de vida y su influencia en el desempeño profesional de los docentes de nivel de educación primaria de la Ciudad de Juliaca año 2013* (Tesis de Maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez, Juliaca, Perú). Recuperado de

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/788/TESIS%20NOEM%C3%8D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Radio Programas del Perú (05 de junio de 2012). Puno: 98% de trabajadores municipales sufren acoso laboral. *RPP noticias*. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/actualidad/puno-98-de-trabajadores-municipales-sufren-acoso-laboral-noticia-489384>

Santa B. (1960). *Reyna Valera*.

Supo, J. (3 de setiembre de 2011). *Bioestadistico.com - Principales pruebas estadísticas* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=tCb7Mpcvj6c>

Terronez, S. (2017). *Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3390/Terrones_HSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tito, R. (2017). *Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral docente en Instituciones Educativas Católicas de la UGEL 03 – Lima* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8514/Tito_JR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

White, E. (2003). *Liderazgo Cristiano*. Recuperado de ellenwhiteaudio.org/ebooks/sp/ellenwhite/Liderazgo%20Cristiano.pdf

White, E. (1970). *Consejos sobre mayordomía*. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Consejos%20sobre%20Mayordom%C3%ADa%20Cristiana.pdf>

Zanolli, N., Distler, R., & Pursell, G. (1999). *Mobbing: abuso emocional en el lugar de trabajo*. Estados Unidos: Civil Society Publishing

ANEXOS

Anexo A
Matriz de consistencia

Mobbing y desempeño laboral en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre Mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Existe relación entre Mobbing y el nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018?</p> <p>¿Existe relación entre Mobbing y la resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018?</p> <p>¿Existe relación entre Mobbing y el nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018?</p> <p>¿Existe relación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si existe relación entre Mobbing y el Desempeño Laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar si existe relación entre Mobbing y el nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.</p> <p>Determinar si existe relación entre Mobbing y la resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.</p> <p>Determinar si existe relación entre Mobbing y el nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.</p> <p>Determinar si existe relación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre Mobbing y el nivel de compromiso en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.</p> <p>Existe relación entre Mobbing y la resolución de problemas en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.</p> <p>Existe relación entre Mobbing y el nivel de iniciativa en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018.</p> <p>Existe relación entre desempeño laboral y desprestigio personal en los docentes del colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018</p>	<p>Variable X</p> <p>Mobbing</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desprestigio laboral • Entorpecimiento del progreso • Incomunicación • Intimidación encubierta • Intimidación manifiesta • Desprestigio personal <p>Variable Y</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de compromiso • Resolución de problemas • Nivel de iniciativa 	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Tipo</p> <p>Trasversal - Correlacional</p> <p>Población</p> <p>51 docentes entre varones y mujeres que oscilaban entre las edades de 21 a 65 años del Colegio Adventista Americana.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60.</p> <p>Autor: Heinz Leymann</p> <p>Cuestionario sobre desempeño laboral</p> <p>Autores: Trinidad Huamán Sutta y María Violeta Paniagua Salvador</p>

Anexo B
Matriz de validación del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo.
EI LIPT-60

Variable: Mobbing				
Es aquella situación en la que una o varias personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un largo periodo de tiempo, sobre otra persona en el puesto de trabajo (Leymann, 2002).				
Obtención de respuestas de la variable Mobbing				
No ha experimentado	Experimentado poco	Experimentó moderadamente o medianamente	Lo experimentado bastante	ha experimentado mucho o extremadamente
Baremo Total				
Alto	(161 a 240)	Medio (81 a 160)		Bajo (0 a 80)
Baremo desprestigio laboral				
Alto	(38 a 56)	Medio (20 a 37)		Bajo (0 a 19)
Baremo entorpecimiento del proceso				
Alto	(19 a 28)	Medio (10 a 18)		Bajo (0 a 9)
Baremo de incomunicación				
Alto	(25 a 36)	Medio (13 a 24)		Bajo (0 a 12)
Baremo intimidación encubierta				
Alto	(19 a 28)	Medio (10 a 18)		Bajo (0 a 9)
Baremo de intimidación manifiesta				
Alto	(17 a 24)	Medio (9 a 16)		Bajo (0 a 8)
Baremo de desprestigio personal				
Alto	(19 a 28)	Medio (10 a 18)		Bajo (0 a 9)
10 Ítems para obtención de los indicadores globales				
Alto	(27 a 40)	Medio (14 a 26)		Bajo (0 a 13)

