



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Acoso moral y desempeño laboral en los trabajadores de
la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Bach. Armas Silva Diana Carolina

ASESOR

Dr. Sandoval Ríos José Elías

SECCIÓN

Maestría en Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Reyes Alva, William Armando
PRESIDENTE

Dr. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim
SECRETARIA

Dr. Sandoval Ríos, José Elías
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis padres Olinda y Alejandro, por sus palabras y el apoyo constante que me motiva todos los días.

Diana Carolina Armas Silva

AGRADECIMIENTO

Especial al Dr. César Acuña Peralta como fundador de la Universidad “César Vallejo” en Perú, también por implementado la Escuela de Postgrado en Ayacucho, especialmente el programa de Maestría en Gestión Pública que me permitió darme la oportunidad de estudio.

A los doctores/as de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, por la calidad y profesionalismo que mostraron en sus clases magistrales durante el tiempo de estudios de la maestría.

Al asesor Dr. José Elías Sandoval Ríos, por el apoyo constante, su dedicación, y su asesoramiento para el desarrollo de la presente investigación.

A las/os trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, por las facilidades para acceder a la muestra en estudio y aplicar los instrumentos. Y por su participación en la presente investigación.

Diana Carolina Armas Silva

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Diana Carolina Armas Silva**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, identificado con DNI N° 46263629, con la tesis titulada “Acoso moral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.”

Declara bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad “César Vallejo”.

Trujillo, 10 de marzo 2017.



Diana Carolina Armas Silva

DNI N°: 46263629

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Acoso moral y desempeño en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.” Con la finalidad de conocer la relación entre el acoso moral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

El estudio tiene como fin conocer de qué manera influye el acoso laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

El trabajo tiene carácter de preliminar y es posible que existan errores por lo que agradezco vuestras sugerencias para mejorar nuestro perfil profesional.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN JURADA	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	X
ABSTRAC	XI
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad del problemática	16
1.1.1 Realidad del problema nivel internacional	18
1.1.2 Realidad del problema a nivel nacional	19
1.1.3 Realidad del problema a nivel local	21
1.2 Trabajos previos	22
1.2.1 Trabajos realizados a nivel internacional	22
1.2.2 Trabajos previos a nivel nacional	30
1.3 Teorías relacionadas al tema	36
1.3.1 Teorías de acoso moral	36
1.3.2 Teorías de desempeño laboral	38
1.3.3 Definición de la variable: Acoso moral	41
1.3.3.1 Tipos de acoso moral	42
1.3.5 Definición de la variable: Desempeño laboral	45
1.3.5.1 Dimensiones del desempeño laboral	46
1.4. MARCO NORMATIVO	48
1.4.1 Marco normativo a nivel internacional	48
1.5 Formulación del problema	52
1.5.1 Pregunta general	52
1.5.2 Preguntas específicas	52
1.6 Justificación del estudio	53
1.6.1 Justificación Teórica	53
1.6.2 Justificación práctica	54
1.6.3 Justificación metodológica	54
1.6.4 Justificación social	54
1.6.5 Relevancia	54
1.7 Hipótesis	55

1.7.1 Hipótesis general.....	55
1.7.2 Hipótesis específicos	55
I.8 Objetivos.....	56
1.8.1 Objetivo general.....	56
1.8.2 Objetivos específicos.....	56
II. MÉTODO	58
2.1 Diseño de investigación	58
2.2 Variables y operacionalización.....	59
2.3 Población y muestra.....	63
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	65
2.5 Validación y confiabilidad del instrumento.....	66
2.6 Método de análisis de datos.....	67
2.7 Aspectos éticos	68
III. RESULTADOS	69
IV. DISCUSIÓN.....	80
V. CONCLUSIONES.....	82
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS.....	91
Anexo 01: Matriz de Consistencia	92
Anexo 02: cuestionarios de recolección de datos	94
Anexo 03: Confiabilidad de datos.....	97
Anexo 04: Confiabilidad por dimensiones	99
D1. Ataque a la dignidad	99
Anexo 05: Validación y criterios de evaluación de instrumentos de recolección de datos	103
Anexo 06: Constancia de autorización.....	112
Anexo 08: Galería fotográfica	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de acoso moral en los trabajadores	69
Tabla 2: Nivel de Desempeño Laboral en los trabajadores.....	70
Tabla 3: Prueba de Normalidad	71
Tabla 4: Prueba Rho-Spearman para la dignidad de la persona desempeño laboral.....	72
Tabla 5: Prueba Rho-Spearman para las capacidades desempeño laboral.....	73
Tabla 6: Correlación para el desbordamiento de asignación de tareas desempeño laboral..	74
Tabla 7: Correlación entre acoso moral y orientación resultados.....	75
Tabla 8: Correlación entre acoso moral e iniciativa de los trabajadores	76
Tabla 9: Correlación acoso moral y responsabilidad de los trabajadores	77
Tabla 10: Correlación entre acoso moral y motivación	78
Tabla 11. <i>Prueba Rho-Spearman para el acoso moral desempeño laboral</i>	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nivel de acoso moral en los trabajadores.....	70
--	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo el determinar la relación del acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017. Para ello se logró recopilada información de diferentes fuentes que hablan referente a las variables en estudio. Gracias a ello fue posible el uso de la técnica de la encuesta aplicado a través de cuestionarios que fueron aplicados a un total de 196 trabajadores de la institución en estudio. Con respecto a la metodología, el tipo de investigación fue no experimental con un diseño correlacional - explicativo transversal, a fin de poder responder al objetivo formulado. Gracias a esto se llegó al resultado de que existe una relación significativa entre las variables, pues el valor Sig. (bilateral) obtenido es igual a 0,001. Por medio del coeficiente de correlación, se acepta la existencia de una relación negativa considerable, el valor obtenido de este es igual a -0,019, también se evidencia que la dimensión desvaloración de capacidades y el desempeño laboral no se encuentra normalmente distribuidas evidenciando una relación negativamente, otorgando un valor de -0,754.

Se concluye además que: Se concluye que muchos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga que señalaron que dentro de su trabajo de forma continua atentan contra su dignidad (lo que competiría a una presencia alta de acoso moral), han presentado un bajo nivel de desempeño laboral. Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga que han manifestado sentir que de forma continua desvalorizan su trabajo, son los que han presentado un desempeño laboral inadecuado. Mientras un trabajador de la Municipalidad Provincial de Huamanga perciba que de manera continua le son entregados trabajos absurdos o en cantidades regulares, tenderán a presentar un bajo o inadecuado nivel de desempeño. Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga que cuentan con un desempeño laboral inadecuado o bajo, son principalmente aquellos que sufren o padecen problemas de acoso moral dentro de sus trabajos.

Palabras clave

Acoso moral, desempeño laboral, trabajadores, dignidad y desvalorizar.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship of moral harassment and the work performance of the workers of the Provincial Municipality of Huamanga, 2017. For this purpose, information has been compiled from different sources that talk about the variables under study. Thanks to this it was possible to generate questionnaires that were applied to a total of 196 workers of the institution under study. An investigation has been carried out with a descriptive correlational design, in order to be able to respond to the formulated objective. Thanks to this, the result was reached that there is a significant relationship between the variables, since the Sig (bilateral) value obtained is equal to 0.000. By means of the correlation coefficient, the existence of a considerable negative relationship is accepted, the value obtained from this is equal to -0,019. It also concludes that: It is concluded that many of the workers of the Provincial Municipality of Huamanga who pointed out that within their work continuously violate their dignity (which would be a high presence of moral harassment), have presented a low level of work performance. The workers of the Provincial Municipality of Huamanga who have manifested that they continuously devalue their work, are those who have presented an inadequate work performance. While a worker of the Huamanga Provincial Municipality perceives that absurd jobs or regular amounts of work are continuously delivered, they will tend to present a low or inadequate level of performance. The workers of the Provincial Municipality of Huamanga who have an inadequate or low work performance, are mainly those who suffer or suffer from problems of moral harassment within their jobs.

Keywords

Moral harassment, job performance, workers, dignity and devalue.

I. INTRODUCCIÓN

El acoso moral laboral, es uno de los fenómenos más complejos que se ha identificado como una forma de violencia psicológica en el entorno laboral, como un problema de grave relevancia para muchos trabajadores en las instituciones públicas o privadas, porque describe una conducta individual o grupal que establecen relaciones de acoso y hostigamiento a través de comportamientos, acciones o conductas de forma sistemática y a lo largo del tiempo, destinadas a dañar la integridad física y psicológica de una o más personas, que presenta un desequilibrio de fuerzas, con el objetivo de destruir su reputación y sus redes de comunicación y perturbar el ejercicio de sus funciones aprovechando las deficiencias en el sistema organizativo hacia una persona, con consecuencias en un buen desempeño del trabajador. Realidad que no es ajena la Municipalidad Provincial de Huamanga.

En la presente investigación denominada "*Acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga - 2017*," tiene como objetivo determinar la relación del acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Y ver el nivel de la relación que hay en cuanto a las formas de acoso moral y al desempeño laboral de los trabajadores.

La investigación es de vital importancia en cuanto permite comprender el acoso moral asociado al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, como un problema tanto organizacional e individual, a fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Con un diseño de investigación es correlacionar, explicativo y transversal, es porque pretende responder las preguntas de investigación, examina y mide el grado de relación existente entre las variables, transversal porque los datos de la población se obtuvieron en un tiempo específico. El instrumento utilizado fue la encuesta aplicado a través del cuestionario sobre acoso moral y desempeño, en una muestra de 196 de una población de 400 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, que permitió obtener información que fue útil para responder las preguntas de investigación planteadas como: PG: ¿Cuál es la relación del acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de

Huamanga, 2017? Y las preguntas específicas: PE1: ¿Cuál es la relación del ataque a la dignidad de la persona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?, PE2: ¿Cuál es la relación de la desvaloración de capacidades con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?, PE3: ¿Cuál es la relación del Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?, PE4: ¿En qué medida el acoso moral afecta en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?, PE5: ¿En qué medida el acoso moral afecta en la iniciativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?, PE6: ¿En qué medida el acoso moral afecta en la responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?, PE7: ¿En qué medida el acoso moral afecta en la motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?

Preguntas que permitieron plantear los siguientes objetivos:

OG: Determinar la relación del acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga ,2017.

OE1: Conocer la relación del atentado contra la dignidad de la persona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. 2017.

OE2: Conocer la relación de la desvaloración de las capacidades con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

OE3: Conocer la relación del desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

OE4: Analizar en qué nivel el acoso moral afecta en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

OE4: Analizar en qué nivel el acoso moral afecta en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017-.

OE5: Determinar en qué nivel El acoso moral afecta en la iniciativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

OE6. Analizar en qué nivel el acoso moral afecta en la responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

OE7: Analizar en qué nivel el acoso moral afecta significativamente en la motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

Los objetivos planteados permitieron encaminar la investigación de *“Acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga – 2017”*

La presente investigación consta de siete capítulos:

CAPITULO I, se aborda sobre la realidad problemática el acoso moral y los trabajos previos abordados desde el punto de la psicología, jurídico y sociológico, a nivel internacional, nacional y local.

Este capítulo también comprende las teorías, tipos y dimensiones del acoso moral y desempeño laboral. Así como también el marco normativo como respuesta jurídica para frenar el acoso moral en el ámbito laboral a nivel internacional, nacional y local. Así como el planteamiento del problema con las preguntas de investigación, justificación de la investigación, las hipótesis de investigación (alterna, nula y específica) y objetivo (general y específicos).

CAPITULO II, aborda el diseño de investigación, operacionalización de las variables, dimensiones, la población, muestra, técnica e instrumentos (validación e confiabilidad) y los aspectos éticos que se han considerado para el desarrollo de la presente investigación.

CAPITULO III, describe la descripción de los resultados a través de tablas y gráficos en correlación de las variables y dimensiones contrastando los resultados en base a las hipótesis y objetivos planteados en la presente investigación.

CAPITULO IV, aborda la discusión de los resultados con las teorías, trabajos previos presentados en capítulos anteriores.

CAPITULO V, contiene las conclusiones en base a la discusión de los resultados por cada objetivo planteado en la presente investigación.

CAPITULO VI, contiene las recomendaciones en base a las conclusiones

CAPITULO VII, contiene la referencia bibliográfica y de las páginas web que se ha utilizado para la presente investigación.

Se espera que la presente investigación permita visibilizar la magnitud del acoso moral en espacios laborales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, para tomar acciones y formular políticas institucionales para prevenir, y sancionar y no tolerar el acoso moral y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

1.1. Realidad del problemática

El acoso moral es un fenómeno cada vez más frecuente, y esta estudiado desde la psicología que ha logrado grandes aportes al estudio del acoso moral para ser considerada como una forma de violencia. Y se definir como conductas reiteradas que genera violencia psicológica dentro del espacio laboral, como problema que afecta directamente al trabajador y su desempeño laboral, definición que fue utilizado por el psicólogo Heinz Leyman, problema que no es ajena las instituciones públicas ya que afecta directamente al logro de los objetivos institucionales, que buscar mejorar la atención y brindan servicio eficiente a la ciudadanía.

Las situaciones de acoso moral que suscitan dentro de los espacios laborales como menciona “entre los servidores públicos al interior de las entidades públicas repercuten en las dinámicas laborales, los cuales sufren la presión por parte de uno o varios acosadores, situaciones que están relacionadas con el maltrato verbal de jefes, compañeros de trabajo o incluso de personas que jerárquicamente se encuentren en una escala inferior; gritos, expresiones que afectan el autoestima, discriminación, traslados injustificados de sus puestos de trabajos y las denuncias por las evaluaciones hechas por los superiores jerárquicos, las dificultades con las que desempeñan sus labores, variables éstas que se constituyen en acoso laboral hacia los servidores públicos, que en muchas ocasiones deben guardar silencio para poder conservar sus puestos de trabajo” (Rivera 2015:13).

Para Oni, M. y Olaz, F. (2011) realizo una investigación sobre la escala Cisneros para evaluar Mobbing, en este trabajo de investigación considerar señalar al fenómeno como una situación laborales de acoso psicológico sistemático y por periodos prolongados por parte uno o varios grupos contra uno o varios individuos. Para el desarrollo de la investigación utilizo la confiabilidad de la escala se utilizó una muestra de 343 trabajadores en relación de dependencia, de la ciudad de Córdoba, Argentina. Los participantes fueron 121 trabajadoras de sexo femenino (36%) y 222 de sexo masculino (64%), con un rango de edad entre 18 y 65 años, el cual permitió validar y concluir que la escala Cisneros representa una alternativa para la investigación de este constructo en sujetos que trabajan en relación de dependencia.

Esta investigación facilitó y orientó para la elaboración del cuestionario en cuanto a la variable de acoso moral, que se consideró 19 ítems que permitió identificar los factores para la identificación del acoso moral como:

- ✓ Ataque hacia la autoestima de la persona.
- ✓ Desvalorización de la práctica profesional de la persona.
- ✓ Presiones organizacionales.

En nuestro país se promueve como un derecho fundamental el acceso a un trabajo digno, que se debería incentivar y resguardar la dignidad como ser humano en los diversos aspectos de su vida personal, familiar, social y laboral.

Pero que según (Casahuillca 2015:3) cita a Peña (2009) mencionan que el Perú, aproximadamente el 47% de los trabajadores ha sido víctima de violencia psicológica laboral, señala el representante de Ministerio De Trabajo- Lima, y que las denuncias por hostilidad laboral son frecuentes como las de despido injustificado.

La dinámica del personal administrativo y profesional, proporcionan formas de sociabilización e interacción, en la cual estas relaciones deberían ser no conflictivas, como parte del comportamiento natural de las instituciones u organizaciones. Cuando estas interacciones son conflictivas y se efectúa en forma sistémica, seleccionada y se dirigen ciertas prácticas de acoso y/o hostigamiento moral en el espacio laboral nos referimos al acoso moral entre trabajadores, que puede ser de un grupo de trabajadores contra otros trabajadores, o entre un grupo de trabajadores contra las autoridades o de una autoridad a una persona o grupo de trabajadores, utilizando recursos de aislamiento, desacreditación, hostigamiento entre otros.

La Municipalidad Provincial de Huamanga, institución pública que cuenta con 400 trabajadores entre mujeres y varones profesionales entre administrativos y prestadores de servicio en el sector público como gerentes, sub gerentes, jefes de área y promotores de área que interactúan para responder al objetivos institucionales y específicos.

1.1.1 Realidad del problema nivel internacional

Este problema inicia a ser visible en los años ochenta por los estudios de investigación de psicólogos como Heinz Leyman y Marie Hirigoyen que han contribuido a conceptualizar e identificar en los espacios donde se labora, como “la situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo” y que también es construido desde las investigaciones doctrinales o del derecho que considero identificar las conductas que vulneran los derechos de los trabajadores para generar protección legal de acorde a las sistemas jurídicos.

En el informe de Randstad citado por Trujillo, L. (2014:12) presenta cifras a nivel internacional como Finlandia con un 15%, Holanda y el Reino Unido con 14%, Suecia 12%, Bélgica 11%, Francia e Irlanda 10%, Dinamarca 8%, Alemania y Luxemburgo 7%, Austria 6%, España y Grecia 5% y 4% en Italia y Portugal. Casos que están relacionados al acoso moral en el lugar de trabajo.

Siendo una de los grandes riesgos psicosociales en los centro de trabajo que genera consecuencias en desempeño del trabajo, es importante señalar que no solo vulnera el derecho de la persona sino que también trae consecuencias en la sociedad.

El acoso moral en relación de la administración pública, donde se ofrecen servicios y que están regidos por la normativa laboral, normativa institucional y el personal funcional. Para protección y buen desempeño de los trabajadores.

En los países Latinoamérica el estudio del acoso moral es escaso, pero según datos de la Organización Mundial de la Salud – OIT, aproximadamente 12 millones de trabajadores son víctimas del acoso moral alrededor del mundo, siendo en Latinoamérica la más afecta y que no han tomado medidas legales adecuadas para frenar y sancionar estas conductas. Y está comprobado que la persona afectada reduce en su desempeño laboral, y en consecuencia la productividad de

la institución, es por ello que la OIT recomienda tomar medidas y herramientas reducir los casos de acoso moral.

1.1.2 Realidad del problema a nivel nacional

En el Perú, los últimos diez años ha logrado un crecimiento económico por que se encuentra entre los países que tienen un ingreso medio alto, desde el 2010 , pero que este crecimiento no fue acompañando de la capacidad de tiene el Estado de gastar eficientemente lo que recauda que conlleve aun crecimiento económico y social. El bajo desempeño del Estado, se refleja en la insatisfacción y poca confianza de la población en el Estado como se muestra los datos en el informe del Instituto Nacional de Estadística (INEI), los niveles de satisfacción con la democracia en el Perú se encuentran por debajo del promedio de la región (31% en el Perú versus 39% en promedio en América Latina). Además, aún persisten marcadas desigualdades sociales y territoriales.

Es un reflejo que nuestro país no viene funcionando adecuadamente a pesar que se ha incrementado los recursos, no ha ido acompañado de descentralización de gestión, las limitaciones que se observa en el desempeño del gobierno central se ven reproducidas en todo el país, mejorar las capacidades del Estado para dar respuesta a las necesidades de toda la ciudadanía de acuerdo a su necesidad.

En muchas instituciones públicas, su estructura y funciones como asignación de responsabilidades y agrupamiento de actividades dentro de la entidad, no necesariamente vienen respondiendo a las funciones que tienen que cumplir, ni tampoco a los objetivos a los objetivos fijados dentro del planeamiento estratégico y operativo. Ello puede ser por las estructuras diseñadas de gestión, las relaciones jerárquicas, estamentos poco claros de los procesos de administración pública, también al problema de relaciones interpersonales dentro del campo laboral, como el acoso moral que repercute en el desempeño laboral.

En el Perú, aproximadamente el 47% de los trabajadores ha sido víctima de violencia psicológica laboral, señala el representante de Ministerio De Trabajo-Lima, señalando que "... las denuncias por hostilidad laboral son tan frecuentes como las de despido injustificado"(Casahuillca, R. cita a Peña R. 2016:3).

