



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Mobbing y rendimiento laboral en la Oficina de Soporte Administrativo
Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Guerrero Gudiel, Javier Paulo César (ORCID: 0000-0002-6821-6989)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de mostrarme el camino de su infinita bondad y amor...

Agradecimiento

A mis padres por haberme dado la vida, a mi docente por su orientación, ayuda y ser un esencial apoyo en el estudio de mi carrera.

I. INTRODUCCIÓN

La trascendencia de la globalización en las economías de diversas organizaciones laborales, se han visto obligadas a variar sus condiciones y ambientes de trabajo con la finalidad de no sufrir los efectos de la inestabilidad o precariedad. Desde ese punto es donde se ha promovido los cambios del entorno laboral, ya sea, por la tecnificación, intensificación y flexibilización, generándose el alza en las demandas, presiones y exigencias a los colaboradores, pues, estos deben de lograr los objetivos enmarcados dentro del alto nivel de productividad y si no lo lograsen, pues, se expondrían potencialmente a sufrir daños en su salud debido a la frustración que surge a causa del estrés generado para alcanzarlos.

Debido al trájín, los empleados van presentado diferentes rendimientos y los resultados de las actividades logradas son calificadas por su superior, el cual puede decir si son buenas o malas para la empresa; sin embargo, en distintas organizaciones se viene produciendo acciones en contra de los valores institucionales de parte de los superiores contra los subordinados o viceversa y entre los empleados de forma horizontal. Este problema suele materializarse a través de agresiones verbales, psicológicas y hasta físicas, provocando en la víctima un sentimiento de insatisfacción e inseguridad en su persona y se traduce en su rendimiento laboral, en las relaciones familiares, sociales y en su salud, lo cual, le motiva a renunciar o abandonar su trabajo para salir de ese entorno y subsistir de otra manera.

Es necesario señalar que el mobbing es reconocido a nivel mundial como un problema que afecta a la persona y se produce dentro del entorno del trabajo, en Europa desde el 2001 se ha venido desarrollando los principales esfuerzos para combatirlo y erradicarlo, pues, son los países pertenecientes a la Unión Europea como Suecia, Bélgica, Reino Unido e Italia quienes han legislado específicamente sobre la materia, adicionalmente, los países de Suiza, Portugal y Alemania lo han incluido en sus ordenamientos existentes. (Morales, 2016, p. 81).

El desarrollo legal para combatir el mobbing en el continente americano, no ha sido tan exigente, pues solo los países de Argentina, Colombia y Brasil, han desarrollado una legislación espacial para combatirla, en los países como Chile, México y Venezuela han realizado reformas en la legislación del Trabajo para incluir esta modalidad; más en los países de Bolivia, Ecuador, Costa Rica, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay han incluido

el acoso laboral dentro de otros ordenamientos y figuras jurídicas (Morales, 2016, pp. 87-95).

A pesar de su trascendencia y relevancia, el mobbing no ha sido dotado con la relevancia que merece dentro del Estado peruano, por ello, es indispensable considerar lo expuesto por Ocegüera, Aldrete y Ruíz (2009) quienes sostienen que actualmente se están desarrollando riesgos dentro de los centros de trabajos, tales como el mobbing, el cual genera consecuencias funestas en la vida de las personas que lo sufren, sus familias y hasta en la propia empresa. Los entes públicos vinculados a la Seguridad Social y a la comunidad deben de estar alerta ante estos casos, debido a que los costos económicos y sociales son elevados, ya que, se incapacita a la víctima y esta se vuelve inhábil para el desarrollo del trabajo y a raíz de eso se declaran incapacidad, puestos vacíos, jubilaciones anticipadas, gastos sanitarios, entre otros (p. 83).

En el Perú, con la Ley N.º 27815, Código de Ética de la Función Pública, se ha establecido en su Capítulo III, artículo 8, numeral 5, de lo establecido en la norma, se puede concebir que en distintas entidades del Estado peruano se viene desarrollando conductas inadecuadas, las cuales pueden considerarse como acoso laboral. Es por ello que, nuestra investigación pretende conocer sí dentro de las instalaciones de la SUNAT.

En la SUNAT se tiene como misión la sostenibilidad fiscal y la permanencia macroeconómica, contribuyendo con el bien común y la competitividad para el fomento de una tributación; y, tiene como visión transformarnos en la administración tributaria y aduanera más exitosa, moderna y respetada de la zona.

