



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**Percepción de los niveles de Mobbing Existente en el sector
bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORAS:

Fernandez Garcia, Keyla Shafelly (orcid.org/0000-0002-8659-5919)

Torres Norabuena, Lady Lizbe (orcid.org/0000-0001-8178-3016)

ASESOR:

Dr. Salazar Llanos, Juan Francisco (orcid.org/0000-0001-8314-2634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darnos la fuerza y permitirnos llegar hasta aquí, a nuestros padres y hermanos por el apoyo incondicional que nos brindaron en toda nuestra carrera universitaria.

Fernández García, Keyla Shafelly y Torres Norabuena, Lady Lizbe.

Agradecimiento

A nuestro asesor, el Dr. Juan Francisco Salazar Llanos, por ser nuestro guía en este camino

A nuestra casa de estudios, por brindarnos la oportunidad de desarrollarnos profesionalmente.

Fernández García, Keyla Shafelly y Torres Norabuena, Lady Lizbe.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Métodos de análisis.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Distribución de los Colaboradores según el Nivel de Incomunicación del Mobbing en el Sector Bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.....</i>	15
Tabla 2: <i>Distribución de los colaboradores según el nivel del contacto social del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.....</i>	17
Tabla 3: <i>Distribución de los colaboradores según el nivel de la reputación personal del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.</i>	18
Tabla 4: <i>Distribución de los colaboradores según el nivel de la reputación laboral del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.</i>	19
Tabla 5: <i>Distribución de los colaboradores según el nivel del daño físico y mental del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.</i>	20
Tabla 6: <i>Distribución de los colaboradores según el nivel de mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.....</i>	21

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: <i>Índice de Respuesta de los Colaboradores según el Nivel de Incomunicación del Mobbing en el Sector Bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.....</i>	15
Figura 2: <i>Índice de respuesta de los colaboradores según el nivel del contacto social del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.....</i>	17
Figura 3: <i>Índice de Respuesta de los colaboradores según el nivel de la reputación personal del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.....</i>	18
Figura 4: <i>Índice de Respuesta de los colaboradores según el nivel de la reputación laboral del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.....</i>	19
Figura 5: <i>Índice de Respuesta de los colaboradores según el nivel del daño físico y mental del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.....</i>	20
Figura 6: <i>Índice de Respuesta de los colaboradores según el nivel de mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote</i>	21

Resumen

El objetivo general del presente proyecto fue determinar el nivel de Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022. La muestra fue de tipo aleatorio simple, donde señalan que toda la población tiene la misma probabilidad de ser elegido objeto de estudio. El cálculo de muestra corresponde a 198 ciudadanos, los cuales laboran en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote. El estudio fue de diseño no experimental transversal descriptivo, debido a que fue una investigación que no compromete y/o manipula intencionalmente la variable estudiada. La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta, a través del cuestionario como instrumento de recolección de datos. El cuestionario en mención denominado como Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), mismo que está constituido por 45 preguntas que engloban 5 dimensiones tratadas en la investigación.

realizando las encuestas para el análisis de la variable y las dimensiones estudiadas se logró determinar, que el índice que presenta organizaciones del sector bancario de Chimbote y nuevo Chimbote pertenecen a un nivel bajo, donde se percibieron poca frecuencia actividades de incomunicación, contacto social, reputación personal. Reputación laboral, daño físico y mental.

Palabras clave: mobbing, incomunicación, contacto social, reputación personal.
Reputación laboral

Abstract

The general objective of this project was to determine the level of Mobbing existing in the banking sector of the City of Chimbote and Nuevo Chimbote in the year 2022. The sample was of a simple random type, where they indicate that the entire population has the same probability of being chosen as the object of study. The sample calculation corresponds to 198 citizens, who work in the banking sector of the city of Chimbote and Nuevo Chimbote. The study was of a non-experimental cross-sectional descriptive design, because it was an investigation that does not compromise and/or intentionally manipulate the variable studied. The technique used in this research was the survey, through the questionnaire as a data collection instrument. The questionnaire in question called the Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), which is made up of 45 questions that encompass 5 dimensions addressed in the research. By carrying out surveys to analyze the variable and the dimensions studied.

it was possible to determine that the index that presents organizations in the banking sector of Chimbote and Nuevo Chimbote belong to a low level, where infrequent activities of lack of communication, social contact, personal reputation, work reputation, physical and mental damage were perceived.

Keywords: mobbing, lack of communication, social contact, personal reputation. Labor reputation

I. Introducción

Anteriormente y hasta la actualidad, una de las determinaciones principales dentro de las organizaciones es asegurar la integridad y el cuidado del recurso humano que éstas tienen a su cargo, para así cumplir con sus objetivos propuestos, tales como productividad, rentabilidad y permanencia en el mercado, entre otros. Estos factores se ven gravemente perjudicados debido a un fenómeno que ha ido creciendo significativamente al paso de los años y que, lamentablemente, está siendo considerado como un riesgo laboral, el mobbing. La presión constante por parte del agresor provoca que la víctima se muestre desmotivada, muchas veces la rotación del personal es excesiva, también se presentan días prolongados de ausentismo, la disminución de capacidades profesionales, terminando por el despido de la misma. Por su parte, Ochoa et al (2021) señala que uno de los síntomas más notorios son el estrés, cansancio, ansiedad, conductas de aislamiento, bajo rendimiento, entre otras consecuencias.

La Organización Internacional de Trabajo (2021), afirmó que el hostigamiento laboral se ha convertido en un problema social de nivel mundial y entre los países que muestran altos índices de violencia se encuentran Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra. A nivel nacional, en el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo (MTPE), a través del servicio de orientación especializada y denuncias de manera presencial y telefónica con el que cuentan, llamado “Trabaja sin acoso”, logró determinar que desde el año 2018 al 2020 se han registrado alrededor de 8000 casos de hostigamiento y acoso sexual laboral, siendo Callao y Lima donde más se producen estos hechos, contando con más del 90% de denunciados de sexo masculino, también se dio a conocer que alrededor de 78% de casos provienen de entidades privadas y más del 72% de casos son de carácter jerárquico. También afirmó, que, desde inicios del año 2021 hasta casi el término del mismo, se han registrado aproximadamente 600 casos de hostigamiento donde más de la mitad de dichas denuncias fueron resueltas con las sanciones que se indican en el reglamento laboral. (MTPE, 2021)

Además, a través de las estadísticas anuales que brinda El MTPE (2020), se informó también que en la región Ancash (Chimbote y Huaraz) se han reportado 30

casos de servicios de defensa y asesoría legal hacia víctimas de este fenómeno que ha crecido significativamente en los últimos años.

Por lo expuesto, y la gran relevancia de esta variable, la investigación se basó en la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote, 2022?. El objetivo general del presente proyecto fue determinar el nivel de Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022. Los objetivos específicos que conllevan esta investigación fueron los siguientes: Objetivo Específico 1: Identificar el nivel de la incomunicación del Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022. Objetivo Específico 2: Identificar el nivel del contacto social del Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022. Objetivo Específico 3: Identificar el nivel de la reputación personal del Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022. Objetivo Específico 4: Identificar el nivel de la reputación laboral del Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022. Objetivo Específico 5: Identificar el nivel del daño físico y mental del Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022. Objetivo Específico 6: Implementar una propuesta de mejora para reducir la presencia del mobbing en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022.

II. Marco Teórico

A lo largo de los años, se han venido desarrollando innumerables investigaciones y/o estudios de gran relevancia, tocando puntos clave en referencia a la variable y las dimensiones que en esta investigación se abordó. La primera muestra que se obtiene en relación a la variable de estudio, es la que se encuentra principalmente en nuestra constitución política del Perú (CPP) del año 1979, artículo 42, nos dice que en toda relación laboral quedan prohibidas las condiciones que obstaculicen el ejercicio de nuestros derechos constitucionales. Empleados y/o aquellos que ignoran o humillan su dignidad. sus condiciones, sin discriminación alguna en sistema de equidad de trato. Cabe señalar que la CPP vigente establece que el trabajo: las obligaciones y los derechos son la base del bien común y un medio para la autorrealización de la persona; por otra parte, se establece que ninguna relación laboral puede limitar ejercer los derechos constitucionales, así como menospreciar y/o degradar a los empleados.

Trujillo, Valderrabano & Hernández, (2007) afirma que la administración moderna actualmente reconoce que el capital humano se ha convertido en un factor que puede determinar si es exitoso o fracasa en las organizaciones públicas y privadas. Sin embargo, el liderazgo de las organizaciones públicas y/o privadas en el siglo XXI no ha podido lograr abordar los problemas de larga data relacionados con el comportamiento negativo de quienes trabajan en ellas. Este es el caso del fenómeno conocido como fenómeno del mobbing, el cual es un término que científicamente describe la manera de comportarse individual y/o grupal en el que se establece una relación de hostigamiento y/o acoso entre dos o más colaboradores de un grupo de trabajo. Esto crea un ambiente de aburrimiento y violencia entre el agresor y su víctima, que interfiere y puede causar daños irreversibles en el trabajo, y trae como consecuencia un mal clima laboral.

En nuestros últimos años, el acoso en el lugar de trabajo (mobbing) ha sido percibido como una atención regular y ha sido reconocido como una gravedad social. Convencionalmente, Moreno (2005) indicó en su investigación las posibles causas del hostigamiento y/o acoso laboral se ha dividido en los siguientes enfoques: rasgos de temperamentos del agresor y de su víctima, características propias a las relaciones interpersonales en la organización y factores psicosociales.

Benites (2019). Manifestó que la violencia es un acto de una o más personas de una organización y/o sociedad contra un empleado con el fin de obligarlo a dejar su puesto de trabajo, bajar su autoestima o elevarla de los acosadores. Podemos generalizarlo como abuso periódico e intencional. El motivo principal que incentiva a una persona a exponer a otros a este tipo de persecución, aunque a algunos les pueda sonar sorprendente, son los celos de los futuros logros de la víctima.

Por su parte, Rodríguez & Noe (2017) sostuvo que la indisciplina, el vandalismo, las malas maneras y las conductas subversivas se hicieron más evidentes en la organización y es una de las razones por la cual se vienen realizando este tipo de estudios, para hallar el verdadero motivo de estos hechos. Del mismo modo, este autor señala que una violación a la cultura en el lugar de trabajo es concepto de amenaza, pues son actividades donde el índice de frecuencia es constante, además tienen ocurrencia en todos los tipos de centros, tales como públicos y privados; así como también en todos los entornos (desde la selección más cercana) y en toda la población (desde el gran capital hasta el área rural).

