



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mobbing y el desempeño en los colaboradores de la tienda retail Saga Falabella en
Chimbote 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Ortiz Zavaleta, Nicole Olenka (ORCID: 0000-0002-1170-1967)

Pereda Rodríguez, Pedro Jesús (ORCID: 0000-0002-5202-9513)

ASESOR:

Mgr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a nuestros familiares: quienes forman parte de nuestro sacrificio demostrándonos su amor y confianza desde el principio de nuestros estudios hasta terminar con éxito alentándonos a llegar a la meta deseada.

A nuestros docentes por quienes hemos logrado obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis, de manera especial a nuestro metodólogo.

Los autores.

Agradecimiento

A nuestro padre Celestial.

Por haber iluminado y fortalecido nuestros corazones.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, su apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos.

A nuestras familias

Les agradecemos y hacemos presente nuestro inmenso afecto hacia ellas.

A la Universidad Cesar Vallejo.

Por habernos aceptado como parte de ella para poder estudiar la carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Los autores.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

ORTIZ ZAVALETA NICOLE OLENKA

cuyo título es:

Mobbing y el desempeño en los colaboradores de la tienda retail Saga

Falabella en Chimbote 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:1.5..... (Número).....
.....QUINCE..... (Letras).

Chimbote 11 de Diciembre Del 2019


.....
MGTR. GUTIERREZ CHILCA RANDALL
MANOLO
PRESIDENTE


.....
MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO
ARTURO
SECRETARIO


.....
MGTR. SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO
VOCAL

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

PEREDA RODRIGUEZ PEDRO JESUS

cuyo título es:

Mobbing y el desempeño en los colaboradores de la tienda retail Saga

Falabella en Chimbote 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:¹⁵..... (Número).....
.....^{QUINCE}..... (Letras).

Chimbote 11 de Diciembre Del 2019

.....
MGTR. GUTIERREZ CHILCA RANDALL
MANOLO
PRESIDENTE

.....
MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO
ARTURO
SECRETARIO

.....
MGTR. SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO
VOCAL

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros Nicole Olenka Ortiz Zavaleta con DNI N°70681315 y Pedro Jesus Pereda Rodriguez con DNI N° 70127064 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad correspondiente ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 11 de diciembre del 2019.



Nicole Olenka Ortiz Zavaleta

DNI:



Pedro Jesús Pereda Rodríguez

DNI: 70127064

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoriaii
Agradecimiento.....	..iii
Página del Jurado.....	..iv
Declaratoria de Autenticidad.....	..vi
Índice.....	..vii
Resumen.....	..viii
Abstract.....	..ix
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Diseño de investigación	16
2.2. Variables de operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
2.5. Procedimiento.....	22
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos.....	23
III. Resultados	24
IV. Discusión.....	42
V. Conclusiones.....	45
VI. Recomendaciones.....	46
Referencias.....	47
Anexos.....	52

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal determinar la relación del mobbing con el desempeño de los colaboradores de la tienda retail Saga Falabella en Chimbote 2019. Tuvo como objetivos específicos, identificar los niveles de las variables mobbing y desempeño de los colaboradores de dicha tienda retail evaluada, y determinar la relación entre el mobbing y las dimensiones del desempeño de los colaboradores.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental trasversal, y un diseño descriptivo - correlacional. La población lo conformó 65 colaboradores de la tienda retail Saga Falabella de Chimbote. El estudio utilizó como instrumentos de recolección de datos, dos cuestionarios uno para medir el mobbing y otro para el desempeño.

Como resultados, la investigación da cuenta que el mobbing posee una relación significativa con el desempeño en los colaboradores de la tienda retail Saga Falabella en Chimbote en el año 2019, con un coeficiente de Rho de Spearman de $-0,393$, mostrando una relación negativa-moderada. Se identificó también el nivel de la mobbing donde el 53.8% de colaboradores encuestados manifestaron que es de nivel medio. El nivel del desempeño de los colaboradores muestra su nivel más predominante en el medio con 59.6%. Se determinó que las relaciones entre el mobbing y las dimensiones del desempeño son negativas. Se observó que la relación más negativa es la del mobbing con la dimensión desempeño de la tarea con un coeficiente de Rho de Spearman de $-0,549$. Y la relación mas baja fue la del mobbing con la productividad con un coeficiente de $-0,385$.

Palabras clave: Mobbing, Desempeño Laboral, Civismo, Desempeño de la tarea, Productividad

ABSTRACT

That is why this work had as main purpose to determine the relationship of mobbing with the performance of the employees of the Saga Falabella retail store in Chimbote 2019. It had as a secondary purpose, to identify the levels of the mobbing variables and performance of the employees of said retail store evaluated, and determine the relationship between mobbing and the dimensions of employee performance.

The research based its approach on a quantitative one, with a type of non-experimental cross-sectional study, and a descriptive - correlational design. The population was made up of employees of the Saga Falabella de Chimbote retail store, which were 65 employees. The study used two data questionnaires as instruments for data collection, one for measuring mobbing and the other for performance.

As a result, the research shows that mobbing has a significant relationship with the performance in employees of the Saga Falabella retail store in Chimbote in 2019, with a Spearman's Rho coefficient of -0.393, showing a negative-moderate relationship . The level of mobbing was also identified where 53.8% of collaborators surveyed said it is average. The level of employee performance shows its most predominant level in the environment with 59.6%. It was determined that the relationships between mobbing and performance dimensions are negative. It was observed that the most negative relationship is that of mobbing with the performance dimension of the task with a Spearman's Rho coefficient of -0.549. And the lowest ratio was that of mobbing with productivity with a coefficient of -0.385.

Keywords: Mobbing, Labor Performance, Civics, Task Performance, Productivity

I. Introducción

Hoy en día, lo mejor para las organizaciones o empresas, es sostener el capital humano adecuado, para llegar así a las metas establecidas, esto se da, cuando se encuentra una gestión sostenible de los recursos humanos en los colaboradores. No obstante, cuando se presentan hechos de la variable mobbing se perjudica el avance de las metas de esas empresas pactando y perjudicándose en gastos del uso de materiales tanto humanos como de tiempo, evidenciándose en el desempeño.

La OIT (2016) enfatiza que cuatro de cada diez personas sufre de mobbing, dentro de sus centros laborales, observando además que la tasa más amplia, se percibe en Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra. De igual manera, en Norte América ya que alrededor de 1000 personas fallecen cada año por producto del Mobbing en sus establecimientos de trabajo.

Piñuel (2014) nos dice que en Europa la problemática es parecida. Mediante una encuesta sobre violencia en el ámbito laboral llevado a cabo por la universidad de Alcalá el 11.44% de trabajadores activos de organizaciones retail manifestaron que padecían acoso laboral continuamente en Madrid, sin embargo, dicha encuesta muestra que el jefe y compañeros son los centrales agentes del acoso siendo interpretado el 46% y 44 % respectivamente. Esta situación refleja la realidad en muchos países del primer mundo que, a pesar de estar globalizados, no pueden contener los instintos más humanos de los colaboradores dentro de las organizaciones.

Asimismo, Carbajal y Dávila (2014) nos señalan que en la Universidad de Antioquia de Colombia se demostró durante el año 2014 en un estudio el cual específico que el acoso psicológico duplica el existente en Europa. Por ejemplo, en Colombia el 20% de los colaboradores de organizaciones de ventas diversas, están descubiertos al acoso laboral, lo cual dificulta y empeora el ambiente laboral y en conclusión la salud y vida, ambos evidenciados en mal desempeño.

Asimismo, se ha podido ver en nuestro país, uno de los modelos con mayor índice de insatisfacción laboral debido al mobbing en las organizaciones retails en Lima Metropolitana quienes trabajan en situaciones laborales poco favorables (baja remuneración, pocas probabilidades de crecimiento profesional, horarios rotativos, entre otros), causando que la índole de su capacidad sea vea afectada. Sin embargo, se ha visto que dichos trabajadores tienden a desarrollar círculos cerrados generando eventualmente el nacimiento del Mobbing en los colaboradores que recientemente van ingresando a la organización

Robbins y Judge (2011) destaca la importancia de la satisfacción laboral; a través del buen trato que debe poseer el trabajador por parte del contratista.

Según Vásquez (2015) Dichas variables se perjudican mutuamente ya que el Mobbing produce un nivel de desempeño laboral minoritario, donde se acarrea otro tipo de situaciones como la disertación de los colaboradores.

Por lo visto anteriormente el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que hay entre Mobbing y Desempeño en los trabajadores de Saga Falabella Chimbote 2019, teniendo en cuenta que en dicha empresa la mayoría de los operarios tiene un contrato de empleo de forma temporal, conforme a la regulación laboral vigente, y que el nivel de estrés es mayormente perteneciente acarreando diversas dificultades para los colaboradores.

Para el presente estudio se ha indagado y revisado bibliografía nacional e internacional con la finalidad de tener un acercamiento apropiado de las variables que se busca relacionar.

En antecedentes internacionales tenemos a Olano (2017) en su artículo científico, tuvo por finalidad examinar el mobbing dentro de los trabajadores de una empresa en la ciudad de Quito. El estudio fue descriptivo. Se utilizó como instrumentos un cuestionario para evaluar el nivel del Mobbing, arrojando los siguientes resultados: que el mobbing es una variable negativa condicionante dentro del desempeño, productividad de los trabajadores.

Anjum (2018) en su artículo científico, tuvo como objetivo mostrar cómo es que el mobbing es perjudicial para el desempeño de los trabajadores dentro de las funciones encomendadas; tuvo como instrumentos de recolección de datos cuestionarios, y una muestra de 186 trabajadores de diversas empresas. Llegó a la conclusión que le mobbing perjudica de una manera baja al desempeño laboral, donde esta primera variable es una condicionante negativa a la hora de desempeñarse.

Azurdia (2017) en su trabajo de estudio desempeña sus dificultades desde el auge en las organizaciones guatemaltecas, siendo cada vez más latente perjudicando directamente a la organización, Para la proyección de este estudio se utilizó las técnicas de observación participativa, entrevista a profundidad y el barómetro de Cisneros en una muestra de 75 trabajadores. Donde concluyó que: Los colaboradores que laboran en empresas que trabajan bajo metas generalmente no muestran un desempeño de la tarea ni bajos, ni medios, ya que a través de la inducción adecuada y estimulación lo que buscan estas empresas es tener al 100% a sus trabajadores desempeñándose adecuadamente en sus tareas encomendadas. A su vez se manifiestan que para que una empresa sea exitosa, más del tercio (+33%) de sus trabajadores debe de poseer un alto nivel de conocimiento en el trabajo, para desempeñarse adecuadamente.

De los colaboradores encuestados dentro de las empresas que trabajan por metas, se muestra que el 55% de los trabajadores posee un civismo medio a la hora de desempeñarse en sus labores, el 45% posee un nivel de civismo alto, y esto se da ya que, en este tipo de empresas explotan mucho el tema de vivencias en identificación con la empresa, a través de diferentes actividades extra laborales.

Se llega a la conclusión que en empresas que trabajan por metas, los colaboradores ubican a la productividad en niveles de predominancia altos con 54.3%, seguido del nivel medio con 36.7% y 9% que ubican su productividad en un nivel bajo.

La resolución de trabajo dentro de los trabajadores encuestados es de nivel medio con 63%, ya que, si un trabajador no encuentra solución en el trabajo a los problemas que lo acogen, poco o nada suma a la empresa, y por ende puede ser despedido.

Coskuner, et al (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo buscar la relación negativa que posee el mobbing con variables como el desempeño y el compromiso dentro de las organizaciones por parte de los colaboradores; utilizó como instrumento cuestionarios para las variables, tuvo como muestra 531 trabajadores de diversas empresas. Llegó a la conclusión que el mobbing se relaciona negativamente con dichas variables, debido a que esta variable es una condicionante negativa.

De Miguel y Prieto (2016) en su artículo científico, tiene como objetivo como es que el acoso laboral influye en la hora del desempeño. Llega a la conclusión que la gran mayoría de trabajadores encuestados, manifiestan que poseen un desempeño medio, 65.6%, debido a que es de esta manera que pueden preservar su trabajo, ya que, si presentan un desempeño bajo, no podrán permanecer dentro de las filas de la empresa, porque hoy en día las organizaciones buscan trabajadores que se desempeñen en niveles entre medios a positivos. Cabe destacar que el 25.5% de los trabajadores si presenta un nivel alto, con respecto a sus esfuerzos conjuntos para realizar las metas planteadas.

Tellez, Jarmino y Lituan (2016) en su artículo científico, tiene como objetivo demostrar la percepción de acoso en los equipos de trabajo de las empresas de diferentes sectores productivos y sus estilos de liderazgo predominantes; mediante un trabajo de investigación que infiere una serie de variables afiliadas a las percepciones de conductas acosadoras; dicha inferencia se desempeña comenzando en los referentes teóricos y conceptuales abordados en la revisión de literatura internacional respondiendo al contexto legal existente en ese país. Concluyo que: la resistencia en las compañías para demostrar comportamientos acosadores da cuenta de ello, sin embargo, se presenta en el día a día dentro de las mismas.

Toro (2016), en su artículo científico, tuvo como objetivo probar cuales son los factores determinantes del mobbing y la violencia en el trabajo. Tuvo una muestra de 290 trabajadores, se utilizó como instrumento un cuestionario, quien llegó a la conclusión que el factor más delimitante del mobbing, es la percepción de los jefes a un sentido de inferioridad, de los cuales se sienten con mayor autoridad cuando regañan a sus subordinados sin ninguna razón.