Se ha venido produciendo un aumento de quejas con relación al rendimiento laboral en las instalaciones de la Intendencia Aduana Marítima del Callao y este problema puede vincularse a ciertos hechos como: la rotación atípica del personal, la presión y el acoso jerárquico y horizontal que sufren los servidores de esta institución.

Los trabajos previos son investigaciones realizadas con anticipación a la redacción del estudio científico realizado el investigador. En ese sentido, Bautista (2009) considera que los antecedentes son la revisión de los trabajos previamente elaborados y que tienen similitud al problema y objeto de la investigación que se está siguiendo; por ende, estos trabajos se constituyen como antecedentes de investigación (p. 24).

Los antecedentes no necesariamente deben de tener el mismo problema que se está siguiendo en el estudio actual, sino que, el investigador debe de establecer la relación directa o indirecta de uno con el otro a través del análisis e interpretación de los mismos.

Los trabajos previos que se presentan a nivel internacional son: Morales (2018), en su investigación titulada *Acoso psicológico laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral. Aplicación a los maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico* indaga las etapas estimulantes que agudizan el acoso. Las conclusiones más relevantes fueron: (a) Los docentes del método público de enseñanza perciben disminución severa a su rendimiento debido a que están acostumbrados a afrontar el estrés producido en el aula y durante este plazo sufren problemas de salud, pero son fieles a su vocación; (b) Los profesionales sometidos al mobbing no son capaces de hacer algo al respecto, es decir, adoptan una vida laboral afrontándolo de manera pasiva o evocativa; (c) Se debe implementar programas que informen a los profesionales sobre las estrategias para afrontar el acoso laboral y dando un protocolo de mobbing a fin de erradicarlo dentro de las escuelas públicas.

Meseguer de Pedro (2017), en su investigación titulada *El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola*. señala como predictores de este fenómeno al acoso personal, acoso al rendimiento en el trabajo y otras formas de acoso, cuatro predictores como la carga mental, definición de rol, interés por el trabajo y supervisión/participación.

Pita (2016), en su investigación titulada *Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral, satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia*. Tesis de maestría de la Universidad Católica de Colombia. Afirma que existe la relación significativa entre las variables de satisfacción y desempeño; sin embargo, no se ha podido establecer la relación de las variables anteriores con la variable violencia y acoso psicológico debido a que no se contó con el suficiente número de participantes que presentarán situaciones de acoso.

Teneda (2016), en su investigación titulada *El mobbing laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la COACV La Merced LTDA. Matriz Ambato* con objetivo principal de investigar e indagar sobre las causas que se derivan del mobbing,. Azurdia (2014), en su investigación titulada *Mobbing y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores*. Informe final en investigación en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Evalúa el desempeño de los trabajadores que presenten indicadores de acoso laboral para establecer parámetros de relación entre las dos variables más no le dan la importancia que necesita a los problemas desencadenados por el mobbing.

En este sentido, esta investigación presentó teorías referidas al mobbing, las cuales son desarrolladas a continuación: Por Eirnasen, Hoel, Zapf y Cooper: En el año 1976, Brodsky trató sobre el hostigamiento dentro del centro laboral (Bimos, 2018, p. 7). Posteriormente Eirnasen postuló un estudio dedicado al acoso en el trabajo, la cual fue una propuesta para asumir aspectos teóricos sobre el tema y para desarrollar medidas de intervención a fin de disminuir las acciones negativas. Aquel modelo contempla los siguientes elementos: (a) la identificación de factores causantes y los registros previos del mobbing, (b) la descripción de los comportamientos típicos para realizar el hostigamiento dentro del entorno laboral, y (c) la descripción de la reacción de la víctima ante el sometimiento del acoso laboral (Casahuilca, 2016, p. 35 – 36).

El *bullying* laboral: En la década de los años 80', Lorenz (como se citó en Bimos, 2018, p.7) analizó el comportamiento de los trabajadores pertenecientes a distintas organizaciones, dichas conductas guardaban similitud debido a que ellos habían sido víctimas del acoso laboral. En primer instante se lo postulo como "*bullying*" debido a la violencia física empleada en contra de la víctima; sin embargo, se mantuvo el término "*mobbing*" debido a que las agresiones trascendían al plano físicos, puesto que, se afecta la psicología de la persona; es por ello que, el mobbing se fundamenta en la destrucción psicológica y emocional de la víctima a través de la comunicación y esta trasciende mucho más que la violencia física.