Dimensión desprestigio laboral	
Indicadores	Ítems
Acoso en el trabajo dentro de la organización	5. Critican su trabajo
	10 Le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo
Desacreditación	17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas
	18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted
Distorsión en la comunicación, calumnias	28 Se evalúa su trabajo de manera subjetiva, injusta y/o malintencionada
	49 ¿Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse?
	50 Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.
Minimización, ocultando sus logros	54 Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos
	55 Ocultan sus habilidades y competencias especiales
	56 Exageran sus fallos y errores
	57 Informan mal sobre su permanencia y dedicación
	58 Controlan de manera muy estricta su horario
	60 Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente

Dimensión entorpecimiento del proceso	
Indicadores	Ítems
Bloqueo sistemático en una actividad laboral	14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros
	33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas
Designación de trabajos humillantes	37 Le obligan a realizar tareas humillantes
	27 Le asignan un trabajo humillante
	34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles
Falta de consideración dentro del grupo	35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia
	32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer

Dimensión Intimidación encubierta	
Indicadores	Ítems
Amenazas indirectas	7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras
	9 Recibe escritos y notas amenazadoras
	43 Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo
Daños encubiertos	44 Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo
	46 Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo
Sustracción de bienes	47 Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)
	48 Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo

Dimensión intimidación manifiesta

Indicadores		Ítems
Interrupción al momento de expresar	al	1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir 2 Le interrumpen cuando habla
Ridiculizar en publico		4 Le gritan o le regañan en voz alta 19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted
Amenazas verbales		8 Se le amenaza verbalmente 29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas

Dimensión desprestigio personal

Indicadores		Ítems
Burlas		6 Critican su vida privada 20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender 21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica
Críticas sobre la vida personal		24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas 25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada
Insinuaciones sexuales		30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes 31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados

Dimensión 10 Ítems para obtención de los indicadores globales

Indicadores		Ítems
Burla sobre defectos físicos	sobre	22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener 23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo 26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen
Sobre carga de trabajo	de	36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes 38 Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase 39 Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos
Agresión física		40 Le amenazan con violencia física 41 Recibe ataques físicos leves, como advertencia 42 Le atacan físicamente sin ninguna consideración 45 Recibe agresiones sexuales físicas directas o indirectas

Anexo C

Matriz de validación del cuestionario sobre desempeño laboral

Variable: Desempeño laboral

Es el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. (Chiavenato, 1999)

obtención de respuestas de la variable Desempeño laboral

Nunca (1)	A veces (2)	Casi (3)	Siempre (4)
Baremo Total			
Eficiente (73 a 96)	Medio (49 a 72)	Deficiente (24 a 48)	
Baremo por dimensiones			
Eficiente (24 a 32)	Medio (16 a 23)	Deficiente (8 a 15)	

Dimensión Nivel de compromiso

Indicadores	Ítems
Compromiso con los objetivos de la organización	1 ¿Se observa en los docentes de su I.E. un alto grado de compromiso laboral, con los objetivos de la organización?
	2 ¿Considera que los docentes buscan alcanzar las metas previstas por la I.E.?
	3 ¿Considera que en su I.E. los docentes cumplen con las responsabilidades asignadas en el cargo?
Cumplimiento de responsabilidades asumidas	4 ¿Considera que los docentes de su I.E. entregan sus documentos en el tiempo previsto?
	5 ¿Considera que los docentes de su I.E. brindan un servicio de calidad?
Muestra un perfil ético profesional	6 ¿Considera que los docentes de su I.E. transmiten valores con el ejemplo?
	7 ¿Considera que su I.E cuenta con docentes de altos niveles de desempeño?
Establece para sí mismo objetivos de alto desempeño.	8 ¿Considera que los docentes de su I.E. se auto exigen para alcanzar metas más altas?