Sanz (2015), en su artículo científico, tuvo como objetivo buscar los efectos de la presencia del mobbing en trabajadores que lo perciben, tuvo como técnica la entrevista, y de instrumento la grabadora, cabe destacar que la muestra fue de 210 trabajadores de diversas empresas. Los resultados obtenidos llegaron a probar que el mobbing dentro de los trabajadores genera una disconformidad y alteraciones en la salud mental de los mismos acarreado a la depresión.

Matud, Velasco, Sánchez, Del Pino, y Voltes (2014) en su artículo científico, el cual tiene como objetivo conocer si es que el mobbing se relaciona con el desempeño y sus dimensiones, llegaron a las siguientes conclusiones:

Se pudo observar que las personas que presentan mobbing bajo, su desempeño de la tarea es un poco más alto, presentándose una relación entre la variable y la dimensión, pero una relación inversa o negativa, con un coeficiente de rho de Spearman de -0.532. Para el mobbing y el civismo de la misma manera con un coeficiente de Rho de Spearman de -0,500, viéndose así una relación negativa moderada, entre la variable y la dimensión. También se muestra una relación negativa entre el mobbing y la productividad de -0.349.

Harasemiuc (2014) en su artículo científico, tuvo como finalidad, mostrar cómo es que se presenta la variable mobbing dentro de los trabajadores de empresas retail, tuvo una muestra de 435 colaboradores, utilizó como instrumento un cuestionario para evaluar dicha variable. Este llegó a la conclusión que: El mobbing se presenta de manera constante dentro de los colaboradores que perciben mucho acoso por parte los jefes, esto se da porque en algunas ocasiones las empresas de retail son permisivas bajo esas situaciones.

En antecedentes nacionales tenemos a Casahuillca (2016) quien, en su estudio, tuvo por finalidad conocer la relación entre el mobbing y el desempeño. Llegó a la conclusión que el mobbing sí afecta al desempeño; la más alta presencia de mobbing disminuye el desempeño laboral, en el caso de los resultados se mostraron que existe relación entre ambas variables ya que la significancia bilateral fue menor a 0.05 (0.000), pudiendo afirmar que existe relación entre ambas variables, el coeficiente de Rho de Spearman arrojó -,245, pudiendo afirmar que existe una relación entre ambas

variables pero negativa, donde si menor es el mobbing, de alguna manera mejor será el desempeño.

Cachay (2015) en su tesis, tuvo como objetivo determinar la relación entre el mobbing y el rendimiento laboral, llegando a la conclusión que dentro de las empresas la desvaloración de las capacidades se presenta en un nivel bajo con 45.6%, seguido del nivel medio con 34.6%, esto se debe a que, en algunas empresas consultadas, rescatan la importancia de que un trabajador muestre capacidades adecuadas para que atiendan de una mejor manera al cliente. El desbordamiento de tareas se ve evidenciado en su nivel predominante en el bajo 45.5%, seguido del nivel medio con 34.2%, debido a que en algunas empresas retail, no se les abrumba con muchas tareas a los trabajadores para que puedan desempeñarse de una mejor manera.

Gonzales y Delgado (2014) en su artículo científico, donde su objetivo fue demostrar cómo es que se encontraba el mobbing percibido por colaboradores, en empresas del sector retail.

Llega a la conclusión: Se encontró que el mobbing en las empresas evaluadas alcanza un nivel medio representado con el 45% de los trabajadores quien los percibe de esta manera, pudiendo afirmar que el mobbing presentado les permite desempeñarse de una manera correcta pero no perfecta, el 35% afirman que el mobbing es bajo, y que no les afecta casi en nada esta situación, y el 20% de los trabajadores argumenta que perciben un mobbing alto, y que estas situaciones influyen mucho en su estadía dentro de la empresa, indisponiéndolos en el cumplimiento de sus funciones.

Las bases teóricas-conceptuales del mobbing se sustentan en los siguientes autores; Según Piñuel (2014) nos enfatiza que “Mobbing”, también conocido como acoso laboral, moral y psicológico. Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.” (p.90).

El Mobbing, también se puede considerar como un término que engloba agresividad tanto laboral, psicológica como los ámbitos sociales, donde existen personas permisivas como ejecutoras. (Belias, 2014).

Bremer (2012) quien menciona que se puede afirmar que cualquier tipo de violencia es dañina dentro del tiempo en corto, mediano y largo plazo tanto en aspecto mental, emocional y laboral de los distintos trabajadores que perciben este tipo de violencia. Lo que las empresas deben buscar es mermar los niveles de mobbing, para que esta situación condicione a un buen desempeño orgánico dentro de la organización, ya que el trabajador se sentirá menos estresado, más motivado. (p.56).

Así mismo, Daza (2012) menciona que el: “Mobbing: Es un tipo de agresividad, acoso o maltrato laboral dada por un agresor, que en este caso puede ser el jefe, frente a una víctima, que son los subordinados. Cabe destacar que a pesar de los esfuerzos que puede hacer una empresa para poder detener este tipo de situaciones, generalmente, estará presente dentro de las mismas, debido al acto conductual y a la idiosincrasia de los individuos”. (p.55).

Para el autor, este término se puede utilizar para un tipo de agresión que sea reactiva y permisiva negativamente en un área determinada del entorno laboral es por ello que, al agresor, le corresponde una persecución constante al agredido manifestando efectos colaterales en su personalidad como consecuencia de un marcado acosamiento (Chaudhary, 2018).

La Dirección de Trabajo de Chile (2007) define a la palabra mobbing como: “Una conducta que no es de acorde a la consistente consideración de la dignidad y la integridad psicológica de la persona a través de diferentes tipos de amedrentamientos.”

Piñuel (2014) menciona dos tipos de Mobbing o acoso moral en el trabajo, estos son el acoso vertical ascendente y el acoso horizontal: Acoso vertical ascendente, es un tipo de acoso que evidencia al agresor como un tipo de autoridad o poder laboral dentro de la empresa versus la víctima acosada. Esto permite una desventaja dentro de la relación a través del hostigamiento permisivo de la víctima, ya que es predominante debido el temor de la persona violentada para permanecer en su puesto de trabajo. (p.46)

Acoso horizontal, este tipo de acoso es cuando el agresor posee el mismo rango que la víctima, en su mayoría suelen ser personas que guardan una ligera envidia a su compañero de trabajo. (p.47)

El mobbing encierra las siguientes dimensiones con las que trabajaremos, antes es preciso citar a Piñuel en el año 2014, donde hace mención que el mobbing laboral contiene tantas condiciones que afectan la dignidad de la persona, desvaloración de las capacidades del personal a quien se le agrede y desbordamiento de asignación de tareas en función de la capacidad de hacerlas. En este informe mencionaremos cada uno de ellos y sus indicadores correspondientes: Atenta contra la dignidad de la persona, Se entendiera que la persona es un ser superior es por ello que su dignidad debe de encontrarse intacta; La dignidad humana, permite que se abra paso al reconocimiento y la búsqueda de superación de cada individuo, pero si esta no se presenta en una buena condición de trabajo puede ser dañada y desvalorada. (p.90)

La dignidad en las empresas, puede tener condiciones vulnerables debido al excesivo control que se realiza al trabajador en función de conductas tanto ilícitas como no éticas, cuando también se le limita de una manera mala un ascenso, cuando se difunde un rumor sobre un trabajador para poder perjudicarlo. (Gálvez, et. al., 2017).

Sus indicadores son los siguientes: Conductas ilícitas o no éticas, son conductas que se alejan del contexto moral o ético que tiene prescrito una sociedad, dentro del ambiente laboral. Errores profesionales, es la acción de estimular y ensalzar los errores profesionales de un trabajador por parte de un elemento de la organización donde labora el individuo acusado.

Desmoralizar, es la actitud o acción que realiza el jefe de un grupo de una organización o un compañero de trabajo frente a una víctima con el objetivo de mermar la autoestima de la misma.

Privación de información, consiste en la omisión de información de aspectos laborales y/o técnicos, frente al objetivo de perjudicar a un elemento de la organización, por parte de un victimario (Kegan, 2016).

Acceso a ascenso, es la capacidad que poseen los jefes o encargados del equipo dentro de una organización al brindar ascensos de forma deliberada y sin explicación a un trabajador, presentando el descontento de los demás (Janicijevic, 2017).

Control excesivo, es la actitud del jefe frente a sus subordinados en la cual sobre exige el control a través de vistas repentinas o preguntas muy incisivas sobre el desempeño de sus subordinados. Bromas sobre su persona, es un tipo de broma realizado a la víctima dirigida desde un enfoque nocivo con un humor sarcástico dañando la integridad de la persona burlada (Kaur, 2018)

Amenaza físicamente, es la advertencia por parte de un elemento de la organización o la empresa a otra persona dentro del mismo ambiente, bajo la premisa de algún tocamiento o atentado de contacto físico. Agresión física, es el acto de violencia generado por un compañero o jefe de la empresa donde labora la víctima y se incurre a un contacto físico que no corresponde permisivamente. (p.91-92)

Desvaloración de capacidades del personal de trabajo, se puede decir que las conductas dirigidas a disminuir las prácticas profesionales de la persona, influyen en los indicadores, ya que, los trabajos no son competentes, querer calificar de una mejor manera a la víctima, solicitarle tareas contrarias a las que posee o tareas que vayan al contrario de sus principios morales. Esta situación se puede manifestar en forma de menosprecio profesional, desvaloración en el trabajo, modificación del trabajo o el puesto del acosado, distorsionar las opiniones o acusaciones en un incumplimiento que no es cierto. (p. 93)

Sus indicadores son los siguientes: Menosprecio profesionalmente, es la actitud que toma el jefe de la organización o de un grupo al que se encarga, frente al desmerecimiento del esfuerzo conjunto dentro de los trabajadores.

Desvaloración del trabajo, son las actitudes y acciones dadas por un elemento de la empresa donde se ningunea el puesto de trabajo de algún compañero. Distorsión de sus opiniones, son las acciones hechas por trabajadores donde tergiversan negativamente opiniones del resto de sus compañeros en busca de una situación que perjudique a los mismos. Acusan de incumplimientos, son los testimonios falsos que se levantan dentro del esfuerzo de los trabajadores frente a sus metas realizadas. (p.93)

Esta dimensión, acoge un enfoque psicológico, debido a que el acosador o violentador, desvirtúa el reconocimiento de las capacidades del trabajador, consiguiendo así una merma de la confianza de este para poder desempeñarse (Mahamed, 2017).

Es por ello que este tipo de acoso es muy negativo no solo para el trabajador, sino también para la empresa, debido a que, si la persona violentada se siente desvalorizada, esta no rendirá más dentro de sus esfuerzos laborales generando una improductividad nociva para la organización (McCord, 2019).

Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables, en esta dimensión, se encuentran las conductas que buscan que la víctima se desestabilice emocionalmente a través de manifestaciones como asignación de tareas por encima de sus capacidades laborales, cuando los fuerzan a realizar trabajos en contra de sus principios morales o asignados a un peligro de salud. (p.94).

Sus indicadores son: Asignación de trabajo por debajo de su capacidad, es el abuso cometido por la autoridad dentro de una empresa frente a la organización de insertar un elemento dentro de un puesto de trabajo por debajo de las capacidades del individuo victimizado. Asignación de tareas o trabajos absurdos, es la actitud tomada por las autoridades máximas de la empresa en las cuales designan tareas que no competen al puesto de trabajo buscando la sin razón para que el trabajador no las cumpla. Cantidad de trabajo, es la delegación excesiva de responsabilidades dentro de un puesto de trabajo para buscar el aburrimiento al trabajador que ocupa la posición de víctima. Trabajos nocivos para la salud, son las tareas u obligaciones dadas a los trabajadores que atentan contra la salud de los mismos haciendo una situación colateral como el estrés, sobrecarga en las tensiones, entre otras. (p.94-95)

Las bases teóricas-conceptuales del desempeño se sustentan en los diferentes autores; El desempeño es el esfuerzo conjunto del cumplimiento de las tareas, con la consideración de los elementos involucrados a través del civismo y la capacidad de generar resultados positivos de ambos trabajos expresado en productividad. (Robbins y Judge 2014).

Según el autor Uzcategui (2011) nos expone que: “El desempeño es rendir a través de la ejecución de funciones, evidenciando capacidades y habilidades propias de cada puesto de trabajo de manera eficiente, aportando el cumplimiento de los objetivos organizacionales.” (p.87)

El desempeño se puede entender como las acciones que realizan los colaboradores de las organizaciones en del alcance de metas a través de los objetivos organizacionales planteados a lo largo de un periodo. El desempeño tiene que ver necesariamente con el conjunto de destrezas, conocimientos, motivaciones y liderazgo que posee cada elemento humano a la hora de alcanzar una función designada. (Valle, 2010, p.67).

Se entiende por evaluación de desempeño a aquella evaluación que busca medir los objetivos y competencia a través de un plan de acción que cumple con un seguimiento y monitoreo continuo, asegurando la constante mejora del evaluado. Ventura y Gonzales (2012, p.86), esta evaluación constituye en fuentes de información nivel técnico como grado de satisfacción y motivación, se evalúan actitudes y aptitudes Schein (2010, p. 26).

La evaluación del desempeño (ED) es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan las tareas. Un aspecto fundamental en la definición es la palabra formal, porque en la realidad, la administración debería supervisar el desempeño de un individuo de manera continua (Robbins y Judge, 2011).