El *mobbing* como un modelo distinto al *bullying*: Leymann (como se citó en Bimos, 2018, pp. 7 – 8) propuso la diferenciación de los términos "*bullying*" y "*mobbing*", el primero se limita a las agresiones sociales que se producen entre los menores de edad dentro de las escuelas; mientras que, el mobbing le es atribuible a los perjuicios ocasionados dentro de los centros de labores por parte de las personas adultas. Por otra parte, el autor sostuvo que la gente que adolece de mobbing son las que se hallan expuestas a una acción negativa como mínimo a la semana y durante un plazo de seis meses. Los efectos del acoso dentro del entorno laboral son varios y pueden afectar a la persona de forma psicológica, social, emocional y económica. Por ello, es necesario que las organizaciones presten atención a este fenómeno a efecto de evitar el perjuicio del ser humano en el futuro.

La teoría de la superioridad: De acuerdo con Cobo (como se citó en Bimos, 2018, p. 8), el mobbing puede nacer en el interior de cualquier sujeto que considera que se encuentra por encima de sus semejantes, así también, una inadecuada educación puede provocar en las personas el desarrollo de conductas agresivas; puesto que, no son capaces de reconocer

el respeto a los demás e incluso no pueden mantenerse y son impulsados por la ira, envidia celos, entre otros sentimientos destructivos.

Teoría del poder: Robbins (como se citó en Casahuilca, 2016, p. 31 – 32) refiere que, el poder es un desarrollo natural en cualquier grupo.

Barón-Duque (Como citó en Bimos, 2018, p. 9) presentó que el personal que labora solo quieren más poder y explica que este tipo de comportamientos se utilizan en organizaciones para ir subiendo de puesto y así adquirir influencia entre los trabajadores. Esta investigación reconoce la trascendencia de definir adecuadamente las variables sometidas a la investigación científica; por ende, a continuación, se expresan las definiciones vinculadas a la variable mobbing, las cuales son: El *mobbing* o terror psicológico en el trabajo, ha sido una denominación introducida en los años 80' por Heinz Leymann y se utiliza en los asuntos relacionados a la persecución psicológica y de acoso dentro del ambiente de trabajo a causa de una comunidad hostil y sin ética en contra de una víctima, la cual es sometida a situaciones de hecho que mancillan su integridad psicología y emocional, y sin poder defenderse se mantienen dentro de un entorno laboral que no les permite desarrollarse apropiadamente debido a los temores que lo sumergen (Lugo, 2017, p. 4).

Leymann (Como se citó en Lugo, 2017, p. 3) indicó que el mobbing es el sometimiento de una persona a episodios de violencia psicológica extrema, sistemática y recurrente, el cual se da durante plazos prolongados y en dentro del entorno de trabajo. El fin es destruir las relaciones comunicativas de la víctima(s) en el trabajo, su reputación e interrumpir en sus actividades hasta que la víctima decida renunciar o abandonar su puesto de trabajo. La manifestación del mobbing en su entorno natural llega a ser diverso, es decir, no hay una sola manifestación del acoso laboral, de ahí, es que existe la necesidad de tratar los tipos de mobbing reconocidos hasta la actualidad.

Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante (como se citó en Bimos, 2018, p. 14) indican que el acoso laboral se representa como, las agresiones entre compañeros dentro del misma área, así como la de los superiores jerárquicos en contra de los colaboradores subordinados o viceversa.

Orozco (2014) considera que este tipo de acoso es efectuado por el jefe en contra del subordinado, haciendo padecer a la víctima humillaciones y maltratos, también se

produce acciones constantes de provocación, incomodación o desmotivación en contra del colaborador para que renuncie o baje su rendimiento laboral (p. 14).