Wild, et al (2015) concluye en su investigación que el acoso o intimidación tiene como único propósito minimizarlo al trabajador e influir de manera negativa a brindar maltrato. También mencionó que aquellos que continúan con el modelo de "aprender con la humillación" no deberían hacerlo, y deberían de aplicarse el castigo justo para el perpetrador como para la organización involucrada cuando se descubre que ha ocurrido acoso o perturbación y no se resuelve. Paez & Verde (2022) indicó en su Investigación realizada en la ciudad de Cajamarca que la presencia del mobbing forman parte de un nivel alto, manifestado por un 25% de los trabajadores del lugar de investigación. Así mismo, lograron identificar que las dimensiones más resaltantes fueron Incomunicación (bloqueo de la comunicación) y reputación laboral (desprestigio laboral), contando con un 25% y 17.5% respectivamente. En el estudio llevado a Cabo por Ramos (2017) se llegó a la conclusión de que existe de manera significativa del fenómeno del mobbing, y es presentada con mayor frecuencia a nivel jerárquico, trayendo consigo bajos desempeños y falta de interés en el trabajo.

Por su parte, Ortiz y Pereda (2019). en su investigación realizada a Saga Falabella en el año 2019, se pudo observar que los trabajadores encuestados de la tienda retail en mención, se demostró que el nivel del fenómeno estudiado pertenece al nivel medio con un 53.8%, un nivel bajo de 36.9% y un nivel alto de 9.2%.

La Organización Internacional del Trabajo (2005), refiere que el hostigamiento y/o acoso laboral influye cualquier "acción psicológica o verbal sistemática, repetitiva o persistente que ocurre dentro del lugar de trabajo o que implica una persona o grupo de personas que daña, humilla, insulta o amenaza a una víctima". Es notoriamente destacable el número de casos de acoso laboral, así como no se trata únicamente de acoso a empleados, sino que incluye actos y conductas que afectan la vida cotidiana de las víctimas y sus familias. Castro, Sánchez, & Espinoza, (2020), en su investigación, llegó a la conclusión de que la relación de vulnerabilidad entre la víctima y su agresor es de conducta agresiva, amenazante y de contexto organizacional. Si bien existe una jerarquía de género entre colegas en el acoso sexual, encontramos al menos una doble jerarquía en el acoso sexual: laboral y de género. Teniendo en cuenta a Frías (2019), además de un contexto jerárquico, también interactúan con otros sistemas, como los étnicos, heterosexual o de clase, pues pertenecer a un sexo en particular es quizás una de las características clave para distinguir a las personas, separar los roles y definir el estatus.

Coincidiendo con Benites (2019), la postura de León (2002) es similar, pues radica en que uno de los motivos más claros son los celos, tal como lo especifica en su investigación, donde indica que en trabajo es un escenario en el que frecuentemente se pueden observar conductas y actitudes que parecen estar relacionadas con este apego, por lo cual está asociado con el prestigio, el poder del consumidor y el poder, tres factores de particular interés en el mundo moderno.

Otro de las causas resaltantes, Según Arpi & Arpi (2018). Es la desigualdad de ingresos, debido a que en los centros de trabajo en partes de nuestro país no es uniforme; y es probable que este hecho se encuentre relacionado con la discriminación y humillación. Teo, Bentley & Nguyen (2020). Lograron determinar a través de un estudio realizado en EE. UU, que el sector donde más se practica el mobbing o acoso laboral es en el sector hotelero, uno de sus principales hallazgos fue que a pesar de que inicialmente los trabajadores se sientan comprometidos

laboral y afectivamente posteriormente se presentaran este tipo de dificultades con la organización donde perciben un ambiente de trabajo tóxico.

Generalmente cuando se presentan comportamientos que incluyen el abuso verbal y ético persistente de un trabajador a otro; Cuando existe acoso psicológico acompañado de conducta amenazante agresiva, lo denominan acoso mental, lo consideran toda manifestación de conducta agresiva cuando el perseguidor acosa, humilla e incomoda a la víctima (Castro, Sánchez, & Espinoza, 2020). También se pueden manifestar patrones de comportamiento tales como, amenazas, gestos y actitudes unilaterales. Pretender o tener la intención de dañar la persona, la dignidad o la integridad física o psíquica de un empleado durante el horario laboral, en detrimento de su mente o crear una atmósfera que pueda calificarse de amenazante (Chirila & Constantin, 2013). Guimarães, Cançado & Carvalho (2016) realizó un estudio y análisis de un caso federal donde señaló algunas de las consecuencias más notorias para la organización, tales como pérdida de dinero invertido en know-how, declive, aislamiento y pérdida de ingresos. Si bien esas pérdidas son difíciles de medir, pero es un hecho que son perjudiciales para la sociedad en la organización, pues las consecuencias son aún mayores cuando las comunidades se ven afectadas de manera negativa por trabajadores amenazados que pueden usar la violencia para combatir las actitudes injustas en su día a día (Geleta, 2020).

Se encuentran, además, una relación directamente con los problemas de sueño, pues se ha logrado demostrar que las víctimas de acoso tenían más posibilidades de sufrir estas consecuencias, comparado con los trabajadores que no eran víctimas de hostigamiento, pues este saldo negativo es puerta abierta a problemas graves de angustia, vulnerabilidad, ansiedad y frustración (Nielsen, et al (2020). También se han detectado síndromes severos de enfermedades emocionales y físicas, tales como baja autoestima, cansancio, nerviosismo, problemas digestivos, enfermedades cardiovasculares graves, depresión, psicosis e incluso suicidio (Vilas, 2018). Además de ellos se puede dar lugar a acciones legales y afectar negativamente a la imagen de la organización (Guimarães, Vera, & Carvalho 2016).

Mcewen, Pullen, & Rhodes, (2021) aseguró que la Oficina de estadísticas ha lanzado una encuesta sobre acoso sexual en los lugares de trabajo australianos. Los resultados de esta encuesta muestran que “en los últimos cinco años, una de cada tres (33%) ha sido víctima de acoso sexual en el ámbito laboral, dando a conocer, que las mujeres tienen más probabilidades de sufrir acoso sexual en el trabajo que los hombres. Un estudio realizado en China, por Li, et al (2019) arrojó que, en el lugar de trabajo, al menos el 89% de sus colaboradores habían experimentado violencia laboral tan solo en el año anterior, generando impacto negativo corto y largo plazo, entre ellos el más resaltante: rotación excesiva de personal.

Sergeevna (2020) al finalizar su investigación, nos brinda una de las posibles soluciones a este problema: facultar a los representantes de los trabajadores (principalmente los sindicatos) para que investiguen las denuncias relacionadas y realicen investigaciones de mala conducta. También es posible proponer la creación de comités especiales dentro del sindicato, cuyo objetivo es crear conciencia sobre la lucha contra el acoso y el acoso en el lugar de trabajo, así como brindar apoyo psicológico, incluido el apoyo al anonimato y el apoyo a las víctimas de abuso sexual. Por su parte, Meseguer, Garcia, & Fernandez (2019) publicó un artículo donde se centra en cómo funciona la resiliencia en situaciones de acoso laboral examinando la relación y el papel de un mediador sostenible entre el acoso laboral y la salud en trabajadores españoles. Los resultados muestran que la exposición al acoso conduce a una mala salud, y la resiliencia media en lugar de prevenir el acoso en el lugar de trabajo y la salud de los trabajadores. Los resultados obtenidos pueden ayudar a los gerentes y profesionales de recursos humanos a desarrollar programas para controlar y prevenir la violencia organizacional y desarrollar la resiliencia de los empleados.

Yun & Kang (2018) después de realizar una exhaustiva investigación, indicó de manera muy sintetizada que existe una manera de prevenir el caos en el lugar de trabajo, y es mediante la creación de un ambiente organizacional orientada a las buenas relaciones. Esto ayudaría de manera significativa a reducir el impacto que conlleva el mobbing.

En cuanto al nacimiento de la variable estudiada, podemos encontrar diversos autores que han tratado este fenómeno al paso de los años. Es importante mencionar que el término del mobbing surge en el año 1966, donde el considerado padre de la etología, Konrad Lorenz, descubrió el comportamiento animal de acuerdo a la especie con la que se rodea, pues hace referencia principalmente al ataque de grupos de animales hacia uno generalmente solitario y débil, en la mayoría de las ocasiones se deben a alguna diferencia, defecto o rasgo de gran significancia. En el año 1988, Leymann & Tallgen trataron el término en Suecia, y definieron al mobbing como una comunicación hostil e inmoral dirigida sistemáticamente por una o más personas de un equipo de trabajo hacia otro. Estas situaciones ocurren con frecuencia (casi a diario) y durante un largo período de tiempo (al menos seis meses) y debido a esta frecuencia y duración, causan una gran angustia mental, social y organizacional.

En el país Francia, fue tratado el mobbing por primera vez gracias a Hirigoyen, M (1999) como violencia en el lugar de trabajo, convirtiéndose de cierto modo en una preocupación familiar, social y laboral, manifestándose cuando la jerarquía tiende a humillar (mayormente) al círculo organizacional con conductas agresivas atentando contra la dignidad y la integridad de un colaborador, trayendo consecuencias devastadoras hacia el clima laboral. De acuerdo con Piñuel y Zavala (2001) quienes fueron encargados de estudiar y difundir el término en España, consideran que el fenómeno nace en las organizaciones, y menciona algunos posibles factores que dañan una estructura laboral, las cuales están relacionadas con atentados contra la integridad, la desvaloración de las capacidades y la asignación de tareas o trabajos irrealizables, con la única finalidad de disminuir la capacidad laboral o poder excluirlo del lugar que ocupa dentro de una organización.

Osterman y Bostrom (2022) nos dice que, término acoso laboral se usa comúnmente para actividades, procesos y comportamientos repetitivos y frecuentes que afectan negativamente a las víctimas. Algunos ejemplos incluyen acosar, enojar o eliminar a alguien socialmente. Por lo tanto, un solo evento generalmente no se considera acoso. Además, la intimidación a menudo implica un desequilibrio de poder entre las partes. Este desequilibrio puede reflejar una estructura de poder formal en la que un colega está siendo acosado por su jefe, o

puede ser el resultado de una estructura de poder informal entre colegas. El término intimidación a menudo se divide en categorías físicas y psicológicas. El acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo son ejemplos de los primeros, mientras que los segundos incluyen abusos no físicos como la intimidación y los insultos.

Por su parte, Petrone (2018) añade que este fenómeno generalmente se da con el fin de desacreditar la reputación de la víctima, interfiriendo en su desempeño laboral mediante el hostigamiento, la intimidación, el aislamiento y el rendimiento negativo en sus funciones del mismo entorno laboral, y en última instancia obligar a la persona a abandonar su zona laboral. Este fenómeno tiene la finalidad de destruir la autoestima de un empleado al ser acosado por humillaciones repetidas, pues las víctimas son tratadas de manera encubierta y despectiva a través de acciones degradantes. Es por ello por lo que el mobbing y el acoso sexual laboral debe prevenirse y abordarse en las organizaciones. La mejor manera de evitar este tipo de problemas es establecer una política de prevención y autorización para los empleados. Explicar a todos los trabajadores las normas aplicables y las medidas prácticas en el proceso de desarrollo: información, normas, sistemas de apoyo y atención a las víctimas, así como sanciones por acoso sexual y moral. Esta política será la base para construir relaciones saludables y libres de acoso en el lugar de trabajo. (Campos, Abarca, & Prado, 2005).