Dimensión Resolución de problemas

Ítems

Brinda soluciones a los problemas escolares	9 ¿Considera que los docentes atienden con empatía a los padres de familia?
	10 ¿Los docentes están capacitados para solucionar problemas conductuales de los alumnos?
Comprende las emociones de los estudiantes	11 ¿Considera que los docentes se interesan por atender las inquietudes de su alumnos?
	13 ¿Considera que los docentes logran trabajar articuladamente con los padres de familia?
Dialoga con los padres de familia	14 ¿Los docentes de su I.E. son promotores de algún cambio en su comunidad con los padres de familia?
	15 ¿Cuándo se suscitan casos complejos de conductas en su I.E. cuentan con asistencia?
Trabaja en equipo frente a casos delicados	16 ¿En su I.E. Se informa a los tutores el progreso o retroceso permanente de los estudiantes?

Dimensión Nivel iniciativa

Ítems

Demuestra proactividad	17 ¿Los docentes de su I.E. tienen cualidades proactivas?
	18 ¿Los docentes de su I.E. se desempeñan más allá de los compromisos asumidos?
	19 ¿Los docentes de su I.E. se encuentran capacitándose permanentemente?
	20 ¿Los docentes de su I.E. tienen hábitos de investigación profesional?
Se capacita permanentemente	21 ¿Los docentes de su I.E. trabajan con visión estratégica a largo plazo?
	22 ¿Los docentes de su I.E. organizan bien su tiempo para cumplir sus funciones?
	23 ¿Los docentes de su I.E. acostumbran trabajar en equipos?
	24 ¿Los docentes de su I.E. lideran equipos de trabajo por redes educativas?

Anexo D

Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60

Nombres y Apellidos.....

A continuación, hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

el cero (“0”) si no ha experimentado esa conducta en absoluto
el uno (“1”) si la ha experimentado un poco
el dos (“2”) si la ha experimentado moderada o medianamente
el tres (“3”) si la ha experimentado bastante
y el cuatro (“4”) si la ha experimentado mucho o extremadamente:

1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....	0	1	2	3	4
2 Le interrumpen cuando habla.....	0	1	2	3	4
3 Sus compañeros no le dejan expresarse.....	0	1	2	3	4
4 Le gritan o le regañan en voz alta.....	0	1	2	3	4
5 Critican su trabajo.....	0	1	2	3	4
6 Critican su vida privada.....	0	1	2	3	4
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8 Se le amenaza verbalmente.....	0	1	2	3	4
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.....	0	1	2	3	4
10 Le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.....	0	1	2	3	4
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	1	2	3	4
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....	0	1	2	3	4
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.....	0	1	2	3	4
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.....	0	1	2	3	4
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....	0	1	2	3	4
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.....	0	1	2	3	4

19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.....	0	1	2	3	4
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.....	0	1	2	3	4
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.....	0	1	2	3	4
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.....	0	1	2	3	4
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.....	0	1	2	3	4
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.....	0	1	2	3	4
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.....	0	1	2	3	4
26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27 Le asignan un trabajo humillante.....	0	1	2	3	4
28 Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y / o malintencionada.....	0	1	2	3	4
29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.....	0	1	2	3	4
30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.....	0	1	2	3	4
31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0	1	2	3	4
32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.....	0	1	2	3	4
34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.....	0	1	2	3	4
35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.....	0	1	2	3	4
37 Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38 Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.....	0	1	2	3	4
39 Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.....	0	1	2	3	4
40 Le amenazan con violencia física.....	0	1	2	3	4
41 Recibe ataques físicos leves, como advertencia.....	0	1	2	3	4
42 Le atacan físicamente sin ninguna consideración.....	0	1	2	3	4
43 Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.....	0	1	2	3	4