Hirigoyen (como se citó en Bimos, 2018, p. 15) refiere que el mobbing descendente es el más habitual y se caracteriza por que el agresor goza de un nivel jerárquico superior u ostenta cierto grado de autoridad que le hace creer que puede despreciar, discriminar, generar falsas acusaciones, agredir verbal o físicamente, entre otras conductas, en contra de sus subordinados por el simple hecho de querer que ésta persona abandone la empresa voluntariamente y así evitar el despido y desconocer los beneficios legales que le corresponde a la víctima por el tiempo laborado. Lind, Glaso, Pallesen y Einarsen señalan que, el acoso ascendente es característico de una persona que ocupa un cargo superior y se ve amenazado por otros. Se produce cuando se designa a un supervisor proveniente de una empresa externa. López y Vásquez brinda otra situación referente al trabajador que es promovido y tiene la responsabilidad de evaluar a sus antiguos compañeros, el agresor puede descalificarlo en base a problemas propios (como se citó en Bimos, 2018, pp. 14 - 15). Entre compañeros que cumplen el mismo rol o se encuentra dentro de la misma línea jerárquica sin tener el don de mando el uno sobre el otro (Oceguera et al., 2009, p. 85). Orozco (2014) señala que, es cuando el o los compañeros de trabajo deciden tomar conductas de agresivas en contra de la víctima (p. 15). Es indispensable señalar que, superiores e iguales en el ámbito laboral se puede coludir para efectuar el acoso en contra de la víctima, evitando que éste tenga algún tipo de ayuda cercana.

Los expertos han sostenido distintas dimensiones relacionadas al mobbing, es por ello que, Gil y Vigil (2013) menciona que, el *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* contempla cinco dimensiones a el mobbing, las cuales son: (a) Formas de comunicación, (b) asilamiento, (c) calumnia personal y laboral, (d) Deslustre personal y (e) intimidación con violencia física (p. 55). Sin embargo, en la presente investigación está direccionada a analizar las dimensiones presentadas por Lugo (2017), las cuales son: (a) tácticas de desestabilización, (b) aislamiento social y (c) agresiones psicológicas (pp. 10 - 12).

Las medidas organizacionales son acciones utilizadas por el empleador para ejercer el hostigamiento sobre el subordinado y de esta manera afectarle severamente en su entorno laboral.

Valverde (2017) consideró que las medidas organizacionales son acciones que el superior utiliza para acosar laboralmente a la víctima, ya que éste se encuentra decidido en separar al acosado de la organización y se justifica en base al ahorro económico que significará su renuncia al no soportar su tratamiento en el trabajo.

Las tácticas de desestabilización, es aquella que trata sobre la intensidad de las acciones realizadas por el agresor en contra de la víctima para perjudicarle emocionalmente y de esta manera menoscabar su participación dentro de la organización.

Lugo (2017) indica que, el superior logra desestabilizar al empleado a través de cambios en el puesto de trabajo sin mediar aviso previo, las acciones constantes destinadas a desmoralizarlos o de retirarle la responsabilidad que le corresponde dentro del entorno laboral sin justificación válida (p. 10).

Designación en trabajos excesivos está comprendida por los especialistas como la acción abusiva del superior jerárquico de encomendar deberes que sobrepasan las posibilidades físicas y mentales del colaborador para que éste pueda resolverlo adecuadamente dentro de su jornada laboral.

La división confrontacional entre compañeros, de acuerdo con Lugo (2017) se produce cuando estos trabajan enfrentados o confrontados (p. 10). El enfrentamiento puede surgir por rivalidades o competencias para demostrar la superioridad de uno sobre el otro, también es posible que, el superior establezca una competencia entre los empleados para obtener resultados más rápidos; sin embargo, en el desarrollo del mismo pueden generarse conflictos que den lugar al acoso dentro del trabajo.

Las agresiones psicológicas o acoso psicológicos en el entorno laboral, ha sido tratado por Gonzales y Rodríguez (2015) y reconocen que son ataques directos destinados a someter a la víctima hacia un régimen de acoso psicológico, generando apreciaciones negativas en su ser (p. 4).

Debido a esto, la víctima va desvalorando su existencia personal y genera un resentimiento en contra de sus agresores y los superiores que no ejercen ningún acto de control para el cese del acoso psicológico. Es indispensable que se reconozcan estas acciones y el cambio de conducta de la víctima, ya que, el abandono o la poca relevancia que se le da a estas causas resultan ser inapropiadas e inaceptables, puesto que, no solamente se destruye el estado interno de una persona, sino que, trasciende a otros colaboradores, las familias, la sociedad y también a la propia organización.