El problema en nuestro gobierno local se ve reflejado en la Municipalidad Provincial de Huamanga, siendo esta una de las instituciones más criticadas en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores, la insatisfacción en el servicio brindado a la población por atención recibida de los trabajadores. Las acciones de los trabajadores responden a la atención del ciudadano como fin principal, pero es importante considerar que muchos aquellos los factores que son poco visibles que limitan el desempeño adecuadamente dentro de los cargos o puestos donde laboran. A esto se suma el desconocimiento del fenómeno social más común, el acoso moral por los propios trabajadores de la institución o identificándola como algo natural, pero como una forma de violencia poco visibilizado y por ende poco atendido, el acoso moral se puede manifestar a través del ejercicio de violencia física, sexual y psicológica dentro de los espacios donde laboran que limita las oportunidades donde la persona puede crecer y desarrollarse laboralmente, intelectual, y socialmente. Estas acciones que fomentan e institucionalización relaciones violentas que discriminación, el irrespeto y la violación de los derechos fundamentales de las personas.

Generando una limitación en el progreso y la innovación en el seno de la institución pública porque están siendo amenazados por un entorno de desconfianza, estas acciones trae consigo consecuencias negativas porque la motivación y el rendimiento de la persona acosada disminuyen en calidad y en cantidad, que aumenta los riesgos de trabajo, así como el ausentismo porque se ve en la obligación de no asistir para evitar confrontaciones, limitando el trabajo en equipo. Afectando la calidad de servicios que brinda la institución pública a la población.

El problema del acoso moral, abordado por Jorge (2011:6) para entender el Acoso Moral, hay que observarlo como un fenómeno tanto organizacional como individual y que por ser de carácter complejo origina consecuencias en el plano individual y en el colectivo, en éste último plano, tanto en las instituciones como en la sociedad.

1.1.3 Realidad del problema a nivel local

La Municipalidad Provincial de Huamanga, institución que de acuerdo a la Constitución de 1924, en marco de la Ley de Municipalidades de 1822, D.L. No 51, y que después por la Ley Orgánica de Municipalidades No 23853 se considera como Órgano de Gobierno Local.

Actualmente el ámbito de jurisdicción, como Municipalidad Provincial de Huamanga, que está integrado por 16 distritos como comprometido para promover el desarrollo y cumpliendo funciones acorde a la Ley Orgánica de Municipalidades. Sin embargo, como gestión local y pliego es ejercido en distrito capital de Ayacucho, información que fue extraída del portal web de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Las/os trabajadores también forman parte de esta institución que contribuyen a un fin común (visión y misión institucional), como estipula dentro de los documentos de gestión de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Y tienen como visión: Ser una Municipalidad sólida, moderna, reconocida por la población por ser eficiente ágil, que cuenta con el equipo humano competitivo; y como misión ser un gobierno local promotor del desarrollo integral y sostenible de una Huamanga más humana, segura, ordenada, saludable, turística y productiva basado en una gestión municipal, con identidad cultural y de participación vecinal que brinda servicio de calidad, información obtenida del portal web de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Lo que convierte en una institución que busca la realización de la tarea asignadas para cada puesto de trabajo, es decir, genera las relaciones productivas. Es importante considerar que muchas veces por la rutina, cercanía, por compartir un gran parte del día en el trabajo, surgen relaciones amistosas, de compadrazgo, de noviazgo, así como de otras asentadas de manera negativa con sentimientos como la celos, la aspiración de poder, el ansia de figuración, autoridad, intimidación, etc.

En ocasiones, estas relaciones no tienen la atención del cuerpo directivo, las relaciones que pueden perjudicar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, por no ser aspectos directamente relacionados con actividades diarias del trabajo. Es por ello que se da un

funcionamiento laboral anormal dentro del centro de trabajo, lo que puede generar consecuencias trascendentes, evidencia que un problema dentro de la institución.

Y se pueden manifestar con la presencia de estos problemas laborales está conexas con la aparición de ciertas conductas disfuncionales dentro del campo laboral que tiene consecuencias en los propios trabajadores generando un clima laboral tenso, y la insatisfacción del trabajador generando desmotivación que repercute en el funcionamiento de la misma institución ya sea pública o privada, y se podría manifestar la inasistencia, desidia del trabajo, baja de la cantidad y la eficacia del trabajo, poca concentración, incumplimiento de metas y objetivos o fuera del plazo del trabajo a realizar.

Es importante la atención al conjunto de problemas originados a partir de las relaciones negativas que se establecen entre los trabajadores que puedan ser considerados como acoso moral y que tiene efectos negativos en el desempeño laboral.

1.2 Trabajos previos

Como parte de la revisión bibliográfica existente escasa información sobre los trabajos de investigación realizados sobre el acoso moral y el desempeño laboral recientes en instituciones públicas. Pero si hay investigaciones que se han realizado independientemente por cada variable.

1.2.1 Trabajos realizados a nivel internacional

Las investigaciones realizadas a nivel internacional muestra un panorama de manera general que se presentara en la siguientes párrafos.

Álvaro, Cristhina (2017) en su trabajo de fin de grado de la Universidad de Valladolid de España de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación, para obtención del grado de Relaciones laborales y Recursos Humanos, realizada el trabajo de investigación denominada “El acoso laboral en la administración pública” plantea el acoso laboral desde la perspectiva del Derecho. En el caso de que una persona sea sometida a comportamientos que no

sean correctos, lo conveniente sería conocer si estos comportamientos a los que se le está sometiendo es este tipo de violencia, o tan solo es un conflicto laboral aislado. En caso afirmativo, tífico la gravedad de esta conducta para acudir a la protección más acorde para sancionar este comportamiento. La investigación también aborda las concepciones del acoso moral o mobbing, la evolución histórica y normativa del acoso laboral, elementos que configuran el acoso laboral como: 1. el hostigamiento, persecución o violencia psicológica; 2. el carácter intenso de la violencia psicológica. 3. conducta prolongada 4. La finalidad de dañar psíquicamente o moralmente al trabajador para marginarlo de su entorno social. La metodología de investigación es la revisión bibliográfica que permitió un estudio de manera general poniendo de manifiesto las particularidades del acoso laboral en la administración pública. Concluyendo que el acoso laboral es una forma de violencia que vulnera diversos derechos fundamentales de la persona que lo sufre y que también visibiliza es un problema que ocurre con mayores frecuencias en la administración pública que en las empresas privadas, y plantea que dentro de la administración pública no debería tolerar este tipo de conductas, las debería de prevenir y en el caso de que se produzcan proceder a eliminarlas

Azurdia, Diana (2017) trabajo de investigación “Mobbing y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores” para optar el título de licenciada en psicología por la Universal de San Carlos de Guatemala en la Escuela de Ciencias de la Psicología. Plantea su problema desde el auge en las empresas guatemaltecas, siendo cada vez más latente afectando directamente a la empresa, cuatro de diez están padeciendo acoso laboral, situación que afecta directamente al desempeño laboral tanto en mujeres como en varones.

Investigación que se realizó con el objetivo de evaluar el desempeño de los trabajadores que presentan indicadores de acoso laboral para establecer para que establezca parámetros de relación entre las dos variables, y como objetivos específicos identificar la existencia de indicadores de acoso laboral y evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la embajadora de alimentos y bebidas S.A. Para la realización de esta investigación utilizo las técnicas de observación

participativa, entrevista a profundidad y el barómetro de Cisneros en una muestra de 75 trabajadores teniendo como muestra el 1500 como universo y que tuvo como resultados que los trabajadores muestran temor hacer evidente que sufre acoso laboral a perder su empleo y en cuanto a la evaluación del desempeño laboral según los indicadores el 30% de los trabajadores se sienten desmotivados pero que esto no afecta a su desempeño laboral, priorizan mantener su trabajo, las consecuencias se manifiestan en el ámbito personal afectando su estado emocional, física y estabilidad laboral, esto a consecuencia de la falta de regulación y supervisión por parte del estado de generar espacios de propicios. Concluyendo las repercusiones no se hacen visibles en el ámbito del trabajo, sino en el ámbito personal, esto a falta de regulación y supervisión por parte del estado crean un escenario propicio para que se el acoso laboral tomando una actitud pasiva.

La investigación de acoso laboral resalta la importancia de la intervención con la participación de los directivos para las indagaciones y las condiciones de los trabajadores.

Castro, Oman (2017) "Acoso laboral en trabajadores del sector salud: Revisión sistemática" trabajo de investigación en la especialización de Salud Ocupacional en la Universidad del Rosario – Argentina. Trabajo de investigación que identifica el acoso moral como una violencia en el puesto de trabajo que tiene efectos negativos en el bienestar físico y psicológico de las personas que son víctimas, y por consiguiente puede afectar de forma negativa el desempeño laboral.

En esta investigación se hace un análisis desde un enfoque de conflictos de los trabajadores en las organizaciones laborales como consecuencia de pérdida de productividad, tuvo como objetivo de evaluar el impacto del acoso laboral sobre los trabajadores del sector salud y establecer la prevalencia, mediante la identificación y la descripción sistemática de la evidencia científica disponible. Y como metodología fue la revisión sistemática de las publicaciones vigentes entre los años 2008 a 2017 sobre los efectos del acoso laboral en trabajadores en sector de salud, 485 artículos. Y mostro como resultados que el 28.1% al 60%

muestran que la violencia ejercida es la verbal, el acoso sexual en porcentajes como el 1% esto considerando que muchas situaciones de acoso sexual no son denunciados; y evidencio que el acoso laboral en el sector de salud afecta principalmente en mujeres menores de 30 años, esto se evidencio en el desempeño laboral, en estos casos se evidenció un impacto negativo en el desempeño laboral, un posible desencadenante de la depresión y otros problemas de salud.

Cobo, Yolanda (2013) "El mobbing: hacer visible, lo invisible" para obtención del grado de enfermería de la Universidad de Cantabria de España, trabajo de investigación que plantea el acoso moral como un fenómeno complejo que muestra el acoso psicológico, social, ético y jurídico con consecuencias en el ámbito cultural, económico y políticos. La metodología fue la revisión bibliografía sistemática con una muestra de 28 artículos científicos de un total de 153

Investigación que se realizó con el objetivo de profundizar el conocimiento sobre el mobbing para saber detéctalo en el medio laboral y poder afrontar adecuadamente, también describe el concepto del mobbing en la sociedad actual, analizando las causas, el perfil del acosador y las consecuencias del acoso moral en el trabajo que afecta en estado psicológico a la víctima en el espacio laboral. Identifica cinco formas de acoso como: 1. La comunicación con su grupo de pares, 2. La estabilidad de las relaciones laborales, 3. La reputación y la imagen social y laboral de la persona, 4. Salud física y 5. Salud psicológica. También describe estrategias de afrontamiento frente a los casos de acoso moral desde los niveles de organización y prevención desde la víctima.

Un aporte importante de esta investigación son las estrategias de intervención, plantea brindar la informar a los trabajadores puedan como actuar frente a situaciones de acoso, seguir los procedimientos que establecen en la institución como primer paso presentar la queja formal y una denuncia en los canales de reclamación que tiene la institución.

Álvarez, Lorena. Arias, Gleidys. Perez, Iglia (2017) "Acoso laboral a los profesionales de enfermería en Colombia" como parte de la especialización de seguridad y salud en el trabajo en la Universidad de Católica de Manizales de la Facultad de Ciencias de la Salud, con el objetivo de Identificar como se evidencia el acoso laboral a los profesionales de enfermería de Colombia durante el período comprendido entre el 2010 y el 2016. y como objetivos específicos como analizar el impacto del acoso laboral en el desempeño de las funciones del trabajador y los tipos de casos laboral se manifiesta en el área de salud. Con un estudio descriptivo, casos, controles y observaciones, también se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. En esta investigación se manifiesta que la problemática va en aumento y en muchas ocasiones han hecho caso omiso a la normativa, generando un impacto negativo en las funciones del trabajador en el área de salud induciendo a niveles de estrés muy alto en quienes lo experimentan y en mayor intensidad las enfermeras.

En cuanto al desempeño laboral es importante señalar la investigación realizada por Sum, Mónica denominada "Motivación y desempeño laboral" para obtención del grado de licenciada en la Universidad de Rafael Landívar de la Facultad de ciencias humanas en año del 2015, que tiene como objetivo principal establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral administrativa en la empresa de alimentos de Quetzaltenango en Guatemala, considerando también los objetivos específicos como: Establecer el nivel de motivación de los empleados y establecer el grado de desempeño laboral que posee los colaboradores administrativos de Quetzaltenango, fue un tipo de investigación descriptiva y la escala utilizada para medir el desempeño de los colaboradores de la empresa fue el Likert, a través del cuestionario que tuvo 10 ítems, como la escala de Likert, examina sistemáticamente y analiza la conducta humana personal y social en condiciones naturales, y en los ámbitos sociales en condiciones naturales. Busca la resolución de algún problema, o se emplea para alcanzar una meta de conocimiento y concluye con la prueba estandarizada escala de motivaciones psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima, autoconcepto, autodesarrollo, poder,

seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción los resultados.

Ordus, J. (2006) trabajo de investigación denominada “Identificación del Mobbing o acoso laboral en una empresa del sector industrial de Mamonal, en Cartagena”, plantea el problema como una situación de acoso laboral como una violencia que siempre ha existido en los centros de trabajos que va intensificando, generando una situación de que el trabajador víctima se sienta marginado, hostilizado y humillado por sus compañeros o su jefe que nadie está libre de ser víctima de acoso moral que no distingue del nivel cultural, la idiosincrasia popular, el idioma, la religión, el nivel de desarrollo y educacional, el país, su gente, su historia, costumbres y otros parámetros vinculados con el desarrollo humano; puesto que es una pandemia que se ve a todo nivel, afectando a las personas tanto física como moral o psicológicamente, comenzando por hechos insignificantes, que pasan casi inadvertidos, hasta llegar al verdadero terror en el ambiente laboral. investigación que se realizó con el objetivo de identificar el fenómeno del acoso laboral o mobbing, de la empresa en el sector industrial de la ciudad de Cartagena. A través de una investigación mixta (cualitativa y cuantitativa) le permitió hallar que en la investigación , la constatación del fenómeno mobbing dentro de la unidad de la empresa industrial teniendo una muestra de veinte personas encuestadas y tuvo como resultado el 85% presentó algún tipo de acoso moderado reflejado en el área laboral, el 10% evidenció fuerte acoso y solo el 5% manifestó no haberlo padecido nunca, cifras que muestran un clima laboral se expuesta al acoso moral, a través de fuertes tensiones y presiones que generan un ambiente tenso y preocupante por el deterioro de las relaciones interpersonales de los trabajadores.

La investigación realiza por Julissa Morales (2014), en Puerto Rico para la obtención del doctorado en la Universidad de León, denominado “Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico, 2014”. Con los objetivos de indagar sobre los factores motivacionales que exacerbaban el

acoso psicológico laboral, indagar factores ambientales que exacerbaban la Educación de Puerto Rico maneja las situaciones de acoso laboral en los maestros y también indagar si los maestros manejan adecuadamente el acoso psicológico laboral, para contrastar cuatro hipótesis: H1: El maestro afectado por el acoso psicológico laboral tendrá disminución del rendimiento laboral en su área de trabajo, H2: El clima organizacional tenso o negativo predispone el acoso psicológico laboral, H3: El clima organizacional tenso o negativo es un factor que impide una disminución en el rendimiento laboral de los maestros, H4: Desconocimiento sobre el protocolo de acoso psicológico laboral impide al maestro afrontar una situación que le afectara a su rendimiento laboral. El método utilizado para investigación cuestionarios aplicados a 202 maestros, se utilizó un muestreo no probabilístico.

Las conclusiones de la investigación fueron que los maestros afectados por el acoso psicológico laboral disminuyen su rendimiento laboral, y que un clima organizacional negativo o tenso hace mayor la predisposición al acoso psicológico laboral entre los maestros también disminuye cuando el clima organizacional es tenso o negativo. Por el contrario, cuanto más sano es el clima menor es la percepción de la disminución del rendimiento por parte del educador. (Morales, J. 2014: 200)

Martin, M. y Pérez, S. (2002) "El acoso moral: La construcción social de un fenómeno", revista de relaciones laborales, trabajo realizado en España, donde hace un análisis desde diversas perspectivas como el tratamiento jurídico del problema y la insuficiencia del marco normativo que atienda el problema, también hace un análisis desde el punto de vista sociológico del acoso moral en el trabajo y se enfoca en la gran variedad de situaciones motivos y consecuencias como relación de jerarquías identifica cuatro tipos de acoso moral, el primero es el acoso por motivos económicos, el segundo el acoso como represión, el tercero el acoso malicioso y el cuarto el acoso de un superior poco hábil. Los primeros tienen como objetivo que él o la trabajador/a renuncie voluntariamente la empresa, evadiendo así el despido; las particularidades están en el perfil de las víctimas. También menciona que el acoso moral por intereses económicos se dirige sobre los trabajadores antiguos.

Realiza una explicación sobre el aumento de los del acoso moral en el trabajo por motivos de propaganda o información sobre el tema y discusión en los medios de comunicación han permitido que muchos casos se denuncien. Y describe e identifica el fenómeno así como las consecuencias psicológicas que genera en las víctimas y como este tema es abordado a través de los medios de comunicación.

Gutiérrez, E. (2010) realizó el trabajo de investigación denominado “El acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral”, en una organización educativa y otra en salud, para la obtención del grado de doctor en Administración en la Universidad Autónoma de Queretaro, Mexico. Para esta investigación se consideraron el muestreo no pirolística y se aplicó la encuesta a 421 personas en mujeres y varones, a través a través de ello se dio cuenta que si existe acoso psicológico en el trabajo en las diferentes organizaciones en diferentes proporciones, logrando identificar que en las instituciones privadas y públicas que los trabajadores que consideran que el acoso laboral si afecta al clima organizacional.

Esta investigación marca una diferencia con la teoría específicamente con el de Hirigoyen (2001) donde se dio mayor acoso en mujeres que hombres. En estudio de hombres (promedio 0.390) resulta mayor acoso laboral que las mujeres (0.316) aunque fue mínima la diferencia si se presentó como lo muestran los resultados. En esta investigación menciona que el acoso laboral no está determinado por el género sino que puede darse tanto en hombres como en mujeres. (Gutiérrez, E. 2010: 292)

Carvajal, j. y Orozco y Dávila, C. (2013) escriben el trabajo de investigación denominado “Mobbing o acoso laboral: Revisión del tema en Colombia”, con el objetivo de Con el objetivo de explorar los estudios sobre mobbing o acoso laboral en Colombia, presenta una revisión sistemática en la que se muestra la descripción del fenómeno en las organizaciones de varios sectores de actividad y de varias regiones, desarrollados desde la perspectiva cualitativa.

1.2.2 Trabajos previos a nivel nacional

Una de las investigaciones importantes que tiene varios autores como Garriques, S, Mujica, M, Moran, P. Quispe, C. Vega, G. el años 2012, en la Universidad de Ciencias Aplicadas de Perú del postgrado para la obtención del diploma y título de master en Dirección Estratégica del Factor Humano, investigación denominada “Mobbing: Alcances del concepto, aproximaciones a su presencia en nuestro medio y propuestas para prevenir, detectar y afrontarlo en las organizaciones”, este trabajo muestra los principales conceptos del acoso laboral o mobbing recogidos de libros y artículos sobre el tema, algunos fragmentos de casos reales que ilustran el fenómeno, un estudio de incidencia del fenómeno dentro de empresas de los sectores de manufactura, telecomunicaciones, educación, estatal, servicios y actividades extractivas, entre otras y algunos planteamientos respecto a cómo detectarlo, manejarlo, prevenirlo a nivel personal, organizacional y del país en general.

La investigación realiza en la Universidad Cesar Vallejo, en la Facultad de Humanidades, Terrones Stephania presenta la investigación denominada “Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017”, para la obtención del título profesional, esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Mobbing y satisfacción laboral en los Teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima 2017. Se sustenta en la necesidad de conocer el estado psicológico laboral actual de los trabajadores dentro de una organización, siendo el Mobbing y la Satisfacción laboral los factores relevantes; así como, temas de interés para la comunidad laboral. En este caso, dirigido al personal operativo de un Call Center el cual no ha sido muy investigado en estos aspectos a nivel nacional; cada vez que, se realizan investigaciones es solo sobre el acoso en general, mas no investigaciones acerca de lo que lo ocasiona o lo mantiene hasta la actualidad viéndose en cada año un incremento de dicho problema. Desde un enfoque cuantitativo de nivel aplicativo con diseño descriptivo, y se utiliza la técnica de la encuesta que fue aplicada a una muestra de 321. Y se concluyó que existe una correlación significativa inversa entre el mobbing y la satisfacción laboral de los trabajadores del call center del distrito del cercado de lima. Esto

indica que a mayor acoso que reciba el trabajador menor satisfecho estará en su puesto de trabajo, la existencia de la relación entre mobbing y los factores de satisfacción laboral identifico que hay una relación inversa significativa entre la puntuación total de Mobbing y los factores de Satisfacción Laboral.