Gant (2012) explica que: “la evaluación del desempeño es un proceso sistemático y continuo del valor de una persona demuestra, por sus características o por sus prestaciones a la organización.” (p. 193)

La importancia de la evaluación de desempeño del personal, radica en el cuestionamiento constante que se hace la organización, y más exactamente de la alta gerencia, en pro del mejoramiento constante y del cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa, sabiendo perfectamente que estos se logran con el perfecto funcionamiento de su célula motora, su personal (Shane, et. al., 2017).

La evaluación del desempeño se realiza básicamente, con el objetivo de saber cuáles son las competencias con las que se encuentra cada uno de los empleados que pertenecen a la empresa, donde se pueden medir las capacidades, también para saber que falencias tienen, para mejorarlas por medio de capacitaciones. (Suifan, 2019, p.29)

La Gestión de recursos humanos por competencia, es un conjunto de dotes intelectuales se conforma por la sumatoria de dos subconjuntos: los conocimientos y las competencias, serán estas las que determinan un desempeño superior (Alles, 2013,p.21).

Según Mondy (2010), describe que existen 4 enfoques según podemos guiarnos para la evaluación del desempeño, los cuales son:

Rasgos de la Personalidad: Ciertos rasgos de personalidad de los empleados, como las actitudes, la apariencia y la iniciativa, son la base para algunas evaluaciones. Sin embargo, muchas de estas cualidades que se consideran comúnmente son subjetivas y, en ocasiones, no están relacionadas con el desempeño en el trabajo o son difíciles de definir. En tales casos, es común que las evaluaciones sean inexactas y que se generen problemas legales para la organización. (p.243)

Potencial de mejoramiento: Cuando las organizaciones evalúan el desempeño de sus empleados, muchos de los criterios que se usan se concentran en el pasado. Desde el punto de vista de la administración del desempeño, el problema es que el pasado no se puede cambiar (p.235).

Palacios (2014) indican que: “El saber y el saber hacer como productos de la formación no conseguirán desarrollar competencias si no se utilizan en el propio contexto profesional” (p. 11)

Pimienta (2012), señala que el “desempeño o la actuación integral del sujeto [...] implica conocimientos factuales o declarativos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, dentro de un contexto ético, a lo que se llama competencia”. (p. 2)

Habilidad, se refiere a la capacidad de una persona para desempeñarse exitosamente en un trabajo, en un ambiente laboral favorable. La competencia es, entonces, una cualidad personal e intransferible que está referida a la realización de un trabajo determinado, con un nivel de calidad aceptable (Arun, 2019).

En una empresa es importante conocer en que rangos se mueve el desempeño de sus elementos humanos internos, ya que esto permite identificar la mala dirección utilizada por los jefes o dueños de empresas en función de la explotación del talento humano a través de la implementación de nuevas políticas de compensación, mejoras de sus condiciones laborales, diseños de puestos entre otros. (Pernía y Carrera, 2014, p.35)

Las dimensiones que posee el desempeño son las siguientes;

Robbins y Judge (2014) sostienen que: “El desempeño de la tarea, se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas, es la predisposición del trabajador por querer cumplir las tareas designadas.

Sus indicadores son los siguientes: Conocimiento de trabajo, es la sapiencia técnica de los colaboradores dentro de sus funciones a la hora de desempeñarse dentro de su puesto de trabajo. Capacidad de Análisis, es la naturalidad del trabajador para evaluar alguna situación presentada dentro de sus actividades diarias dentro de su puesto de trabajo. (p.36)

Robbins y Judge (2014) mencionan que: “El civismo guía las acciones y comportamiento que tiene el trabajador, a través del conocimiento de la información relevante que contiene la empresa, como lo es conocer la visión, misión, que permitirá realizar esfuerzos conjuntos para alcanzar metas y objetivos comunes.”

Sus indicadores son los siguientes: Compromiso con visión y misión, Colaboración y Cooperación, Confianza y Conocimiento.

Robbins y Judge (2014) señala que: “Productividad, está en función de las acciones que realiza el colaborador bajo un enfoque de eficacia y eficiencia con las que ejecuta sus actividades diarias de trabajo, para ello se estima la capacidad de resolución de problemas, el ausentismo, compromiso y trabajo en Equipo.” (p.555)

Sus indicadores son los siguientes: Resolución de Trabajo, es la capacidad que posee el trabajador para poder buscar una solución rápida a un problema presentado, dentro de las actividades diarias laborales. Ausentismo, es la gestión realizada por el trabajador en la cual busca evitar en la medida de lo correcto alguna falta o tardanza dentro de sus horarios o labores encomendadas. Comportamiento, son las acciones conjuntas que enriquecen el desempeño del trabajador para poder alcanzar la meta esperada por la empresa. Despreocupación, es la capacidad del colaborador para eliminar cualquier problema que presente una preocupación en su puesto de trabajo (p.565).

Por tanto, el problema queda planteado de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre el mobbing y el desempeño en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019?

La presente investigación se puede justificar, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos aclara que la justificación se basa en cinco criterios los cuales son fundamentos teóricos, conveniencias, relevancia social, aporte metodológico y corte práctico

Justificación teórica, el estudio permitió reunir diversas teorías relacionadas con el mobbing y el desempeño de los colaboradores, agrupando diversos autores para fines académicos.

Justificación práctica, el estudio permitió visibilizar y conocer el mobbing de las/os colaboradoras de Saga Falabella, que posibilitaría que se mejore esta situación a través del área de recursos humanos de la empresa, para que así mejore la situación de los colaboradores y por ende la atención de los clientes.

Justificación metodológica, el presente estudio se justificó a través del uso de una metodología establecida por la Universidad Cesar Vallejo, a través de las diferentes pautas que se deben de cumplir.

Justificación de conveniencia, la presente investigación, permitió a la tienda retail, conocer cómo se encuentra la situación de ambas variables estudiadas, y poder de esta manera tomar cartas en el asunto.

Relevancia Social, el presente trabajo de estudio tuvo un impacto para la sociedad ya que estudiando conociendo la situación de las variables dentro de la organización se podrán tomar cartas en el asunto mejorando así el desempeño de los colaboradores que se evidenciará en un mejor trato para la sociedad que son los principales clientes dentro de la organización.

La investigación tuvo un objetivo general, el cual es, determinar la relación entre el mobbing y el desempeño en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Y objetivos específicos, Identificar el nivel del mobbing de manera global y específica en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019. Identificar el nivel del desempeño de manera global y específica en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019. Finalmente determinar la relación entre la variable mobbing y las dimensiones del desempeño en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

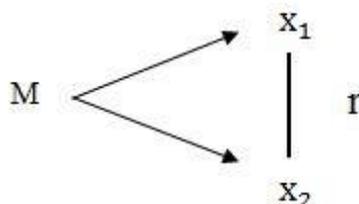
Posee una hipótesis expresada de la siguiente manera: H1: Existe relación entre el mobbing y el desempeño en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019. H0: No existe relación entre el mobbing y el desempeño en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019

II. Método

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La presente estuvo enfocada en un tipo cuantitativo, pues “Utilizó puntajes numéricos como respuestas, recopilando los datos a través de enfoques numéricos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño de investigación fue no experimental, pues “Se observó las evidencias tal como se dan en su circunstancia natural, para luego examinarlos, sin alterar ni manipular las variables, en este caso, solo se analizó la relación entre el mobbing y desempeño” (Hernández, Fernández y Baptista 2014).



Dónde:

M: Colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019

X1: Mobbing

X2: Desempeño

r: Relación que existe entre las variables en estudio.

Fue Transversal, ya que “las recolecciones de datos fueron en un solo tiempo, el cuestionario se aplicará solo una vez” (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

El alcance fue de nivel descriptivo correlacional, “puesto que tiene como objetivo conocerá la relación o grado de asociación que exista en dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández, et al. 2014)

2.2. Variables y Operacionalización

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que “Las variables son la propiedad que se puede dudar y cuya diferenciación es dispuesta de medirse u observarse”.

Variable 1: Mobbing

Variable 2: Desempeño

VARIABLE	DEFINICIÓN, CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Mobbing	Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales. (Piñuel, 2014)	Es un tipo de acoso que atenta contra la dignidad, se presenta también en la desvaloración de las capacidades, y desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables, dentro de los individuos de la organización.	Atenta contra la dignidad	Conductas ilícitas o No éticas.	Ordinal/LIKE RT
				Errores Profesionales.	
				Desmoralizar.	
				Privación de Información.	
				Acceso a ascenso.	
				Control excesivo.	
				Bromas sobre su Persona.	
				Amenaza Físicamente.	
			Agresión físicamente		
			Desvaloración de las capacidades	Menosprecio profesionalmente	
Desvaloración del trabajo					
Distorsión de sus Opiniones.					

				Acusan de incumplimientos	
			Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables	Asignación de trabajo por debajo de su capacidad	
				Asignación de tareas o trabajos absurdos	
				Cantidad de trabajo	
				Trabajos nocivos para la salud	
Desempeño	El desempeño es el esfuerzo conjunto del cumplimiento de las tareas, con la consideración de los elementos involucrados a través del civismo y la capacidad de generar resultados positivos de ambos trabajos expresado en productividad. (Robbins y Judge 2014).	El desempeño es el esfuerzo realizado por los trabajadores a través de criterios como el desempeño de la tarea, el cumplimiento de civismo, y la productividad.	Desempeño de la tarea	Conocimiento de Trabajo	
				Capacidad de Análisis	
			Civismo	Compromiso con visión y misión	
				Colaboración y Cooperación	
				Confianza y Conocimiento	
				Retos laborales	
			Productividad	Resolución de Trabajo	
				Falta de Ausentismo	
				Comportamiento	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan a la población como aquella determinada por la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población poseen una característica común, la cual se investiga y da origen a los datos que se necesitan para la investigación.

Para la ejecución del presente estudio se consideró una población de 65 trabajadores contratados de la empresa retail Saga Falabella Chimbote año 2019.

Muestra

Según la autora Ballestrini (2007) sostiene que: “Se considera muestra censal cuando el universo de estudio está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se tomarán como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran” (p. 120).

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 65 colaboradores, considerando así a su vez la misma población.

Criterios de exclusión e inclusión

- **Criterios de exclusión**

- Trabajadores de Saga Falabella que no estuvieron registrados en planilla.
- Trabajadores de Saga Falabella que trabajarían externamente bajo empresas terciarias.

- **Criterios de inclusión**

- Trabajadores de Saga Falabella que estuvieron registrados en planilla
- Trabajadores de Saga Falabella aquellos que no trabajaron externamente bajo empresas terciarias.

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

2.4.1. Técnica

Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan del inicio de las actividades e implementar los métodos de Investigación y tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.112)

Encuesta

Es con esta técnica se buscó obtener información directa de los trabajadores de la empresa retail Saga Falabella Chimbote - 2019 en torno a la percepción que tiene sobre el mobbing y el desempeño. La encuesta se basó en el cuestionario.

2.4.2. Instrumento

Cuestionario

El cuestionario, es un instrumento de investigación que se basó en una serie de preguntas y otras indicaciones con la finalidad de obtener información de los consultados. Aunque mayormente están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas, no es siempre así (Hernández, et. al, 2014)

A) Cuestionario de mobbing: Se buscó con este cuestionario medir a través de 5 niveles la variable estudiada a través de respuestas en escala de Likert, este tipo de instrumento se trabajó en función de los indicadores, dimensiones de la misma. Evaluó 3 dimensiones y los puntajes generales radican desde 20 hasta 100 puntos de acorde a las respuestas dadas por los colaboradores. Este cuestionario es una adaptación de Diana Armas Silva bajo la teoría de Piñuel.

B) Cuestionario desempeño: Lo que se buscó medir con este cuestionario son los 5 niveles de la variable estudiada a través de respuestas en escala de Likert, este tipo de instrumento se trabajó en función de los indicadores, dimensiones de la misma. Evaluó 3 dimensiones y los puntajes generales radican desde 33 hasta 165 puntos de acorde a las respuestas dadas por los colaboradores. Este cuestionario es una adaptación de Sandra Ruestas y Marisol Aguirre bajo la teoría de Robbins y Judge.

Validez y confiabilidad

Se utilizó a través el juicio de 3 expertos, dos temáticos y un metodólogo, los cuales validaron las preguntas del cuestionario para poder satisfacer metodológicamente a los objetivos trazados.

Para el nivel de confiabilidad se utilizó el coeficiente de alfa de crombach.

2.5. Procedimientos

El proceso de recolección de datos se realizó través de primera mano por parte del investigador frente a la población (trabajadores). Entonces se puede afirmar que es una fuente de datos primaria, para ambas variables.

El proceso de tratamiento de datos se realizó para la primera variable en la aplicación del cuestionario del mobbing aplicada a los trabajadores de Saga Falabella y otro cuestionario de desempeño aplicado a la misma población, luego de ello se tabulo y se pasó a cotejar a través de un análisis descriptivo en tablas a través del programa SPSS V.26, luego de ello se realizó a proseguir la redacción de conclusiones y recomendaciones.

2.6. Métodos de análisis de datos

Según los métodos de análisis de datos para la presente investigación se enmarcó en el método de análisis cuantitativo:

2.6.1. Análisis descriptivo

El estudio y su análisis descriptivo, permiten observar las situaciones dentro de las variables de estudio, donde se muestra los datos, patrones, relaciones entre variables y diferencias significativas entre grupos. (Hernández, et. al. 2014)

- Se construyó tablas de distribución de frecuencia.
- Se construyó figuras estadísticas con su respectiva interpretación

2.6.2. Análisis inferencial

El análisis inferencial emplea la estadística inferencial, cuyo propósito es inferir, generalizar las cualidades observadas en una muestra a toda una población, mediante modelos matemáticos estadísticos. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2011).