Las críticas negativas mortificadoras, son expresiones despectivas realizadas por las personas que forman parte del nivel jerárquico horizontal o vertical de la empresa; es decir, cualquiera lo puede hacer en contra de la víctima.

Leymann (como se citó en Bimos, 2018, p.16) sostiene que el agresor busca desestabilizar a la víctima a exhibiéndole en su presencia y ante los demás miembros de la organización los errores que éste comete y le asigna funciones que no se vincula. El agresor es claro y preciso con la víctima, ya que las acciones destinadas a repelerle o acusarle solo hará de que empeore su situación.

La inadecuada valoración del trabajo es comprendida como la falta de afinidad en el criterio o percepción de los valoradores del mismo con relación al esfuerzo y resultados alcanzados de parte del colaborador. Las personas encargadas en valorar las actividades de los colaboradores por excelencia son los superiores jerárquicos inmediatos del empleado; sin embargo, los compañeros pueden participar con críticas despectivas de manera abierta cuando se realiza la apreciación del mismo o de forma indiscreta a través de comentarios mal intencionados destinados a la víctima de manera directa, a su superior o a los compañeros del mismo.

El menoscabo profesional, con esta acción se pretende desprestigiar profesional y personalmente a la víctima, las afirmaciones que se vierten están orientadas a afectarle en todas sus relaciones, puesto que, se sostiene la incapacidad del colaborador para desarrollarse adecuadamente en su entorno laboral. Lugo (2017) considera que es el acto de menospreciar o menoscabar personalmente o profesionalmente al colaborador (p. 12). La medición del mobbing puede realizarse a través del reconocimiento de las cuatro diferentes fases que se presenta a continuación: (a) Fase de conflicto (b) Fase de estigmatización (c) Fase de intervención y (d) Fase de marginación en la vida laboral refieren que, a causa de los problemas físicos y psicológicos, la persona queda excluida del mundo laboral debido a que guarda el temor fundado de sufrir nuevamente el hostigamiento en un nuevo ambiente laboral; por ello, éstos sujetos prefieren no volver a trabajar ni a convivir con personas que representan conductas de hostigadores de acuerdo a su percepción.

De acuerdo con Leymann (como se citó en Gil y Vigil, 2013, p. 58), se ha identificado cinco tipos de efectos o consecuencias, las cuales son: (a) Efectos sobre las posibilidades de comunicación adecuada de las víctimas; (b) Efectos sobre la posibilidad de mantener contactos sociales de las víctimas; (c) Efectos sobre las posibilidades de mantener la

reputación personal de las víctimas; (d) Efectos sobre la situación ocupacional de las víctimas; y (e) Efectos sobre la salud física de las víctimas

Los factores identificados para que se produzca el mobbing dentro del entorno laboral, se reconoce la existencia de tres factores, los cuales son: (a) El secreto en las actuaciones, (b) Vergüenza o culpabilizarían de la víctima, en donde éste considera que no debe y no puede enfrentar al abuso ni a sus abusadores. (c) Los testigos mudos del abuso, a pesar de que estas personas conocen sobre los acontecimientos, deciden no hacer algo al respecto para que cesen estas prácticas considerando que no sucederá nada y dejan a la víctima a su suerte.

Los impactos del mobbing, a causa de las constantes agresiones psicológicas y hasta físicas, la víctima genera en su interior el quebrantamiento de sus relaciones laborales e incluso sociales. Por ende, los impactos que producen son los siguientes: (a) Daños a la comunidad: De acuerdo con Moreno, Rodríguez, Garrosa (como se citó en Bimos, 2018, p. 25), los daños a la comunidad generan un impacto en la economía dado que, a consecuencia de la pérdida del trabajo, la empresa debe asumir los costos por la asistencia médica, liquidaciones y la pensión a causa de una futura incapacidad para trabajar. De acuerdo a lo establecido anteriormente, la víctima del acoso ya no pretende reintegrarse al entorno laboral de ninguna organización debido a los miedos que padece, también se reconoce a las personas afectadas físicamente a casusa de las agresiones ya que desarrollan enfermedades e incluso llegan a incapacitarse de manera temporal o permanente. (b) Daños a la organización: Los casos de mobbing registrados en las organizaciones afectan severamente el rendimiento laboral de sus colaboradores debido a que consideran que no gozan de garantías a favor de su integridad personal.