44 Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.....	0	1	2	3	4
45 Recibe agresiones sexuales físicas directas o indirectas.....	0	1	2	3	4
46 Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.....	0	1	2	3	4
47 Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).....	0	1	2	3	4
48 Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.....	0	1	2	3	4
49 Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.....	0	1	2	3	4
50 Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51 Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.....	0	1	2	3	4
52 No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53 Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.....	0	1	2	3	4
54 Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55 Ocultan sus habilidades y competencias especiales.....	0	1	2	3	4
56 Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57 Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58 Controlan de manera muy estricta su horario.....	0	1	2	3	4
59 Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen dificultades	0	1	2	3	4
60 Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.....	0	1	2	3	4

Anexo E

Cuestionario de desempeño laboral

Presentación: Este cuestionario se usará para conocer las opiniones en docentes de la Institución Educativa Americana de la Ciudad de Juliaca, en el presente año

Datos informativos: Nivel de enseñanza:

INSTRUCCIÓN: Estimado docente este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre las condiciones de desempeño laboral que se percibe en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Las escalas de apreciación de tus respuestas pueden variar entre las siguientes opciones:

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi	Siempre

I. NIVEL DE COMPROMISO		1	2	3	4
1	¿Se observa en los docentes de su I.E. un alto grado de compromiso laboral con los objetivos de la organización?				
2	¿Considera que los docentes buscan alcanzar las metas previstas por la I.E.?				
3	¿Considera que en su I.E. los docentes cumplen con las responsabilidades asignadas en el cargo?				
4	¿Considera que los docentes de su I.E. entregan sus documentos en el tiempo previsto?				
5	¿Considera que los docentes de su I.E. brindan un servicio de calidad?				
6	¿Considera que los docentes de su I.E. transmiten valores con el ejemplo?				
7	¿Considera que su I.E cuenta con docentes de altos niveles de desempeño?				
8	¿Considera que los docentes de su I.E. se auto exigen para alcanzar metas más altas?				
II. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS		1	2	3	4
9	¿Considera que los docentes atienden con empatía a los padres de familia?				
10	¿Los docentes están capacitados para solucionar problemas conductuales de los alumnos?				
11	¿Considera que los docentes se interesan por atender las inquietudes de su alumnos?				
12	¿Los docentes se preocupan por orientar el desarrollo emocional de los estudiantes?				
13	¿Considera que los docentes logran trabajar articuladamente con los padres de familia?				
14	¿Los docentes de su I.E. son promotores de algún cambio en su comunidad con los padres de familia?				
15	¿Cuándo se suscitan casos complejos de conductas en su I.E. cuentan con asistencia?				
16	¿En su I.E. Se informa a los tutores el progreso o retroceso permanente de los estudiantes?				
III. NIVEL DE INICIATIVA		1	2	3	4
17	¿Los docentes de su I.E. tienen cualidades proactivas?				
18	¿Los docentes de su I.E. se desempeñan más allá de los compromisos asumidos?				
19	¿Los docentes de su I.E. se encuentran capacitándose permanentemente?				
20	¿Los docentes de su I.E. tienen hábitos de investigación profesional?				
21	¿Los docentes de su I.E. trabajan con visión estratégica a largo plazo?				
22	¿Los docentes de su I.E. organizan bien su tiempo para cumplir sus funciones?				
23	¿Los docentes de su I.E. acostumbran trabajar en equipos?				
24	¿Los docentes de su I.E. lideran equipos de trabajo por redes educativas?				