Se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, siguiendo el siguiente criterio si la significancia bilateral es menor a 0.05, se acepta la hipótesis de investigación, a si también con el coeficiente de correlación se puede ver el tipo de relación existente, y la fuerza con la que se encuentra entre ambas variables.

2.7 Aspectos éticos

Se solicitó la información a los trabajadores de la empresa retail Saga Falabella de la ciudad de Chimbote, donde los fines de la recolección de datos fueron para temas estudiantiles conservando el anonimato de la opinión de cada uno de los trabajadores para que así no se perjudiquen en sus trabajos. Así mismo se mantuvo la información verdadera de la recolección de datos, siguiendo las normas Apa versión 6, sin incidir en el plagio.

III. Resultados

3.1. Determinar la relación entre el mobbing y el desempeño en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Tabla 1

Coefficiente de correlación entre el mobbing y el desempeño

			Mobbing	Desempeño
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	-,393**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Desempeño	Coefficiente de correlación	-,393**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la existencia de relación entre las variables mobbing y desempeño.

A su vez también, se puede observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para estas variables, es de -0,393, lo que nos permite decir que, existe una relación negativa - moderada entre ambas variables.

3.2. Identificar el nivel del mobbing de manera global y específica en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019

Tabla 2

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del mobbing en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	24	36.9%
Medio	35	53.8%
Alto	6	9.2%
Total	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

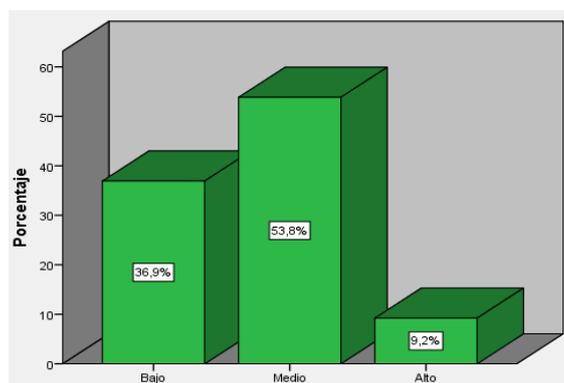


Figura 1.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del mobbing en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

La figura 1 muestra que el 36.9% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del mobbing dentro de su centro de labores es bajo, seguido por 53.8% de los colaboradores que la ubican en el nivel medio, en contraste del 9.2% que ubicaron al mobbing en un nivel alto.

Tabla 3

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión atenta contra la dignidad en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	22	33.8%
Medio	43	66.2%
Total	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

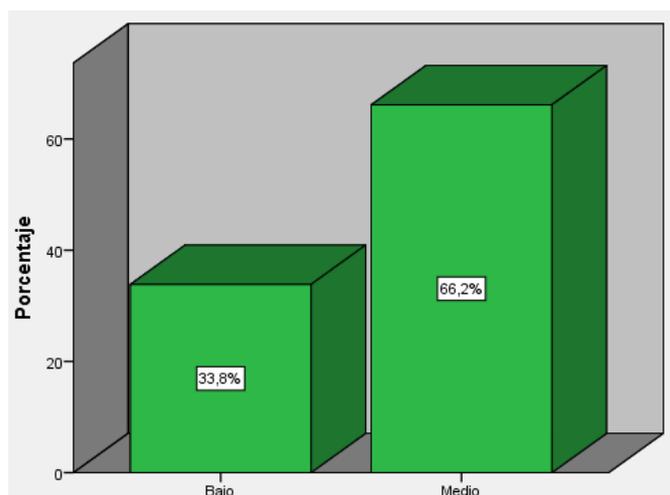


Figura 2.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión atenta contra la dignidad en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

La figura 2 muestra que el 33.8% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del atento contra su dignidad dentro de su centro de labores es bajo, en contraste con el 66.2% que ubicaron a esta dimensión en un nivel medio.

Tabla 4

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador desmoralizar en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	13	20.0%
Medio	30	46.2%
Alto	20	33.8%
Total	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

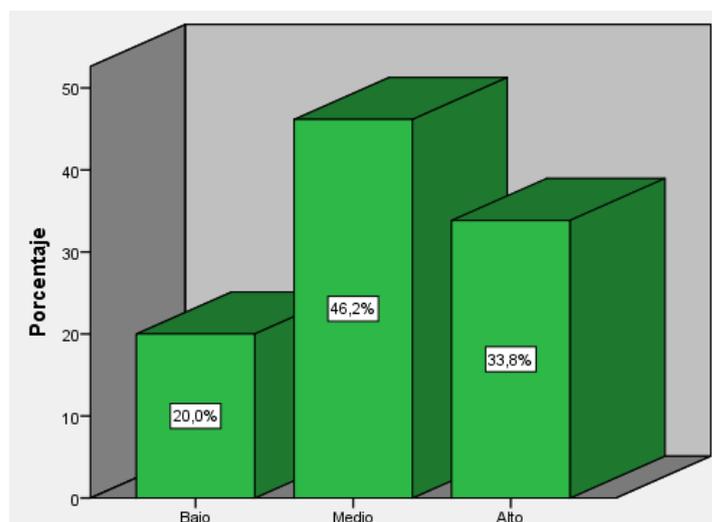


Figura 3.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador desmoralizar en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

La figura 3 muestra que el 46.2% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la desmoralización dentro de su centro de labores es medio, seguido por 20.0% de los colaboradores que la ubican en el nivel bajo, en contraste con el 33.8% que ubicaron este indicador en un nivel alto.

Tabla 5

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión desvaloración de capacidades en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	17	26.2%
Medio	32	49.2%
Alto	16	24.6%
Total	65	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.*

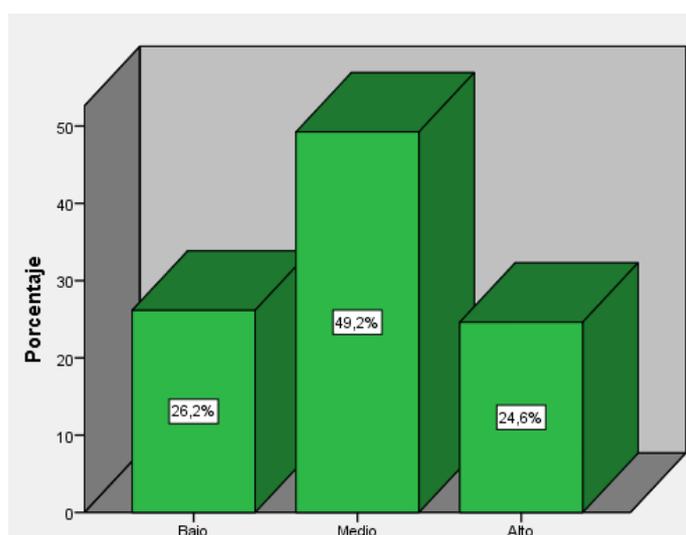


Figura 4.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión desvaloración de capacidades en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

La figura 4 muestra que el 49.2% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la desvaloración de las capacidades dentro de su centro de labores es medio, seguido por 26.2% de los colaboradores que la ubican en el nivel bajo, en contraste con el 24.6% que ubicaron este indicador en un nivel alto.

Tabla 6

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador distorsión de opiniones en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	19	29.2%
Medio	28	43.1%
Alto	18	27.7%
Total	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

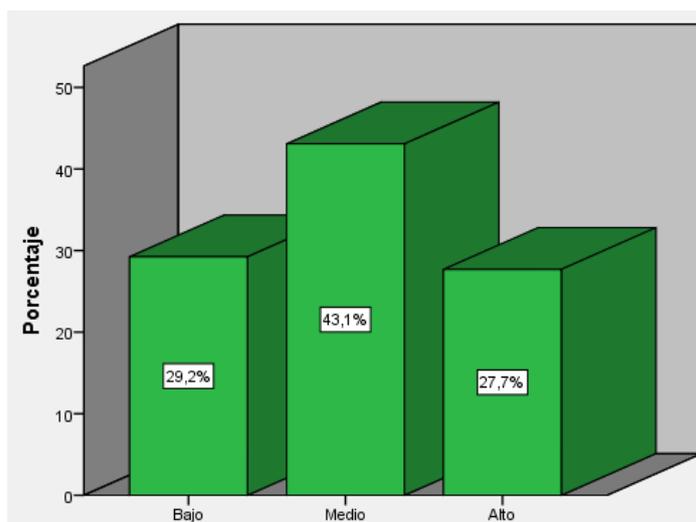


Figura 5.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador distorsión de opiniones en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

La figura 5 muestra que el 43.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de distorsión de opiniones dentro de su centro de labores es medio, seguido por 29.2% de colaboradores que la ubican en el nivel bajo, en contraste con el 27.7% que ubicaron este indicador en un nivel alto.

Tabla 7

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión desbordamiento por asignación de tareas o trabajos realizados en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	23	35.4%
Medio	30	46.2%
Alto	12	18.5%
Total	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

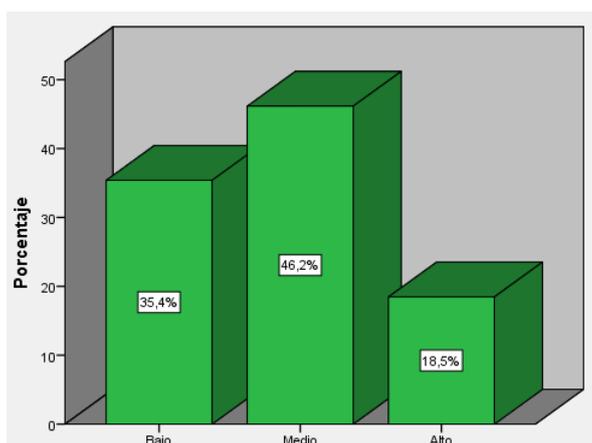


Figura 6.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión desbordamiento por asignación de tareas o trabajos realizados en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

La figura 6 muestra que el 46.2% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del desbordamiento de tareas dentro de su centro de labores es medio, seguido por 35.4% de colaboradores que la ubican en el nivel bajo, en contraste del 18.5% que ubicaron esta dimensión en un nivel alto.

Tabla 8

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador asignación de tareas o trabajos absurdos en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	16	24.6%
Medio	39	60.0%
Alto	10	15.4%
Total	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

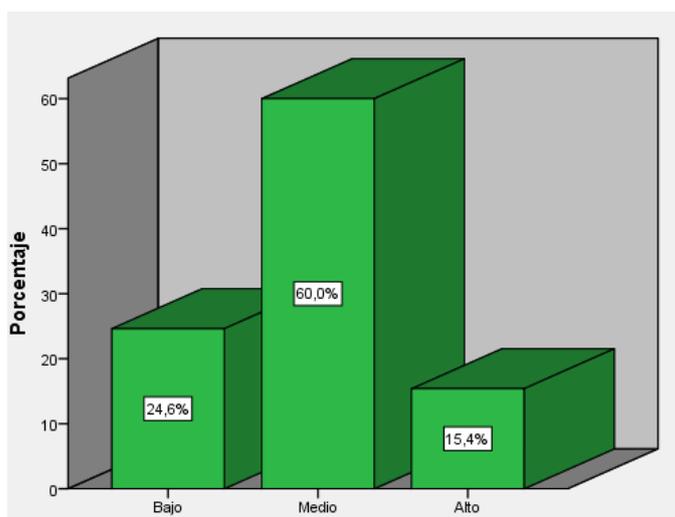


Figura 7.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador asignación de tareas o trabajos absurdo en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

La figura 7 muestra que el 60.0% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la asignación de tareas o trabajos absurdo es media, seguido por 24.6% de colaboradores que la ubican en el nivel bajo, en contraste del 15.4% que ubicaron este indicador en un nivel alto.

3.3. Identificar el nivel del desempeño de manera global y específica en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Tabla 9

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del desempeño en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	7	10.8%
Medio	37	56.9%
Alto	21	32.3%
Total	65	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.*

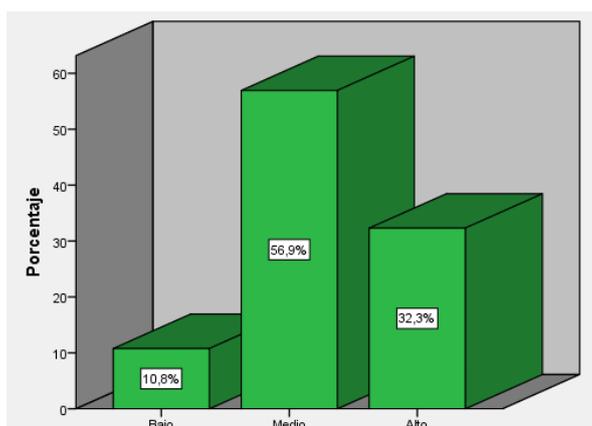


Figura 8.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del desempeño en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

La figura 8 muestra que el 59.6% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño en Saga Falabella es medio, seguido por 32.3% de estos, que la ubican en el nivel alto, en contraste del 10.8% que ubicaron al desempeño en un nivel bajo.

Tabla 10

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión desempeño de la tarea en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	14	21.5%
Medio	51	78.5%
Total	65	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.*

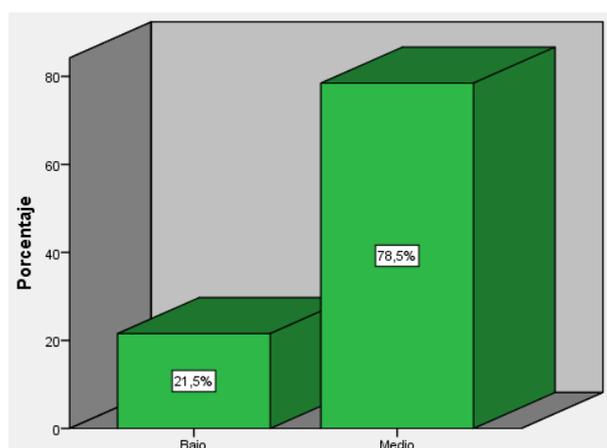


Figura 9.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión desempeño de la tarea en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

La figura 9 muestra que el 78.5% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño de la tarea en Saga Falabella es medio, en contraste del 21.5%, que ubicaron al desempeño de la tarea en un nivel bajo.