Vásquez, Jeymy (2015) “Propiedades Psicométricas de la Escala de Acoso Laboral” para obtener la licenciatura de profesional en psicología en la Universidad Peruana Unión de la Facultad de Ciencias de la Salud. Plantea que en todo el mundo la violencia en el trabajo se ha incrementado de manera insospechada, generando pérdidas económicas.

con el objetivo de determinar las propiedades psicométricas de la Escala de Acoso Laboral y como objetivos específicos de Establecer la validez del contenido de la escala, calcular la fiabilidad de la escala de acoso laboral mobbing, determinar la validez del constructo de la escala de acoso laboral mobbing. Con un diseño de investigación no experimental de carácter transversal, con una población de 132 (85 mujeres y 38 varones) en nueve colegios del departamento de Lima, validando y concluyendo que las escalas de acoso laboral alcanza niveles adecuados de significación estadística. Siendo útil para: 1. Detectar el nivel de acoso laboral mobbing en las posteriores intervenciones psico laborales, hacia los jefes y los subordinados, 2. Como instrumento de investigación ya sea para determinar si existe acoso laboral mobbing en el centro de trabajo en correlación con varios factores debido a sus valores psicométricos de especificidad conceptual y consistencia interna, 3. Como instrumento de intervención preventiva inmediata.

Laucata, Erick (2017) “El mobbing en obreros de construcción de LIMA metropolitana” para optar el título profesional en Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, con el objetivo de desarrollar la definición del mobbing en el área de construcción civil, reconocer las causas, tácticas y factores que ayuden a identificar situaciones de acoso en los espacios laborales. Utilizando la técnica de la entrevista semi estructurada en una muestra de 30 obreros. Con resultados de que 10 de los participantes consideran que existe agresiones verbales, 2 percibían agresiones

verbales como físicas, Asimismo, ocho de los participantes afirmaron que el Mobbing puede ser caracterizado por la intención de hacer sentir mal a la víctima, 5 creen que son excesos de comportamiento, 4 un ataque a la tranquilidad, 3 como interferencia del trabajo y 5 como desprestigio ante los compañeros.

Morales, Rosa (2017) "Acoso laboral y depresión en docentes de ambos sexos del nivel secundario del distrito de Puente Piedra, 2017" investigación que se realizó para obtener el título profesional de licenciado en psicología en la universidad Cesar Vallejo en la Región de Lima, que tuvo como objetivo comprobar la correlación que existe entre acoso laboral y depresión en docentes, de ambos sexos, del nivel secundario de las Instituciones Educativas de Puente Piedra. Metodología de estudio fue descriptivo que tuvo como muestra 313 docentes, aplicando el cuestionario de hostigamiento psicológico laboral, para buscar contrastar la hipótesis general: Existe una correlación positiva y significativa entre el Acoso Laboral y la depresión en los docentes de ambos sexos del nivel secundario del distrito de Puente Piedra. Y las hipótesis específicas: H1: Existen diferencias significativas entre el Acoso Laboral en los docentes de ambos sexos, H2: Existen diferencias significativas entre la Depresión en los docentes, H3: Existe una relación positiva entre los factores del Acoso Laboral y las dimensiones de la Depresión en los docentes. Como resultados tuvo la existencia relación positiva y significativa entre el acoso laboral y la depresión en docentes, Existe un nivel promedio en el 54.1% de la muestra en acoso laboral y un nivel promedio en el 43.6% de la variable depresión, mostrando que no hay una diferencias significativas por sexos y mostrando como el nivel más alto de acoso laboral es de desprestigiar a la persona ante sus compañeros, y el nivel más elevado de trastorno fisiológico y la dimensión con un nivel más bajo es de trastornos psicomotores.

Chullo, Andrea y Taco, Coaguila (2016) "Clima laboral y acoso laboral en los trabajadores de una cadena de pizzerías - Arequipa 2016" para la obtención del título profesional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa de la Escuela de Formación Profesional de Psicología. Con el objetivo general de Determinarla relación entre clima laboral y el acoso Laboral de los trabajadores operativos de una cadena de pizzería de Arequipa. Y como objetivos específicos

de: O1: identificar el clima laboral por factores en los trabajadores, O2: Describir los niveles de presencia, intensidad y percepción del Acoso Laboral. Metodología: es de tipo descriptiva correlacionar y transversal. Resultados, se encontró una relación significativa entre clima laboral y acoso laboral hallamos que existe una relación estadísticamente significativa entre la presencia de acoso laboral ($r = -0.321$; $p < 0.05$) y la intensidad del mismo ($r = -0.402$; $p < 0.05$) con el clima laboral; en ambos casos la relación es inversa, lo que nos indica que una mayor presencia e intensidad del acoso laboral se relaciona con clima laboral desfavorable. De la misma forma tanto la presencia como la intensidad del acoso laboral se relacionan inversamente con las dimensiones del clima laboral como son la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales. Chullo, Andrea y Taco, Coaguila (2016: 77).

Y se concluyó respecto a las variables, que en primera que es el clima laboral, presenta un nivel favorable con respecto a su ambiente laboral y en función relacionados con posibilidades de realización personal, y respeto al acoso laboral, se encontró que en cuanto al indicador de violencia en el ámbito laboral, la mayoría de los trabajadores perciben violencia en un nivel alto.

Del Castillo, Anghela (2016) “Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 en la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz” Universidad Cesar Vallejo, para la obtención del grado de licenciatura de Psicología, con el objetivo de Determinar las propiedades psicométricas del Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo LIPT – 60 en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz, y objetivos específicos de adaptación lingüística del Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo LIPT 60, identificar el índice de homogeneidad mediante la correlación ítem – test corregido del Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo LIPT – 60 en los trabajadores y establecer la validez de constructo mediante la técnica del análisis factorial confirmatorio del Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo LIPT – 60 (Del castillo.2016: 33) es un diseño psicométricas porque determina las propiedades psicométricas del instrumento ya elaborados, técnica de evaluación psicométrico (encuesta) aplicado a 435 trabajadores (140 mujeres y 295 varones) y tuvo como conclusiones que

determinó las propiedades psicométricas del Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo LIPT – 60; hallándose la validez de constructo, la confiabilidad por consistencia interna y los baremos percentilares en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz.

Cachay, Carolina (2015) “Mobbing: Rendimiento Laboral en la Municipalidad distrital de Sauce 2015”, en la Universidad de Cesar Vallejo en la Facultad de Ciencias administrativas Empresariales para obtención del título profesional, con el objetivo de determinar la relación existente entre el mobbing y el rendimiento laboral, considerando los indicadores de: hostigamiento psicológico contra una persona, carácter intensivo de hostigamiento, daño moralmente del trabajador, para medir su desempeño laboral considera los indicadores de responsabilidad, desafío y conflictos entre trabajadores, investigación descriptiva correlacional utilizando la teoría de Kahale y Gonzales, con una muestra de 25 trabajadores y se utilizó el instrumento de la encuesta donde mostro que los casos de acoso laboral ha generado la disminución de rendimiento de laboral, es decir que existe una relación significativamente inversa entre ambas variables.

Es importante señalar el trabajo de investigación de la compañera de la Universidad Cesar Vallejo para la obtención del grado de magíster en Gestión de los servicios de salud, “Mobbing y desempeño laboral en profesionales de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015”. En el Hospital Regional de Ayacucho, se han deteriorado las relaciones interpersonales entre el estamento directivo y los profesionales de obstetricia que buscan la reivindicación de sus derechos y el acceso a espacios laborales que por años estuvieron a su cargo. En este proceso de lucha gremial, son frecuentes los enfrentamientos con los directivos y como respuesta, la amenaza de separación o el despido de la institución. Por ello surge la investigación con el objetivo de conocer la relación entre el mobbing y desempeño laboral, planteando la hipótesis general: El mobbing se relaciona inversamente con el desempeño laboral en profesionales de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015. Con respecto a la metodología, el tipo de investigación fue no experimental con diseño transversal correlacional. La población estuvo constituida por 45 profesionales de obstetricia

del Hospital Regional de Ayacucho, aplicando la escala de mobbing y escala de desempeño laboral. El Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman fue el estadígrafo de contraste de las hipótesis, con la aplicación del Software IBM-SPSS. Los resultados de la investigación determinaron que entre los profesionales de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, el 15,6% no reportó mobbing y la totalidad presentó un desempeño laboral bueno. El 28,9% reporta mobbing y predominó en 26,7% el desempeño laboral malo. Se deduce que a mayor exposición al mobbing es menor el desempeño laboral. En conclusión, según el Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman, el mobbing se relaciona inversamente con el desempeño laboral en profesionales de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015.

Otra investigación que es importante mencionar esta realizado en la Universidad del Centro del Perú, en Huancayo, de la señorita Casahuilca, Rosa para la obtención del título profesional de licenciada en Trabajo Social, investigación denominada “Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores el Centro de Salud Chilca- 2015”, con el objetivo de comprobar cuál es la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores, a través de la investigación básica o pura que permitió conocer, comprender y describir la relación existente entre el mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca. Para medición de esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del cuestionario aplicado a 61 trabajadores, este trabajo de investigación presento como resultado que el 95% de los trabajadores aceptan que el desempeño laboral es medio, y concluyendo que la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca es significativa e inversa, donde a mayor presencia de mobbing o acoso laboral se evidencia menor desempeño laboral y a menor presencia de mobbing o acoso laboral se incrementaría el desempeño laboral, también menciona que las formas más comunes del mobbing que se presenta en el Centro de Salud de Chilca es: el acoso moral horizontal, se presentar en hostigamiento entre colegas que suele ser el más frecuente, seguido del ascendente caracterizado por el hostigamiento del personal supeditado hacia los directores de áreas o direcciones.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Para el desarrollo de investigación se consideró las teorías que dan origen a las concepciones que nos permiten los conocimientos necesarios para el desarrollo de la investigación.

1.3.1 Teorías de acoso moral

A. Teoría de conflicto de Hellriegel Sculum y Woodman – 1990

Esta teoría sostiene que el surgimiento de conflictos dentro de las organizaciones común y que indica una necesidad como un hecho diario, para que los resultados sean constructivos, y consideran cinco niveles de conflictos como los intrapersonales, interpersonales, intergrupales e interorganizacional.

Nos enfocaremos en el nivel intrapersonal e intergrupales, las que están relacionadas directamente con las situaciones de acoso moral en los espacios laborales, porque gran parte de los conflictos interpersonales graves ocurren en el lugar de trabajo debido a las decisiones cotidianas a problemas con otras personas.

Según esta teoría, las relaciones conflictivas intrapersonales, ocurren en espacios internos de una persona y consisten en alguna forma de conflicto de metas, cognoscitivo o afectivo, cuyos resultados son tensiones y frustraciones internas. (Casahuilca. R. 2016:30)

Por otro lado, las relaciones conflictivas interpersonales concierne a dos o más personas donde se percibe que las conductas son antagónicas e incompatibles que puede ocasionar relaciones hostiles entre compañeros de trabajo, hasta el punto de la renuncia de la persona acosada.

Esta teoría plantea que el agresor no acosa a su víctima por recreación, sino más bien menciona que el agresor está afectado por algo que no ha podido resolver y utilizando el acoso como un medio de expresar, generando así un conflicto

interpersonal, que si no es atendido genera un ambiente tenso que genera problemas psicológicos en el trabajo.

B. Teoría de poder en las organizaciones

Esta teoría planteada por Robbins en 1999, en el proceso de subsistencia de los seres humanos se ha agrupado, entendido como un proceso natural, y que este agrupamiento que genera influencias de unos con otros para sus comportamientos, y que en cierta medida se produce dependencia de algunos, y otorga cierto poder que se clasifican en poder: coercitivo, de recompensa, legítimo experto y de referencia, según las características que muestren.

Y en relación del acoso moral que influye en el desempeño laboral se considera el poder coercitivo que genera una situación de violencia basado en el temor y desvaloración del personal dentro de su centro de labores, este poder puede estar representado con amenazas de herir, intimidar, humillar o hacer daño y para las personas dependientes es difícil de controlarlo, como también lo manifiesta Robbins (1999:397) la aplicación o la intimidación a través de la aplicación de sanciones físicas como la imposición de castigos, la generación de frustración, mediante la restricción de movimientos o el control por la fuerza de las necesidades básicas psicológicas o de seguridad.

Es común que estas situaciones ocurran en los de trabajo exista la relación de jerarquía, estructura formal donde se muestra uno de las relaciones de poder a través del poder legítimo, este incluye un aserie de amenazas y recompensa, esto se muestra que el que ejerce violencia aprovecha su posición para acosar moralmente y que este lo recompense por ello, las formas como se va ejerciendo el poder dentro de un espacio laboral no siempre es de manera violenta sino también aprovechan relación de amistad, acciones que influyen en el desempeño laboral de la persona.

1.3.2 Teorías de desempeño laboral

Para el estudio del desempeño laboral existe una vasta información que se a escrito, ello se mencionara algunos importantes que contribuirán al estudio de investigación.

1.3.2.1 Teoría motivacional del desempeño laboral de Douglas McGregor

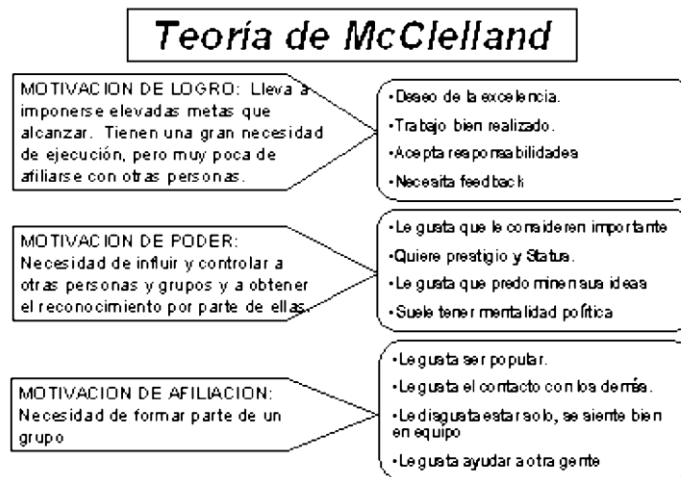
Esta teoría plantea por Douglas McGregor pretende relacionar las acciones del gerente sobre las acciones de los empleados, todo gerente tiene al mando un conjunto de personas a su cargo, a esta relación o teoría se le conoce como la Teoría X y la Teoría Y, el primero tiene una visión pésima entre la relación del hombre con el trabajo, y que las personas trabajan solo por el dinero que no fuera por ello no trabajarían y no se identifican con ninguna organización, carecen de aptitudes para el trabajo y se resisten al cambio. Mientras que la segunda teoría es más optimista, donde contradice a la primera teoría y plantea que las personas disfrutan de su trabajo, es una forma de realización del hombre porque un trabajo que cubra con sus expectativas, de acuerdo a sus ambiciones y que están dispuestos a asumir nuevos retos y se identifican totalmente con la organización al que pertenecen.

En relación a estas dos teorías, el gerente tiene la tarea de una autocrítica para direccionar las conductas de las personas que se encuentran la teoría X a través de incentivos o en algunos casos castigos que permita un cambio en su predisposición de su trabajo. En cambio una gerente en la Teoría Y tendrá que desarrollar un dirección democrática o participativa y que ofrecerá oportunidades para los trabajadores en su centro de labor.

1.3.2.2 Teoría de McClelland

La teoría de David McClelland, es más conocida como la teoriza de las tres necesidades, donde el individuo ha logrado satisfacer sus necesidades, dentro estas se encuentra la motivación del logro, donde explica que una de las grandes realizaciones o satisfacciones del individuo está el trabajo bien realizado o que acepte responsabilidades, esto se relaciona con el desempeño laboral para investigación, como se, muestra en la cuadro de imagen.

Imagen 01: cuadro que explica la teoría de McClelland



Fuente: Imagen de Rodriguez. M, Bonilla, R. 2007: 11

1.3.2.3 Teoría de Herzberg

Frederick Irving Herzberg, psicólogo que aportó en la gestión administrativa empresas, quien ha escrito sobre el enriquecimiento de laboral y la teoría de la higiene, y plantea dos factores importantes de la higiene y la motivación; la primera hace referencia a los factores externos al entorno del trabajador como los beneficios que obtiene de brindar sus servicios en estos factores es importante señalar que es en donde se dan las relaciones con los compañeros de trabajo y dar las condiciones necesarias para la persona se desenvuelva adecuadamente en su trabajo, y que si esta se ve afectada influirá en la motivación para un óptimo desempeño laboral, en el segundo factor hace referencia a las características del propio trabajador como el desarrollo de sus capacidades como el desarrollo personal que puedan ser usadas para el desempeño laboral.

1.3.2.4 Teorías de Meyers

En esta teoría el autor plantea dos diferencias que buscan en la motivación en las órdenes dadas por sus superiores, y la otra se centra en que su motivación se encuentra a través de la delegación de las responsabilidades, tareas que corresponden a su puesto de trabajo para motivar su desempeño laboral.

1.3.2.5 Teoría de Abraham Harold Maslow

Esta teoría fue planteada por el psicólogo del mismo nombre Abraham H. Maslow, uno de los exponentes de la psicología humanista, en su obra titulada “Una teoría titulada Una teoría sobre la motivación”, en este libro expone la motivación del hombre en la búsqueda de la motivación de la autorrealización y auto actualización, de acuerdo a sus necesidades básicas o fisiológicas y deseos que para conseguirlo realiza una serie de acciones. Esto se ve plasmado en la pirámide que tiene cinco niveles.

Como lo describe Rodriguez. M, Bonilla, R. en su libro Motivación en el mundo del trabajo.

1. **Necesidades fisiológicas:** son las necesidades básicas para subsistencia de la persona como la alimentación, vestimenta y una vivienda por su seguridad.
2. **Necesidades de seguridad y protección:** Estas necesidades están en segundo nivel porque están después de las de primer nivel, se centra en la seguridad familiar, moral, física, salud, empleo y de propiedad.
3. **Necesidades de afiliación y afecto:** Estas se encuentran el tercer nivel, considera el desarrollo afectivo de la persona como: la aceptación, participación y asociación.
4. **Necesidades de estima:** Son necesidades del cuarto nivel, se hace referencia a dos estimas; la primera estima alta que considera en relación a uno mismo como el respeto, la libertad, la confianza y la independencia de la misma persona, y la segunda es la estima baja que se manifiesta en relación con los demás, lo que esperas de tu entorno como el aprecio y la buena reputación.
5. **Autorrealización o autoactualización:** Es el ultimo nivel que también es conocido como motivación de crecimiento, necesidad de ser o autorrealización. Es una necesidad psicológica, donde la persona busca satisfacer en el sentido valido de la vida a través del desarrollo de sus potencialidades en la realización de un trabajo, a este nivel se llega cuando las necesidades anteriores están satisfechas.

1.3.3 Definición de la variable: Acoso moral

La Dirección de Trabajo de Chile (2007:6) define el acoso moral como una conducta desmedida, consiente y premeditada, realizada de forma repetitiva, que transgrede la dignidad o la integridad psicológica o física de un trabajador o trabajadora. Asimismo lo denominan como el acoso psicológico o psicoterror laboral.

Se debe considerar que el acoso moral es un término que también es denominado como mobbing, que el más utilizado, como menciona en su tesis para obtener el título de aboga Liz Trujillo quien menciona, que cuando se investiga el problema de acoso moral en el campo laboral se identifica una falta de consenso en una definición a nivel internacional o nacional. Existe una gran complejidad de términos que se han utilizado para definir el del hostigamiento laboral; Mobbing es la expresión más utilizada, siendo comúnmente aceptada” (Trujillo, S. 2014:46) dando un aporte jurídico y sobre los vacíos legales que existen en la normativa peruana y propone que sería importante la considerar una conducta delictiva de este hecho, pues se debe teniendo en cuenta las consideraciones de los menoscabos y maltratos que tienen como consecuencias secuelas de esta conducta negativa, las responsabilidades legales a los directivos de los órganos superiores que hayan consentido el acoso moral, como autores por desatención o negligencia del hecho. Sin duda un gran aporte porque considera las consecuencias que pueda que genera a la víctima.