En la mayoría de las ocasiones el mobbing suele desarrollarse a nivel jerárquico, cuya relación con sus subordinados es insultante, en el caso de los compañeros de trabajo, los conflictos surgen porque se puede perpetuar la competencia con ciertos compañeros que cumplen las mismas funciones en la organización. En la gran mayoría de los casos, las personas acosadas son excepcionales, capaces y responsables. Paradójicamente, sus valores profesionales son los que les perjudican y les meten en problemas. (Vidal, 2010). Molero, Pérez, & Gázquez, (2016) señala que, la realidad de esta variable perjudica gravemente la capacidad del sujeto para realizar su trabajo. De hecho, cuando se acosa a los trabajadores, todo el entorno laboral se resiente. Aquellos que son testigos del acoso temen ser su próximo objetivo y, a menudo, experimentan altos niveles de estrés y bajos niveles de satisfacción laboral. Es por ello que Trujillo, Valderrabano & Hernández (2007), menciona más a detalle las consecuencias más comunes a nivel

organizacional, las cuales son: Eficiencia, productividad y ganancias reducidas, caída de la moral, pérdida de lealtad, ausencias crecientes, bajas por enfermedad, rotación de colaboradores gastos destinados a enfermedades psicológicas y atención médica, procesos civiles y penales, condiciones de trabajo perjudiciales.

Leymann (1988) hace referencia a 4 fases de desarrollo del Mobbing: Incidente Crítico Original; Son todas aquellas situaciones que han sido observadas con mayor frecuencia solo en el lugar de trabajo, Mobbing y Estigmatización: donde la Manipulación es la principal característica, Administración de personal: Cuando los Altos mandos están al tanto de la situación e intervienen. Expulsión: Recurren a esta solución para evitar que las víctimas se maximicen. Así mismo, el autor sueco, Leymann (1990) estableció comportamientos hostiles de naturaleza social, comunicativa, y aspectos que perjudican personal y laboralmente, que han sido distribuidas en los grupos mencionados a continuación.

Actividades para minimizar las posibilidades de comunicación: Es Donde el acosador impone su poder para evitar a toda costa comunicación con alguien de su entorno, impidiéndole sus derechos. Esto hace que la víctima piense que es inferior y por lo tanto pierda la comunicación con su entorno laboral. Actividades para minimizar el contacto social: Aislado física y socialmente. Incluso de el mismo, la falta de conexión social y pocas personas con las que puede interactuar regularmente. Puedes vivir solo y no sentirte solo o aislado socialmente, o por el contrario, puede sentirte solo cuando estás con otras personas dentro de su área de trabajo.

Actividades para desacreditar la reputación personal: Fomentando mofas, rumores y habladurías entre el personal colaborador para que así la víctima tenga vergüenza, miedo y/o rechazo de sus compañeros. Actividades para desacreditar la reputación laboral: Desacreditando su crecimiento y desarrollo laboral con bromas y mofas hacia la persona acosada. Actividades para provocar daño físico y mental: Buscando la manera de comprometer la salud física y el estado mental, provocando efectos negativos y en algunos casos irreversibles.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Álvarez (2020) manifiesta que una investigación aplicada se orienta a conseguir un nuevo conocimiento destinado que permita soluciones de problemas prácticos.

El proyecto que se llevó a cabo reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, debido a que busca reducir y resolver la presencia del Mobbing en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.

3.1.2. Diseño de Investigación

El estudio fue de diseño no experimental, debido a que fue una investigación que no compromete ni manipula intencionalmente la variable estudiada, tal como indica Sampieri, Fernández & Baptista (2014). Fue de tipo Transversal descriptivo, debido a que se realiza en un tiempo exacto determinado o momento específico (Álvarez, R. 2020).

3.2. Variables y operacionalización

La variable de categoría independiente que se estudiará en el siguiente proyecto es: Mobbing.

Definición conceptual

Leymann & Tallgen (1988) definen al mobbing como “una comunicación hostil e inmoral dirigida sistemáticamente por una o más personas de un equipo de trabajo hacia otro. Estas situaciones ocurren con frecuencia y durante un largo periodo de tiempo, causando una gran angustia mental, psíquica, social y organizacional”

Definición operacional

Se midió a través de las dimensiones mencionadas posteriormente en el Anexo N° 01, las cuales afectan en el sentido personal y profesional a la víctima.

Dimensiones

Las dimensiones trabajadas en esta investigación, estuvieron relacionadas a la minimización de posibilidades de comunicarse, de mantener contacto social, desacreditar la reputación personal, desacreditación laboral, daño físico y mental.

Indicadores

Gritos, amenazas verbales, interrupciones de comunicación, prohibiciones, ataques verbales, aislamiento, calumnias, rumores, mofas, burlas, humillaciones, amenazas físicas, advertencias, etc.

Escala de medición

La escala de medición fue Ordinal, ya que conlleva un orden o grado en la evaluación correspondiente.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1. Población

Arias; Villasís & Miranda (2016). en su estudio El protocolo de investigación III, nos indicaron que: La población de estudio es un conjunto definido, limitado y disponible de casos que servirán de referencia para seleccionar una muestra que cumpla con un conjunto de criterios predeterminados.

Para el estudio formaron parte de la población los trabajadores Chimbotanos y Neo Chimbotanos pertenecientes al sector bancario, cantidad correspondiente a 407 ciudadanos.

Criterio de inclusión: Aquellos que forman parte de la organización (empleador y empleado), los cuales cuentan con más de seis (06) meses perteneciendo a su centro laboral.

Criterio de exclusión: Trabajadores que cuentan con menos de seis (06) meses de antigüedad.

3.3.2. Muestra

Según Tamayo & Tamayo (2006). La muestra es considerada como: "un conjunto de operaciones realizadas para estudiar la distribución de características a

través de una población, universo o grupo basado en observaciones de una pequeña porción de la población bajo consideración.

El cálculo de la muestra para la presente investigación, se obtuvo a través de la fórmula presentada en el Anexo N° 03, dicho resultado corresponde a 198 trabajadores, los cuales pertenecen al sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote

3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó en esta investigación fue el muestreo aleatorio simple, donde Sampieri, Fernández & Baptista, P (2014) señalan que toda la población tiene la misma probabilidad de ser elegido como objeto de estudio.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta, a través del cuestionario como instrumento de recolección de datos. El cuestionario en mención está denominado como Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), el cual fue creado por Heinz Leyman en el año 1990, mismo que está constituido por 45 preguntas que engloban las 5 dimensiones trabajadas. Originalmente el cuestionario consta de respuestas dicotómicas (Si, No), sin embargo, con el objetivo de conocer los niveles de frecuencia e intensidad se realizó una ligera adaptación, modificando las respuestas en escala de Likert, siendo ahora las opciones “1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = siempre y 5 = casi siempre”.

3.5. Procedimientos

El desarrollo del instrumento de recolección de datos (cuestionario) sobre la percepción del Mobbing se aplicó a la red de colaboradores que cuenten con tiempo de antigüedad mayor o igual a seis meses. Se llevó a cabo de manera física/presencial y se estima que la duración de cada cuestionario será de 15 a 20 minutos aproximadamente.

3.6. Métodos de análisis

Los resultados obtenidos, se presentaron a través del uso de la estadística descriptiva, los cuales se procesarán mediante las hojas de cálculo de Microsoft Excel y el software SPSS versión 26.

3.7. Aspectos éticos

El proyecto de investigación responde a los códigos de ética de los artículos 15, 16 y 17 de la Universidad Cesar Vallejo, de tal manera que, se reconoce la propiedad de cada autor referencia y citado mediante las Normas APA (7ma edición). Así mismo, se respetó y mantuvo en anonimato la identidad y los datos de aquellos quienes desarrollaron el cuestionario exigido en la investigación.

IV. RESULTADOS

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Identificar el nivel de la incomunicación del Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022.

Tabla 1

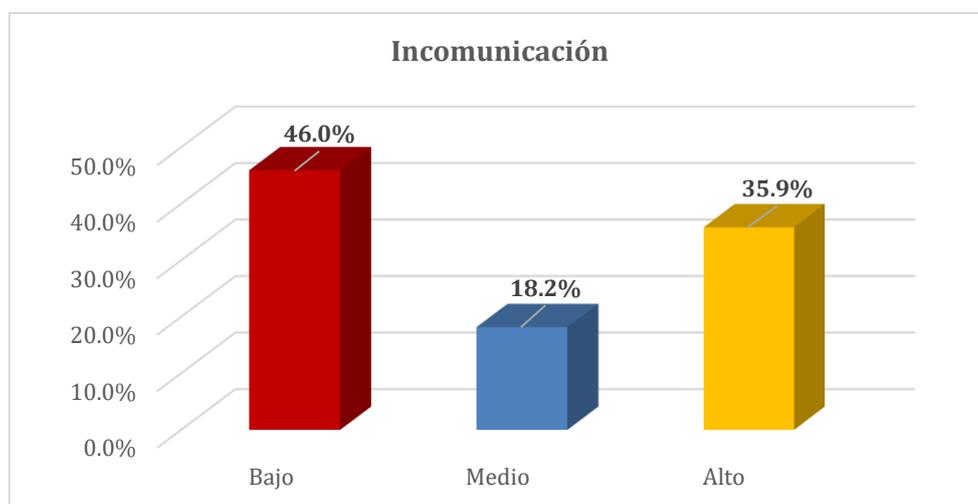
Distribución de los Colaboradores según el Nivel de Incomunicación del Mobbing en el Sector Bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.

Incomunicación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	91	46,0%
Medio	36	18,2%
Alto	71	35,9%
Total	198	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores del sector bancario

Figura 1

Índice de Respuesta de los Colaboradores según el Nivel de Incomunicación del Mobbing en el Sector Bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.