Tabla 11

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador conocimiento de trabajo en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	10	15.4%
Medio	31	47.7%
Alto	24	36.9%
Total	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

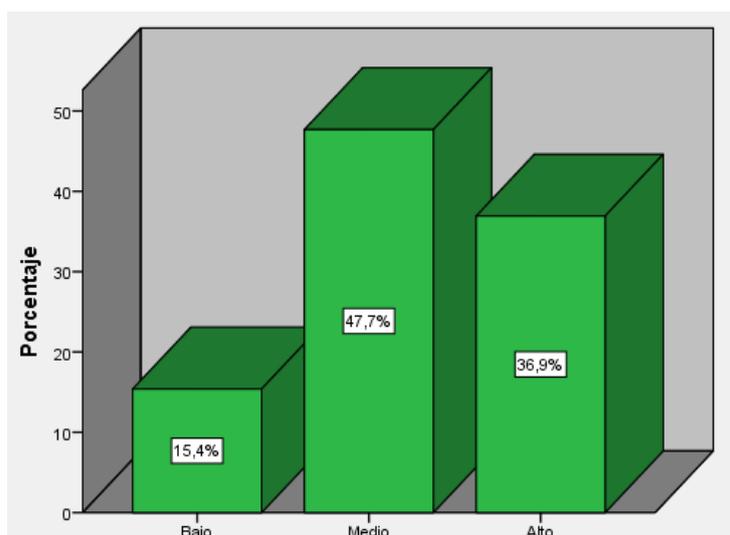


Figura 10.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador de conocimiento de trabajo en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

La figura 10 muestra que el 47.7% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del conocimiento de trabajo es medio, seguido por 36.9% de estos, que la ubican en el nivel alto, en contraste del 15.4% que ubicaron este indicador en un nivel bajo.

Tabla 12

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión civismo en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	7	10.8%
Medio	39	60.0%
Alto	19	29.2%
Total	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

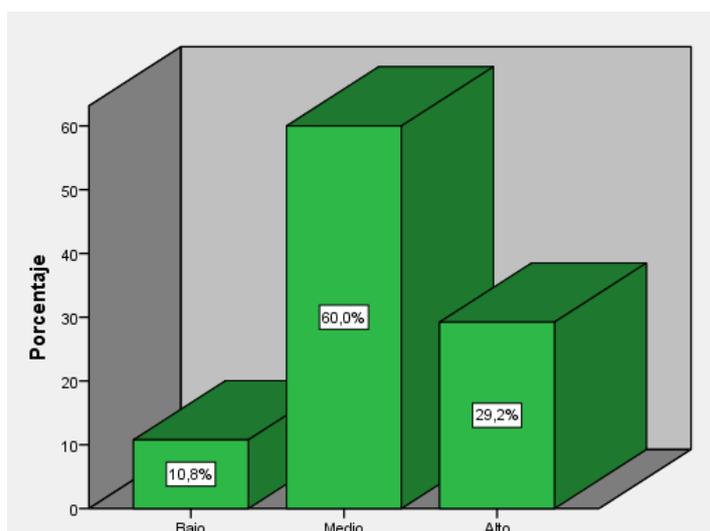


Figura 11.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión civismo en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

La figura 11 muestra que el 60.0% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del civismo es medio, seguido por 29.2% de estos, que la ubican en el nivel alto, en contraste del 10.8% que ubicaron esta dimensión en un nivel bajo.

Tabla 13

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador colaboración y cooperación en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	5	7.7%
Medio	16	24.6%
Alto	44	67.7%
Total	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

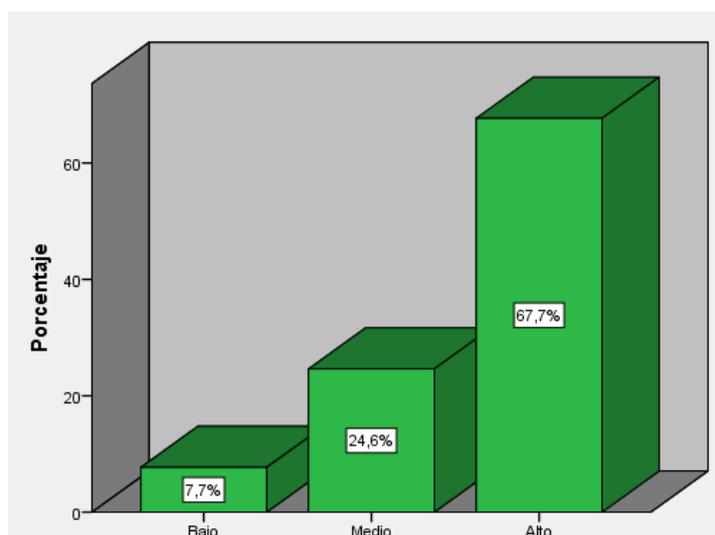


Figura 12.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador colaboración y cooperación en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

La figura 12 muestra que el 67.7% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del indicador colaboración y cooperación es alto, seguido por 24.6% de estos, que la ubican en el nivel medio, en contraste del 7.7% que ubicaron este indicador en un nivel bajo.

Tabla 14

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión productividad en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	3	4.6%
Medio	29	44.6%
Alto	33	50.8%
Total	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

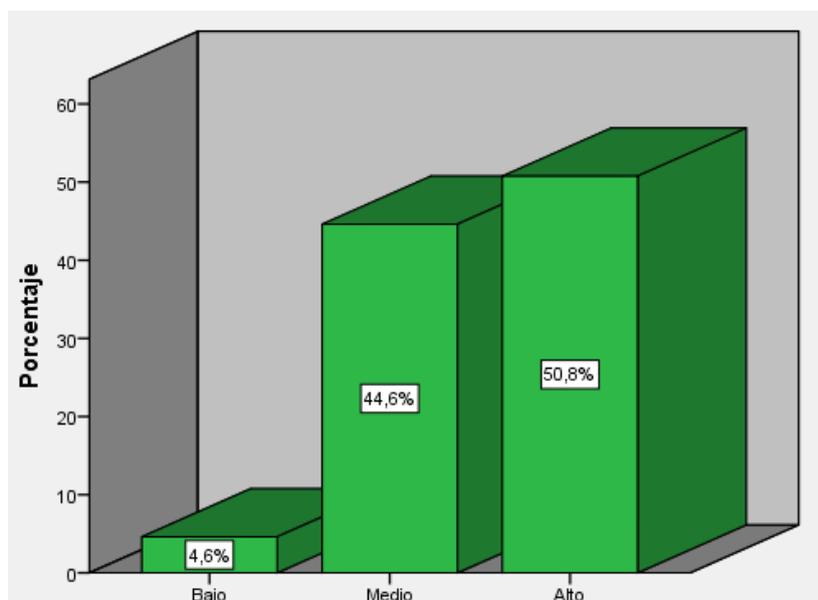


Figura 13.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión productividad en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

La figura 13 muestra que el 50.8% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la productividad es alta, seguido por 44.6% de estos, que la ubican en el nivel medio, en contraste del 4.6% que ubicaron esta dimensión en un nivel bajo.

Tabla 15

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador resolución de trabajo en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	9	13.8%
Medio	37	56.9%
Alto	19	29.2%
Total	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

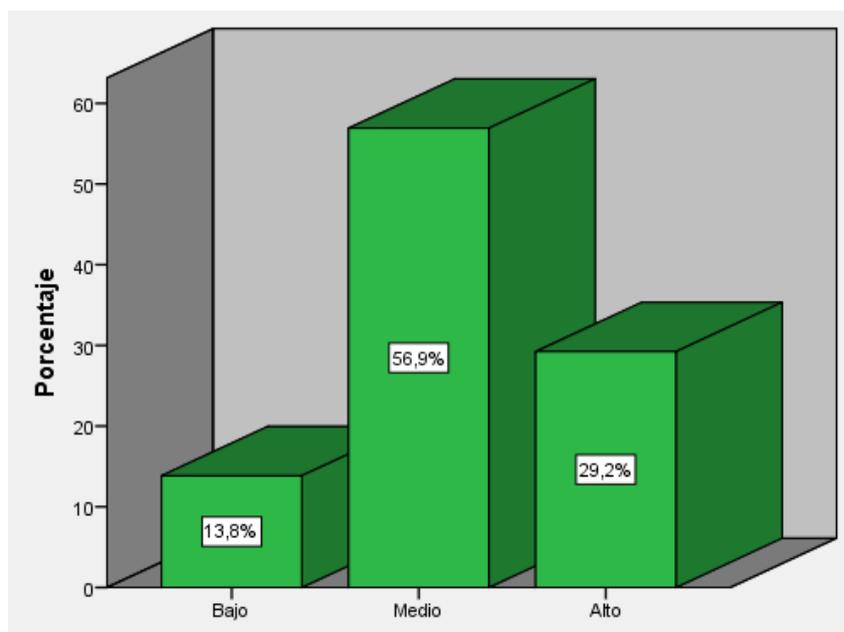


Figura 14.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador resolución de trabajo en Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

La figura 14 muestra que el 56.9% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la resolución de trabajo es media, seguido por 29.2% de estos, que la ubican en el nivel alto, en contraste del 13.8% que ubicaron a este indicador en un nivel bajo.

3.4. Determinar la relación entre la variable mobbing y las dimensiones del desempeño en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019

Tabla 16

Relación entre la variable mobbing y el desempeño de la tarea en los colaboradores de Saga Falabella de Chimbote 2019

		Mobbing	Desempeño de la tarea
Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	-,549**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
Desempeño de la tarea	Coefficiente de correlación	-,549**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.*

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la existencia de relación entre la variable mobbing y la dimensión desempeño de la tarea.

Se puede observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para esta relación es de -0,549, lo que nos permite afirmar que existe una relación negativa - moderada entre el mobbing y el desempeño de la tarea.

Tabla 17

Relación entre la variable mobbing y el civismo en los colaboradores de Saga Falabella de Chimbote 2019

Interpretación:

		Mobbing	Civismo
Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	-,446**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	-,446**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.*

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la existencia de relación entre la variable mobbing y la dimensión civismo.

Se puede observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para esta relación es de -0,446, lo que nos permite decir que existe una relación negativa - moderada entre el mobbing y el civismo.

Tabla 18.

Relación entre la variable mobbing y la productividad en los colaboradores de Saga Falabella de Chimbote 2019

		Mobbing	Productividad
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65
	Productividad	Coefficiente de correlación	-,385**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.*

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la existencia de relación entre la variable mobbing y la dimensión productividad.

Se puede observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para esta relación es de -0.385, lo que nos permite decir que existe una relación negativa - moderada entre el mobbing y la productividad.

IV. Discusión

Los resultados de la presente investigación se obtuvieron a través del cuestionario uno para evaluar el mobbing y otro el desempeño de los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019.

Para poder discutir los resultados del objetivo general, nos valdremos de la investigación de Casahuillca (2016), donde determinó que el mobbing afecta al desempeño, ya que existe relación entre ambas variables, donde la significancia bilateral fue menor a 0.05 (0.000), el coeficiente de Rho de Spearman arrojó -0,245, se afirma una relación negativa, donde si a menor presencia de mobbing, esta situación incrementa el desempeño. Lo mencionado en la investigación consultada, se puede ver corroborado con los resultados mostrados en la presente investigación, ya que en la tabla 1 se muestra una significancia bilateral de 0.000 siendo menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la existencia de relación entre las variables mobbing y desempeño, a su vez el coeficiente de Rho de Spearman, es de -0,393, lo que nos permite decir que, existe una relación negativa - moderada entre ambas variables. Esto permite afirmar que, existe una relación negativa entre el mobbing y el desempeño, y que a menor mobbing mayor será el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa retail Saga Falabella Chimbote.

Cabe señalar que lo coincidido en ambas investigaciones se puede ver reforzado en la teoría de Bremer (2012), quien menciona que cualquier tipo de violencia es dañina dentro del tiempo en corto, mediano y largo plazo tanto en aspecto mental, emocional y laboral de los distintos trabajadores que perciben este tipo de violencia. Lo que las empresas deben buscar es mermar los niveles de mobbing, para que esta situación condicione a un buen desempeño orgánico dentro de la organización, ya que el trabajador se sentirá meno estresado, más motivado. (p.56).

Para la discusión del primero objetivo específico, se menciona a los investigadores Gonzales y Delgado (2014) en su artículo científico, encontraron que el mobbing en las empresas evaluadas alcanza un nivel medio representado con el 45% de los trabajadores quienes los percibe de esta manera, el 35% afirman que el mobbing es bajo, y que no les afecta casi en nada esta situación, y el 20% de los trabajadores argumenta que perciben un mobbing alto, y que estas situaciones influyen mucho en su estadía dentro de la empresa, indisponiéndoles en el cumplimiento de sus funciones. Estos resultados

se pueden ver contrastados de manera parcial por los encontrados en la presente investigación en la tabla 2 donde el 36.9% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del mobbing dentro de su centro de labores es bajo, seguido por 53.8% de los colaboradores que la ubican en el nivel medio, en contraste del 9.2% que ubicaron al mobbing en un nivel alto.