También considerado como el acoso psicológico en el trabajo tiene por objetivo la destrucción moral de la víctima con el fin de excluirla y es llevado a cabo por una persona que tiene el papel de perseguidor, investido de autoridad y carisma. (Garriques, S. Mujica, M. Moran,P. Quispe, C. 2012:10)

Para Mendoza (2015) el acoso moral es considerado como conductas, actos o descuidos frecuentes hechas sobre uno o más trabajadores por parte de sus compañeros, superiores o inferiores jerárquicos, que tienen como objetivo transgredir su dignidad e integridad y crear un ambiente de persuasión, hostil, degradante, humillante o degradante, vulenre sus condiciones de trabajo o la continuidad del vínculo laboral

La particularidad del estrés laboral se presenta en la particularidad que no ocurre solo por el la relación con su desempeño laboral o la organización de la institución, sino que tiene causas en la relaciones interpersonales que se establecen dentro de institución entre trabajadores.

Para (Hirigoyen M. 1990, 42) puntualiza el acoso moral como cualquier expresión de conducta arbitraria y, especialmente, las conductas, palabras, actos, gestos y escritos que puedan vulnerar a la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo. Esta definición pudo realizar a través de la investigación realizada en Suecia en 1990, y puedo concluir que el 3.5% de asalariados suecos eran víctimas de acoso. En la misma época se estimó que el 15% de los suicidios es debido al mobbing.

Como también para el psicólogo alemán Heinz Leymann, quien en los años ochenta introdujo el concepto de mobbing para definir las formas nocivas de acoso en los espacios donde se labora.

Conductas reiteradas y persistentes en el tiempo que vulneran y violentan la dignidad de la persona desde desvaloración de las capacidades del trabajador, desbordamiento por asignación de tareas irrealizable. (Leymann, H.1996:26)

Conductas reiteradas de hostilidad frecuente por compañeros o superiores dentro de espacios laborales que atenta contra la dignidad de la persona a través de la desvaloración de las capacidades del personal y la recarga de tareas dentro del centro de trabajo, y se puede analizar como un problema generador de estrés, y que afectan en el rendimiento del trabajador o trabajadora, como consecuencias psicológicas.

1.3.3.1 Tipos de acoso moral

Muchos autores como Blancas Bustamante, Liz Trujillo en otros hay dividido el acoso moral en dos tipos:

1.3.3.1.1. Acoso vertical ascendente

Desde la posición del agresor o acosador desempeña un tiene el cargo de jefe o autoridad, la víctima está subordinada esta persona y le pone en desventaja frente a ella, esta situación permite que el jefe aproveche de manera abusiva, desmesurada y perversa su poder, para amenazar, insultar, aislar o privarle de información para perjudicarlo en su puesto trabajo y en su desempeño laboral.

1.3.3.1.2 Acoso horizontal

El acoso moral se produce entre trabajadores que tienen la misma jerarquía, y que en la mayoría de las veces suele producirse que un grupo de personas contra un trabajador, que tratan de imponer el cumplimiento de las normas implícitas fijadas por la mayoría.

1.3.4 Dimensiones del acoso moral

Para la presente investigación se consideró la definición de Leymann (1996) quien considera el acoso moral como conductas reiteradas de hostilidad frecuente por compañeros o superiores dentro de espacios laborales que atenta contra la dignidad de la persona a través de la desvaloración de las capacidades del personal y la recarga de tareas dentro del centro de trabajo, que tiene como consecuencias en el desempeño laboral de la víctima.

A continuación se definirá las dimensiones que se investigaran:

1.3.4.1 Dimensión1: Afectación a la dignidad de la persona

La dignidad considera como un persona como superior a la los seres irracionales, y el respeto a la dignidad humana como fin superior de protección como lo define Trujillo en su tesis, menciona que la dignidad humana, es la principal y se dirige al reconocimiento y a la afirmación de la dimensión trascendente y moral del ser humano. Es importante garantizar y proteger la dignidad.

La dignidad de la persona en el centro de labores puede verse vulnerada cuando existe un control excesivo de las acciones que viene realizando el trabajador, cuando le atribuyen conductas ilícitas o no éticas a fin de perjudicarlo, o cuando le limitan malintencionadamente a ascensos, cuando difunden rumores sobre la persona a fin de perjudicarlo.

1.3.4.2 Dimensión 2: Desvaloración de capacidades del personal de trabajo

Las dinámicas grupales de la organización que constituyen sistemas así como del grupo o clase que observa el acoso moral.

Para Páres (sf) Es indispensable el carácter amoral del acoso el que demuestra el acoso moral en contraposición de la palabra acoso psicológico. El concepto de acoso psicológico contiene el maltrato a nivel psíquico respecto a las capacidades del personal, también menciona que el acoso hay una degeneración de las relaciones, ya que los acosadores y cómplices actúan de una forma dañina contra la víctima, con acciones verdaderamente crueles y que contrarias a toda moral; pero ese acoso contra la víctima asimismo de ser un acto deshonesto y de dañarla psíquicamente tiene consecuencias como el declive de su estado moral.

Podemos referir que son conductas dirigidas a disminuir la práctica profesional de la persona. Que incluyen las demandas de trabajos para los que la persona no es competente, o que requieren una calificación menor que la poseída por la víctima, solicitándole tareas contrarias o que van en contra de sus principios morales.

Esta se puede manifestar a través menosprecio profesionalmente y desvaloración del trabajo, modificación de trabajo, distorsión de opiniones y llegar a acusaciones de incumplimiento.

1.3.4.3 Dimensión 3: Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables

Conciernen todas aquellas conductas que están dirigidas a la víctima con el fin de desestabilizar emocionalmente a la persona, estas se pueden manifestar cuando se asignan tareas por debajo de su capacidad profesional, cuando le fuerzan a realizar trabajos contra sus principios o cuando le asignan trabajos que ponga en peligro su salud.

1.3.5 Definición de la variable: Desempeño laboral

Araujo y Leal (2007) cita a Chiavenato (2002), quien puntualiza el desempeño laboral como la actividad eficiente del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo como una gran labor y satisfacción laboral.

Según Stoner (1994), define el desempeño laboral como el modo cómo los miembros de la organización trabajan competentemente, para lograr metas comunes, sujeto a las reglas básicas determinadas con anterioridad.

Los autores Quintero, A. y Farías 2008, p.36, plantean otra serie de peculiaridades individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que se interrelacionan con la ambiente del trabajo y de la organización para promover comportamientos que pueden no afectar resultados.

En cuanto a la evaluación del desempeño, Mejía (2012:10) cita a Aguirre (2000), para quien es un procedimiento sistemático y estructural que se utiliza para medir, evaluar e influir sobre las particularidades, conductas y resultados que involucran con el trabajo, así como el grado de ausencia, con el fin de revelar en qué medida es fructífero el empleado, y así podrá optimizar su rendimiento futuro. El análisis de efectos del acoso moral del acoso moral el de desempeño de los empleados y las causas del mismo, de ello la importancia de evaluar el desempeño continuamente de manera anual, debe ser sistemático para garantizar la objetividad de la evaluación, pero dando a conocer sobre el proceso de evaluación al trabajador, es

importante que la evaluación tenga información detallada, también tiene que ser orgánico porque todos los trabajadores tienen que ser evaluados, para la evaluación considera hacer en cascada, ósea de jerárquicamente, considerando las actuaciones del evaluador durante el tiempo a fin de optimar el desempeño mediante el reconocimiento del tiempo, tiene que ser integrador para identificar las debilidades y mejorar. Y finalmente Para que al final del proceso de evaluación todos hayan sido evaluados por personas de la misma institución y mejorar el desempeño futuro a fin de que cada vez se integre más a la organización.

Se puede concluir el desempeño laboral considera toda la actividades como la responsabilidad, iniciativa, la motivación, y las relaciones interpersonales generado un ambiente de trabajo eficaz que se debe orientar a los resultados para el logro de las metas y objetivos de la institución.

1.3.5.1 Dimensiones del desempeño laboral

Para medir el desempeño laboral en relación al acoso moral de los trabajadores, se considera cinco dimensiones como la los resultados, responsabilidad, motivación, iniciativa y la relaciones interpersonales.

1.3.5.1.1 Dimensión 1: Orientado a resultados

Las acciones orientadas a los resultados, radica en facilitar a las instituciones públicas la dirección efectiva e integrada, a su valor público con el objetivo de optimizar su desempeño laboral de manera eficiencia, efectividad y eficacia.

Una de las competencias importantes de cada trabajador es la organización en base a los resultados, lo que se quiere es que la persona este orienta a resultados que aportan a mejora de la institución, el trabajador incorpora métodos y desarrolla características personales que contribuyen al logro de las mestas institucionales. Este indicador permite medir el desempeño de cada trabajador, quien a través juega un rol importante en el proceso de mejora del trabajo a través del uso de herramientas de trabajo, y la resolución de obstáculos para el logro del objetivo de la institución.

1.3.5.1.2 Dimensión 2: Motivación

La relación entre productividad / rendimiento del trabajador y el clima laboral, es importante señalar la motivación del trabajador dentro de la institución, esta puede definirse como la disposición interna o el querer algo de una persona, estas pueden estar influidas de las razones o motivaciones dentro del ámbito personal y laboral . La motivación son un conjunto de acciones que se ve reflejado en la persona para el desarrollo de una actividad, y se ve el interés de la persona de realizar el trabajo. Es importante incentivar generando condiciones adecuadas para trabajar donde tenga la posibilidad de ascensos o promociones que mejore su situación laboral, por ello el personal directivo de la institución de saber generar motivación laboral competitiva y considerando que los condiciones que motivan a los trabajadores van modificando en el tiempo, cambian en la medida que el sujeto va satisfaciendo sus necesidades y deseos. Incentivos de motivación externa son: remuneración, reconocimiento dentro de la empresa, compromiso en el trabajo y reconocimiento social.

1.3.5.1.3 Dimensión 3: de responsabilidad

Ser responsable significa ser capaz de responder y saber actuar ante diferentes disyuntivas que se presentan.

Según Rubio (s.f), el ambiente laboral es un factor de suma importancia para generar condiciones de un buen desempeño y se cumpla con la productividad, de lo contrario esto puede generar consecuencias negativas a la institución que genere un bajo rendimiento.

Madrigal (2009) describe la responsabilidad como elemento importante que permita que los esfuerzos de las personas al cumplimiento del trabajo encomendado dentro de la institución, a través de esfuerzos que canalicen la energía, y la conducta de los trabajadores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios trabajadores.

1.3.5.1.4 Dimensión 4: Iniciativa

Es la actitud del trabajador en decidir de forma autónoma en confianza con su habilidad y su competencia para mejorar su desempeño laboral.

El predisponían del trabajador sin que lo solicite, cuando participa con entusiasmo y atención a las reuniones del trabajo, también está presto al trabajo en equipo para el logro de los objetivos.

1.3.5.1.5 Dimensión 5: Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales es un factor importante el desempeño laboral del trabajador, que a través de los esfuerzos de los compañeros de trabajo se contribuya al logro de las metas y objetivos de la institución.

Esta dimensión se puede manifestar a través de la capacidad de conflictos que tiene el trabajador, o la atención que brinda a los usuarios.

1.4. MARCO NORMATIVO

Para investigación se ha realizado revisión bibliografía de los avances del marco legal en cuanto al coso moral en espacios laborales a nivel internacional y nacional.

1.4.1 Marco normativo a nivel internacional

En la identificación del problema de acoso moral en trabajo, ha generado una serie respuesta jurídica para frenarlo.

Inicialmente es importante señalar la DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, en su artículo 23º Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. El respeto de la persona para no ser discriminado en centro de labores y percibir una remuneración equitativa y satisfactoriamente.

En el PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS EN MATERIA DE DERECHOS ECONÓMICOS,

SOCIALES Y CULTURALES “PROTOCOLO DE SAN SALVADOR”. Artículo 6º: Toda persona tiene derecho al trabajo, el cual incluye la oportunidad de obtener los medios para llevar una vida digna y decorosa a través del desempeño de una actividad lícita libremente escogida o aceptada. (...) Artículo 7º: (...) supone que toda persona goce del mismo en condiciones justas, equitativas y satisfactorias de trabajo (...)

CONVENIO N° 111: SOBRE LA DISCRIMACION (Empleo y Ocupación) DE LA OIT
Artículo 1º: 1. A los efectos de este Convenio, el término discriminación comprende: (a) cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación...

1.4.2 Marco normativo a nivel nacional

Es surgimiento del marco legal en el Perú para proteger los bienes de orden constitucional afectados que involucran a la dignidad, derecho al honor, derecho a la intimidad, a la igualdad y no discriminación. En la protección a estos bienes se han implementado una serie de medidas legales que protegen al trabajador de las instituciones públicas y privadas, las cuales mencionamos en los siguientes párrafos.

Es importante señalar a la Constitución Política del Perú de 1993, menciona en su artículo 1º La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del estado. Artículo 2º que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

Es importante señalar el artículo 24º donde menciona el derecho de todos los trabajadores, que el trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual. El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador. Las remuneraciones mínimas se

regulan por el estado con participación de las organizaciones representativas de los trabajadores y de los empleadores.

En el código civil vigente, menciona en el artículo 14^o, la intimidad de la vida personal y familiar no puede ser puesta de manifiesto sin el asentimiento de la persona o si ésta ha muerto, sin el de su cónyuge, descendientes, ascendientes o hermanos, excluyentemente y en este orden. En su artículo 1984^o, especifica el daño moral es indemnizado considerando su magnitud y el menoscabo producido a la víctima o a su familia.

La legislación peruana ha logrado especificar la sanción el acoso moral a través de la ley n° 728, ley de productividad y competitividad laboral, en su artículo 30^o menciona lo siguiente:

- a) La falta de pago de la remuneración oportuna correspondiente, salvo razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados por el empleador;
- b) La reducción inmotivada de la remuneración o de la categoría;
- c) El traslado del trabajador a lugar distinto de aquel en el que prest habitualmente servicios, con el propósito de ocasionarle perjuicio;
- d) La inobservancia de medidas de higiene y seguridad que pueda afectar o poner en riesgo la vida y la salud del trabajador;
- e) El acto de violencia o faltamiento grave de palabra en agravio del trabajador o de su familia;
- f) Los actos de discriminación por razón de sexo, raza, religión, opinión o idioma;
- g) Los actos contra la moral, el hostigamiento sexual y todos aquellos que constituyan actitudes deshonestas que afecten la dignidad de trabajador.

Frente a estas acciones de acoso el trabajador debe comunicar por escrito a su empleador sobre las situaciones de violencia psicológica que está atravesando, teniendo un plazo no menor a seis días para dar respuesta del empleador.

Ley n° 27815, ley del código de ética de la función Pública, donde menciona explícitamente en el artículo 8^o sobre las prohibiciones éticas de la función pública.

El servidor está prohibido de presionar, amenazar y/o acosar o ejercer presiones, amenazas o acoso sexual contra otros servidores públicos o subordinados que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas (conocimiento y premeditación).

Ley nº 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo menciona en su artículo 18º sobre los principios del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo:

- a) Asegurar un compromiso visible del empleador con la salud y seguridad de los trabajadores.
- b) Lograr coherencia entre lo que se planifica y lo que se realiza.
- c) Propender al mejoramiento continuo, a través de una metodología que lo garantice.
- d) Mejorar la autoestima y fomentar el trabajo en equipo a fin de incentivar la cooperación de los trabajadores.
- e) Fomentar la cultura de la prevención de los riesgos laborales para que toda la organización interiorice los conceptos de prevención y proactividad, promoviendo comportamientos seguros.
- f) Crear oportunidades para alentar una empatía del empleador hacia los trabajadores y viceversa.
- g) Asegurar la existencia de medios de retroalimentación desde los trabajadores al empleador en seguridad y salud en el trabajo.
- h) Disponer de mecanismos de reconocimiento al personal proactivo interesado en el mejoramiento continuo de la seguridad y salud laboral.
- i) Evaluar los principales riesgos que puedan ocasionar los mayores perjuicios a la salud y seguridad de los trabajadores, al empleador y otros.
- j) Fomentar y respetar la participación de las organizaciones sindicales
 - o, en defecto de estas, la de los representantes de los trabajadores
 - en las decisiones sobre la seguridad y salud en el trabajo.

Y por último es importante mencionar el proyecto de ley general del trabajo, que identifica y reconoce el acoso moral como situación de vulnera y atenta contra integridad moral y psíquica del trabajador.

Artículo 164° Actos de hostilidad, identifica los actos de hostilidad, en este artículo específico la indemnización a la víctima en el caso de comprobarse el acoso, dispone el control de las conductas de acoso dentro del campo laboral.

I.5 Formulación del problema

En el marco del derecho fundamental de toda persona tiene al acceso a un trabajo digno a cambio de un salario en espacios públicos o privados.

El acoso moral se ha identificado como unas de las formas de violencia psicológica más sutil y devastadora que se presenta en el ámbito laboral, perjudicando el estado emocional y el desempeño laboral del trabajador que trae como consecuencias en medio social, a la productividad y el desarrollo económico.

En la Municipalidad Provincial, no es ajena el acoso moral entre los trabajadores que ha generado deterioro de las relaciones interpersonales entre el estamento directivo y los trabajadores que buscan mejores condiciones laborales a fin de mejorar el desempeño laboral. Situación que ha generado enfrentamientos con los directivos y los trabajadores que son propensos a amenazas de cambio de área, separación o despido de la institución.

Para la presente investigación se ha planteado una pregunta general y siete preguntas específicas en relación del acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

1.5.1 Pregunta general

PG: ¿Cuál es la relación del acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?

1.5.2 Preguntas específicas

PE1: ¿Cuál es la relación del ataque a la dignidad de la persona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. 2017?

PE2: ¿Cuál es la relación de la desvaloración de capacidades con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?

PE3: ¿Cuál es la relación del Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?

PE4: ¿En qué medida el acoso moral afecta en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?

PE5: ¿En qué medida el acoso moral afecta en la iniciativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?

PE6: ¿En qué medida el acoso moral afecta en la responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?

PE7: ¿En qué medida el acoso moral afecta en la motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?

1.6 Justificación del estudio

La Organización Internacional de Trabajo – OIT, logra identificar los peligros psicosociales laborales se están proyectándose de manera peligrosa de acuerdo con las investigaciones realizadas, a nivel mundial que mostraba que más de 13 millones de trabajadores los que sufrirían del síndrome de acoso moral en el informe presentado en diciembre de 2000, que se destaca que la presente investigación aportará frente al problema del acoso moral de manera teoría, practica, metodología, social y legal para las futuras investigaciones en relación al tema.

1.6.1 Justificación Teórica

La investigación contribuye a generar conocimientos que permite comprender al acoso moral asociado al desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, como un fenómeno tanto organizacional e individual y

que por ser de carácter complejo origina consecuencias en el plano individual y en el colectivo.

A fin de contribuir a la mejora del desempeño laboral de las/os trabajadoras de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

1.6.2 Justificación práctica

El estudio permite visibilizar y conocer el acoso moral de las/os trabajadoras de la Municipalidad Provincial de Huamanga, que permitirá la atención del área de bienestar social y el recursos humanos, para que puedan fortalecer las relaciones laborales optimas que permitan un desempeño laboral adecuado internamente para que puedan mejorar la demanda de la población humanaguina.

1.6.3 Justificación metodológica

La presente investigación se justifica por el uso de una metodología adecuada en cuanto se hizo posible aplicar la técnica y los instrumentos de recolección y procesamiento de información acorde con los propósitos del estudio, que permitió el conocimiento de la realidad sobre el acoso y desempeño laboral de las/os trabajadoras de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

1.6.4 Justificación social

La presente investigación, permitirá a la Municipalidad Provincial de Huamanga a tener alternativas válidas para mejorar las relaciones interpersonales de las/os trabajadoras.

1.6.5 Relevancia

El presente trabajo de investigación es importante porque busca disminuir los casos de acoso moral en las/os trabajadoras de la Municipalidad Provincial de Huamanga y mejorar su desempeño, que permitirá el desarrollo de nuestra provincial y del país.