Salin (como citó Bimos, 2018, p. 25) refiere que se puede disminuir la cantidad y calidad del trabajo y se puede producir el aumento de ausentismo, accidentes o negligencias en el entorno laboral debido a que los colaboradores no prestan toda su atención a las cosas que hacen debido a que se sienten incómodos y ya no quieren asistir a la empresa.

Debido a que la víctima cambia su comportamiento a causa de las graves afectaciones producidas a su ser, su familia comienza a percibir los estados emocionales variantes y por lo tanto se generan conflictos dentro del hogar y esto también se traspasa en sus relaciones sociales, ya que, el individuo se vuelve un ser ausente y muchas veces hostil, de difícil acceso debido a que no tuvo la ayuda que necesitaba en el momento preciso.

Rodríguez y Zarco (Como se citó en Bimos, 2018, p. 25) sostienen que este impacto es trascendental debido a que las personas de su alrededor notan el cambio de actitud en la víctima ya que su personalidad es inestable, se torna amargado y agresivo, actúa sin pensar debido a que está distraído, desmotivado y con bajas expectativas sobre sí y el trabajo.

Las teorías relacionadas al rendimiento laboral han sido abordadas de forma suficiente en la presente investigación debido a que se reconoce sus valores e importancia científica.

La relación del mobbing con el rendimiento laboral, de conformidad con lo establecido por García, Piña, Olguín y Uribe (2008), el mobbing es un proceso gradual y un fenómeno aislado (p.119). Es por ello que, Orozco (2014) sostiene que, el acoso laboral es un fenómeno que afecta a la organización y a sus colaboradores (p.13), quebrantando el ánimo de la persona para tener o mantener relaciones sociales son sus semejantes, dado que, el daño producido puede materializarse dentro de la psiquis del individuo y manifestarse en la afectación de su estado físico, es decir, se atenta contra la integridad de la persona.

Por ello, es importante que los colaborares se desarrollen dentro de un ambiente de trabajo que garantice su seguridad integral para que puedan rendir laboralmente.

La presente investigación tiene como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre mobbing y el rendimiento laboral en la Oficina de Soporte Administrativo Intendencia Aduana Marítima del Callao, 2019?

El estudio científico que se presenta goza de la debida justificación científica que sustenta su necesidad para que sea desarrollado y expuesto a la comunidad universitaria. Siguiendo la postura de Hernández, Fernández y Baptista (2014) recalcan que una investigación debe de justificarse a través de razones significativas que indican los beneficios y utilidad del estudio científico realizado (p. 40).

La justificación es la exposición de razones debidamente reflexionadas por el investigador para sostener los beneficios y utilidad de la investigación que se presenta a la comunidad universitaria. Por ende, esta investigación es innovadora debido a que va a nutrir de fuentes establecidas para generar un balance con relación al problema que se investiga, de esta manera, se refuta los resultados de otras investigaciones y se amplía la fuente teórica. Justificación metodológica: El estudio se ha ceñido al método de investigación científica, por ello, para alcanzar los resultados, se han utilizado los instrumentos que el tipo de investigación permite; Por lo cual, los futuros investigadores

podrán sujetarse al procedimiento esgrimido y llegarán a obtener respuestas similares, así también, podrán aplicar este estudio obteniendo resultados fieles. (d) Justificación práctica: El estudio permitirá conocer a las autoridades y operarios de la institución la situación real que sucede en la Oficina de Soporte Administrativo Intendencia Aduana Marítima del Callao los efectos de las variables mobbing y rendimiento laboral, y como estas se manifiestan y afectan a los colaboradores. (e) Relevancia social: El proceso de investigación es importante toda vez que los resultados encontrados buscan tomar medidas en contra del mobbing, acciones que beneficiarán en el rendimiento laboral de los colaboradores.

Las hipótesis son las suposiciones que el investigador plantea preliminarmente en su investigación.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Siguiendo lo establecido por Zorrilla, Aguilar y Cal (Como se citó en Terrones, 2017, p. 20), las investigaciones aplicadas cumplen el fin de dar una solución al problema presentado en base a los conocimientos previamente tratados. Esta investigación recomendará soluciones que aborden la problemática a efectos de que el mobbing no se vuelva un problema trascendental en el área de estudios.