Nota. Datos tomados de la tabla 1

Interpretación: La tabla 1 nos muestra que la dimensión incomunicación es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 46% (91) donde las manifestaciones de las imposibilidades de comunicación se dan a través de interrupciones, gritos, críticas, gestos de rechazo, entre otros, el 35.9% (71) de los

colaboradores lo califican en el nivel Alto, mientras que el 18.2% (36) de los colaboradores lo califican en el nivel Medio.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar el nivel del contacto social del Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022., se ha conseguido mediante la siguiente tabla:

Tabla 2

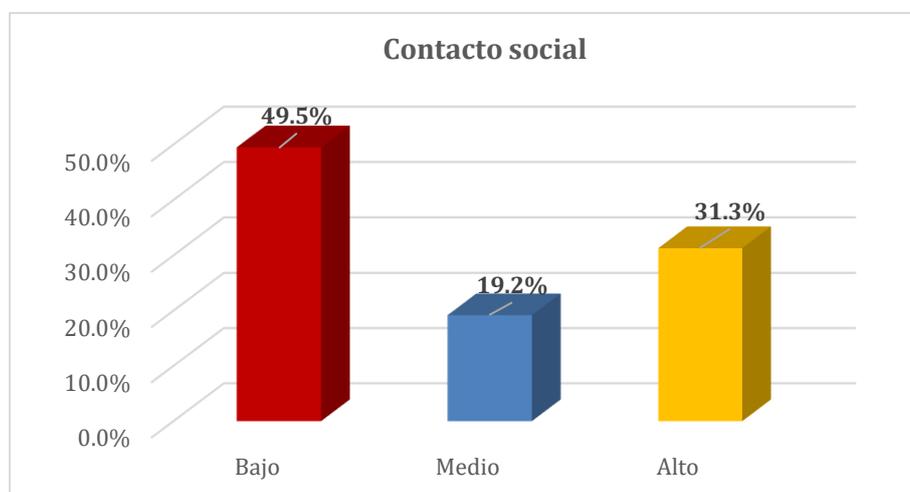
Distribución de los colaboradores según el nivel del contacto social del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote

Contacto social	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	98	49,5%
Medio	38	19,2%
Alto	62	31,3%
Total	198	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores del sector bancario

Figura 1

Índice de respuesta de los colaboradores según el nivel del contacto social del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.



Nota. Datos tomados de la tabla 2

Interpretación: La tabla 2 nos muestra que la dimensión contacto social es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 49.5% (98) donde las manifestaciones más comunes se dan a través de prohibiciones, ignorar a la víctima y aislamiento, el 31.3% (62) de los colaboradores lo califican en el nivel Alto, mientras que el 19.2% (38) de los colaboradores lo califican en el nivel Medio.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Identificar el nivel de la reputación personal del Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022., se ha conseguido mediante la siguiente tabla:

Tabla 3

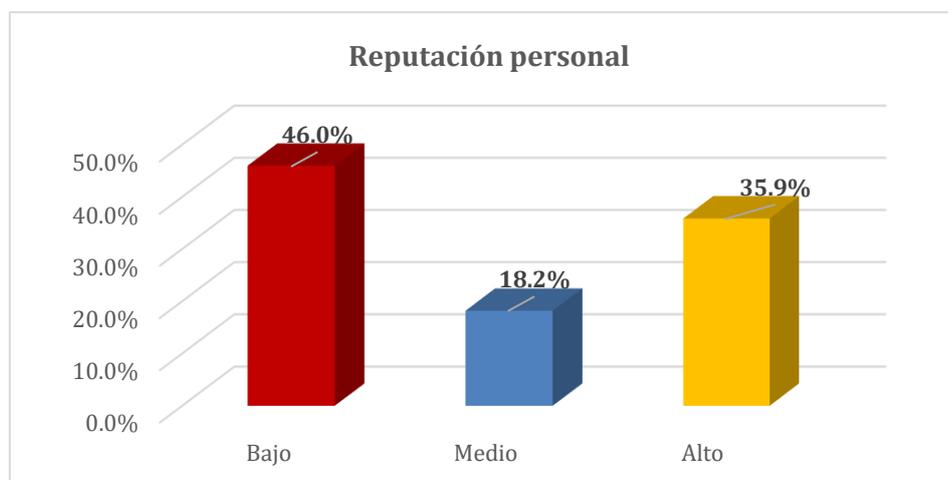
Distribución de los colaboradores según el nivel de la reputación personal del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.

Reputación personal	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	91	46,0%
Medio	36	18,2%
Alto	71	35,9%
Total	198	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores del sector bancario

FIGURA 2

Índice de Respuesta de los colaboradores según el nivel de la reputación personal del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.



Nota. Datos tomados de la tabla 3

Interpretación: La tabla 3 nos muestra que la dimensión reputación personal es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 46% (91) donde el hecho se produce mediante burlas hacia la vida privada, ridiculizaciones, ataque a creencias, rumores, entre otros, el 35.9% (71) de los colaboradores lo califican en el nivel Alto, mientras que el 18.2% (36) de los colaboradores lo califican en el nivel Medio.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Identificar el nivel de la reputación laboral del Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022., se ha conseguido mediante la siguiente tabla:

Tabla 4

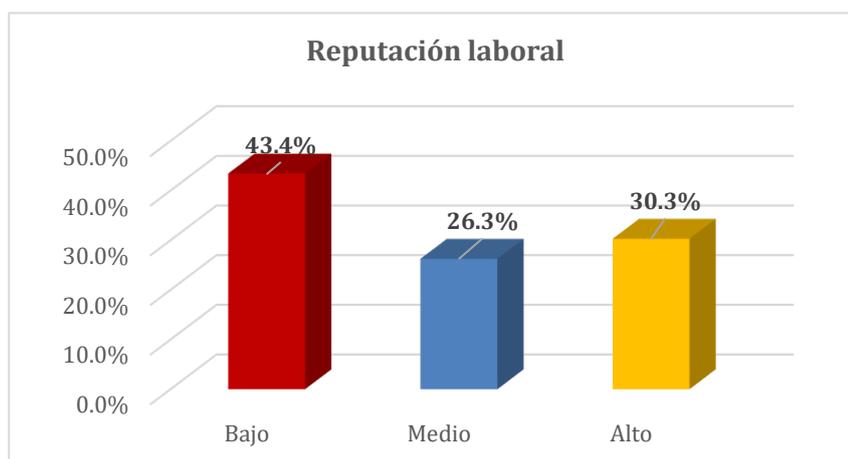
Distribución de los colaboradores según el nivel de la reputación laboral del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote

<i>Reputación laboral</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	86	43,4%
Medio	52	26,3%
Alto	60	30,3%
Total	198	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores del sector bancario

Figura 4

Índice de Respuesta de los colaboradores según el nivel de la reputación laboral del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote



Nota. Datos tomados de la tabla 4

Interpretación: La tabla 4 nos muestra que la dimensión reputación laboral es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 43.4% (86) donde el hecho se representa mediante la no asignación de tareas, trabajos

humillantes, etc, el 30.3% (60) de los colaboradores lo califican en el nivel Alto, mientras que el 26.3% (52) de los colaboradores lo califican en el nivel Medio.

OBJETIVO ESPECÍFICO 5: Identificar el nivel del daño físico y mental del Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022., se ha conseguido mediante la siguiente tabla:

Tabla 5

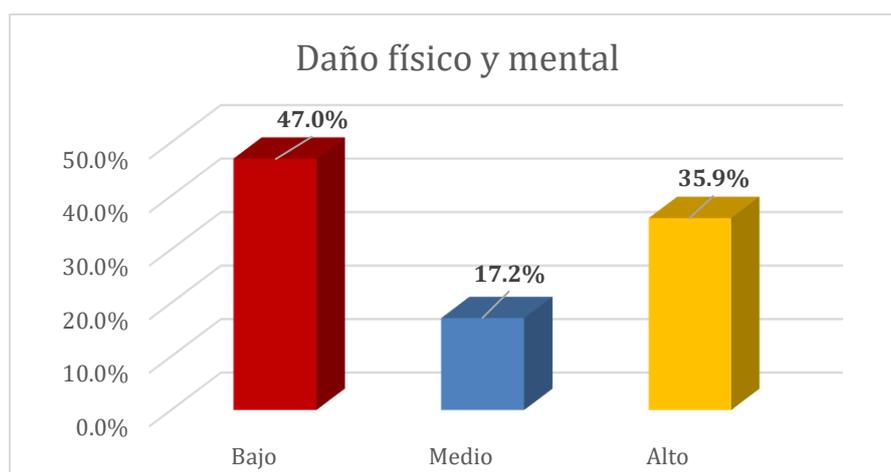
Distribución de los colaboradores según el nivel del daño físico y mental del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote

Dañó físico y mental	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	93	47,0%
Medio	34	17,2%
Alto	71	35,9%
Total	198	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores del sector bancario

Figura 5

Índice de Respuesta de los colaboradores según el nivel del daño físico y mental del mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote



Nota: Datos tomado de la tabla 5

Interpretación: La tabla 5 nos muestra que la dimensión daño físico y mental es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 47% (93), el 35.9% (71) de los colaboradores lo califican en el nivel Alto, mientras que el 17.2% (34) de los colaboradores lo califican en el nivel Medio.

OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022, se ha conseguido mediante la siguiente tabla:

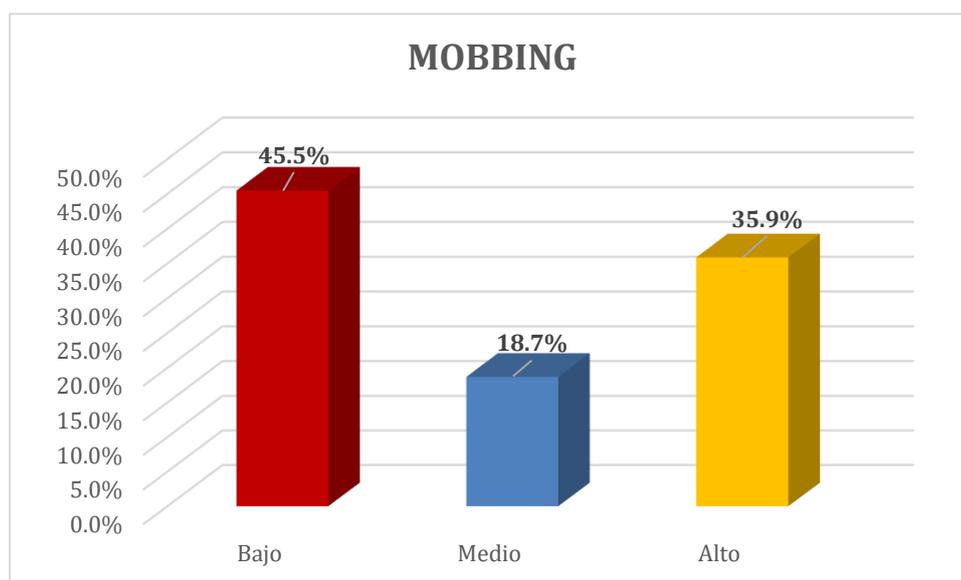
Tabla 6

Distribución de los colaboradores según el nivel de mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote

MOBBING	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	90	45,5%
Medio	37	18,7%
Alto	71	35,9%
Total	198	100,0%

Nota Cuestionario aplicado a los colaboradores del sector bancario

Figura 6: Índice de Respuesta de los colaboradores según el nivel de mobbing en el sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote



Nota. Datos tomados de la tabla 6

Interpretación: La tabla 6 nos muestra que la variable mobbing es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 45.5% (90), el 35.9% (71) de

los colaboradores lo califican en el nivel Alto, mientras que el 18.7% (37) de los colaboradores lo califican en el nivel Medio.