Es importante porque busca estrategias en la búsqueda de mejorar el funcionamiento de Municipalidad Provincial de Huamanga para asegurar mejores servicios al ciudadano.

I.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

HG: La relación del acoso moral laboral es directa de alto nivel en el desempeño en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

Ho: La relación del acoso moral laboral no es directa ni de alto nivel en el desempeño en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

1.7.2 Hipótesis específicos

HE1: El ataque a la dignidad de la persona es directa y de alto nivel con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

HE2: La desvaloración de capacidades es directa y de alto nivel con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

HE3: El Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables es directa y de alto nivel con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

HE4: El acoso moral afecta significativamente en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

HE5: El acoso moral afecta significativamente en la iniciativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

HE6: El acoso moral afecta significativamente en la responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

HE7: El acoso moral afecta significativamente en la motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

I.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo general

OG: Determinar la relación del acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga ,2017.

1.8.2 Objetivos específicos

OE1: Conocer la relación del atentado contra la dignidad de la persona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. 2017.

OE2: Conocer la relación de la desvaloración de las capacidades con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

OE3: Conocer la relación del desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

OE4: Analizar en qué nivel el acoso moral afecta en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

- OE4:** Analizar en qué nivel el acoso moral afecta en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017-.
- OE5:** Determinar en qué nivel El acoso moral afecta en la iniciativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.
- OE6.** Analizar en qué nivel el acoso moral afecta en la responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.
- OE7:** Analizar en qué nivel el acoso moral afecta significativamente en la motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

II. MÉTODO

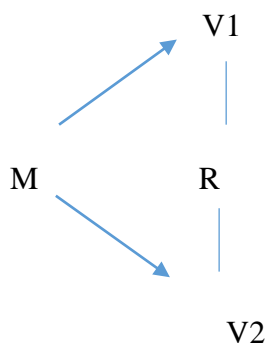
2.1 Diseño de investigación

El estudio correlacionar – explicativo y transversal, es porque pretende responder a las preguntas de investigación y examina la relación o asociación existente entre las variables de acoso moral y desempeño laboral, en la misma unidad de investigación.

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. (Hernández, R. 2010: 81)

Tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, buscan establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están). (Cazau, P. 2006: 27)

Es transversal, porque los datos de la población se obtuvieron en un tiempo determinado (especifico).



M = Muestra

V1= Acoso moral

V2= Desempeño laboral

R = Relación entre variables (correlación)

2.2 Variables y operacionalización

2.2.1. Variables

Las variables empeladas en la presente investigación, corresponden:

V1: Acoso moral

Se encuentra definida por Leymann (1996:26) “Conductas reiteradas y persistentes en el tiempo que atentan contra la dignidad de la persona desde desvaloración de las capacidades del trabajador, desbordamiento por asignación de tareas irrealizable”.

D1: Atenta contra la dignidad.

El acoso moral cómo una conducta que tiene como propósito de hacer experimentar a la víctima sentimientos de fracaso, culpa, impotencia, frustración y sentimientos de inferioridad.

D2: Desvaloración de las capacidades.

El acoso moral como aquellas conductas que se manifiestan como violencia psicológica que genera perversión en las relaciones interpersonales, haciendo referencia a las capacidades del trabajador.

D3: Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables.

El acoso moral como aquellas conductas asignan tareas más de la tiene capacidad según su puesto de trabajo, esto hace el trabajador este más horas de las que debería.

V2: Desempeño laboral

Acciones que los trabajadores adoptan para el desarrollo de las acciones de manera eficaz para el logro de las metas y objetivos de la institución.

D1: Orientado a resultados

Las acciones orientadas a los resultados, radica en facilitar a las instituciones públicas la dirección efectiva e integrada, a su valor público con el objetivo de optimizar su desempeño laboral de manera eficiencia, efectividad y eficacia.

Una de las competencias importantes de cada trabajador es la organización en base a los resultados, lo que se quiere es que la persona este orienta a resultados que aportan a mejora de la institución, el trabajador incorpora métodos y desarrolla características personales que contribuyen al logro de las metas institucionales. Este indicador permite medir el desempeño de cada trabajador, quien a través juega un rol importante en el proceso de mejora del trabajo a través del uso de herramientas de trabajo, y la resolución de obstáculos para el logro del objetivo de la institución.

D2: Responsabilidad

Según Rubio (s.f), el ambiente laboral de una organización es un factor importante para desarrollar un buen desempeño y se cumpla la productividad deseada. Un ambiente inapropiado puede ser de gran peligro para los colaboradores o empleados de una organización causando esto un bajo rendimiento lo cual puede perjudicar a toda la empresa.

D3: Iniciativa

El predisponían del trabajador sin que lo solicite, cuando participa con entusiasmo y atención a las reuniones del trabajo, también está presto al trabajo en equipo para el logro de los objetivos.

D4: Motivación

Como el trabajador se estimula para su buen desempeño en ambiente laboral, esto pueden considerarse como la remuneración, los beneficios que tiene por tronar, cuando se le facilita los materiales necesarios para realizar su trabajo su trabajo.

Según Jiménez (s.f), la motivación es un conjunto coordinado de acciones, reflejo de la personalidad de un individuo. Es la fuerza que impulsa al individuo a realizar una actividad o a tener un determinado comportamiento en una situación. La motivación saca a relucir lo profundo y complejo de la personalidad del individuo; hay una estrecha relación entre el tipo de personalidad y el tipo de motivación recibida.

D5: Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales es un factor importante el desempeño laboral del trabajador, que a través de los esfuerzos de los compañeros de trabajo se contribuya al logro de las metas y objetivos de la institución

2.2.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
ACOSO MORAL	Conductas reiteradas y persistentes en el tiempo que atentan contra la dignidad de la persona desde desvaloración de las capacidades del trabajador, desbordamiento por asignación de tareas irrealizable. (Leymann 1996:26)	Para la presente investigación se considera la variable de acoso moral que tiene tres dimensiones, con 20 items, y se midió con la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario aplicado a 196 trabajadores der la MPH, y se consideró medir las respuestas por Likert, Nunca Casi nunca, A veces, casi siempre y Siempre	Atenta contra la dignidad	Conductas ilícitas o no éticas.	Ordinal
				Errores profesionales.	
				Desmoralizar.	
				Privación de información.	
				Acceso a ascenso.	
				Control excesivo.	
				Bromas sobre su persona.	
			Desvaloración de las capacidades	Amenaza físicamente.	
				Agresión físicamente.	
				Menosprecio profesionalmente	
				Desvaloración del trabajo	
				Distorsión de sus opiniones.	
				Acusan de incumplimientos.	
Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables	Asignación de trabajo por debajo de su capacidad.				
	Asignación de tareas o trabajos absurdos.				
	Cantidad de trabajo				
	Trabajos nocivos para la salud.				
DESEMPEÑO LABORAL	Es el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. (Chavenato, 2000:359)	Para medir la variable desempeño laboral que tiene cinco dimensiones, con 19 items, que permitió la recolección de datos y la información a través de la técnica de la encuesta y instrumento el cuestionario aplicado a 196 trabajadores der la MPH, y se consideró medir las respuestas por Likert: Nunca, Casi nunca, A veces , casi siempre y Siempre	Orientado a resultados	Termina el trabajo oportunamente.	Ordinal
				Trabajo bajo presión.	
				Utilizar herramientas de trabajo.	
				Vencer obstáculos.	
			Iniciativa	Brinda más tiempo de lo requerido.	
				Entusiasmo y atención en reuniones de trabajo.	
				Confianza en equipo de trabajo.	
			Responsabilidad	Valores institucionales.	
				Puntualidad en entrega de trabajos.	
				Trabajos sin errores.	
				Cumple con lo que promete realizar.	
			Experiencia	Conocimiento adecuado.	
				Seguridad en la realización del trabajo.	
				Adapta a los cambios	
			Motivación	Superar académicamente.	
				Mejorar sus competencias.	
				Asistencia continúa.	
				Agrado por trabajar	
			Relaciones interpersonales	Se muestra cortés con los usuarios	
				Brinda adecuado servicio	
				Evita el conflicto del equipo.	

2.3 Población y muestra

2.3.1 La población

La población de estudio estuvo conformada por todos los/as de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Es el conjunto de individuos y objetos de los que desea conocer algo en una investigación (Valderrama, S. cita a Gomero, G. 2007:163). Considerando a si a todos los/as trabajadores.

Considerando a si una población de 400 trabajadores/as, donde sus edades fluctúan entre 20 y 60 años de edad pertenecientes a los regímenes nombrados y contratos por ley 276 y CAS en el año 2017.

Siendo una población muy grande.

Cuadro 1: Distribución de la población en estudio.

Categorías	Nª Trabajadores	%
Mujeres	160	60%
Varones	240	40 %
TOTAL	400	100%

Fuente: Información área de bienestar de la MPH, 2016

2.3.2 Muestra

El muestre de aleatorio simple, es la forma más común de obtener una muestra es la selección al azar. Es decir, cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido. (Behar. D. 2008:52)

Para obtener la muestra del presente estudio se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Categorías	N^a Trabajadores	%
Mujeres	160	60%
Varones	240	40 %
TOTAL	400	100%

$$n = n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

Dónde:

n = Muestra

N = Población

P = Eventos favorables

Q = Eventos desfavorables

Z = Nivel de significancia

e = Margen de error

95%

Z = 1.96
e = 0.05
p = 0.5
q = 0.5
N = 400

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	0.25	*	400
			399	+	0.9604

n =	$\frac{384.16}{1.96}$	196
-----	-----------------------	------------

La muestra obtenida fue de 196 trabajadores contratados y nombrados de la municipalidad Provincial de Huamanga.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, que mediante el cuestionario permitió la recolección de información de las/os trabajadoras de la Municipalidad Provincial de Huamanga participantes en la investigación.

La encuesta es una técnica que consiste en la recopilación sobre una parte de la población de la muestra. Se elabora en función de las variables e indicadores del trabajo de investigación. (Valderrama. S. 2007: 205)

Técnica	Instrumento	utilidad
Encuesta	Cuestionario <ul style="list-style-type: none">• Escala de acoso moral.	Medir las situaciones de acoso moral.
Encuesta	cuestionario <ul style="list-style-type: none">• Escala de desempeño laboral.	Medir las situaciones De desempeño laboral.

2.4.2 Instrumento

2.4.2.1 Cuestionario sobre acoso moral

Es un instrumento que se elaboró con la finalidad de recopilar información a través de cuestionario sobre el acoso moral en las/os trabajadoras de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Para la elaboración de este cuestionario se consideró la investigación realizada por Zoni.F y Olaz, F. 2014:29, que consta de 20 ítems, distribuidos en tres dimensiones claves, que se adaptó para poder ser aplicada.

Las opciones de los ítems tienen escala de medición fue en Likert estuvo valorado en (Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre)

Tiempo de administración. Será el tiempo necesario para el/la trabajadora pueda responder la encuesta.

Tipo de administración. Individual o colectivo (auto-administrado).

Norma de administración. Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

2.4.2.1 Cuestionario sobre desempeño laboral

Es un instrumento elaborado con la finalidad de recopilar información sobre el desempeño laboral de las/os trabajadoras de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Para la elaboración se consideró 19 ítems distribuido en dimensiones claves para su aplicación.

Las opciones de los ítems también tuvieron la escala de medición fue en Likert. Estuvo valorado en (Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre)

Tiempo de administración. Será el tiempo necesario para el/la trabajadora pueda responder la encuesta.

Tipo de administración. Individual o colectivo (auto-administrado).

2.5 Validación y confiabilidad del instrumento

a) Validación

Para la validación de los instrumentos utilizados en la investigación se tomó en cuenta los criterios pertinentes que permitieron recabar la información de acuerdo a las variables, pero antes tuvo que ser validado mediante la técnica de juicio de expertos, a quienes se entregó el instrumento para ser revisado y dando su aprobación de conformidad para su aplicación

b) Confiabilidad

Variable I: ACOSO MORAL

Estadísticos de fiabilidad Acoso

Moral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	20

De acuerdo a los resultados de un análisis de fiabilidad, se obtuvo un 0.906, según la tabla de categoría se llega a determinar que el instrumento de medición es consistentemente con una tendencia muy alta.

Variable II: DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticos de fiabilidad

Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	19

De acuerdo a los resultados de un análisis de fiabilidad, se obtuvo un 0.910, según la tabla de categoría se llega a determinar que el instrumento de medición es consistentemente con una tendencia muy alta.

2.6 Método de análisis de datos

Los métodos que se utilizaron para la investigación fueron un análisis descriptivo, este se empleó para ambas variables que consto con la construcción de tablas de distribución de frecuencias y sus respectivas figuras, tal como se muestra en los resultados, asimismo se utilizó el

análisis de la estadística inferencial, haciendo uso del software Spss V23, para la contratación de las hipótesis se empleó la correlación de Rho de Spearman.

2.7 Aspectos éticos

Para los aspectos éticos se considera primordialmente la confidencialidad de los participantes en la investigación, también se tuvo la autorización de la Institución Pública para poder aplicar los instrumentos de recolección de información. Se consideró que la participación era voluntaria por ello se informó sobre el fin de la investigación, a fin que el trabajo de información se transparente y veracidad de la investigación. Todo participantes en la investigación tendrán conocimiento sobre el proceso de investigación. Y resaltando la importancia de la confidencialidad y privacidad y la información recogida se mantendrá en reserva y solo tendrá acceso la investigadora.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de Resultados

Para el acopio de datos se procedió a aplicar los cuestionarios previamente elaborados con ayuda de la teoría expuesta en el marco teórico, como amerita la investigación cuantitativa, el cual se muestra en tablas y gráficas estadísticas conforme a cada objetivo. Posteriormente con el uso del software estadístico SPSS-21, se procedió a determinar la relación entre variables, dimensión y variables, de acuerdo al diseño descriptivo – correlacional al que pertenece la presente investigación, con el fin de contrastar las hipótesis ya planteadas.

3.1.1 Nivel de acoso moral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2017.

Tabla 1: Nivel de acoso moral en los trabajadores

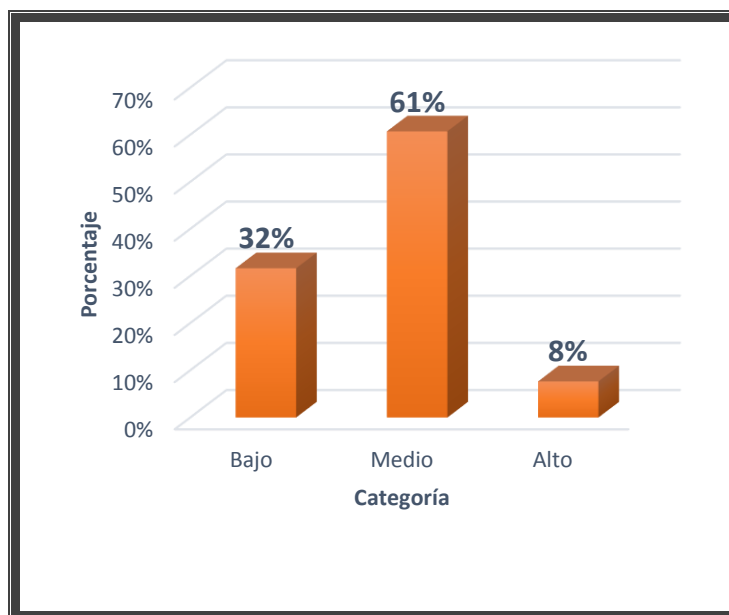
Categoría	N° de trabajadores	%
Bajo [20 -47 >	62	32%
Medio [48 -75 >	119	61%
Alto [76 -100 >	15	8%
Total	196	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre Acoso moral.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 1, se observan los resultados obtenidos a través del cuestionario para medir el acoso moral donde indican que existe un nivel bajo de acoso moral en un 32%; mientras que el 61% como nivel medio y por ultimo con un nivel alto de acoso moral solo el 8%.

Gráfico 1: Nivel de acoso moral en los trabajadores.



Fuente: Base de datos del cuestionario sobre acoso moral
Elaboración propia

3.1.3. Nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2017.

Tabla 2: Nivel de Desempeño Laboral en los trabajadores.

Categoría	Frec.	%
Bajo [19 – 44>	13	7%
Regular [45 – 70>	124	63%
Alto [71 – 95>	59	30%
Total	196	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre desempeño laboral

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 2, se observan los resultados obtenidos a través del cuestionario para medir el desempeño laboral en los trabajadores donde indican que existe un nivel bajo de desempeño laboral aun 7% por otro lado existe un nivel regular de desempeño a un 63% y por ultimo un alto nivel de desempeño laboral, que equivale al 30% de la muestra de estudio.

Tabla 3: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Acoso Moral	.069	196	.023
Dignidad	.101	196	.000
Desvaloración de Capacidades	.158	196	.000
Desbordamiento por Asignación de tarea	.126	196	.000
Desempeño Laboral	.076	196	.008
Orientación a resultados	.124	196	.000
Responsabilidad	.112	196	.000
Motivación	.146	196	.000
Iniciativa	.110	196	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla N° 3 se muestra la prueba de normalidad realizada a las variables y dimensiones de estudio. Donde se empleó la prueba de Kolmogorov – Smirnov debido que la muestra de estudio es mayor a 50. Por lo tanto se obtiene que Acoso Moral, Dignidad, Desvaloración de Capacidades, Desbordamiento por Asignación de tarea, Desempeño Laboral, Orientación a resultados, Responsabilidad, Motivación e Iniciativa. Ya que en valor sig. 0.00 es menor que 0.05. Para ello se empleó la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman.

3.1.3. Contrastación de hipótesis para determinar la relación entre el acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2017.

3.2.3.1. Hipótesis Específica 1.

El ataque a la dignidad de la persona es directa y de alto nivel con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

**Tabla 4: Prueba Rho-Spearman para la dignidad de la persona *
desempeño laboral.**

		Atenta contra la dignidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	-,709**
	Atenta contra la dignidad		.000
	Sig. (bilateral)		.000
	N	196	196
	Coeficiente de correlación	-,709**	1.000
	Desempeño laboral		.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	196	196

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

Interpretación

De acuerdo a la tabla N° 3 advirtieron el uso de la prueba de correlación de Rho de Spearman, mismo que se encuentra evidenciado en la tabla 4, y bajo el cual se logra evidenciar que existe una relación significativa entre los elementos comparados, pues en este punto el valor Sig. (bilateral) obtenido es igual a 0,000 menor que 0.05. De la misma manera, ya que el valor “Rho” (Coeficiente de correlación) es igual a -0,709, afirma la existencia de una relación inversa, lo que quiere decir que, muchos de los trabajadores que señalaron que dentro de su trabajo de forma continua atentan a su dignidad (lo que competiría a una presencia alta de acoso moral), han presentado un bajo nivel de desempeño laboral.

Los resultados según las categorías de relación de la desvaloración de las capacidades con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

3.2.3.2 Hipótesis específica 2.

La desvaloración de capacidades es directa y de alto nivel con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

Tabla 5: Prueba Rho-Spearman para las capacidades * desempeño laboral

		Desvalorización de las capacidades	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desvalorización de las capacidades	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 -,754**
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,754** 1.000
		N	196
		N	196

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

Interpretación

En la tabla 3, se puede evidenciar que la dimensión desvalorización de capacidades y el desempeño laboral no se encuentra normalmente distribuidas. En tal sentido, en la tabla 5, se evidencia el uso de la prueba de Rho de Spearman, en la que se afirma la existencia de una relación significativa, pues el valor Sig. (bilateral) obtenido es de 0,000 menor que 0.05. Al analizar el coeficiente de correlación, este otorga un valor de -0,754 indicando la existencia una correlación inversa. Esto quiere decir, que, los trabajadores que han manifestado sentir que de forma continua desvalorizan su trabajo, son los que han presentado un desempeño laboral inadecuado.

Los resultados según las categorías de relación del desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

3.2.3.3 Hipótesis específica 3.

El Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables es directa y de alto nivel con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

Tabla 6: Correlación para el desbordamiento de asignación de tareas * desempeño laboral.