El diseño es no experimental. Toro y Parra (como se citó en Hidruogo y Pucce, 2016, p. 104) reconocen que este diseño de investigación se caracteriza porque el investigador no manipula deliberadamente la variable y permite que el fenómeno se desarrolle dentro de su contexto real sin la necesidad de interferir. En este estudio, el investigador no ha manipulado ninguna de las dos variables para conocer como una influye sobre la otra; por el contrario, se está describiendo el fenómeno percibido en el área de análisis.

Es descriptivo. Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez (2013) debido a que se va a recopilar datos e información que permitan reconocer las propiedades del fenómeno estudiado (p. 113). El investigador ha compuesto en el presente estudio una estructura de datos teóricos e informativos que permiten comprender a plenitud el contenido de las variables de estudio, así también los resultados son descritos de forma fiel a la intención de la muestra.

La investigación es correlacional y transversal debido a que la recolección de datos se logrará en un momento único (Tamayo, 2004, p. 64). En el estudio se celebrará la encuesta destinada a los colaboradores, esta encuesta se celebrará el día fijado por la autoridad competente y no habrá otro momento en el cual se pueda repetir para los efectos de este estudio.

El enfoque de la investigación es cuantitativo. Gómez (como se citó en Hidruogo y Pucce, 2016, p. 104), debido a que los resultados serán medidos a través de fórmulas numéricas que permitan determinar la exactitud de las variables analizadas para probar las hipótesis del estudio.

2.2. Variables, Operacionalización

Variables de la investigación

Variable independiente: Mobbing

Variable dependiente: rendimiento laboral

Definición conceptual: Robbins y Jugge (2017) refieren, el nivel de desempeño de la tarea refleja la comunicación de la eficacia y la eficiencia (p. 27).

Operacionalización de las variables

2.3. Población, muestra y muestreo

Unidad de estudio

Compuesta por los colaboradores de la Oficina de Soporte Administrativo Intendencia Aduana Marítima del Callao es parte de la SUNAT.

Población

Supo (2012) refiere a estos individuos que han sido observados por el investigador y son sus reacciones los que le interesan al estudio (p. 16). El estudio ha presentado como población a 30 colaboradores pertenecientes a la Oficina de Oficina de Soporte Administrativo.

Muestra

Los 30 colaboradores quienes estarán sujetos a la aplicación

Muestreo

De acuerdo con Hayes (como se citó en Bautista, 2009, p. 37), el muestreo censal es donde toda la población es la muestra. En el estudio se aplica este tipo de muestreo debido a la capacidad para tratar a la población.

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

Esta técnica se utiliza para recolectar la información que los individuos parte de la muestra están decididos a brindar al investigador (p. 63). En el estudio se realizará una encuesta con preguntas cerradas que serán practicados a la muestra de estudio, los datos que se recaben de la misma serán generalizados.

El primer cuestionario trata sobre la variable independiente: mobbing y está compuesto por 22 preguntas que permiten determinar la relación con la variable dependiente, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación. El segundo cuestionario trata sobre la variable dependiente: rendimiento laboral, y está compuesto de 18 preguntas que nos permitirá comprender mejor el fenómeno desarrollado dentro de la institución a través de la apreciación de los colaboradores.

Las alternativas brindadas a los encuestados serán medidas de acuerdo a la escala de Likert y están enumeradas del 1 al 5, conforme se expone en la siguiente tabla:

La validez del instrumento, de acuerdo con Niño (2011), a través de la misma se logra demostrar que el medio empleado sirve para medir (p. 155). Por ende, los docentes especializados en la metodología de la investigación científica de la nuestra ilustre casa de estudio, son quienes se encargaron de reconocer la trascendencia del cuestionario y como los ítems que se registra en cada uno de ellos van a hacer posibles de poder demostrar la relación entre las variables de investigación.

La confiabilidad de los instrumentos. De acuerdo a lo establecido por Vara (2012), la prueba piloto se debe de seleccionar a un grupo de personas similar a los de la muestra final para probar el instrumento; y, recomienda que, cuando la muestra es menor a 30, entonces se debe de utilizar un mínimo de 2 a 5 personas para desarrollar la prueba (p. 293). Para este estudio se consideró necesaria la participación de 10 colaboradores para que asuman la responsabilidad de responder la prueba piloto.