Se llega a la conclusión que, en Saga Falabella, se presenta un mobbing en niveles medios y bajos, esto se debe a la falta de gestión de las políticas de la misma organización, en preservar el respeto y la tolerancia. Es por ello que, dentro de su gestión para preservar la integridad, estos no lo hacen al 100%, debido a que no pueden controlar la interacción de los jefes con los subordinados en el tema conductual, ya que es inherente en el ser humano en algunas ocasiones el abuso de la autoridad.

Lo concluido en la comparación de resultados, tanto de Gonzales y Delgado como de la presente investigación se puede ver reforzado en la teoría Daza (2012), quien afirma que el: “Mobbing: Es un tipo de agresividad, acoso o maltrato laboral dada por un agresor, que en este caso puede ser el jefe, frente a una víctima, que son los subordinados. Cabe destacar que a pesar de los esfuerzos que puede hacer una empresa para poder detener este tipo de situaciones, generalmente, estará presente dentro de las mismas, debido al acto conductual y a la idiosincrasia de los individuos”. (p.55).

Para la discusión del segundo objetivo específico, el cual es determinar los niveles del desempeño de los colaboradores de la empresa retail estudiada, nos valdremos de De Miguel y Prieto (2016) en su artículo científico, donde muestra que la gran mayoría de trabajadores encuestados, manifiestan que poseen un desempeño medio, 65.6%, debido a que es de esta manera que pueden preservar su trabajo, ya que, si presentan un desempeño bajo, no podrán permanecer dentro de las filas de la empresa, porque hoy en día las organizaciones buscan trabajadores que se desempeñen en niveles entre medios a positivos. Cabe destacar que el 25.5% de los trabajadores si presenta un nivel alto, con respecto a sus esfuerzos conjuntos para realizar las metas planteadas. Los resultados anteriores se corroboran de manera parcial con los encontrados en la presente investigación en la tabla 9, donde se muestra que el 59.6% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño en Saga Falabella es medio, seguido por 32.3% de estos, que la ubican en el nivel alto.

Tanto los resultados de De Miguel y Prieto, como el de la presente, evidencian una similitud de resultados, ya que las empresas que trabajan bajo metas y objetivos constantes, no pueden darse el lujo de tener en sus filas a trabajadores que no se desempeñen adecuadamente, ya que, si poseyeran un desempeño bajo como nivel predominante, la empresa, no alcanzaría el cumplimiento de metas establecidas generando así resultados negativos y pérdidas económicas para ella. Esta realidad se muestra en la empresa retail Saga Falabella Chimbote.

Para ratificar las conclusiones expuestas es necesario presentar la teoría de Valle (2010) donde menciona que el desempeño se puede entender como las acciones que realizan los colaboradores de las organizaciones en el alcance de metas a través de los objetivos organizacionales planteados a lo largo de un periodo. El desempeño tiene que ver necesariamente con el conjunto de destrezas, conocimientos, motivaciones y liderazgo que posee cada elemento humano a la hora de alcanzar una función designada. (p.67).

Para la discusión del tercer objetivo específico, el cual es determinar la relación del mobbing con las dimensiones del desempeño de los colaboradores, nos valdremos de Matud, Velasco, Sánchez, Del Pino, y Voltés (2014) en su artículo científico, donde se pudo observar que las personas que presentan un mobbing bajo, su desempeño de la tarea es un poco más alto, presentándose una relación entre la variable y la dimensión, pero inversa o negativa, con un coeficiente de rho de Spearman de -0.532. Para el mobbing y el civismo de la misma manera con un coeficiente de Rho de Spearman de -0,500, viéndose así una relación negativa moderada, entre la variable y la dimensión. También se muestra una relación negativa entre el mobbing y la productividad de -0.349.

Estos resultados se pueden ver corroborados en las tablas 16, 17 y 18 de la presente investigación, donde se muestra que existe una relación negativa - moderada entre el mobbing y el desempeño de la tarea. Existe una relación negativa - moderada entre el mobbing y el civismo. Existe una relación negativa - moderada entre el mobbing y la productividad. Se puede concluir que el mobbing es un condicionante negativo para el desempeño de la tarea, el civismo y la productividad dentro de los colaboradores de Saga Falabella Chimbote.

V. Conclusiones

- 5.1. Se llegó a determinar la relación entre el mobbing y el desempeño de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote en el año 2019, donde se rechaza la hipótesis nula, debido a que la significancia bilateral fue de 0.000 que es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la existencia de relación entre ambas variables. También se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de -0,393, donde se muestra una relación negativa - moderada, esto quiere decir que a menos existencia mobbing, mayor será el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa retail . (Tabla 1).
- 5.2. Se identificó el nivel del mobbing percibido por los colaboradores de Saga Falabella donde el 36.9% manifestaron que el mobbing es bajo, seguido por 53.8% la ubican en el nivel medio. Para la dimensión de atento contra la dignidad, se puede observar que el 33.8% de los colaboradores, lo ubican en el nivel bajo, en contraste con el 66.2% que lo ubicaron en un nivel medio. En desvaloración de capacidades, se muestra que el 49.2% de los colaboradores la ubican en un nivel medio, seguido por 26.2% que la ubican en el nivel bajo, en contraste con el 24.6% que ubicaron este indicador en un nivel alto. Se llega a la conclusión que, en Saga Falabella, se presenta un mobbing medio y bajo en sus niveles más rescatables, esto se debe a las políticas de la misma organización en preservar el respeto y la tolerancia.(Tabla 2, 4, 6, 8)
- 5.3. Se identificó el nivel del desempeño de los colaboradores donde el 59.6% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño en Saga Falabella es medio, seguido por 32.3% de estos, que la ubican en el nivel alto. El 78.5% de los colaboradores manifestaron que el nivel del desempeño de la tarea es medio, en contraste del 21.5%, en el nivel bajo. El 60.0% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del civismo es medio, seguido por 29.2% de estos, la ubican en el nivel alto. El 50.8% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la productividad es alta, seguido por 44.6% de estos, que la ubican en el nivel medio. (Tabla 9, 10, 12, 14, 15)
- 5.4. Se determinó la relación entre el mobbing y el desempeño de los colaboradores donde se afirma que existe relación entre el mobbing y las dimensiones del desempeño, pero esta relación es de enfoque negativo. Se observó que la relación más negativa es la del mobbing con la dimensión desempeño de la tarea con un coeficiente de Rho de Spearman de -0,549. Y la relación mas baja fue la del mobbing con la productividad con un coeficiente de -0,385. (Tabla 16, 17, 18).

VI. Recomendaciones

De los resultados encontrados donde se muestra una relación negativa entre ambas variables estudiadas, se recomienda que el área de recursos humanos de Saga Falabella realice acciones correctivas (plan de concientización para disminuir el mobbing en los trabajadores de Saga Falabella) para poder mermar los niveles de mobbing dentro de las filas de los colaboradores, para que de esta manera se mejore la situación del desempeño de los colaboradores.

De los resultados encontrados en la predominancia de un nivel medio de mobbing, se recomienda que el gerente de recursos humanos, realice un monitoreo constante, a través de una retroalimentación con los subordinados de Saga Falabella en Chimbote, para poder así conocer la opinión actualizada de los colaboradores, para poder erradicar de raíz, ese problema identificado y mejorar las condiciones laborales de los mismos.

De los resultados encontrados en el desempeño, donde se muestra un nivel de predominancia medio, se recomienda a los supervisores de la empresa retail, realizar más evaluaciones, para conocer así la situación en la que se encuentran los colaboradores y poder a través de capacitaciones mejorar por ejemplo el desempeño de la tarea, entre otras situaciones.

De los resultados encontrados, donde se muestra relación negativa entre la variable mobbing y las dimensiones del desempeño, se recomienda que el encargado de recursos humanos de la empresa evaluada, muestre un plan de acción, el cual reduzca de manera considerable el mobbing dentro de la empresa, para que así, se muestre una mejora tanto del desempeño de la tarea, a través de capacitaciones; el civismo a través de vivencias y actividades extra laborales; y la productividad a través de incentivos y reconocimientos personales, en mejora de la empresa.

VII. Referencias

- Alles, M. (2013) Desarrollo del talento humano basado en competencias (5°ed).. Buenos Aires: Editorial Granica
- Anjum, A. (2018) An Empirical Study Analyzing Job Productivity in Toxic Workplace Environments. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol 15, num. 35, pp 1-15. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph15051035>
- Arun, L. (2019) Job satisfaction among school teachers in the Coimbatore district. *International Multidisciplinary Research*, vol 3, num.56, pp. 67-68.
- Azurdia, D. (2017) *Mobbing y su relación con el desempeño de los trabajadores*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/6014/Tesis%20de%20Julissa%20Morales.PDF?sequence=1>
- Ballestrini, S. (2007) *Metodología de la Investigación, guía práctica*. (2 Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Belias, L. (2014) Mobbing and job satisfaction: a review. *International Management and Marketing*. Vol 4, num.34, pp 34-56. 2014.
- Bremer, M. (2012) *Organizational mobbings Change: Unleashing your Organization's Potential in Circles of 10*. Eloisa. Usa.
- Cachay, S. (2015). *Mobbing: Rendimiento Laboral en la Municipalidad distrital de Sauce 2015*. (Tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10412>
- Carbajal, J. y Dávila, C. (2014) *Mobbing o acoso laboral: Revisión del tema en Colombia*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf>

- Casahuilca, R. (2016) *Mobbing y Desempeño en los trabajadores del centro de salud Chilca-2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Santa
- Chaudhary, L. (2018) Measurement of the impact of organizational culture on creativity in higher education. *Quality Assurance in Education*, vol 2, num 56, pp. 78-79.
- Coskuner, S., Costur, R., Bayhan-Karapinar, P., Metin-Camgoz, S., Ceylan, S., Demirtas-Zorbaz, S., Aktas, E., & Cifiliz, G. (2017). Mobbing, Organizational Identification, and Perceived Support: Evidence from a Higher Education Institution. *Eurasian Journal of Educational Research*, vol 2, num.73, 19-40. Recuperado de <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ejer/issue/42503/512026>
- Daza, S. (2012). *Mobbing and its implication in society*. California: Edit. Pearson
- De Miguel, V. y Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *PERSPECTIVAS*, vol 3, num. 16, pp.25-44. Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Dirección de Trabajo de Chile (20 de Julio de 2007). *Es trabajo y su mecanismo organizacional: un problema mundial*. Recuperado de http://www.ilo.org/global/about-thilo/mediacentre/presreleases/WCMS_0025.
- Gálvez, G., García, R. y López, W. (2017) Mobbing and job satisfaction: Psychometric properties of a scale in fitness centers. *Innovacion Caring*. Vol 5, num. 34, pp.67-78.
- Gant, A. (2012). *Originals: How Non-Conformists Move the World* Eloisa. Usa.
- Gonzales, S. y Delgado, R. (2014) Mobbing en trabajadores españoles y peruanos: un estudio exploratorio con el LIPT-60. *Revista Focus*, vol 34, num. 11, pp.22-23. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1332/133217282001.pdf>

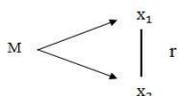
- Harasemiuc, V. (2014). Evidence based relationship between mobbing and depression. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol 5, num, 29, pp. 285. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000300006
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, H. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.) México: Mc Graw – Hill
- Janicijevic, V. (2017) The influence of moobing in culture on job satisfaction. *Ekonomski anali. Revista International Journal of Current Research and Modern Education*. Vol. 1, num 67, pp 56-78. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1332/133217282001.pdf>
- Kaur, G. (2018). Study of the level of job satisfaction of government and private secondary school teachers in Punjab. *Revista International Journal of Current Research and Modern Education*. Vol. 2, num 45, pp 89-90. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph15051035>
- Kegan, R. (2016) *An Everyone Culture: Becoming a Deliberately Developmental Organization*. (5 ed.). Jhon Wiley and sons, Inc.: USA.
- Matud, M., Velasco, T., Sánchez, L., Del Pino, M., y Voltes, D. (2014). Acoso Laboral en Mujeres y Hombres: Un estudio en la población española. *Salud de los Trabajadores*, vol. 1, num. 21, pp.19-30.
- McCord, P. (2019). *Powerful: Building a Culture of Freedom and Responsibility*. Timusa. Usa.
- Mhamed, J. (2017) Organizational culture and job satisfaction. *Sarajevo International University*. Vol 5, num. 36, pp. 34-39.
- Mondy, N. (2010). *Human Resources Administration*. (5th ed). E.E.U.U.: Pearson

- Ñaupas, S., Mejía, R., Novoa, J. y Villagómez, F. (2011) *Metodología de la investigación, enfoque cuantitativos y cualitativos*. Editorial: México, Pearson
- Olano, J. (2017) El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito?. *Revista Focus*, vol 4, num. 38, pp. 25-44.
- Organización Internacional del Trabajo. (July 20, 2016) Violence at work: a worldwide problem. Recovered from <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mediacentre/presreleases/WCMS>
- Pernía, K. y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. (1° ed). México: EAE
- Piñuel, I. (2014) *Mobbin, un estudio realizado a profundidad*. (1°ed.). España: Universidad de Alcala
- Pimienta, J. (2012) *Las competencias en la docencia universitaria: preguntas frecuentes*. (1°ed). México: Pearson.
- Palacios, A. (2014). The reform of the initial training of secondary school science teachers: proposal of a curriculum design based on competencies. *Science Teaching: Journal of Research and Didactic Experiences*, 32.
- Robbins, S. y Judge, T. (2014). *Administración*. (15th ed.). Mexico: Edit. Pearson
- Robbins, S. y Judge, T. (2011) *Comportamiento Organizacional*. (12th ed.). E.E.U.U. Addison Wesley
- Sánchez, N. (2013) El puesto de trabajo. Recursos humanos y dirección de equipos en restauración. Recuperado de: <http://link.galegroup.com/apps/doc/CX7065400008/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=afd71650>. Accessed 16 May 2018