		Desbordamiento de asignación de tareas	Desempeño laboral
Desbordamiento de asignación de tareas	Coeficiente de correlación	1.000	-,800**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	196	196
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,800**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	196	196

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

Interpretación:

En lo que respecta a la tabla 3, se evidencia que la dimensión desbordamiento de asignación de tareas del variable acoso moral, no se encuentra normalmente distribuido. En tal sentido se muestra en la tabla N° 6 la prueba a aplicar fue Rho de Spearman, misma que acepta la existencia de una relación positiva entre las variables, pues el valor Sig. (bilateral) obtenido es igual a 0,000 menor a 0.05. Por su parte, el valor de -0,800 del coeficiente de correlación, indica la existencia de una relación inversa, puesto que, en la medida de que un trabajador perciba que de manera continua le sean entregados trabajos absurdos o en cantidades regulares, tenderán a presentar un bajo o inadecuado nivel de desempeño. Quedando demostrada la hipótesis planteada.

Los resultados según acoso moral afecta en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

3.2.3.4 Hipótesis específica 4.

El acoso moral afecta significativamente en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

Tabla 7: Correlación entre acoso moral y orientación resultados

		Acoso Moral	Orientación a resultados
Rho de Spearman	Acoso Moral	1.000	-,504**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		.000
	N	196	196
Orientación a resultados	Orientación a resultados	-,504**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	196	196

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

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 3, entre acoso moral y orientación de resultados no se encuentran normalmente distribuido debido a que su valor de significancia (sig.= 0,00 respectivamente, son menores a 0,05. Estos resultados advirtieron el uso de la prueba de correlación de Rho de Spearman, mismo que se encuentra evidenciado en la tabla 7, y bajo el cual se logra evidenciar que existe una relación significativa entre los elementos comparados, pues en este punto el valor Sig. (bilateral) obtenido es igual a 0,000 menor que 0.05. De la misma manera, ya que el valor “Rho” (Coeficiente de correlación) es igual a -0,504, afirma la existencia de una relación inversa, lo que quiere decir que, cuando un trabajador percibe un acoso moral se ve afectado de manera negativa los resultados.

Los resultados según acoso moral afecta en la iniciativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

3.2.3.5 Hipótesis específica 5.

El acoso moral afecta significativamente en la iniciativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

Tabla 8: Correlación entre acoso moral e iniciativa de los trabajadores

		Acoso Moral	Iniciativa
Rho de Spearman	Acoso Moral		
	Coeficiente de correlación	1.000	-,749**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	196	196
	Iniciativa		
	Coeficiente de correlación	-,749**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	196	196

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

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 3, entre acoso moral e iniciativa no se encuentran normalmente distribuido debido a que su valor de significancia (sig.= 0,001) respectivamente, son menores a 0,05. Estos resultados advirtieron el uso de la prueba de correlación de Rho de Spearman, mismo que se encuentra evidenciado en la tabla 8, y bajo el cual se logra evidenciar que existe una relación significativa entre los elementos comparados, pues en este punto el valor Sig. (bilateral) obtenido es igual a 0,000 menor que 0.05. De la misma manera, ya que el valor “Rho” (Coeficiente de correlación) es igual a -0,749, afirma la existencia de una relación inversa, lo que quiere decir que, cuando un trabajador percibe un acoso moral se ve afectado de manera negativa las iniciativas dentro de la institución.

Resultado sobre acoso moral afecta en la responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

3.2.3.6 Hipótesis específica 6.

El acoso moral afecta significativamente en la responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

Tabla 9: Correlación acoso moral y responsabilidad de los trabajadores

		Acoso_Moral	Responsabilidad
Rho de Spearman	Acoso Moral	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-,669**
	Responsabilidad	N	196
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-,669**
		N	196

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

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 3, entre acoso moral y responsabilidad no se encuentran normalmente distribuido debido a que su valor de significancia (sig.= 0,001) respectivamente, son menores a 0,05. Estos resultados advirtieron el uso de la prueba de correlación de Rho de Spearman, mismo que se encuentra evidenciado en la tabla 9, y bajo el cual se logra evidenciar que existe una relación significativa entre los elementos comparados, pues en este punto el valor Sig. (bilateral) obtenido es igual a 0,000 menor a 0.05. De la misma manera, ya que el valor "Rho" (Coeficiente de correlación) es igual a -0,669, afirma la existencia de una relación inversa, lo que quiere decir que, cuando un trabajador percibe un acoso moral se ve afectado de manera negativa las responsabilidades en las actividades encomendadas.

Resultados sobre acoso moral afecta significativamente en la motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

3.2.3.7 Hipótesis específica 7.

El acoso moral afecta significativamente en la motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

Tabla 10: Correlación entre acoso moral y motivación

		Acoso Moral	Motivación
Rho de Spearman	Acoso Moral		
	Coeficiente de correlación	1.000	-,720**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	196	196
Motivación	Motivación		
	Coeficiente de correlación	-,720**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	196	196

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

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 3, entre acoso moral y motivación no se encuentran normalmente distribuido debido a que su valor de significancia (sig.= 0,001 y 0.001) respectivamente, son menores a 0,05. Estos resultados advirtieron el uso de la prueba de correlación de Rho de Spearman, mismo que se encuentra evidenciado en la tabla 10, y bajo el cual se logra evidenciar que existe una relación significativa entre los elementos comparados, pues en este punto el valor Sig. (bilateral) obtenido es igual a 0,000 menor a 0.05. De la misma manera, ya que el valor “Rho” (Coeficiente de correlación) es igual a -0,720, afirma la existencia de una relación inversa, lo que quiere decir que, cuando un trabajador percibe un acoso moral se ve afectado de manera negativa en la motivación del trabajador.

Los resultados según las categorías de relación del acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

Hipótesis general

La relación del acoso moral laboral es directa de alto nivel en el desempeño en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.

Tabla 11. Prueba Rho-Spearman para el acoso moral * desempeño laboral

		Acoso moral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Acoso moral		
	Coeficiente de correlación	1.000	-,919**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	196	196
	Desempeño laboral		
	Coeficiente de correlación	-,919**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	196	196

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

Interpretación

Luego de haber analizado la relación de cada una de las dimensiones de la primera variable con la segunda variable, se procedió al establecimiento de la relación entre el acoso moral y el desempeño laboral, por medio de la prueba de Rho de Spearman, pues solo la segunda variable cuenta con una distribución normal de sus resultados a nivel de 0,001 menor a 0.05. Es así que, los resultados vertidos en la tabla 11, aceptan la existencia de una relación significativa entre las variables, pues el valor Sig. (bilateral) obtenido es igual a 0,000 menor a 0.05. Por medio del coeficiente de correlación, se acepta la existencia de una relación inversa, el valor obtenido de este es igual a -0,919.

Con todo esto se ha llegado a demostrar que dentro de la Municipalidad Provincial de Huamanga, los trabajadores que cuentan con un desempeño laboral inadecuado o bajo, son principalmente aquellos que sufren o padecen problemas de acoso moral dentro de sus trabajos.

IV. DISCUSIÓN

El acoso moral se origina cuando una o más personas imponen su autoridad sobre una determinada persona, a tal punto que degrada y menoscaba la dignidad del sujeto acosado. En tal sentido, en la presente investigación se estableció como primer objetivo el establecer la relación entre esta primera dimensión y la variable desempeño laboral, y frente a los resultados obtenidos por medio del programa SPSS-V21, se ha aceptado la existencia de una relación significativa a nivel de 0,000 y inversa considerable por el valor “Rho” (Coeficiente de correlación) de -0,709, demostrando que la efectividad de los trabajos (desempeño) se ve inversamente influenciado por la mayor o menor presencia del menoscabo de la dignidad de la persona e inversamente influenciado por la mayor o menor presencia del menoscabo de la dignidad de la persona. De tal modo que estos resultados tienen una similitud con el trabajo Terrones (2017) y Mendoza (2015) entre el acoso moral y la dignidad del personal, pues según esta institución, esta acción es realizada de manera sistemática y repetitiva, de forma consciente y premeditada.

Otra de las actividades llevadas a cabo cuando se efectúa el acoso moral, es la desvaloración de las capacidades del personal, lo que genera estas la disminución de su productividad y desempeño. Esta supuesto fue puesto a prueba en la presenta investigación, pues, se ha evidenciado problemas relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, mismo que se considera, son ocasionados como producto de problemas de acoso moral. Los resultados estadísticos demuestran la existencia de una relación inversa entre la segunda dimensión del acoso moral con el desempeño laboral, pues el valor del coeficiente de correlación obtenido en la prueba de Rho Spearman es de -0,754. Este resultado guarda mucha relación con el trabajo realizado por Oni, M. y Olaz, F. (2011), mismo que en su trabajo concluye que producto de esta mala práctica, se presenta de manera recurrente la desvalorización de la

práctica profesional de la persona y presiones organizacionales que finalmente conllevan a la reducción de ciertos aspectos como el desempeño de los profesionales.

Otras de las formas para poder identificar la presencia de acoso moral en una empresa, institución u organización, es la entrega desmedida y sin sentido de trabajos a una persona. Este problema fue analizado en la investigación, y puesto a prueba por medio de la aplicación del software SPSS-V21. Los resultados evidenciaron una relación inversa, puesto que, en la medida de que un trabajador perciba que de manera continua le sean entregados trabajos absurdos o en cantidades regulares, tenderán a presentar un bajo o inadecuado nivel de desempeño. Estos resultados guardan relación con el trabajo de Ordus, J. (2006) quien determinó que aproximadamente el 85% de trabajadores presentó algún tipo de acoso moderado reflejado en el área laboral, evidenciándose fuertes tensiones, con el menoscabo de las relaciones interpersonales entre sus trabajadores.

Por último, en la presente investigación se buscó establecer la relación del acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, para ello se aplicaron cuestionarios a un total de 196 trabajadores sobre las variables en estudio. Dichas variables fueron procesadas y tabuladas en el SPSS, con el fin de poder identificar este objetivo. Gracias a todo esto se logró evidenciar una relación significativa y inversa entre las variables, pues el valor Sig. (bilateral) obtenido es igual a 0,000 menor a 0.05 y porque además el valor obtenido de este es igual a -0,019. Esto demuestra entonces que los trabajadores que cuentan con un desempeño laboral inadecuado o bajo, son principalmente aquellos que sufren o padecen problemas de acoso moral dentro de sus puestos por sus superiores. Estos resultados guardan relación en cuanto a la primera variable con la investigación realizadas por Chullo y Taco (2016) y Ordus, J. (2006) y Oni, M. y Olaz, F. (2011) quienes han identificado las principales consecuencias del acoso moral a nivel del sentir del trabajador.

V. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que si existe una relación significativa entre las variables acoso moral y desempeño laboral, con un nivel con un nivel de significancia del 5%. Por medio del coeficiente de correlación, se acepta la existencia de una relación inversa considerable, el valor obtenido de este es igual a $-0,919$. Donde el 61% de los trabajadores indican que percibieron un acoso moral medio, del mismo modo se puede mencionar que el 63% de los trabajadores presentan un desempeño laboral medio en la Municipalidad Provincial de Huamanga ya que está incidiendo en el cumplimiento de metas y objetivos de la institución.
2. Se logra conocer la relación significativa entre la dimensión atenta la dignidad y desempeño, con un nivel de significancia de 5%. De la misma manera, ya que el valor "Rho" (Coeficiente de correlación) es igual a $-0,709$, afirma la existencia de una relación inversa considerable. Ya que los trabajadores a veces perciben conductas no éticas que buscan perjudiciales, por otro lado los jefes de áreas realizan controles de manera excesiva en las actividades con la finalidad de encontrar alguna falla lo cual origina un bajo desempeño en los trabajadores.
3. Se logró conocer la relación entre la dimensión desvaloración de capacidades y el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 5%. Al analizar el coeficiente de correlación, este otorga un valor de $-0,754$ indicando la existencia de una correlación inversa considerable. Los trabajadores indican que a veces los jefes de las áreas modifican sus tareas o responsabilidad sin ninguna explicación, estas modificaciones inesperadas originan un bajo desempeño en los trabajadores de la Municipalidad.

4. Se logró analizar la relación significativa entre la dimensión desbordamiento de asignación de tareas con el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 5%, Por su parte, el valor de $-0,800$ del coeficiente de correlación, se pudo identificar que un desbordamiento de asignación se debe a que los jefes abrumen gran cantidad de trabajo continuamente y lograr realizar trabajos absurdos esto nos indica la existencia de una relación inversa considerable, puesto que, en la medida de que un trabajador perciba que de manera continua le sean entregados trabajos absurdos o en cantidades regulares.
5. Se logró determinar la relación significativa entre el acoso moral y orientación de resultados debido que se obtiene una relación Rho de Spearman de -0.504 . con un nivel de significancia de 5%. en la Municipalidad Provincial de Huamanga. Los trabajadores perciben acoso moral en la institución lo cual está originado que el trabajar realice sus actividades bajo presión y que los trabajadores a veces presentan dificultades de vencer obstáculos que se les presenta.
6. Se llegó a analizar que existe una relación significativa entre el acoso moral e iniciativa debida que se obtiene una relación Rho de Spearman de -0.749 con un nivel de significancia del 5%. En la Municipalidad Provincial de Huamanga. El trabajador al momento de percibir un acoso afecta a la iniciativa del trabajador debido que en la institución a veces los trabajadores participan con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo.
7. Se llegó a analizar una relación significativa entre el acoso moral y responsabilidad debida que se obtiene una relación Rho de Spearman de -0.669 con un nivel de significancia de 5%. En la Municipalidad Provincial de Huamanga lo que quiere decir que, cuando un trabajador percibe un acoso moral se ve afectado de manera inversa las responsabilidades en las actividades encomendadas debido que los

trabajadores a veces presentan demoras en entregar trabajos asignados y a veces aplican los valores institucionales.

8. Se logró determinar la existencia de una relación significativa entre el acoso moral y motivación debida que se obtiene una relación Rho de Spearman de -0.720 con un nivel de significancia de 5%. En la Municipalidad Provincial de Huamanga lo que quiere decir que, cuando un trabajador percibe un acoso moral se ve afectado de manera inversa en la motivación del trabajador. Debido que a veces se sienten incomodos de trabajar en la institución y que los trabajadores presentan faltas injustificadas.

VI. RECOMENDACIONES

El acoso moral es frecuente en las instituciones públicas que afecta la salud de los trabajadores y el desempeño laboral es importante profundizar el estudio de las condiciones que origina estas situaciones de acoso, y se sugiere a los directivos de la Municipalidad tomar acciones inmediatas que permita identificar, prevenir y sanciona el acoso moral dentro de la institución ya que no existe ninguna acción concreta que pueda atender los casos de acoso moral.

Se sugiere instaurar un programa de capacitaciones dirigido a los trabajadores con el propósito de fortalecer y mejorar sus conocimientos en diversas áreas así como fomentar relaciones basadas en valores de respeto y solidaridad, promover la importancia del trabajo en equipo y despertar el interés de los/as unos/as hacia los/as otros/as. Para así evitar el Acoso Laboral y sus efectos en las relaciones laborales y mejorar el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Huamanga.

Se recomienda establecer rutas de atención como vías de comunicación, priorizar la resolución de conflictos, tomar medidas de intervención frente al autoritarismo, conductas de violencia, sancionar cualquier práctica o acto abusivo observado dentro de la institución ayudara a disminuir el acoso a través del área de bienestar social.

Así mismo, se recomienda concientizar a los/as supervisores/as, los/as directivos, y a la línea de alta jerarquía de la Municipalidad Provincial de Huamanga sobre velar por la salud integral de los trabajadores así también que informen la presencia de acoso en las áreas de trabajo.

Se recomienda al gerente o los directivos implementar nuevas opciones de motivación para los trabajadores tomar más en cuenta sus opiniones para mejorar su desempeño laboral, también

Se recomienda a los trabajadores tomar más responsabilidad en su trabajo y evitar problemas con sus jefes inmediatos, para no generar un espacio donde haya situaciones de acoso moral, más bien disminuyendo un acoso moral y ocasionando respeto entre todos.

A los directivos o jefes encargados de las actividades orientar y explicar de forma detallada las actividades a los trabajadores con la finalidad de culminar las tareas encomendadas de la mejor forma y llegar a cumplir con las metas de cada área de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Permitir tomar sus propias decisiones y habilidades a los trabajadores de la Municipalidad frente a percances que se originen durante las actividades que desempeñan, para mejorar el desempeño laboral en la institución.

Realizar reconocimientos a los trabajadores que presentan responsabilidad y puntualidad en sus actividades durante el año, ya que ello permitirá que los trabajadores presente motivación al momento de desempeñar sus actividades.

Realizar talleres de capacitación y motivación a los trabajadores con la finalidad que se encuentren identificados con la Municipalidad Provincial de Huamanga. Ya que en la investigación se pudo observar que los trabajadores presentan problemas de motivación

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arce, E. (2008) El acoso moral en la relación de trabajo, Colección de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima Bunge, M. (2012), Investigación científica
- Álvaro. C. (2017) El acoso laboral en la Administración Pública, Universidad de Valladolid, Facultad de Ciencias Sociales Jurídicas y de la Comunicación. España.
- Azurdia, Diana (2017) Mobbing y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas – Guatemala.
- Behar, D. (2008) Metodología de la investigación, edición A. Rubeira.
- Casahuilca, R. (2016) Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca- 2015, Universidad Nacional del Centro del Perú- Huancayo.
- Castro, Osman (2017) Acoso laboral en los trabajadores del sector de salud, Universidad del Rosario, Argentina.
- Carvajal, J. y Orozco y Dávila, C. (2013), Mobbing o acoso laboral: Revisión del tema en Colombia, Universidad Nacional, Manizales – Colombia
- Constitución política del Perú de 1993
- Cobo, Yolanda (2013) “El mobbing: hacer visible, lo invisible” Universidad de Cantabria, Departamento de enfermería, España.
- Chullo, Andrea y Taco, Coaguila (2016) “Clima laboral y acoso laboral en los trabajadores de una cadena de pizzerías - Arequipa 2016” Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Dirección de Trabajo (2007) "Acoso Laboral o Mobbing. Cartilla informativa", Santiago de Chile.

Del Castillo, Anghela (2016) "Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 en la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz" Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

Hernández, R., C., Fernández (2010), "Metodología de la investigación" (5ta ed.) México: Mc Graw – Hill

Jorge, F (2011) "La Problemática del Acoso Moral en el Trabajo como Eje de Análisis Organizacional - Organizaciones Acosadoras: Hacia una Identificación de Características y Tipologías", Buenos Aires – Argentina.

Mejía, Y. (2012). "Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales" (estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango. Tesis de licenciatura. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, (2010). Plan Nacional contra La Violencia Hacia La Mujer 2009 – 2015, Perú.

Morales, Rosa (2017) "Acoso laboral y depresión en docentes de ambos sexos del nivel secundario del distrito de Puente Piedra, 2017", Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Martin, M. y Perez, S. (2002) "El acoso moral: La construcción social de un fenómeno", Cuadernos de relaciones laborales, volumen 20, España.

Salinas, E. (2008) "Acoso moral en el trabajo: una perspectiva sociológica", Universidad de Alicante, España.

- Sum, M. (2015) "Motivación y desempeño laboral", Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala
- Terrones, S.(2017) "Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017" Universidad de Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades, Lima.
- Garrigues, S, Mujica, M, Moran, P. Quispe, C. Vega, G. (2012) "Mobbing: Alcances del concepto, aproximaciones a su presencia en nuestro medio y propuestas para prevenir, detectar y afrontarlo en las organizaciones", Universidad Ciencias Aplicadas, Perú.
- Gitierrez, E. (2010) "El acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral, en una cultura organizacional educativa y otra de salud", Universidad de Queretaro - México
- Ordus, J. (2006) "Identificación del Mobbing O Acoso Laboral en una empresa del Sector Industrial De Mamonal", Cartagena.
- Oni, M. y Olaz, F. (2011) "Adaptación Argentina de la escala Cisneros para evaluar Mobbing", Universidad de Córdoba, Facultad de Psicología – Argentina.
- Proyecto de ley (2015) PROYECTO DE LEY GENERAL DE TRABAJO – Perú.
- Quintero, N., Africano, N. & Faría, E. (2008). "Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago". Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales.
- Trujillo. L. (2014), "Mobbing: El acoso moral en la relación laboral", Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo.

Robbins. S. (2009) “Comportamiento organizacional”, décimo tercera edición. Edit. Pearson, México.

Rodriguez, M. y Bonilla, R (2007) “Motivación en el mundo del trabajo”, edit. Mc Graw Hill.