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología

Consentimiento informado

Le estamos pidiendo participar en la investigación sobre: Mobbing y desempeño laboral en los docentes del colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca, 2018. Este Informe de consentimiento se le da a usted para ayudarle a entender las características del estudio, de tal modo que usted pueda decidir voluntariamente, si desea participar o no, luego de leer este documento tiene alguna duda, pida al personal del estudio que le explique, este estudio no implica ningún riesgo físico o psicológico para usted. Sus respuestas no le ocasionarán ningún riesgo ni tendrán consecuencias para su situación financiera, su empleo o su reputación, el procedimiento de la evolución será realizado por personal capacitado, usted tiene alguna duda puede contactarse con las investigadoras que conduce este proyecto: Josefina Molina Cruz, teléfono 954421754, correo electrónico: Josefina20cm@gmail.com y Maria Sara Huanca Esteban, teléfono 952280379, correo electrónico: maria.innich.nabetse@gmail.com. Su participación en esta investigación es voluntaria. **Consentimiento del sujeto del estudio.**

He leído y escuchado satisfactoriamente las explicaciones sobre este estudio y he tenido la oportunidad de hacer preguntas. Estoy enterado de los riesgos y beneficios. Autorizo el uso de la información para los propósitos de la investigación. Yo estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Firma -----

Anexo 1

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Cuestionario : Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60
Autor : Heinz Leyman (1984) Validados por José Luis de Ribera Revuelta y Manuel J. Rodríguez Abuín (2005)

Instrucciones: *Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.*

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100


5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Fecha: 05/09/18

Validado por:


RONNY N. CATACÓRTA VILLANUEVA
PSICOLOGO
(Nombres y apellidos)
Firma



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Cuestionario : Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60
Autor : Heinz Leyman (1984) Validados por José Luis de Ribera Revuelta y Manuel J. Rodríguez Abuín (2005)

Instrucciones: *Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.*

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?.....

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Fecha: 03-09-18

Validado por:



(Nombres y apellidos)
Firma



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Cuestionario : Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60
Autor : Heinz Leyman (1984) Validados por José Luis de Ribera Revuelta y Manuel J. Rodríguez Abuín (2005)

Instrucciones: *Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.*

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - **90** - 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?.....

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - **90** - 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - **90** - 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - **100**

5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Fecha: 12 SET. 2018

Validado por: María Consuelo Arguedas Sandoval
(Nombres y apellidos)
Firma 

Psic. María C. Arguedas Sandoval
PSICÓLOGA
DPE 02405



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Cuestionario : Desempeño laboral
Autor : Trinidad Huamán Sutta y María Violeta Paniagua Salvador (2014)
Validado por: Trinidad Huamán Sutta y María Violeta Paniagua Salvador (2014)

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - **90** - 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - **90** - 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - **90** - 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - **100**

5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Fecha: 05/09/18

Validado por: 
RONNY N. CATACORA VILLANUEVA
PSICOLOGO
(Nombres y apellidos) 26120
Firma



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Cuestionario : Desempeño laboral
Autor : Trinidad Huamán Sutta y María Violeta Paniagua Salvador (2014)
Validado por: Trinidad Huamán Sutta y María Violeta Paniagua Salvador (2014)

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?.....

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Fecha: 03-09-18

Validado por:

(Nombres y apellidos)

Firma


Denis C. Calla Arpi
PSICÓLOGO
C.P.S.P. N° 26853



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Cuestionario : Desempeño laboral
Autor : Trinidad Huamán Sutta y María Violeta Paniagua Salvador (2014)
Validado por: Trinidad Huamán Sutta y María Violeta Paniagua Salvador (2014)

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - **80** - 90 - 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?.....

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - **100**

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - **80** - 90 - 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - **70** - 80 - 90 - 100

5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Fecha: 12 SET 2018

Validado por: María Consuelo Arguedas Sandoval
(Nombres y apellidos)
Firma

Psic. María C. Arguedas Sandoval
P S I C O L O G A
000-00000000000