V. Discusión

Al obtener los resultados de la presente investigación, a través del cuestionario aplicado, en la tabla N° 6, se evidenció los niveles de mobbing presentes en las entidades del sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote, siendo predominante el nivel bajo, con un índice correspondiente al 45.5%, con un total de 90 trabajadores, ello significa que la presencia de la variable en el centro de labores en cuanto a las dimensiones estudiadas, siendo estas: la incomunicación, contacto social, el daño a la reputación personal, a la reputación laboral y el daño físico y mental, es poco practicada por parte de los trabajadores. Por parte del nivel medio se encontró a 37 trabajadores que responden al 18.7% de encuestados, finalmente en el nivel alto se encontró un total de 71 trabajadores que corresponden al 35.9% del total de encuestados

Al discutir los resultados del objetivo general, se tomó en cuenta al hallazgo obtenido por parte de Ortiz y Pereda (2019) en su investigación de la variable en cuestión, donde presentaron diferencias con respecto al mobbing, siendo predominante el nivel bajo y representado con un 36.9%, el 53.8% de los trabajadores afirman que el mobbing se encuentra en un nivel medio y donde el 9.2% manifiesta que perciben el mobbing un nivel alto en el centro de labores.

Al comparar ambas investigaciones, se puede determinar que los resultados varían debido a la diferencia de instrumentos utilizados, habiendo trabajado Ortiz y Pereda en el año 2019 con el cuestionario de mobbing con la adaptación de Diana Armas Silva bajo la teoría de Piñuel, caso contrario, en ésta investigación utilizamos como Instrumento el LIPT 45 por Heinz Leymann.

Además, podemos determinar que al tener niveles mínimos o bajos de mobbing en una empresa, son señales positivas, pues se tiene la garantía de no sufrir a gran escala daños organizacional, Tal como lo hace ver Trujillo, Valderrábano & Hernández (2007), declarando que las consecuencias más comunes que conlleva la práctica de este fenómeno, son la pérdida de la eficiencia y la productividad, dañando significativamente el clima laboral, así como también los altos índices de rotación de personal, y ausentismo del mismo, entre otros.

En la tabla N° 01 se observan los resultados obtenidos a nivel de dimensión, mediante el cual la incomunicación se hace presente a un nivel bajo, y comprende un índice de 46% (91 trabajadores), así mismo, los trabajadores consideran que tienen la libertad y posibilidad de comunicarse y dar sus opiniones y puntos de vista sin temor a que su círculo le responda con gritos o impedimentos, además, indican que no han recibido ataques verbales ni gestos de rechazo o menosprecio en el tiempo que llevan establecido en su centro de labores. Sin embargo, existe un 18.2% (36 trabajadores) y 25,1% (71 trabajadores) que han experimentado estas acciones a un nivel medio y alto respectivamente.

Coincidiendo con los resultados obtenidos de la investigación realizada por Paez y Verde (2022) donde la Incomunicación es percibida de forma mínima por los encuestados, donde el nivel bajo indica un 75%, seguido del nivel alto con 25%, contando finalmente con ningún índice que forme parte del nivel medio, evidenciando que la mayoría de los trabajadores (30) tienen la facilidad de expresión y opinión libre. Cuando el trabajador empieza a perder la comunicación con el entorno y siente que poco a poco va perdiendo sus derechos, opta por la pérdida de la comunicación, ya que no se siente valioso en el centro de trabajo (Leymann, 1990).

En la tabla N° 02 se muestra los hallazgos de la dimensión relacionada con el contacto social, donde se observa que la minoría de encuestados no han sido víctimas de estas acciones, hecho que provoca que el círculo laboral se aleje y evite dirigirse hacia uno, obligando al individuo a realizar sus funciones en un espacio cerrado y aislado, trayendo como consecuencia el rompimiento de los lazos laborales y la cultura organizacional, se encontró a un 49.5% (98 trabajadores) que forman parte del nivel bajo, además se logró identificar a un 19.2% y 31.3% del total de encuestados que se encuentran en riesgo organizacional, al poseer un índice alarmante y de preocupación en esta dimensión.

Como plante Leymann (1999) que la falta de conexión social, además del hecho de interactuar de formar regular y mínima, provoca un estado de depresión en la víctima, influyendo en el cumplimiento de las tareas y los objetivos trazados

Consecuentemente, en la tabla N° 03, donde se analizó la variable correspondiente a la reputación personal, el hallazgo predominante se identificó en el nivel bajo, donde un total de 46% (91) de encuestados manifiestan que no han recibido algún tipo de calumnias ni rumores orquestados en su contra, tampoco se han sentido ridiculizados con burlas hacia su persona, con acciones de imitación de gestos, postura o voz, mucho menos se han sentido atacados en base a sus cultura o creencias políticas y religiosas. Sin embargo, la percepción de esta dimensión ha sido intensificada por un 18.2% y un 35.9%, los cuales pertenecen a un nivel medio y alto respectivamente, y a su vez manifiestan que han sido víctimas de los hechos anteriormente mencionados.

Contrastando con los resultados obtenidos por Ortiz y Pereda (2019) quienes afirman existir un nivel medio de daño a la reputación personal o atentar contra la dignidad e integridad del trabajador, con un 66.2% y el restante, un 33.8% de encuestados que afirman existir un nivel bajo de esta dimensión

Respalda por Hirigoyen (1999), quien refiere que las humillaciones son la muestra más consecuente de mobbing, en la mayoría de las ocasiones de carácter jerárquico, con el único objetivo es la desacreditación de la víctima y posteriormente el abandono del puesto de trabajo (Petroni 2018).

Cuando el agresor empieza a comportarse de manera tóxica con alguien miembro de trabajo, se debe principalmente a el temor de ser suplantador o que alguien te supere y logre mejores objetivos que uno, se deben principalmente a la capacidad y nivel de profesional que uno tiene, tal como lo afirma León (2002). Quien menciona que los celos son el mayor motivo del fenómeno del mobbing.

La otra dimensión estudiada, fue la que está relacionada con la reputación laboral, la cual está representada en la tabla N° 04 y donde se observa un total de 86 encuestados (43.4%) que representan la existencia de nivel bajo de la dimensión. Dicho resultado coincide en parte con lo demostrado por Paez y Verde (2022), quienes observaron que existe un nivel bajo de igual manera (82.5%) con respecto al daño a la reputación laboral o desprestigio y un total de 17.5% quienes indican un nivel alto, reflejando que en esa organización no predomina esa estrategia de

acoso, donde no existen agravio comparativo y donde los logros laborales no son minimizados.

Afirmando lo demostrado, Ramos (2017) logró determinar que la presencia del daño a la reputación laboral es levemente percibida en las instalaciones de la organización, pues el 89.5 % manifiesta que existe un nivel bajo de la dimensión, seguido del 5.9% de encuestados que indican que existe un nivel medio y un 4.6% que consideran que existe un nivel alto en la organización.

Se puede determinar, que, en la investigación realizada, uno de los indicadores que se presentan con más o menos frecuencia son recibir tareas con mayor grado de dificultad, lo cual considero que se puede tomar como una ventaja, debido a que te ayuda a desarrollarte como profesional y buscar nuevas soluciones a un problema existente, expandiendo de esa manera nuestros conocimientos y la toma de decisiones.

Por último, la quinta dimensión estudiada hace referencia al daño físico y mental hacia la red de colaboradores, la cual es percibida a un nivel bajo por un 47% (93 trabajadores), donde se indican que la mayoría de los encuestados no han sido designados con trabajos riesgosos y nocivos para la salud, además, éstos niegan haber sido amenazados y mucho menos agredidos físicamente, contando también con un 17.2% (34 trabajadores) y un 35.9 (71 trabajadores) que afirman percibir a niveles medio y altos estos hechos que son perjudiciales para la salud, trayendo consigo consecuencias organizacionales a gran escala.

Este resultado difiere con el hallazgo obtenido por parte de Teo, Bentley & Nguyen (2020), donde los autores hacen referencia a la existencia de los indicadores mencionados, generando un ambiente pesado y difícil de llevar, donde además se hallaron comportamientos que atentan a la persona, así como también daños psicológicos, como cita el autor: creando una atmósfera amenazante.

Cuando se encuentran esas actividades en una organización, el ambiente de trabajo se vuelve realmente tóxico y los trabajadores no tienen motivación alguna para seguir sus labores propuestas, es en ese punto de se presentan las enfermedades organizacionales, y las consecuencias se ven reflejadas en las metas que la organización se plantea. Además de las enfermedades emocionales

y físicas, como las cardiovasculares, depresión, psicosis, estrés, ansiedad, así como indica Vilas (2018).

Como crítica hacia la investigación realizada, podemos decir que las dificultades que hemos tenido, principalmente radican en la imposibilidad para recolección de datos, pues el trabajo constante de los encuestados era impedimento para llevar a cabo el cuestionario presentado.

VI. CONCLUSIONES

1. En general, se evidenció que los trabajadores del sector bancario de la ciudad de Chimbote y nuevo vienen presentando un nivel bajo de mobbing, esto significa que la presencia de la variable en el centro de labores en cuanto a las dimensiones estudiadas, es poco practicada por parte de los trabajadores.
2. Se logró identificar que la dimensión incomunicación es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 46% (91) donde las manifestaciones de las imposibilidades de comunicación se dan a través de interrupciones, gritos, críticas, gestos de rechazo, entre otros, lo cual esto influye que no se dé un buen ambiente laboral.
3. Se identificó que la dimensión contacto social es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 49.5% (98) donde las manifestaciones más comunes se dan a través de prohibiciones, ignorar a la víctima y aislamiento, esto indica que hay empatía entre compañeros de la misma área en la que se encuentra la víctima.
4. Se logró identificar que la dimensión reputación personal es percibida por los colaboradores en un nivel bajo, el cual es representado por un 46% (91) donde el hecho es manifestado mediante mofas, burlas hacia una víctima.
5. Se logró identificar que la dimensión reputación laboral es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 43.4% (86) donde el hecho se representa mediante la no asignación de tareas, trabajos humillantes, etc. Esto hace que el desempeño del trabajador sea menor.
6. Se identificó que la dimensión de daño Físico y Mental es percibida a un nivel bajo, contando con un 47% (93 trabajadores), lo cual nos indica que con respecto al estado emocional del trabajador no está siendo perjudicada dentro de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al ministerio de trabajo a continuar con el servicio “Trabaja sin acoso”, para las respectivas denuncias y sanciones correspondientes a quien práctica el fenómeno del mobbing.
2. Se recomienda a la comunidad científica realizar una investigación profunda en la dimensión 1 y 2, la cual corresponde a incomunicación y contacto social, en donde se ha observado que tienen mayor incidencia y percepción. Es por ello que requiere diversos estudios que ayuden a minimizar la problemática mencionada.
3. Se recomienda a los futuros investigadores implementar las acciones planteadas en la propuesta de mejor, para verificar si son de significancia y utilidad, además de la aplicación del instrumento a una nueva muestra para analizar la varianza de la percepción de las dimensiones del mobbing.