Sum, M. (2014) “Motivación y desempeño laboral”, Universidad Rafael Landivar, Guatemala

Lorenzo, J. (2007) “Acoso moral incidencia en el sector público”, Estudios de relaciones laborales, Barcelona.

LEG. N° 728, LEY DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD LABORAL (LPCL)

D.S. N° 003-97-TR – Perú

LEY N° 29783, LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – 2016 – Perú.

Web grafía

[http://www.munihuamanga.gob.pe/index.php/municipalidad/mision-y-vision.](http://www.munihuamanga.gob.pe/index.php/municipalidad/mision-y-vision)

Recuperado el 23 de noviembre.

Bohórquez. Desempeño laboral – 2007

<https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral> –

recuperado el 15 de noviembre.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 03: Confiabilidad por dimensiones

Anexo 04: Confiabilidad de datos

Anexo 05: Validez y criterios de instrumentos por expertos

Anexo 06: Constancia de autorización de estudio de investigación

Anexo 07: Matriz de datos

Anexo 08: Galería fotográfica

Anexo 01: Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PG ¿Cuál es la relación del acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?	OG Determinar la relación del acoso moral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.	HG La relación del acoso moral laboral es directa de alto nivel en el desempeño en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.	Variable 1 ACOSO MORAL	Atenta contra la dignidad.	Conductas ilícitas o no éticas.	Tipo: No experimental Diseño: Correlacionar Población: 400 Muestra: 196 Técnica: Encuesta Instrumento: Encuesta sobre acoso moral Encuesta sobre desempeño laboral Método de análisis: Coeficiente de correlación "Rho" de Spearman
					Errores profesionales.	
					Desmoralizar.	
					Privación de información.	
					Acceso a ascenso.	
					Control excesivo.	
				Desvaloración de las capacidades.	Bromas sobre su persona.	
					Amenaza físicamente.	
					Agresión físicamente.	
					Menosprecio profesionalmente	
					Desvaloración del trabajo	
					Modificación del trabajo	
Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables.	Distorsión de sus opiniones.					
	Asignación de trabajo por debajo de su capacidad.					
	Asignación de tareas o trabajos absurdos.					
	Cantidad de trabajo					
	Trabajos nocivos para la salud.					
	Termina el trabajo oportunamente.					
Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL				Orientado a resultados.	Trabajo bajo presión.	
					Utilizar herramientas de trabajo.	
					Vencer obstáculos.	
					Responsabilidad.	
				Responsabilidad.	Valores institucionales	
					Puntualidad en la entrega de trabajos.	
					Capacidad de trabajo	
				Motivación	Superar académicamente.	
					Mejorar sus competencias.	
					Asistencia continua.	
					Agrado por trabajar	
					Relaciones interpersonales	
Relaciones interpersonales	Se muestra cortes con los usuarios					
	Brinda adecuado servicio					
	Evita el conflicto del equipo.					
PE1 ¿Cuál es la relación del ataque a la dignidad de la persona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. 2017?	OE1 Conoce la relación del ataque a la dignidad de la persona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. 2017.	HE1 El ataque a la dignidad de la persona es directo y de alto nivel con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. 2017.				
PE2 ¿Cuál es la relación de la desvaloración de capacidades con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?	OE2 Conocer la relación de la desvaloración de capacidades con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.	HE2 La desvaloración de capacidades es directa y de alto nivel con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017				
PE3 ¿Cuál es la relación del Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial	OE3 Conocer la relación del Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.	HE3 El Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables es directa y de alto nivel con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.				
PE4 ¿En qué medida el acoso moral afecta en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017	OE4 Analizar en qué nivel el acoso moral afecta en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017	HE4 El acoso moral afecta significativamente en la orientación de resultados de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.				

PE5 ¿En qué medida el acoso moral afecta en la iniciativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?	OE5 Determinar en qué nivel El acoso moral afecta en la iniciativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017	HE5 El acoso moral afecta significativamente en la iniciativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.		Iniciativa	Brinda más tiempo de lo requerido.	
					Entusiasmo y atención en reuniones de trabajo.	
					Confianza en equipo de trabajo	
PE6 ¿En qué medida el acoso moral afecta en la responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?	OE6 Analizar en qué nivel el acoso moral afecta en la responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.	OE6 El acoso moral afecta significativamente en la responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.				
PE7 ¿En qué medida el acoso moral afecta significativamente en la motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017?	OE7 Analizar en qué nivel el acoso moral afecta significativamente en la motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.	OE7 El acoso moral afecta significativamente en la motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.				

Anexo 02: cuestionarios de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Sr. Trabajador/a.

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer su respuesta sobre el desempeño laboral y el acoso moral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, las respuestas de este cuestionario servirán únicamente con fines académicos serán totalmente confidenciales. Agradezco por anticipado su colaboración y honestidad al responder.

Código del Encuestado: _____ Fecha: _____

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Edad: _____ años
 1.2. Sexo: Mujer () Varón ()
 1.3. Tiempo de servicio: _____ años
 1.4. Profesión: _____
 1.5. Cargo dentro de la Institución _____

II. DATOS ESPECÍFICOS

N	DECLARACIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
RESULTADOS						
1	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión					
2	Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo					
3	Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten					
4	Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente					
RESPONSABILIDAD						
5	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
6	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan					
7	Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores, y en el tiempo requerido					
8	Cumple lo que se compromete a realizar					
MOTIVACION						
9	Se preocupa por superarse académicamente, con capacitaciones					
10	Falta a sus labores, solamente cuando es una emergencia					
11	Se preocupa por mejorar sus competencias, con especializaciones					
12	Muestra agrado por trabajar en la institución					

INICIATIVA						
13	Aunque no se le solicite brinda más tiempo del requerido					
14	Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo					
15	Confía en los demás miembros del equipo para lograr los objetivos de su área de trabajo					
16	Siempre está dispuesta a asumir los retos					
RELACIONES INTERPERSONALES						
17	Te muestras cortés con los usuarios					
18	Brindas el adecuado servicio					
19	Evitas el conflictos con tus compañeros de trabajo					

CUESTIONARIO SOBRE ACOSO MORAL

Sr. Trabajador/a.

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer su respuesta sobre el desempeño laboral y el acoso moral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, las respuestas de este cuestionario servirán únicamente con fines académicos serán totalmente confidenciales. Agradezco por anticipado su colaboración y honestidad al responder.

Código del Encuestado: _____

Fecha: _____

ACOSO MORAL		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
DIGNIDAD						
1	Le atribuyen conductas ilícitas o no éticas para perjudicarte.					
2	Intentan hacerle cometer errores profesionales					
3	Intentan persistentemente desmoralizarte					
4	Le privan de información necesaria para hacer su trabajo					
5	Le limitan malintencionadamente el acceso a ascensos o promociones					
6	Difunden rumores acerca de usted con el fin de perjudicarlo					
7	Le controlan excesivamente con el fin de encontrarle alguna falla					
8	Le hacen bromas inapropiadas y crueles					
DESVALORIZACIÓN DE CAPACIDADES						
9	Le menosprecian personal o profesionalmente					
10	Sin importar lo que haga desvalorizan su trabajo					
11	Modifican sus tareas o responsabilidades sin decirle nada					
12	Distorsionan malintencionadamente lo que dice en su trabajo					
13	Le acusan injustificadamente de incumplimientos y errores					
DESBORDAMIENTO DE ASIGNACION DE TAREAS						
14	Le asignan tareas o trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias.					
15	Le fuerzan a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética.					
16	Le interrumpen continuamente impidiendo expresarse					
17	Le asignan tareas y trabajos absurdos					
18	Le abruman con una gran cantidad de trabajo					
19	Le asignan tareas que pone en peligro su salud					
20	Le impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar su trabajo					

Muchas gracias.

Anexo 03: Confiabilidad de datos

Variable 1

Estadísticos total-elemento Acoso Moral

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg._1	51,8333	169,937	,511	,903
preg._2	51,7333	171,995	,501	,903
preg._3	51,9000	170,852	,501	,903
preg._4	51,8333	173,523	,446	,904
preg._5	51,8000	172,924	,431	,905
preg._6	52,0667	173,168	,523	,903
preg._7	52,3000	173,114	,608	,901
preg._8	52,5000	171,431	,499	,903
preg._9	51,9000	167,541	,506	,904
preg._10	51,9667	175,137	,545	,902
preg._11	52,0000	170,759	,600	,901
preg._12	52,1000	168,990	,567	,901
preg._13	52,0333	172,999	,512	,903
preg._14	51,9333	168,685	,570	,901
preg._15	51,4333	165,082	,609	,900
preg._16	51,4333	168,806	,633	,900
preg._17	51,7333	169,720	,533	,902
preg._18	51,2667	167,582	,572	,901
preg._19	52,2667	167,720	,719	,898
preg._20	52,0000	170,759	,600	,901

Variable 2

Estadísticos total-elemento Desempeño Laboral

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg._1	47,50	150,121	,822	,897
preg._2	47,20	161,614	,595	,904
preg._3	47,30	166,355	,423	,908
preg._4	47,30	161,252	,532	,906
preg._5	47,10	165,955	,469	,907
preg._6	47,30	156,976	,648	,903
preg._7	46,70	159,045	,618	,904
preg._8	47,13	157,016	,713	,901
preg._9	47,57	160,737	,586	,905
preg._10	47,50	153,362	,730	,900
preg._11	47,07	167,375	,456	,908
preg._12	46,93	163,237	,449	,908
preg._13	47,40	171,490	,214	,913
preg._14	46,97	167,964	,306	,912
preg._15	46,93	160,823	,564	,905
preg._16	47,10	156,852	,573	,905
preg._17	46,70	159,045	,618	,904
preg._18	47,13	157,016	,713	,901
preg._19	47,57	160,737	,586	,905

Anexo 04: Confiabilidad por dimensiones

Variable de acoso moral

D1. Ataque a la dignidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.689	8

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
preg.1	17.07	28.754	.088	.706
preg.2	17.07	24.892	.303	.677
preg.3	16.70	24.562	.274	.687
preg.4	17.33	28.092	.115	.706
preg.5	17.03	22.033	.548	.618
preg.6	16.70	21.045	.579	.606
preg.7	16.53	21.085	.515	.623
preg.8	16.67	21.954	.546	.618

D2. Desvalorización de capacidades

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.626	5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
preg.9	10.23	11.771	.231	.632
preg.10	9.90	10.093	.307	.606
preg.11	9.60	7.972	.519	.490
preg.12	9.10	7.472	.680	.393
preg.13	9.43	10.461	.203	.662

D3. Desbordamiento por asignación de tareas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.743	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
preg.14	15.33	25.747	.229	.764
preg.15	15.13	24.947	.347	.735
preg.16	15.87	25.706	.520	.711
preg.17	15.43	23.702	.381	.731
preg.18	15.30	21.666	.600	.677
preg.19	15.37	19.137	.735	.635
preg.20	15.37	23.137	.474	.708

Variable de desempeño laboral

D1: Resultados

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.669	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
preg.1	7.57	9.151	.325	.699
preg.2	7.43	9.151	.544	.549
preg.3	7.67	10.368	.333	.672
preg.4	7.53	7.499	.648	.454

D2: Responsabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.731	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
preg.5	8.20	10.510	.451	.719
preg.6	8.20	9.821	.676	.580
preg.7	8.43	10.461	.611	.621
preg.8	8.27	12.064	.380	.747

D3: Motivación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.803	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
preg.9	8.00	10.966	.545	.793
preg.10	8.30	10.010	.729	.696
preg.11	8.17	11.040	.655	.736
preg.12	7.53	12.189	.556	.782

D4: Relaciones interpersonales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.708	3

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
preg.17	5.20	6.579	.380	.783
preg.18	4.93	3.720	.608	.507
preg.19	4.80	3.269	.672	.411

Anexo 05: Validación y criterios de evaluación de instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumento 1



ESCUELA DE POST GRADO FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
William A. Reyes Alva	Docente de investigación UCV	Cuestionario sobre acoso moral	Diana Carolinas Armas Silva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés				80%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científicos de la variable de interés.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90%

III. OPINION DE APLICACIÓN

EXCELENTE

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

83%

Ayacucho, 13 de noviembre 2017	18093716	 Dr. William A. Reyes Alva Contador Público Colegiado Certificado Matrícula N° 02 - 3629 Certificación Profesional N° 011829	981895950
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Validación de instrumento 1



ESCUELA DE POST GRADO FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Jean Steven Gutierrez Andía	Municipalidad Distrital de Andres Avelino Cáceres, Jefe de RR.HH.	Cuestionario de acoso moral y desempeño laboral	Br. Diana Carolina Armas Silva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				85%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés					90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científicos de la variable de interés.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				80%	

III. OPINION DE APLICACIÓN

Excelente

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

86.5%

Ayacucho, 02 noviembre 2017	43570442	 CPC: Jean Steven Gutierrez Andía JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	966 99 7086
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Matriz de validez de instrumento de la variable 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBS									
				Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA								
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
ACOSO MORAL	ATENTA CONTRA LA DIGNIDAD	CONDUCTAS ILICITAS O NO ETICAS	1. Le atribuyen conductas ilícitas o no éticas para perjudicarte																				
		ERRORES PROFESIONALES	2. Intentan hacerle cometer errores profesionales																				
		DESMORALIZAR	3. Intentan persistentemente desmoralizarte																				
		PRIVACION DE INFORMACION	4. Le privan de información necesaria para hacer su trabajo																				
		ACCESO A ASCENSO	5. Le limitan malintencionadamente el acceso a ascensos o promociones																				
			6. Difunden rumores acerca de usted con el fin de perjudicarlo																				
		CONTROL EXCESIVO	7. Le controlan excesivamente con el fin de encontrarle alguna falla																				
	BROMAS SOBRE SU PERSONA	8. Le hacen bromas inapropiadas y crueles																					
	DESVALORACION DE CAPACIDADES	MENOSPRECIO PROFESIONALMENTE	9. Le menosprecian personal o profesionalmente																				
		DESVALORACION DE TRABAJO	10. Sin importar lo que haga desvalorizan su trabajo																				
		MODIFICACION DE TRABAJO	11. Modifican sus tareas o responsabilidades sin decirle nada																				
		DISTORSION DE SUS OPINIONES	12. Distorsionan malintencionadamente lo que dice en su trabajo																				
		INCUMPLIMIENTOS	13. Le acusan injustificadamente de incumplimientos y errores																				
	TAREAS	ASIGNACION DE TRABAJOS POR	14. Le asignan tareas o trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias.																				

		DEBAJO DE SU CAPACIDAD	15. Le fuerzan a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética.																
			16. Le asignan tareas y trabajos absurdos Le interrumpen																
		CANTIDAD DE TRABAJOS	17. Le abruman con una gran cantidad de trabajo																
		ASINACION DE TRABAJOS NOCIVOS	18 Le asignan tareas que pone en peligro su salud																
			19 Le impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar su trabajo																

Validación de instrumento 2



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
William A. Reyes Alva	Docente de investigación UCV	Cuestionario desempeño laboral	Diana Carolinas Armas Silva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

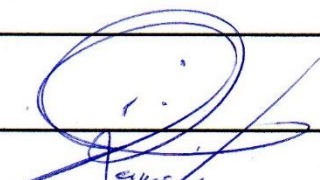
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés					90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científicos de la variable de interés.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

EXCELENTE

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

86%

Ayacucho, 13 de noviembre 2017	18093716	 Dr. William A. Reyes Alva Contador Público Colegiado Certificado Matrícula N° 02 - 3629 Certificación Profesional N° 011829	981895950
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



ESCUELA DE POST GRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS



Apellido y Nombre del informante	Cargo o institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
María Isabel Contreras Molina	Colegio de Alto Rendimiento - Ayacucho MINEOU - Especialista	Cuestionario de acoso moral y desempeño laboral	Br. Diana Carolina Armas Silva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y a tecnología					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés					95%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científicos de la variable de interés.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				85%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					50%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90%

III. OPINION DE APLICACIÓN **Excelente**

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN **80%**

Ayacucho, 15 nov. 2017	 46415608	  Lic. María Isabel Contreras Molina Esp. Inglés y Lengua Española	 966741216
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Validación de instrumento 2



ESCUELA DE POST GRADO FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
EDWIN PECHO PECHO	EMPRESA NACIONAL DE COCA -	Cuestionario de acoso moral y desempeño laboral	Br. Diana Carolina Armas Silva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					40%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					80%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés					90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científicos de la variable de interés.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80%	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90%

III. OPINION DE APLICACIÓN *Excelente*

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN *86%*

Ayacucho, 17 NOV 2017	20676149		956151818
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Matriz de validez de instrumento de la variable 2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
DESEMPEÑO LABORAL	ORIENTADO A RESULTADOS	TRABAJO BAJO PRESION	I. 1 Tiene la capacidad de trabajar bajo presión																		
		ERRORES PROFESIONALES	I.2 Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo																		
		UTILIZA HERRAMIENTAS DE TRABAJO	I.3 Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten																		
		AFRONTA OBSTACULOS	I.4 Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente																		
	RESPONSABILIDAD	VALORES INSTITUCIONALES	I.5 Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo																		
		PUNTUALIDAD	I.6 Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan																		
		TRABAJOS SIN ERRORES	I.7 Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores, y en el tiempo requerido																		
		CUMPLE CON LO QUE SE COMPROMETE	I.8 Cumple lo que se compromete a realizar																		
	MOTIVACIÓN	SUPERAR ACADEMICAMENTE	I.9 Se preocupa por superarse académicamente, con capacitaciones																		
		MEJORAR COMPETENCIAS	I.10 Se preocupa por mejorar sus competencias, con especializaciones																		
		ASISTENCIA CONTINUA	I.11 Falta a sus labores, solamente cuando es una emergencia																		

RELACIONES INTERPERSONALES	AGRADO POR TRABAJAR	I.12 Muestra agrado por trabajar en la institución																			
	INICIATIVA	BRINDA MÁS TIEMPO DE LO REQUERIDO.	I.14.Brinda más tiempo de lo requerido.																		
		ENTUSIASMO Y ATENCIÓN EN REUNIONES DE TRABAJO.	I.15Entusiasmo y atención en reuniones de trabajo.																		
		CONFIANZA EN EQUIPO DE TRABAJO	I.16 Confianza en equipo de trabajo.																		
	S	CORTESIA CON USUARIOS	I.17Te muestras cortes con los usuarios																		
		SERVICIO ADECUADO	I.18Brindas el adecuado servicio																		
		CONFLICTO DEL EQUIPO	I.19Evitas el conflictos con tus compañeros de trabajo																		

Anexo 06: Constancia de autorización



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Unidad de Recursos Humanos

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

EL QUE SUSCRIBE, JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA.

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN:

Por la presente se le **autoriza** a la Srta. **DIANA CAROLINA ARMAS SILVA**, Identificada con DNI N° 46263629, para que pueda realizar un trabajo de investigación titulada **“Acoso Moral y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga”**, a partir del 11 al 15 de diciembre de 2017; para lo cual, brindar las facilidades del caso en las diferentes Oficinas de la institución.

Ayacucho, 06 de diciembre de 2017.



Huamanga
Más humana.