- Sanz, V. (2015) Mobbing, a vicious circle. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, vol 3, num. 34, pp. 22 – 24.
- Schein, E. (2010). *Organizational culture and leadership*. (4 ed.). Jhon Wiley and sons, Inc.: USA.
- Shane, J., Desselle, S, Brienna J. and Lui D. (2017) Perceptions of organizational mobbing and organizational citizenship by teachers in US pharmacy colleges and schools. *UU. Elsevier*, vol 4, num. 56, pp.345-346.
- Suifan, G. (2019) The relationship between organizational culture and organizational commitment. *Modern Applied Science*, vol3, num. 45, pp. 78-79
- Tellez M., Jarmino, L. and Lituan, R. (2016) Leadership styles with a tendency to work harassment (Mobbing). *Psychology Magazine*. Vol 2, num. 29, pp. 23-44.
- Toro, R. (2016). Enabling factors of mobbing: A review of the scientific evidence in Latin America. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, vol 5, num. 18, pp. 56.
- Uzcategui, J. (2011). *Human Resources. Human talent management*. (2nd ed). USA. Addison Wesley.
- Valle, R. (2010). *Strategic Human Resources Management*. (5th ed.) USA: Addison Wesley Iberoamericana
- Vázquez, M. (2015) *El acoso y psicológico en el trabajo y el acoso sexual*. (Tesis de pregrado). Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf.
- Ventura, M. y Gonzales, X. (2012) Human resources in the company. In *Administration and Management. Human resources and corporate social responsibility*. Retrieved from: <http://link.galegroup.com/apps/doc/CX7065500011/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=d5b6c451>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia lógica

TÍTULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	
Mobbing y el desempeño en los colaboradores de Saga Falabella en Chimbote 2019	General Determinar la relación entre el mobbing y el desempeño en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019	H1: Existe relación Inversa entre el mobbing y el desempeño en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019 H0: No existe relación inversa entre el mobbing y el desempeño en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019	V1: Mobbing	Atenta contra la integridad	Diseño. Descriptivo Correlacional  Dónde: M: Colaboradores de la empresa Saga Falabella X1: Mobbing X2: Desempeño r: Relación que existe entre las variables en estudio. Población: 65 colaboradores de la empresa Saga Falabella .2019 Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios Confiabilidad: Cuestionario de Mobbing α Cronbach = 0.854 Cuestionario de Desempeño Laboral α Cronbach = 0.851	
	Específicos Identificar el nivel del mobbing de manera global y específica en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019			V2: Desempeño		Desvaloración de las capacidades
	Identificar el nivel del desempeño de manera global y específica en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019					Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables
	Identificar el nivel del desempeño de manera global y específica en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019		Desempeño de la tarea			
	Conocer la relación entre la variable mobbing y las dimensiones del desempeño en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote en el año 2019			Civismo		
				Productividad		

ANEXO 2: INSTRUMENTOS Y FICHAS TÉCNICAS

CUESTIONARIO MOBBING

Estimado colaborador a continuación mostraremos un cuestionario para poder medir el nivel de mobbing presentado dentro de su lugar de trabajo, así que se pedimos la consideración del caso para poder responder y apoyar a esta investigación.

Mobbing		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
DIGNIDAD						
1	Le atribuyen conductas ilícitas o no éticas para perjudicarte.					
2	Intentan hacerle cometer errores profesionales					
3	Intentan persistentemente desmoralizarte					
4	Le privan de información necesaria para hacer su trabajo					
5	Le limitan malintencionadamente el acceso a ascensos o promociones					
6	Difunden rumores acerca de usted con el fin de perjudicarlo					
7	Le controlan excesivamente con el fin de encontrarle alguna falla					
8	Le hacen bromas inapropiadas y crueles					
DESVALORIZACIÓN DE CAPACIDADES						
9	Le menosprecian personal o profesionalmente					
10	Sin importar lo que haga desvalorizan su trabajo					
11	Modifican sus tareas o responsabilidades sin decirle nada					
12	Distorsionan malintencionadamente lo que dice en su trabajo					
13	Le acusan injustificadamente de incumplimientos y errores					
DESBORDAMIENTO DE ASIGNACION DE TAREAS						
14	Le asignan tareas o trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias.					

15	Le fuerzan a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética.					
16	Le interrumpen continuamente impidiendo expresarse					
17	Le asignan tareas y trabajos absurdos					
18	Le abruman con una gran cantidad de trabajo					
19	Le asignan tareas que pone en peligro su salud					
20	Le impiden que adopte las medidas de seguridad necesaria para realizar su trabajo					

FICHA TÉCNICA MOBBING

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario “Mobbing”
- 1.3. **Lugar:** Saga Falabella Chimbote
- 1.4. **Forma de aplicación:** Colectiva
- 1.5. **Autora:** Diana Armas Silva
- 1.6. **Medición:** Nivel del mobbing
- 1.7. **Administración:** Trabajadores de Saga Falabella
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel del mobbing de la empresa retail Saga Falabella Chimbote 2019

III.-INSTRUCCIONES:

1. La guía de la encuesta sobre el nivel del desempeño laboral de 20 ítems correspondiendo a cada una de las dimensiones de esta variable.
2. El sistema de calificación para las tres dimensiones es: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), siempre (5). Sumando un puntaje máximo de 100.
3. Las dimensiones a medir en el mobbing son: atenta contra la dignidad, desvaloración de capacidades y desbordamiento por asignación de tareas.

IV.-MATERIALES: fotocopia del instrumento, lápices, lapiceros y borradores.

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de Operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario del Mobbing, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,854$ resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Crombach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,854	20

VII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Atenta contra la dignidad.	1,2,3,4,5,6,7,8
Desvaloración de capacidades	9,10,11,12,13
Desbordamiento por asignación de tareas.	14,15,16,17,18,19,20

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Bajo	20- 47	8 - 17	5 - 11	7 - 16
Medio	48 - 75	18 - 29	12 - 18	17 - 26
Alto	76- 100	30 - 40	19 - 25	27 - 35

CUESTIONARIO DESEMPEÑO		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Desempeño de la tarea						
1	Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2	Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3	Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4	Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
5	Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6	Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo					
7	Aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento de la empresa					
8	Utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera dentro de su puesto de trabajo					
Civismo						
9	Considera usted que su trabajo está de acorde con la misión - visión institucional					
10	Se considera como una persona que apoya a sus compañeros de trabajo.					
11	Considera usted adecuado compartir con los compañeros sus aprendizajes					
12	Considera usted que transmite confianza a sus compañeros de trabajo					
13	Considera usted que existe buenas relaciones interpersonales entre usted y sus compañeros.					
14	Mantiene una buena relación con sus jefes.					

Productividad					
15	Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.				
16	Constantemente llega tarde a su centro de labor.				
17	Presenta a tiempo sus informes de avance.				
18	Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.				
19	Cuenta con independencia para la toma de decisiones dentro del área.				
20	Se siente identificado con la organización.				
21	Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.				
22	No tiene registro de salidas antes del horario establecido.				
23	Constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.				
24	No tiene dificultades para trabajar en equipo.				
25	Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.				
26	Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.				
27	Es más eficiente cuando trabajan en conjunto.				

FICHA TÉCNICA DESEMPEÑO

I.- DATOS INFORMATIVOS:

1. Técnica: Encuesta
2. Tipo de instrumento: Cuestionario “Desempeño”
3. Lugar: Saga Falabella Chimbote
4. Forma de aplicación: Colectiva
5. Autoras: Sandra Ruestas y Marisol Aguirre
6. Medición: Nivel del desempeño
7. Administración: Trabajadores de Saga Falabella
8. Tiempo de aplicación: 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel del desempeño de la empresa retail Saga Falabella Chimbote 2019

III.-INSTRUCCIONES:

4. La guía de la encuesta sobre el nivel del desempeño de 27 ítems correspondiendo a cada una de las dimensiones de esta variable.
5. El sistema de calificación para las tres dimensiones es: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), siempre (5). Sumando un puntaje máximo de 135.
6. Las dimensiones a medir en el desempeño son: funciones, comportamiento y rendimiento.

IV.-MATERIALES: fotocopia del instrumento, lápices, lapiceros y borradores.

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de Operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario del Desempeño, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014).

El cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,852$ resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

**Estadísticas de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,851	27

**VIII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:
DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR
DIMENSIONES**

Dimensiones	Ítems
Desempeño de la tarea	1,2,3,4,5,6,7,8
Civismo	9,10,11,12,13, 14
Productividad	15,16,17,18,19, 20, 21,22,23,24,25,26,27

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Bajo	27 – 62	8 - 17	6 - 14	13 – 30
Medio	63 - 98	18 – 29	15 - 22	31 - 45
Alto	99 - 135	30 - 40	23 - 30	46 - 65

ANEXO 3: VALIDACIÓN

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Desempeño

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño de los colaboradores de Saga Falabella Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		/		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIGUEROA ROJAS PATRICIA DEL VALLE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORADO

Patricia Rojas

Dr.

DNI: 001899351

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Desempeño

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño de los colaboradores de Saga Falabella Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Gonzalez Rueda Nestor Daniel
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

Dr. Mg.

DNI: 32991041

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Desempeño

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño de los colaboradores de Saga Falabella Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LINARES CAZOLA JOSÉ GERMAN.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR


Dr.
DNI: 31674896

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Mobbing

OBJETIVO: Determinar el nivel del mobbing en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LINARES CAZOLA JOSE GERMAN.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

Dr. 

DNI: 31674896

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Mobbing

OBJETIVO: Determinar el nivel del mobbing en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Gonzalez Rueda Nestor Daniel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister


Dr. Mg. Nestor Daniel Gonzalez Rueda

DNI: 32991045

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Mobbing

OBJETIVO: Determinar el nivel del mobbing en los colaboradores de Saga Falabella Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	<input checked="" type="checkbox"/>			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIGUEROA ROJAS, PATRICIA DEL VALLE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR



Dr.

DNI: 001899351

ANEXO 4: ALFA DE CRONBACH

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PARA MEDIR LA VARIABLE: MOBBING

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,854	20

Nivel de Confiabilidad Aceptado

Estadísticos total-elemento

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ÍTEM 1	2.30	0.90
ÍTEM 2	2.60	0.93
ÍTEM 3	2.40	1.15
ÍTEM 4	2.40	1.37
ÍTEM 5	2.60	0.93
ÍTEM 6	2.60	1.82
ÍTEM 7	2.80	0.84
ÍTEM 8	2.60	1.60
ÍTEM 9	2.40	1.60
ÍTEM 10	2.60	1.60
ÍTEM 11	2.70	1.56
ÍTEM 12	1.90	0.98
ÍTEM 13	2.30	1.56
ÍTEM 14	2.60	0.93
ÍTEM 15	2.50	1.61
ÍTEM 16	2.50	1.16
ÍTEM 17	2.40	1.37
ÍTEM 18	2.70	1.78
ÍTEM 19	3.10	2.54
ÍTEM 20	3.20	1.96

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel del mobbing de los colaboradores de la empresa Retail Saga Falabella Chimnote año 2019, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores de Ripley Chimbote con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.854$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE Aceptable, según la Escala de ALFA DE CRONBACH

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,851	27

Nivel de Confiabilidad Aceptado

Estadísticos total-elemento

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ÍTEM 1	2.30	0.90
ÍTEM 2	2.60	0.93
ÍTEM 3	2.40	1.15
ÍTEM 4	3.50	1.38
ÍTEM 5	2.20	0.84
ÍTEM 6	2.90	1.43
ÍTEM 7	2.70	1.34
ÍTEM 8	3.10	1.87
ÍTEM 9	2.80	1.96
ÍTEM 10	3.70	1.12
ÍTEM 11	2.00	0.88
ÍTEM 12	2.20	0.84
ÍTEM 13	1.90	0.10
ÍTEM 14	1.40	0.26
ÍTEM 15	2.60	1.15
ÍTEM 16	2.90	0.76
ÍTEM 17	2.80	1.73
ÍTEM 18	3.10	2.54
ÍTEM 19	3.20	1.96
ÍTEM 20	2.40	1.37
ÍTEM 21	2.60	0.93
ÍTEM 22	2.60	0.26

ÍTEM 23	2.70	1.12
ÍTEM 24	2.30	0.84
ÍTEM 25	2.80	1.60
ÍTEM 26	2.60	0.76
ÍTEM 27	2.10	0.93

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió el nivel del desempeño de los colaboradores de la empresa Retail Saga Falabella Chimbote año 2019, que determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores de Ripley Chimbote con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.851$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE Aceptable, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