REFERENCIAS

- Alvarez, R. (2020). Clasificación de las investigaciones (2020). <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%2818.04.2021%29%20%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias, J ; Villasís, M & Miranda , M (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arpi, R & Arpi, L (2018). Desigualdad del ingreso laboral y nivel educativo entre grupos étnicos en el Perú. <https://www.redalyc.org/journal/4498/449856234006/>
- Benites, C. (2019). Protección frente al acoso laboral en las instituciones educativas de Nuevo Chimbote. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_92604b7d65313f44ca551b46d1cf2ce4
- Campos, P; Abarca, C & Prado, G. (2005). Acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo. Medicina Legal de Costa Rica. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152005000200004
- Castro, N; Sanchez, M & Espinoza, J. (2020). El acoso moral. Tipos, características y factores de riesgo en el contexto organizacional. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586063184002/>
- Chirila, T & Constantin, T. (2013). Understanding workplace bullying phenomenon through its concepts: a literature review. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813017965?via%3Dihub>
- Geleta, N. (2020). Workplace bullying and it's Impact and Remedies in the 21st Century Issues. <https://www.cribfb.com/journal/index.php/aijssr/article/view/513/693>
- Constitución política del Perú. (12 de julio de 1979). Artículo 42.

- Frias, S. (2019). Hostigamiento y acoso sexual. El caso de una institución de procuración de justicia. <https://www.redalyc.org/journal/598/59863214004/>
- Guimarães, C; Vera, & Carvalho, R (2016). Workplace moral harassment and its consequences: A case study in a federal higher education institution. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223446159004>
- Hirigoyen, M. (1999). El Acoso laboral en el trabajo. <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788449324499&li=1&idsource=3001>
- Leymann. H & Tallgen (1988). Ningún otro extracto: Sobre la exclusión y el suicidio como consecuencia del acoso en la vida laboral. Estocolmo.
- Leymann, H. 1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. Violence and Victims,
- León, R (2002). Un estudio acerca de la envidia en los centros laborales del Perú. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118132006>
- Li, N. et al (2019). The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1755599X19300138>
- Mcewen, C; Pullen, A & Rhodes, C. 2021). Sexual harassment at work: a leadership problem. <https://www.redalyc.org/journal/1551/155166529004/>
- Meseguer, M; Garcia, M & Fernandez, M. (2019). The role of resilience between workplace bullying and health: A mediational analysis. <https://www.redalyc.org/journal/2313/231362057004/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2021) <https://observatorioviolencia.pe/mtpe/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (2021). <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/553246-en-lo-que-va-del-ano-se-registraron-mas-de-600-denuncias-por-hostigamiento-sexual-laboral-y-cerca-del-50-fueron-sancionadas-efectivamente>

- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2020) Oficinas estadística; Anuarios.
<https://www2.trabajo.gob.pe/estadisticas/anuarios-estadisticos/>
- Molero. M; Pérez, M & Gázquez, J. (2016). Acoso laboral entre personal de enfermería.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706316000257>
- Moreno et al. (2005): Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: Un estudio exploratorio. <https://www.psicothema.com/pii?pii=3156>
- Nielse, M et al (2020). Workplace bullying and sleep – A systematic review and meta-analysis of the research literature.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1087079220300320>
- Ochoa et al (2021). El acoso laboral. Revista Universidad y Sociedad. Vol 13.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200113
- Organización Internacional de Trabajo. (2021) La violencia en el trabajo: Un problema mundial
https://www.ilo.org/global/abouttheilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang-es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (2005), Acoso laboral hacia las mujeres.
Österman, C & Boström, M. (2022). Workplace bullying and harassment at sea: A structured literature review.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0308597X21005212>
- Ortiz, N & Pereda, P. (2019). Mobbing y el desempeño en los colaboradores de la tienda retail Saga Falabella en Chimbote 2019.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43330/Ortiz_ZNO-Pereda_RPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paez, C & Verde H. (2022). Mobbing laboral en el personal de la clínica San Lorenzo-Cajamarca.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2277/TESIS%20FINAL%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Petrone, P. (2018). Mobbing, Acoso moral: Estudio prospectivo en hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires Argentina. Revista argentina de cirugía:http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2250639X2018000200007&script=sci_arttext&tlng=en
- Piñuel, I & Zabala (2001). Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.
- Ramos, M. (2017). Mobbing en una asociación de esparcimiento privada. file:///C:/Users/Luis_/Downloads/moobing%20ref.pdf
- Rodriguez,J & Noe, H (2017). Acoso escolar y asertividad en institución educativa nacional de educación secundaria Chimbote Perú. Revista de Investigadores Altoandinas. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-29572017000200007
- Sampieri, R; Fernández, C; Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sergeevna, L. (2020), Sexual Harassment in the Workplace and Legal Methods to Protect Employees. <https://www.redalyc.org/journal/279/27965040015/>
- Tamayo & Tamayo (2006). Serie aprender a investigar modulo 2. <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/2.-La-Investigaci%C3%B3n-APRENDER-A-INVESTIGAR-ICFES.pdf>
- Teo, S; Bentley, T & Nguyen, D. (2020). Psychosocial work envioment, work engagement, and employee commitment: A moderated, mediation model. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431919303810>
- Trujillo, Valderrabano & Hernández, (2007). Mobbing: History, causes, effects and proposal for a model for Mexican organizations. Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas (scielo.org.co)

- Vidal, D. (2010). El mobbing en el trabajo. Su problemática.
[https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL MOBBING EN EL TRAB AJO.pdf](https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRAB_AJO.pdf)
- Vilas, M. (2018). Relationship between the Perception of Organizational Culture and Ethical Climate and the Perception of Workplace Bullying.
<https://www.redalyc.org/journal/4235/423561560008/>
- Wild, J. et al. (2015). Undermining and bullying in surgical training: a review and recommendations by the association of surgeons in training.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1743919115012042>
- Yun, S & Kang, J. (2018). Influencing factors and consequences of Workplaces bullying among nurses: A structural equation modeling.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S19G76131717305911>

Anexos

ANEXO N° 01: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
MOBBING	Leymann & Tallgen (1988) definen al mobbing como “una comunicación hostil e inmoral dirigida sistemáticamente por una o más personas de un equipo de trabajo hacia otro. Estas situaciones ocurren con frecuencia y durante un largo periodo de tiempo, causando una gran angustia mental, psíquica, social y organizacional”	Se medirá a través de las dimensiones mencionadas en el lado posterior derecho, las cuales afectan en el sentido personal y profesional a la víctima	Incomunicación	Interrupciones
				gritos
				ataques verbales
				amenazas
			Contacto social	ignorar
				Prohibiciones
				aislamiento
			Reputación personal	no existe comunicación
				calumnias
				rumores
				ataque a creencias
				morfos
				burlas
			Reputación laboral	trabajo por debajo de su capacidad
no hay designación de trabajos				
Daño físico y mental	amenazas físicas			
	agresión sexual			
	advertencias			

ANEXO N° 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí NO doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo *descubrir cuál es la percepción de los niveles de Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022*. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: keyla1997@hotmail.com

ANEXO N° 03: POBLACIÓN Y MUESTRA

TAMAÑO DE LA POBLACIÓN

DISTRITO	TRABAJADORES
NUEVO CHIMBOTE	94
CHIMBOTE	313
TOTAL	407

CÁLCULO DE LA MUESTRA

N: población

q: probabilidad en contra:

n: muestra a hallar (?)

z: nivel de confianza

p: probabilidad a favor

e: margen de error

Fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 407)}{(0.05^2 * (407-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 197.87 \quad \text{o} \quad \mathbf{198}$$

Respuesta: El tamaño de la muestra calculada es de 198 trabajadores.

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL PRESENTE CUESTIONARIO TIENE POR OBJETIVO DETERMINAR EL NIVEL DE MOBBING EXISTENTE EN EL SECTOR BANCARIO DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE Y NUEVO CHIMBOTE EN EL AÑO 2022.

INTRUCCIONES: Marque con una (X) la respuesta que usted considere correcta.

GÉNERO: Masculino () Femenino ()
 EDAD : 20 – 30 () 31 – 40 () 41 – 50 () 51 a más ()
 TIEMPO LABORANDO:

De 6 meses a más () De 1 año a más () De 2 años a más () De 3 años a más () De 4 años a más ()

Los niveles de respuesta corresponden a la intensidad de la conducta percibida.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
1	2	3	4	5

LIPT 45 - MODIFICADO		ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
INCOMUNICACIÓN						
1	¿Se le permite la posibilidad de comunicarse?					
2	¿Se le interrumpe continuamente cuando habla?					
3	¿Los compañeros le impiden expresarse?					
4	¿Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta?					
5	¿Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados?					
6	¿Se producen críticas hacia su vida privada?					
7	¿Se le aterroriza con llamadas telefónicas?					
8	¿Siente que le realizan gestos de rechazo, desdén o menosprecio?					
9	¿Se ignora su presencia, por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera)?					
CONTACTO SOCIAL						
10	¿La gente a dejado o está tratando de no dirigirse hacia usted?					
11	¿Se le niega que sus compañeros se dirijan hacia usted?					
12	¿Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros?					
13	¿Se prohíbe a sus compañeros hablar con usted?					
14	¿Se niega su presencia física (ignoran) ?					
REPUTACIÓN PERSONAL						
15	¿Se le calumnia?					
16	¿Se realizan cotilleos y rumores orquestados en su contra?					
17	¿Se ha sentido ridiculizado?					
18	¿Se le ha atribuido una enferma mental?					
19	¿Le han intenido o aplicado forzosamente un examen de diagnóstico psiquiátrico?					
20	¿Se le ha inventa una supuesta enfermedad?					
21	¿Imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlo?					
22	¿Se atacan sus creencias políticas, religiosas?					
23	¿Se hace burla de su vida privada?					
24	¿Se hace burla de sus orígenes?					
25	¿Se le obliga a realizar un trabajo humillante?					
26	¿Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente su trabajo en términos malintencionados?					
27	¿Se cuestionan sus decisiones?					
28	¿Se le injuria en términos degradantes?					
29	¿Se le acosa sexualmente con gestos o proposiciones?					

REPUTACIÓN LABORAL						
30	¿No se le asigna trabajo alguno?					
31	¿Se le priva de cualquier ocupación, y se vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma?					
32	¿Se le asignan tareas totalmente absurdas?					
33	¿Se le asignan tareas muy inferiores a su competencia profesional?					
34	¿Se le asignan sin cesar tareas nuevas?					
35	¿Se le hace ejecutar trabajos humillantes?					
36	¿Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales?					
DAÑO FÍSICO Y MENTAL						
37	¿Se le obliga a realizar trabajos peligroso, nocivos para la salud?					
38	¿Se le amenaza físicamente?					
39	¿Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia?					
40	¿Se le agrede físicamente?					
41	¿Se le ocasionan voluntariamente gestos con intención de perjudicarla?					
42	¿Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio?					
43	¿Se agrede sexualmente a la víctima?					
44	¿Se le amenaza verbalmente?					
45	¿Se le amenaza por escrito?					