Anexo 07: Matriz de datos

	Dignidad							Desvaloración de Capacidades					Desbordamiento de Asignación de Tareas							Total	
	Preg_1	Preg_2	Preg_3	Preg_4	Preg_5	Preg_6	Preg_7	Preg_8	Preg_9	Preg_10	Preg_11	Preg_12	Preg_13	Preg_14	Preg_15	Preg_16	Preg_17	Preg_18	Preg_19		Preg_20
Trabajador_1	2	3	3	3	1	2	3	5	3	3	2	2	3	5	2	5	2	5	3	2	59
Trabajador_2	2	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	5	4	5	2	5	2	1	62
Trabajador_3	3	3	3	3	2	1	3	5	3	3	2	2	2	4	2	5	3	5	3	2	59
Trabajador_4	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	2	2	3	1	4	3	2	2	2	1	46
Trabajador_5	2	3	2	3	2	1	3	5	2	2	2	1	2	5	1	3	2	4	2	1	48
Trabajador_6	1	2	2	1	1	1	3	4	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	39
Trabajador_7	2	1	2	1	3	3	3	1	2	2	1	1	3	1	5	1	1	1	2	1	37
Trabajador_8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	77
Trabajador_9	2	1	1	1	3	4	1	3	1	3	3	3	4	1	4	1	1	1	1	1	40
Trabajador_10	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	2	1	3	5	2	5	2	5	2	2	59
Trabajador_11	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	3	3	5	1	1	1	1	2	40
Trabajador_12	2	3	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	3	4	3	1	2	2	2	1	40
Trabajador_13	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	2	2	3	5	4	5	1	5	2	1	61
Trabajador_14	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	5	5	2	5	2	1	43
Trabajador_15	1	2	1	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	4	1	2	1	1	1	2	33
Trabajador_16	2	2	2	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	2	4	2	1	68
Trabajador_17	2	1	2	2	3	3	3	5	3	3	2	1	3	3	3	5	2	5	2	1	54
Trabajador_18	2	2	2	3	2	1	2	4	3	3	3	3	3	5	2	5	1	5	2	1	54
Trabajador_19	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	3	5	2	5	3	5	3	2	62
Trabajador_20	2	2	3	3	3	4	3	5	3	3	2	2	2	4	2	4	3	5	3	2	60
Trabajador_21	3	2	3	3	3	4	1	5	3	3	2	2	3	5	3	5	2	5	3	3	63
Trabajador_22	3	2	3	3	2	1	3	5	3	3	2	1	2	5	2	5	2	4	3	2	56
Trabajador_23	3	2	3	3	2	1	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	2	2	3	2	62

Trabajador_24	2	1	2	2	3	3	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	39	
Trabajador_25	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3	3	77
Trabajador_26	2	1	2	2	1	3	1	4	1	3	3	3	4	1	5	1	1	1	2	2	43
Trabajador_27	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	77
Trabajador_28	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	5	1	2	36
Trabajador_29	3	2	3	3	3	3	1	5	3	4	5	4	5	4	5	2	2	5	3	2	67
Trabajador_30	2	1	1	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	5	1	2	41
Trabajador_31	2	3	2	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	2	4	2	2	69
Trabajador_32	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	1	5	2	1	64
Trabajador_33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	1	5	2	1	67
Trabajador_34	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	36
Trabajador_35	2	2	2	2	3	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	5	1	5	2	1	66
Trabajador_36	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	2	5	2	5	2	4	3	3	59
Trabajador_37	3	3	3	3	1	2	1	4	1	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	2	60
Trabajador_38	1	1	1	1	2	3	3	2	1	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	2	39
Trabajador_39	2	3	2	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	5	5	1	5	2	1	65
Trabajador_40	1	2	1	1	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	1	1	1	2	44
Trabajador_41	2	3	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	2	40
Trabajador_42	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	77
Trabajador_43	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	5	1	1	1	2	30
Trabajador_44	3	2	2	3	2	2	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	2	5	2	1	68
Trabajador_45	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	3	4	1	1	1	2	2	37
Trabajador_46	2	1	1	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	1	1	41
Trabajador_47	2	2	3	3	1	1	3	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	56
Trabajador_48	2	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	2	67
Trabajador_49	2	3	2	3	3	4	3	5	3	3	2	2	3	5	5	5	1	5	2	2	63
Trabajador_50	2	1	2	2	2	3	1	5	1	2	2	1	2	2	1	1	2	4	2	2	40
Trabajador_51	2	1	2	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	3	4	1	2	1	2	1	46

Trabajador_52	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	4	2	5	4	2	1	2	1	42
Trabajador_53	2	1	1	1	1	3	3	2	3	4	5	5	4	4	4	1	2	4	1	1	52
Trabajador_54	3	2	3	3	3	4	3	1	2	2	1	1	2	2	2	5	2	4	3	2	50
Trabajador_55	2	2	2	2	3	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	69
Trabajador_56	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	78
Trabajador_57	3	2	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	3	5	5	4	1	1	2	1	49
Trabajador_58	1	2	2	2	2	3	3	5	3	4	4	5	5	3	5	5	1	4	2	2	63
Trabajador_59	2	2	2	3	3	3	3	5	3	3	2	2	3	5	4	5	2	5	2	1	60
Trabajador_60	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	2	5	1	2	2	2	42
Trabajador_61	2	2	2	3	3	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	3	1	5	2	2	68
Trabajador_62	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	5	3	5	3	3	67
Trabajador_63	2	2	1	1	1	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	40
Trabajador_64	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	5	1	1	34
Trabajador_65	2	2	2	3	3	4	3	5	3	3	2	2	3	5	2	5	1	5	2	1	58
Trabajador_66	2	1	2	1	1	2	1	5	1	2	1	2	3	2	4	1	1	4	2	2	40
Trabajador_67	2	2	1	1	2	3	2	3	3	4	5	4	4	5	5	4	1	4	1	2	58
Trabajador_68	2	1	1	2	1	1	2	5	3	4	5	4	5	1	5	5	1	2	1	2	53
Trabajador_69	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	47
Trabajador_70	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	5	5	4	2	5	3	1	4	2	2	60
Trabajador_71	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	37
Trabajador_72	3	2	2	3	3	3	1	5	1	2	1	2	2	5	2	5	1	4	2	1	50
Trabajador_73	2	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	35
Trabajador_74	3	2	2	3	2	1	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	45
Trabajador_75	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1	3	5	3	1	2	1	2	1	43
Trabajador_76	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	5	3	4	3	2	44
Trabajador_77	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	41
Trabajador_78	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	77
Trabajador_79	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	3	4	5	5	4	2	2	2	1	45

Trabajador_80	2	1	1	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	39	
Trabajador_81	3	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	2	5	3	2	68
Trabajador_82	3	3	2	3	1	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	40
Trabajador_83	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	5	4	4	4	4	5	2	5	2	1	65
Trabajador_84	2	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	1	3	1	3	3	45
Trabajador_85	2	3	3	3	3	4	1	1	1	2	2	1	3	4	5	5	2	5	3	2	55
Trabajador_86	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	35
Trabajador_87	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	37
Trabajador_88	2	2	2	1	3	3	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	2	5	2	2	68
Trabajador_89	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	3	3	5	3	2	3	1	2	39
Trabajador_90	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	3	3	77
Trabajador_91	3	2	2	3	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	5	1	5	2	1	69
Trabajador_92	1	2	2	1	1	3	1	5	2	3	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	36
Trabajador_93	2	2	2	3	2	2	2	5	3	3	3	3	4	5	5	5	1	5	2	2	61
Trabajador_94	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	78
Trabajador_95	2	2	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	4	2	4	1	1	1	1	1	40
Trabajador_96	3	2	2	3	1	3	2	4	1	2	1	2	3	4	2	3	2	2	2	2	46
Trabajador_97	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	5	2	5	2	5	2	2	60
Trabajador_98	2	3	2	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	2	4	2	2	68
Trabajador_99	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	2	3	1	4	2	4	2	1	45
Trabajador_100	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	40
Trabajador_101	2	2	3	3	3	4	1	2	2	3	3	2	2	5	2	5	2	4	3	3	56
Trabajador_102	1	1	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	5	2	5	2	5	2	2	51
Trabajador_103	2	2	2	3	3	3	2	5	3	3	3	2	2	4	2	5	1	5	2	2	56
Trabajador_104	1	2	2	1	3	3	3	2	3	4	4	5	4	1	4	5	1	5	2	1	56
Trabajador_105	3	3	2	3	3	4	3	5	2	2	1	1	3	5	2	5	1	5	2	1	56
Trabajador_106	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	1	5	2	2	68
Trabajador_107	2	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	5	1	3	2	1	44

Trabajador_108	1	1	1	1	1	3	2	5	2	2	1	2	3	5	5	2	1	5	1	2	46
Trabajador_109	1	1	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	5	2	5	2	1	2	2	49
Trabajador_110	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	5	2	5	2	2	53
Trabajador_111	3	2	2	3	3	4	3	5	3	3	3	2	2	5	1	5	2	5	2	1	59
Trabajador_112	2	3	3	3	2	1	2	4	2	3	3	3	3	2	3	5	2	5	3	3	57
Trabajador_113	2	3	3	3	1	3	3	5	3	4	5	4	4	2	4	2	3	5	3	3	65
Trabajador_114	1	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	5	1	3	2	1	43
Trabajador_115	2	2	2	3	3	4	2	5	3	3	2	2	3	5	4	5	2	5	2	2	61
Trabajador_116	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	76
Trabajador_117	3	3	2	3	1	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	5	2	4	2	2	64
Trabajador_118	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	48
Trabajador_119	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	2	67
Trabajador_120	2	2	1	2	3	3	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	2	5	1	1	65
Trabajador_121	2	3	2	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	1	5	2	2	67
Trabajador_122	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	5	5	4	2	5	2	2	66
Trabajador_123	2	3	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	77
Trabajador_124	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	5	4	5	3	5	3	2	66
Trabajador_125	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	1	5	2	1	68
Trabajador_126	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	5	2	5	2	5	3	3	63
Trabajador_127	3	3	2	3	2	3	2	5	3	4	5	4	4	1	4	4	1	5	2	1	61
Trabajador_128	2	2	2	3	3	4	1	2	3	4	5	5	5	3	5	4	1	2	2	1	59
Trabajador_129	2	3	2	3	3	3	3	5	2	2	1	1	3	4	5	4	1	3	2	1	53
Trabajador_130	3	2	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	78
Trabajador_131	2	1	2	2	3	4	3	5	3	3	3	3	4	5	4	4	2	5	2	1	61
Trabajador_132	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	1	1	3	4	5	2	1	4	2	1	51
Trabajador_133	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	2	5	2	4	2	5	3	2	58
Trabajador_134	2	1	2	2	3	3	3	5	2	2	2	1	3	5	4	5	2	5	2	2	56
Trabajador_135	1	2	1	2	2	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	2	5	1	1	63

Trabajador_136	1	2	1	1	3	3	3	1	2	3	2	1	2	2	1	5	1	5	1	1	41
Trabajador_137	1	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	1	2	3	1	2	2	3	2	1	39
Trabajador_138	2	1	2	1	1	2	3	4	3	4	4	5	4	3	5	5	2	5	2	1	59
Trabajador_139	2	2	2	3	3	3	3	5	3	3	2	2	2	5	2	5	1	5	2	1	56
Trabajador_140	2	2	2	2	3	4	2	5	3	3	2	2	2	5	2	5	2	5	2	1	56
Trabajador_141	2	1	1	1	3	4	2	5	3	4	5	4	4	5	5	5	2	4	1	2	63
Trabajador_142	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	76
Trabajador_143	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	55
Trabajador_144	3	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	2	3	5	3	5	1	5	2	2	63
Trabajador_145	3	2	2	3	2	2	3	5	3	3	3	2	2	5	2	5	2	5	2	2	58
Trabajador_146	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	5	1	2	2	2	2	1	42
Trabajador_147	2	3	2	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	1	5	2	2	69
Trabajador_148	1	1	2	1	3	4	3	5	3	3	2	1	3	5	2	5	2	5	2	1	54
Trabajador_149	2	1	1	2	3	3	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	1	4	1	2	63
Trabajador_150	2	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	77
Trabajador_151	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	3	5	4	5	2	5	3	3	64
Trabajador_152	2	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	2	3	2	5	2	2	61
Trabajador_153	2	1	1	1	1	3	1	4	2	3	3	3	4	5	5	5	2	3	1	2	52
Trabajador_154	3	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	2	5	2	5	2	5	3	2	63
Trabajador_155	2	1	2	2	3	3	2	4	3	4	4	5	5	2	4	5	2	2	2	1	58
Trabajador_156	1	2	2	1	2	1	3	2	3	4	4	4	4	4	5	2	2	5	2	1	54
Trabajador_157	3	2	2	3	2	1	1	5	3	3	2	2	3	5	4	4	1	5	2	2	55
Trabajador_158	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	77
Trabajador_159	2	3	2	3	3	3	3	5	2	3	2	2	2	5	2	5	1	5	2	1	56
Trabajador_160	2	3	2	3	3	4	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	50
Trabajador_161	3	3	2	3	3	3	3	5	2	2	2	2	3	5	3	5	1	5	2	2	59
Trabajador_162	3	2	2	3	3	4	1	2	1	2	1	1	2	2	2	5	1	3	2	1	43
Trabajador_163	2	3	3	3	2	3	3	5	2	2	1	2	3	5	3	4	3	4	3	2	58

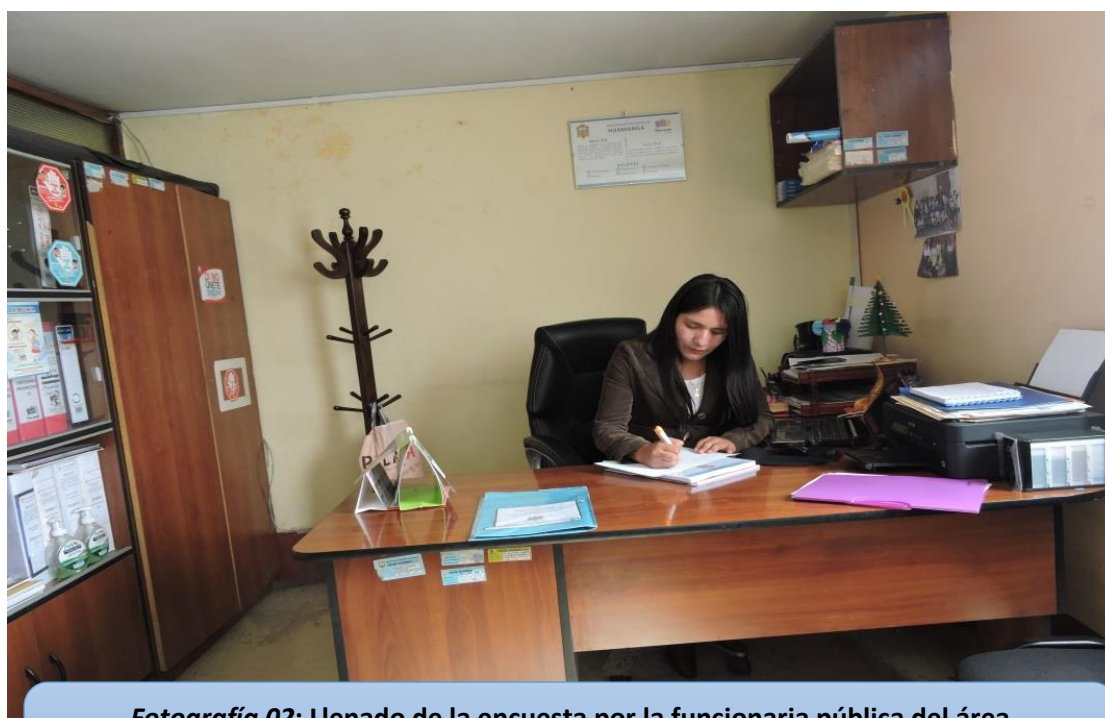
Trabajador_164	2	2	2	1	3	4	2	3	1	2	2	1	2	4	1	4	2	5	2	1	46
Trabajador_165	1	1	2	1	2	3	3	5	1	3	3	2	2	4	2	2	1	5	2	2	47
Trabajador_166	2	3	3	3	3	3	2	5	3	3	2	1	2	5	3	2	3	5	3	2	58
Trabajador_167	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	1	2	4	3	2	56
Trabajador_168	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	78
Trabajador_169	3	2	2	3	1	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	5	2	5	2	2	61
Trabajador_170	2	2	2	2	3	3	1	5	1	3	2	2	2	5	1	5	2	4	2	1	50
Trabajador_171	3	3	2	3	3	4	1	2	1	2	2	1	3	3	2	4	1	2	2	2	46
Trabajador_172	2	2	2	3	2	1	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	1	4	2	1	61
Trabajador_173	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	58
Trabajador_174	1	2	1	2	1	2	1	5	1	2	2	2	3	4	5	4	2	4	1	2	47
Trabajador_175	2	2	1	2	3	4	1	5	1	3	3	3	3	3	2	5	2	2	1	2	50
Trabajador_176	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	49
Trabajador_177	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	1	5	2	2	57
Trabajador_178	2	3	3	3	3	3	1	4	2	2	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	53
Trabajador_179	2	2	2	2	1	1	3	4	2	3	3	2	2	5	1	4	2	5	2	1	49
Trabajador_180	2	3	3	3	2	1	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	2	66
Trabajador_181	2	3	3	3	3	4	1	4	3	3	2	1	3	4	3	5	2	5	3	2	59
Trabajador_182	1	1	2	1	1	3	2	4	1	3	2	1	2	5	1	3	1	4	2	2	42
Trabajador_183	2	2	2	3	3	3	2	5	2	2	1	1	2	1	2	5	1	2	2	2	45
Trabajador_184	1	2	2	2	3	4	3	5	2	2	1	1	3	3	5	4	2	5	2	2	54
Trabajador_185	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	2	1	3	3	2	4	2	4	1	1	39
Trabajador_186	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	5	5	1	2	2	2	51
Trabajador_187	3	3	3	3	1	3	3	5	2	2	1	2	3	5	3	5	2	5	3	2	59
Trabajador_188	1	1	2	1	1	3	2	4	2	2	2	2	3	5	3	3	1	4	2	1	45
Trabajador_189	2	2	2	2	3	3	3	5	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	2	2	48
Trabajador_190	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	4	4	4	1	3	2	1	47
Trabajador_191	2	3	2	3	3	3	3	5	2	2	2	2	2	5	1	5	1	3	2	2	53

Trabajador_192	1	1	1	1	3	4	1	4	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	1	2	62
Trabajador_193	2	2	2	3	2	3	1	4	1	3	2	2	3	4	3	5	2	5	2	2	53
Trabajador_194	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	5	2	3	2	1	47
Trabajador_195	1	1	1	1	1	3	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	2	5	1	1	59
Trabajador_196	1	1	2	1	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	2	4	2	2	63

Anexo 08: Galería fotográfica



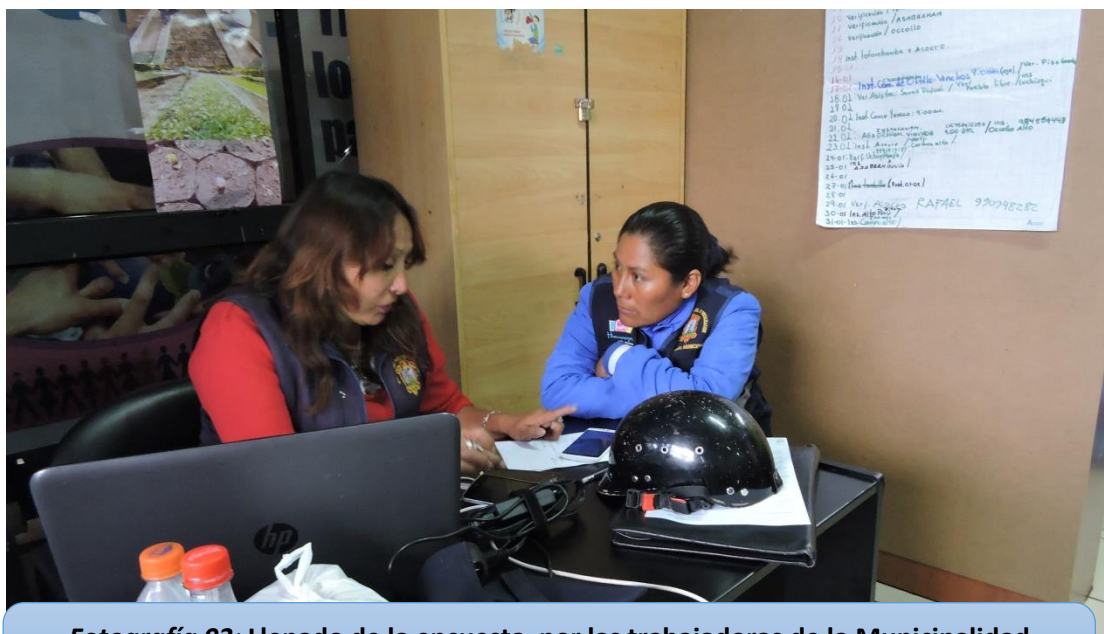
Fotografía 01: Brindando información sobre la encuesta a aplicarse para tener el consentimiento informado del personal de la Municipalidad Provincial de Huamanga.



Fotografía 02: Llenado de la encuesta por la funcionaria pública del área subgerencia de e Derechos de las Poblaciones Vulnerables e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huamanga



Fotografía 03: Llenado de la encuesta por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga.



Fotografía 03: Llenado de la encuesta por las trabajadoras de la Municipalidad Provincial de Huamanga.