ANEXO 4: BASE DE DATOS

BASE DE DATOS MOBBING

					D1						D2					D3				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
E1	2	3	3	3	1	2	3	5	3	3	2	2	3	5	2	5	2	5	3	2
E2	2	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	5	4	5	2	5	2	1
E3	3	3	3	3	2	1	5	3	3	2	2	2	4	2	5	3	5	3	3	2
E4	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	2	2	3	1	4	3	2	2	2	1
E5	2	3	2	3	2	1	3	5	2	2	2	1	2	5	1	3	2	4	2	1
E6	1	2	2	1	1	1	3	4	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1
E7	2	1	2	1	3	3	3	1	2	2	1	1	3	1	5	1	1	1	2	1
E8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
E9	2	1	1	1	3	4	1	3	3	3	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1
E10	3	2	2	3	3	3	5	3	2	1	3	5	2	5	2	5	3	3	2	2
E11	2	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	3	5	1	1	1	1	1	1	2
E12	2	3	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	3	4	3	1	2	2	2	1
E13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	2	2	3	5	4	5	1	5
E14	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	5	5	2	5	2	1
E15	1	2	1	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	4	1	2	1	1	1	2
E16	2	2	2	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	2	4	2	1
E17	2	1	2	2	2	3	3	5	3	3	2	1	3	3	3	5	2	5	2	1
E18	2	2	2	3	2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	5	2	5	1	5	2
E19	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	3	5	2	5	3	3	2
E20	2	2	3	3	3	4	3	5	3	3	2	2	2	2	4	2	4	3	5	3
E21	3	2	3	3	3	4	1	5	3	3	2	2	3	3	5	2	5	5	3	3
E22	3	2	3	3	2	1	3	5	3	3	2	1	2	2	5	2	5	2	4	3
E23	3	2	3	3	2	1	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	2	2	3	2
E24	2	1	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1
E25	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3
E26	2	1	2	2	1	3	1	4	3	3	3	4	1	5	1	1	1	1	2	2
E27	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3
E28	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	5	1	2
E29	3	2	3	3	3	3	1	5	3	4	5	4	5	4	5	2	2	5	3	2
E30	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	5	1	2	2
E31	2	3	2	2	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	2	4	2	2
E32	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	1	2	1
E33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	2	1
E34	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2
E35	2	2	2	2	2	3	4	2	5	3	4	4	4	5	5	1	5	2	1	1
E36	2	2	2	2	2	2	3	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	5	2	1
E37	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	2	5	2	5	4
---	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

E38	3	3	3	3	1	2	1	4	1	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	2
E39	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2
E40	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3
E41	2	1	2	2	1	3	1	4	3	3	3	4	1	5	1	1	1	1	2	2
E42	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3
E43	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	5	1	2
E44	3	2	3	3	3	3	1	5	3	4	5	4	5	4	5	2	2	5	3	2
E45	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	5	1	2
E46	2	3	2	2	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	2	4	2	2
E47	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	1	2	1
E48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	2	1
E49	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2
E50	2	2	2	2	2	3	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	1	5	2	1
E51	2	2	2	2	2	2	3	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	5	2	1
E52	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	2	5	2	5	4
E53	3	3	3	3	1	2	1	4	1	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	2
E54	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2
E55	2	3	3	3	1	2	3	5	3	3	2	2	3	5	2	5	2	5	3	2
E56	2	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	5	4	5	2	5	2	1
E57	3	3	3	3	2	1	5	3	3	2	2	2	4	2	5	3	5	3	3	2
E58	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	2	2	3	1	4	3	2	2	2	1
E59	2	3	2	3	2	1	3	5	2	2	2	1	2	5	1	3	2	4	2	1
E60	1	2	2	1	1	1	3	4	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1
E61	2	1	2	1	3	3	3	1	2	2	1	1	3	1	5	1	1	1	2	1
E62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
E63	2	1	1	1	3	4	1	3	3	3	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1
E64	3	2	2	3	3	3	5	3	2	1	3	5	2	5	2	5	3	3	2	2
E65	2	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	3	5	1	1	1	1	1	1	2

BASE DE DATOS DESEMPEÑO

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27
E1	2	3	3	3	5	2	5	5	3	3	2	2	3	5	2	5	2	5	3	2	5	5	3	3	2	2	3
E2	2	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	5	4	5	2	5	2	5	3	5	3	3	3	2	3
E3	3	3	3	3	2	5	5	3	3	2	2	2	4	2	5	3	5	3	3	2	5	3	3	2	2	2	4
E4	3	3	2	3	3	3	5	5	2	3	2	2	3	1	4	3	2	2	2	5	5	5	2	3	2	2	3
E5	2	3	2	3	2	1	3	5	2	2	2	1	2	5	1	3	2	4	2	5	3	5	2	2	2	1	2
E6	1	2	2	5	5	5	3	4	1	3	3	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	4	5	3	3	2	2
E7	2	1	2	5	3	3	3	1	2	2	1	5	3	5	5	5	5	5	2	5	3	1	2	2	1	5	3
E8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5
E9	2	1	1	1	3	4	1	3	3	3	4	5	4	5	5	5	1	5	1	1	3	3	3	4	5	4	
E10	3	2	2	3	3	3	5	3	2	5	3	5	2	5	2	5	3	2	2	5	3	2	5	3	5	2	2
E11	2	2	1	2	2	3	3	2	5	5	3	3	5	1	5	5	5	5	1	2	3	2	5	5	3	3	5
E12	2	3	2	3	1	1	3	1	5	2	2	5	3	4	3	5	2	2	2	5	3	1	5	2	2	5	3
E13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	2	2	3	5	4	5	5	5	3	3	3	5	2	3	2
E14	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	5	2	3	2	5	5	2	5	2	1	1	2	2	2	5	2	3
E15	1	2	1	1	1	3	3	2	1	2	2	5	2	4	1	2	1	1	1	2	3	2	1	2	5	5	2
E16	2	2	2	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	1	3	5	3	4	4	4	5
E17	2	1	2	2	2	3	3	5	3	3	2	5	3	3	3	5	2	5	2	1	3	5	3	3	2	5	3
E18	2	2	2	3	2	1	2	4	3	3	3	5	3	3	5	2	5	1	5	2	2	4	3	3	3	5	3
E19	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	5	3	5	2	5	3	3	2	3	3	5	3	3	2	5
E20	2	2	3	3	3	4	3	5	3	3	2	2	2	2	4	2	4	3	5	3	3	5	3	3	2	2	2
E21	3	2	3	3	3	4	1	5	3	3	2	2	5	3	5	2	5	5	3	3	1	5	3	3	2	2	5
E22	3	2	3	3	2	5	3	5	3	3	2	1	2	2	5	2	5	2	4	3	3	5	3	3	2	1	2
E23	3	2	3	3	2	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	5
E24	2	1	2	2	3	3	3	5	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	5	5	2	2	2	3
E25	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5
E26	2	1	2	2	1	3	1	4	3	3	3	4	5	5	1	1	1	1	2	2	1	4	3	3	3	4	5
E27	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4
E28	1	2	1	1	1	3	2	1	5	2	5	2	2	1	2	3	2	5	1	2	2	5	5	2	5	2	2
E29	3	2	3	3	3	3	1	5	3	4	5	4	5	4	5	2	2	5	3	2	1	5	3	4	5	4	5
E30	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	5	1	2	3	2	2	2	1	3	2
E31	2	3	2	2	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	2	4	2	2	3	5	3	4	4	5	4
E32	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	1	2	1	3	5	3	3	3	3	4
E33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	2	1	3	3	3	3	4	4	5
E34	1	1	1	5	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	5	3	3	2	2
E35	2	2	2	2	2	3	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	1	5	2	1	4	2	5	3	4	4	4
E36	2	2	2	2	2	2	3	4	2	5	3	4	4	4	4	5	5	5	2	1	3	4	2	5	3	4	4
E37	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	2	5	2	5	4	3	3	3	3	5	3	3
E38	3	3	3	3	1	2	1	4	1	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	2	1	4	1	3	3	3	3
E39	1	1	5	5	1	1	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	3
E40	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	4	4	5	3	4	5
E41	2	1	2	2	1	3	1	4	3	3	3	4	1	5	1	1	5	1	2	2	1	4	3	3	3	4	1
E42	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4
E43	1	2	1	1	1	3	2	1	5	2	1	2	2	1	2	3	2	5	1	2	2	1	5	2	1	2	2
E44	3	2	3	3	3	3	1	5	3	4	5	4	5	4	5	2	2	5	3	2	1	5	3	4	5	4	5
E45	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	5	1	2	3	2	2	2	1	3	2
E46	2	3	2	2	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	2	4	2	2	3	5	3	4	4	5	4
E47	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	1	2	5	3	5	3	3	3	3	4
E48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	1	3	3	3	4	4	5
E49	1	1	1	1	3	3	3	2	5	3	3	2	2	1	2	1	1	2	5	2	3	2	5	3	3	2	2

E41	2	1	2	2	1	3	1	4	3	3	3	4	1	5	1	1	5	1	2	2	1	4	3	3	3	4	1
E42	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4
E43	1	2	1	1	1	3	2	1	5	2	1	2	2	1	2	3	2	5	1	2	2	1	5	2	1	2	2
E44	3	2	3	3	3	3	1	5	3	4	5	4	5	4	5	2	2	5	3	2	1	5	3	4	5	4	5
E45	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	5	1	2	3	2	2	2	1	3	2
E46	2	3	2	2	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	2	4	2	2	3	5	3	4	4	5	4
E47	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	1	2	5	3	5	3	3	3	3	4
E48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	2	1	3	3	3	3	4	4	5
E49	1	1	1	1	3	3	3	2	5	3	3	2	2	1	2	1	1	2	5	2	3	2	5	3	3	2	2
E50	2	2	2	2	2	3	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	1	5	2	1	4	2	5	3	4	4	4
E51	2	2	2	2	2	2	3	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	5	2	5	3	4	2	5	3	4	4
E52	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	2	5	2	5	4	3	3	3	3	5	3	3
E53	3	3	3	3	1	2	1	4	1	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	2	1	4	5	3	3	3	3
E54	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	3
E55	2	3	3	3	1	2	3	5	3	3	2	2	3	5	2	5	2	5	3	2	3	5	3	3	2	2	3
E56	2	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	5	4	5	2	5	2	1	3	5	3	3	3	2	3
E57	3	3	3	3	2	5	5	3	3	2	2	2	4	2	5	3	5	3	3	2	5	3	3	2	2	2	4
E58	3	3	2	3	5	3	1	1	2	3	2	2	3	5	4	3	2	2	2	5	5	5	2	3	2	2	3
E59	2	3	2	3	2	1	3	5	2	2	2	5	2	5	1	3	2	4	2	5	3	5	2	2	2	1	2
E60	1	2	2	5	1	1	3	4	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	5	3	4	1	3	3	2	2
E61	2	1	2	5	3	3	3	1	2	2	5	1	3	1	5	1	1	1	2	5	3	1	2	2	1	1	3
E62	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5
E63	2	1	1	1	3	4	1	3	3	3	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	1	4
E64	3	2	2	5	3	3	5	3	2	1	3	5	2	5	2	5	3	3	2	2	5	3	2	1	3	5	2
E65	2	2	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO 5: FOTOS



ANEXO 6: ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutiérrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada:

"Mobbing y el desempeño en los colaboradores de la tienda retail Saga Falabella en Chimbote 2019", de los estudiantes: Ortiz Zavaleta, Nicole Olenka y Pereda Rodríguez, Pedro Jesús, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Nuevo Chimbote, 02 de Diciembre de 2019



Firma

Randall Manolo Gutiérrez Chilca

DNI: 4942904

ANEXO 7: REPORTE DE SIMILITUD

feedback studio | Mobbing y el desempeño en los colaboradores de la tienda retail Saga Falabella en Chimbote 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mobbing y el desempeño en los colaboradores de la tienda retail Saga Falabella en Chimbote 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:
Ortiz Zavaleta, Nicole Olenka (ORCID: 0000-0002-1170-1967)
Pereda Rodríguez, Pedro Jesús (ORCID: 0000-0002-5202-9513)

ASESOR:
Mgtr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	14 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
3 edoc.pub Fuente de Internet	2 %
4 repositorio.utp.edu.co Fuente de Internet	1 %
5 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6 www.redalyc.org Fuente de Internet	1 %
7 documentop.com Fuente de Internet	<1 %
8 biblioteca.iplacex.cl Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 49 | Número de palabras: 10962 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ANEXO 8: AUTORIZACION PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES
Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
PEREDA RODRIGUEZ PEDRO JESUS
D.N.I. : 70127064
Domicilio : Jr. Francisco Pizarro 961
Teléfono : Fijo : Móvil : 946564270
E-mail : peperjesus@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS
Modalidad:
 Tesis de Pregrado
Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACION
Carrera : ADMINISTRACION
Titulo : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado
 Maestría Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS
Autor (es) Apellidos y Nombres:
PEREDA RODRIGUEZ PEDRO JESUS
Titulo de la tesis:
MOBBING Y EL DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DE LA
TIENDA RETAIL SAGA FALABELLA EN CHIMBOTE 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**
A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :  Fecha : 18/12/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ORTIZ ZAVALA NICOLE OLENKA

D.N.I. : 70681315

Domicilio : 1ro de mayo mz f lote 23

Teléfono : Fijo :

Móvil : 944767404

E-mail : No596236@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACION

Carrera : ADMINISTRACION

Título : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ORTIZ ZAVALA NICOLE OLENKA

Título de la tesis:

MOBBING Y EL DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DE LA
TIENDA RETAIL SAGA FALABELLA EN CHIMBOTE 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

18/12/2019

ANEXO 8: AUTORIZACION DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

NICOLE OLENKA ORTIZ ZAVALA

INFORME TÍTULADO:

“MOBBING Y EL DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DE LA TIENDA
RETAIL SAGA FALABELLA EN CHIMBOTE 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 11/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince



DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
PEDRO JESUS PEREDA RODRIGUEZ

INFORME TÍTULADO:

“MOBBING Y EL DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DE LA TIENDA
RETAIL SAGA FALABELLA EN CHIMBOTE 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 11/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince

DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