FICHA TÉCNICA-LIPT 45

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Instituciones bancarias de Chimbote y Nuevo Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Heinz Leymann (Modificado)
- f. **Medición:** percepción de los niveles de mobbing en el sector bancario
- g. **Administración:** Trabajadores del sector bancario de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.
- h. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel de Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido, dicho proceso consistió en la evaluación de 3 expertos, quienes verificaron el instrumento y comprobaron si los ítems están definidos en relación con cada dimensión de la variable planteada.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 10 sujetos, posterior a ello se realizó el cálculo del coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo así el resultado de 0,978.

Alfa de Cronbach	N de elementos
97.8%	198

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores chimbotanos y neo chimbotanos pertenecientes al sector bancario

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lapicero.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento en mención, está constituido por 5 dimensiones, representadas por 45 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 según corresponda (1=nunca, 2= casi nunca; 3= a veces, 4= siempre, 5= casi siempre)

Los niveles para descubrir la percepción de la variable en las instituciones bancarias en la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote son:

- Bajo
- Medio
- Alto

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

INCOMUNICACIÓN	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
CONTACTO SOCIAL	10, 11, 12, 13, 14
REPUTACIÓN PERSONAL	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29
REPUTACIÓN LABORAL	30, 31, 32, 33, 34, 35, 36
DAÑO FÍSICO Y MENTAL	37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE (BAREMACIÓN)

D1: INCOMUNICACION

Valor Máximo	Valor Mínimo	Diferencia	Niveles	Rango
45	9	36	3	12

33	45	ANI	Alto nivel de incomunicación
21	32	RNI	Regular nivel de incomunicación
9	20	BNI	Bajo nivel de incomunicación

Interpretación: Si el resultado obtenido en la primera dimensión figura entre 9 y 20 puntos, responde al bajo nivel percibido en el sector bancario, con características correspondientes a la presencia mínima de actividades como interrupciones, gritos, ataques verbales, entre otros. Si el resultado figura entre 21 y 32 puntos, la potencia se maximiza, correspondiendo ahora al nivel regular de incomunicación, por último, si el resultado figura entre los 33 y 45 puntos, quiere decir que existe un alto nivel de los hechos antes mencionados.

D2: CONTACTO SOCIAL

Valor Máximo	Valor Mínimo	Diferencia	Niveles	Rango
25	5	20	3	6.67

19	25	ANCS	Alto nivel de bloqueo de contacto social
12	18	RN	Regular nivel de bloqueo de contacto social
5	11	BN	Bajo nivel de bloqueo de contacto social

Interpretación: Si el resultado obtenido en la segunda dimensión figura entre 5 y 11 puntos, responde al bajo nivel percibido del bloqueo de contacto social en el

sector bancario, las acciones más comunes son que los compañeros de trabajo eviten establecer algún tipo de relación con la víctima, ignorar a la misma y el aislamiento. Si el resultado obtenido figura entre 12 y 18 puntos, la potencia se maximiza, correspondiendo ahora al nivel regular de bloqueo de contacto social, por último, si el resultado figura entre los 19 y 25 puntos, quiere decir que existe un alto nivel de los hechos antes mencionados.

D3: REPUTACION PERSONAL

Valor Máximo	Valor Mínimo	Diferencia	Niveles	Rango
75	15	60	3	20

55	75	ANRP	Alto nivel de daño reputación laboral
35	54	RNRP	Regular nivel de daño reputación laboral
15	34	BNRP	Bajo nivel de daño reputación laboral

Interpretación: Si el resultado obtenido en la tercera dimensión figura entre 15 y 34 puntos, responde al bajo nivel percibido de daño a la reputación personal en el sector bancario, con características correspondientes a la presencia mínima de actividades como calumnias, rumores, imitaciones, burlas, entre otros. Si el resultado figura entre 35 y 54 puntos, la potencia se maximiza, correspondiendo ahora al nivel regular de daño a la reputación personal, por lo tanto, si el resultado figura entre los 55 y 75 puntos, quiere decir que existe un alto nivel daño a la reputación personal.

D4: REPUTACION LABORAL

Valor Máximo	Valor Mínimo	Diferencia	Niveles	Rango
35	7	28	3	9.33

27	35	ANRL	Alto nivel de daño reputación laboral
17	26	RNRL	Regular nivel de daño reputación laboral

7	16	BNRL	Bajo nivel de daño reputación laboral
---	----	------	---------------------------------------

Interpretación: Si el resultado obtenido en la cuarta dimensión figura entre 7 y 16 puntos, responde al bajo nivel percibido de daño a la reputación laboral en el sector bancario, que a su vez se caracteriza por asignar tareas por debajo o encima de la capacidad del profesional. Si el resultado figura entre 17 y 26 puntos, la potencia se maximiza, correspondiendo ahora al nivel regular de daño a la reputación laboral, por lo tanto, si el resultado figura entre los 27 y 35 puntos, quiere decir que existe un alto nivel daño a la reputación laboral.

D5: DAÑO FÍSICO Y MENTAL

Valor Máximo	Valor Mínimo	Diferencia	Niveles	Rango
45	9	36	3	12

33	45	AND	Alto nivel de daño físico y mental
21	32	RND	Regular nivel de daño físico y mental
9	20	BND	Bajo nivel de daño físico y mental

Interpretación: Si el resultado que se obtiene en la última dimensión figura entre 9 y 20 puntos, responde al bajo nivel percibido de daño físico y mental en el sector bancario, el cual posee características como amenazas verbales y/o escritas, advertencias, agresiones sexuales. Si el resultado figura entre 21 y 32 puntos, el nivel percibido es regular, y si los puntos varían entre 33 y 45 puntos, hace referencia al alto nivel de daños físicos y mentales percibidos.

NIVEL VARIABLE:

MOOBING

Valor Máximo	Valor Mínimo	Diferencia	Niveles	Rango
225	45	180	3	60

165	225	ANRP	Alto nivel de Mobbing
105	164	RNRP	Regular nivel de mobbing
45	104	BNRP	Bajo nivel de Mobbing

Interpretación: Si el resultado que se obtiene en el análisis a nivel de la variable figura entre 45 y 104 puntos, responde al bajo nivel percibido de manifestaciones mediante la incomunicación, bloqueo de contacto social, daños al a reputación personal laboral, físicos y mentales. Caso contrario, si los puntos figuran entre 105 y 164 puntos, corresponde al nivel regular de la presencia del mobbing, y si los puntos figuran entre 165 y 225 puntos, significa que la presencia de la variable tratada responde a un nivel Alto

VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CANCHARI PRECIADO, MIGUEL ANGEL DNI 46105455	BACHILLER EN ADMINISTRACION - Fecha de diploma: 18/03/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CANCHARI PRECIADO, MIGUEL ANGEL DNI 46105455	LICENCIADO EN ADMINISTRACION - Fecha de diploma: 06/06/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CANCHARI PRECIADO, MIGUEL ANGEL DNI 46105455	MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

NOMBRE DEL I**FICHA DE OBSE****OBJETIVO: Det****DIRIGIDO: Tra****APELLIDOS Y N****GRADO ACADÉ****VALORACIÓN:**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: LIPT 45

FICHA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Determinar el nivel de Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022.

DIRIGIDO: Trabajadores del sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Montenegro Príncipe Luis Junior

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Negocios

VALORACIÓN:

	Muy alto	Alto	Medio
--	----------	------	-------

Evaluador: Montenegro Príncipe Luis Junior
DNI: 43978959

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MONTENEGRO PRINCIPE, LUIS JUNIOR DNI 43978959	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 19/02/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MONTENEGRO PRINCIPE, LUIS JUNIOR DNI 43978959	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 16/11/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MONTENEGRO PRINCIPE, LUIS JUNIOR DNI 43978959	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/07/2014 Fecha egreso: 30/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: LIPT 45

FICHA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Determinar el nivel de Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022.

DIRIGIDO: Trabajadores del sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: RAMOS CASTRO CESAR AUGUSTO JUNIOR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: GRADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES MBA Y GESTION PUBLICA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio
----------	------	-------


LIC. MG. RAMOS CASTRO CESAR AJ.
DNI: 71389653
CLAD. 23552

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMOS CASTRO, CESAR AUGUSTO JUNIOR DNI 71388653	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2013 Fecha egreso: 22/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RAMOS CASTRO, CESAR AUGUSTO JUNIOR DNI 71388653	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RAMOS CASTRO, CESAR AUGUSTO JUNIOR DNI 71388653	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/02/2018 Fecha egreso: 11/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
RAMOS CASTRO, CESAR AUGUSTO JUNIOR DNI 71388653	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CONFIABILIDAD

		Sujetos										
Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	3	1	2	1	3	2	3	2	2	0.8	
2	4	2	1	2	1	3	3	1	2	2	0.9	
3	4	3	1	2	1	3	2	3	2	2	0.8	
4	4	2	1	2	1	3	3	1	2	2	0.9	
5	3	3	2	2	2	4	2	4	1	2	0.9	
6	4	1	2	3	2	3	3	3	2	2	0.7	
7	5	3	2	3	2	4	3	3	2	3	0.8	
8	4	2	3	3	1	3	3	3	3	2	0.6	
9	4	2	3	3	1	3	3	4	2	2	0.8	
10	4	3	3	2	3	3	3	3	1	1	0.8	
11	4	3	3	2	2	4	1	3	2	3	0.8	
12	4	3	3	2	1	4	3	4	2	3	0.9	
13	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	0.7	
14	4	3	2	2	1	3	3	2	2	3	0.7	
15	4	3	2	2	1	2	3	2	2	2	0.6	
16	3	2	3	2	1	2	2	4	3	3	0.7	
17	4	3	3	2	1	3	1	2	3	2	0.8	
18	4	3	2	2	2	2	1	3	1	3	0.8	
19	4	2	2	3	1	4	2	3	2	2	0.9	
20	4	3	2	3	2	3	3	4	1	2	0.8	
21	4	3	2	2	3	4	2	3	1	2	0.8	
22	4	2	3	3	1	2	2	2	2	2	0.6	
23	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1	0.6	
24	4	3	3	2	2	4	1	3	2	3	0.8	
25	4	3	3	2	1	4	3	2	2	3	0.8	
26	3	3	3	2	1	3	1	3	2	2	0.6	
27	4	2	2	2	2	2	1	2	2	3	0.6	
28	4	3	2	2	1	2	3	2	2	2	0.6	
29	3	2	3	2	1	3	2	4	3	3	0.6	
30	4	3	3	2	1	3	1	2	3	2	0.8	
31	4	3	3	3	2	2	1	3	1	3	0.9	
32	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	0.6	
33	4	3	2	3	2	3	3	4	1	2	0.8	
34	4	3	2	2	3	4	2	2	2	2	0.6	
35	4	3	3	2	1	2	3	2	1	2	0.8	
36	4	3	3	2	1	4	2	4	3	3	0.9	
37	4	3	1	2	1	3	2	3	2	2	0.8	
38	4	2	1	2	1	3	3	1	2	2	0.9	
39	4	3	1	2	1	3	2	3	2	2	0.8	
40	4	2	1	2	2	3	3	1	2	2	0.8	
41	3	3	2	2	2	4	2	4	1	2	0.9	
42	4	1	2	1	2	3	2	3	2	2	0.8	
43	5	3	2	3	2	2	2	3	2	3	0.8	
44	3	3	1	3	1	3	1	3	2	3	0.8	
45	4	2	3	3	1	3	3	4	2	2	0.8	
Total	175	119	101	103	68	138	99	126	88	102	787	

DATOS	
K	Número de ítems
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ÍTEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

items	45	34.37	suma varianzas
items - 1	44	787.3	varianza de las sumas
división 1	1.022727273	0.044	división
división 1	1.022727273	0.956	1- división2

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.978	45

BASE DE DATOS

Datos Demográficos										VARIABLE: MOBBING																																																
Sujetos	Genero	Edad	Tiempo laboraoad	D1: Incomunicación									D2: Contacto social						D3: Reputación personal														D4: Reputación laboral							D5: Daño físico y mental									MOBBING									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total	Nivel	10	11	12	13	14	Total	Nivel	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	Total	Nivel	30	31	32	33	34	35	36	Total	Nivel	37	38	39	40	41	42	43	44	45	Total	Nivel
1	1	1	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	67	Alto	5	4	4	5	5	4	4	31	Alto	4	5	5	4	5	4	5	4	4	40	Alto
2	1	1	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32	Medio	4	4	4	3	4	19	Alto	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	51	Medio	4	4	4	4	4	3	3	26	Medio	3	3	3	4	4	4	3	4	32	Medio	
3	1	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4	4	5	5	4	41	Alto		
4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Alto	4	4	4	5	5	22	Alto	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	68	Alto	4	4	4	4	4	4	4	5	29	Alto	5	5	4	4	4	4	5	5	41	Alto	
5	2	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo			
6	2	2	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32	Medio	4	4	3	3	3	17	Medio	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	51	Medio	4	4	4	4	4	3	3	26	Medio	3	3	3	4	4	4	3	4	32	Medio		
7	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	14	Bajo	1	1	2	1	1	6	Bajo	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo		
8	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	16	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo			
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo			
10	2	1	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4	4	5	5	4	4	41	Alto		
11	1	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	67	Alto	5	4	4	5	5	4	4	31	Alto	4	5	5	4	5	4	5	4	40	Alto		
12	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	11	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	18	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo			
13	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	12	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo		
14	2	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4	4	5	5	4	4	41	Alto		
15	1	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	39	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	67	Alto	5	4	4	5	5	4	4	31	Alto	4	5	5	4	5	4	5	4	40	Alto		
16	1	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4	4	5	5	4	5	4	41	Alto	
17	1	1	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4	4	5	5	4	5	4	41	Alto	
18	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Alto	4	4	4	5	5	22	Alto	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	68	Alto	4	4	4	4	4	4	5	29	Alto	5	5	4	4	4	5	5	4	4	41	Alto	
19	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32	Medio	4	4	3	3	3	17	Medio	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	51	Medio	4	4	4	4	4	3	3	26	Medio	3	3	3	4	4	4	3	4	32	Medio		
20	2	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	40	Alto	4	3	3	3	3	16	Medio	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	Alto	4	3	3	3	3	3	3	22	Medio	4	4	3	3	3	4	4	33	Alto			
21	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	20	Bajo	2	2	2	2	2	10	Bajo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	33	Bajo	2	2	2	2	3	3	3	18	Medio	3	2	2	2	2	2	2	3	20	Bajo	
22	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	15	Bajo	2	2	2	2	2	10	Bajo	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	Bajo	2	1	1	1	2	2	2	11	Bajo	2	1	1	1	2	2	2	1	13	Bajo		
23	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	11	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo			
24	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	12	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	16	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo			
25	1	1	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4	4	5	5	4	5	4	41	Alto	
26	2	1	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	67	Alto	5	4	4	5	5	4	4	31	Alto	4	5	5	4	5	4	5	4	40	Alto		
27	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	32	Medio	4	4	3	3	3	19	Alto	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	51	Medio	4	4	4	4	4	3	3	26	Medio	3	3	3	4	4	4	3	4	32	Medio		
28	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	17	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo				
29	1	4	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	14	Bajo	1	1	2	1	1	6	Bajo	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo			
30	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo			
31	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32	Medio	4	4	3	3	3	17	Medio	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	51	Medio	4	4	4	4	4	3	3	26	Medio	3	3	3	4	4	4	3	4	32	Medio		
32	2	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4	4	5	5	4	5	4	41	Alto	
33	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo				
34	1	4	3	4	4	4																																																				

161	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Alto	4	4	4	5	5	22	Alto	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	68	Alto	4	4	4	4	4	4	5	29	Alto	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	Alto	196	Alto	
162	1	2	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	Medio	4	4	3	3	3	17	Medio	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	51	Medio	4	4	4	4	4	3	3	26	Medio	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32	Medio	158	Medio	
163	1	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40	Alto	4	3	3	3	3	16	Medio	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	55	Alto	4	3	3	3	3	3	3	22	Medio	4	4	4	3	3	3	4	4	4	32	Alto	166	Alto
164	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	21	Medio	2	2	2	2	2	10	Bajo	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	34	Bajo	2	2	2	3	3	3	3	18	Bajo	3	2	2	2	2	2	2	2	20	Bajo	103	Bajo		
165	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	15	Bajo	2	2	2	2	2	10	Bajo	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	Bajo	2	1	1	1	2	2	2	2	11	Bajo	2	1	1	1	1	2	2	1	13	Bajo	76	Bajo	
166	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Bajo	1	1	1	1	1	1	2	8	Bajo	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	Bajo	59	Bajo		
167	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	Medio	4	4	3	3	3	17	Medio	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	51	Medio	4	4	4	4	4	3	3	26	Medio	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32	Medio	158	Medio			
168	2	1	1	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4	4	5	5	4	5	4	41	Alto	203	Alto			
169	1	2	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	67	Alto	5	4	4	5	5	4	4	31	Alto	4	5	5	4	5	4	5	4	4	40	Alto	201	Alto			
170	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	48	Bajo				
171	1	4	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	17	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	50	Bajo					
172	2	4	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	13	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	24	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	2	2	2	2	1	1	14	Bajo	63	Bajo					
173	1	1	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4	4	5	5	4	5	4	41	Alto	203	Alto			
174	2	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4	4	5	5	4	5	4	41	Alto	203	Alto			
175	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40	Alto	4	3	3	3	3	16	Medio	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	55	Alto	4	3	3	3	3	3	3	22	Medio	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	Alto	166	Alto				
176	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	21	Medio	2	2	2	2	2	10	Bajo	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	39	Medio	2	2	2	3	3	3	3	18	Medio	3	2	2	2	2	2	3	2	2	20	Bajo	108	Medio					
177	1	2	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	15	Bajo	2	2	2	2	2	10	Bajo	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	27	Bajo	2	1	1	1	2	2	2	11	Bajo	2	1	1	1	2	2	2	1	13	Bajo	76	Bajo						
178	1	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	14	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	20	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	8	Bajo	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	Bajo	59	Bajo					
179	1	3	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	12	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	16	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	49	Bajo						
180	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	45	Bajo						
181	1	1	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	Medio	4	4	3	3	3	17	Medio	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	51	Medio	4	4	4	4	4	3	3	26	Medio	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32	Medio	158	Medio				
182	2	1	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4	4	5	5	4	5	4	41	Alto	203	Alto			
183	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	17	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	49	Bajo						
184	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	12	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	24	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	2	2	2	2	1	1	14	Bajo	62	Bajo						
185	1	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	Medio	4	4	3	3	3	17	Medio	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	51	Medio	4	4	4	4	4	3	3	26	Medio	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32	Medio	158	Medio				
186	2	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	17	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	49	Bajo						
187	1	4	1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40	Alto	4	3	3	3	3	16	Medio	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	55	Alto	4	3	3	3	3	3	3	22	Medio	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	Alto	166	Alto				
188	2	4	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	21	Medio	2	2	2	2	2	10	Bajo	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	34	Bajo	2	2	2	3	3	3	3	18	Medio	3	2	2	2	2	2	3	2	2	20	Bajo	103	Bajo				
189	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	14	Bajo	2	2	2	2	2	10	Bajo	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	27	Bajo	2	1	1	1	2	2	2	11	Bajo	2	1	1	1	1	2	2	1	13	Bajo	75	Bajo						
190	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	20	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	8	Bajo	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	Bajo	59	Bajo					
191	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	14	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	16	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	49	Bajo						
192	2	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	40	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	68	Alto	5	5	5	4	4	4	5	32	Alto	5	5	4													

ANEXO 5: DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DEL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación del desarrollo de investigación

Título del desarrollo de Investigación: Percepción de Los Niveles de Mobbing Existente en el Sector Bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote - 2022

Autores: FERNÁNDEZ GARCIA KEYLA SHAFELLY
TORRES NORABUENA LADY LIZBE

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID)

Escuela profesional: Administración

Coautores del proyecto: (para PID)

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chimbote y Nuevo Chimbote, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente

Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo
Vicepresidente

Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1

Mgtr. Huamaní Paliza Frank
David
Vocal 2 (opcional)

ANEXO 6: DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DEL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Percepción de Los Niveles de Mobbing Existente en el Sector Bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote - 2022”, presentado por los autores Fernández Garcia Keyla Shafelly y Torres Norabuena Lady Lizbe, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad de la investigación cuenta con un dictamen: favorable() observado() desfavorable().

....., de de 2022

Mgr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.

ANEXO N° 07: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo *descubrir cuál es la percepción de los niveles de Mobbing existente en el sector bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote en el año 2022*. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: keyla1997@hotmail.com

ANEXO 08: APLICACIÓN DE ENCUESTAS





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción de Los Niveles de Mobbing Existente en el Sector Bancario de la Ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote - 2022", cuyos autores son FERNANDEZ GARCIA KEYLA SHAFELLY, TORRES NORABUENA LADY LIZBE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 13 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO DNI: 44137812 ORCID: 0000-0001-8314-2634	Firmado electrónicamente por: SLLANOSJF el 13- 12-2022 19:06:53

Código documento Trilce: TRI - 0485905