Prueba piloto

(a) Prueba de confiabilidad:

Interpretación: se encuentra dentro del nivel alto de confiabilidad.

(b) Prueba de confiabilidad rendimiento laboral

Interpretación: Se encuentra dentro del nivel alto de confiabilidad.

2.5. Procedimiento

El procedimiento para obtener las respuestas de la muestra seleccionada es el siguiente:

- (a) Se procedió con las encuestas a los colaboradores del área.
- (b) Fijada la fecha y hora para la presentación y resolución de las encuestas, el investigador procedió a presentarse y dictar brevemente el contenido de la investigación científica, señalando sus problemas, objetivos e hipótesis del estudio.
- (c) Se anunció que los cuestionarios extendidos son totalmente anónimos, por ende, podrán marcar las alternativas que mejor les parezca sin temor a represarías.

- (d) Se les extendió los dos cuestionarios y se les brindó una hora para que resuelvan ambos instrumentos. Se les indicó que, quien lograra terminar antes del tiempo pactado, se encuentra libre de permanecer en su asiento o retirarse a seguir sus actividades y se le reitero el agradecimiento por su participación.
- (e) Con la recepción de los datos emanados de los cuestionarios, estos se registraron en una base de datos y posteriormente ser analizados de manera estadística.

2.6. Métodos de análisis de datos

De enfoque cuantitativo y descriptiva

2.7. Aspectos éticos

- (a) El presente estudio será expuesto al público universitario y general una vez se haya culminado y aprobado el Desarrollo del proyecto de tesis (art. 14).
- (b) Esta investigación no es un derivado total de otras investigaciones, es decir, no presenta plagios debido a que el contenido de la misma es original y autentica, las citas se han referenciado adecuadamente para que pueda ser revisado y sometido a crítica por el público interesado (art. 15).

Los derechos de autor, en este estudio se ha recabado resultados propios del ejercicio de la técnica e instrumentos utilizados para alcanzar sus fines, los datos expuestos que no han sido citados son expresiones propias del conocimiento propio que se ha materializado del mismo; es decir, se ha generado conocimiento científico un nuevo conocimiento científico (art. 16).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados del cuestionario

La estadística descriptiva es el conjunto de métodos estadísticos que se relacionan con el resumen y descripción de los datos como tablas, gráficas y el análisis de algunos cálculos.

De acuerdo a los datos recolectados a través de la práctica de la encuesta, se procederá a interpretar los resultados obtenidos a través del tratamiento de los datos por el programa SPSS, los cuales están vinculados a las dimensiones de la variable independiente y dependiente.

Tabla 11. Cuadro de estadística descriptiva de la variable *mobbing*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	19,4	19,4	19,4
	Regular	9	29,0	29,0	48,4
	Alto	15	51,6	51,6	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Variable 1, *Mobbing*, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación: El 51,6% de los encuestados han señalado al *mobbing* como alto, el 29% estima que es regular y el 19,4% dice que es bajo.

Se concluye que, existe una presencia alta de *mobbing*.

Tabla 12. Cuadro de estadística descriptiva de la variable *rendimiento laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	23,3	23,3	23,3
	Regular	12	40,0	40,0	63,3
	Alto	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Variable 2, Rendimiento laboral, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación: El 40% de los encuestados han señalado al rendimiento laboral como regular, el 36,7% estima que es alto y el 23,3% lo considera bajo.

Se concluye que, el rendimiento laboral es regular con tendencia a alto.

Tabla 13. Cuadro de estadística descriptiva de la dimensión 1 de la variable 1: Medidas organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	19,4	19,4	19,4
	Regular	10	32,3	32,3	51,6
	Alto	15	48,4	48,4	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Dimensión 1 de la variable 1, Medidas organizacionales, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación:

El 48,4% de participantes establecieron como alto las medidas organizacionales, el 32% menciona que son regulares y el 19,4% sostiene que son bajos.

Se concluye que, el rendimiento laboral es regular con tendencia a alto.

Tabla 14. Cuadro de estadística descriptiva de la dimensión 2 de la variable 1: Aislamiento social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	6	19,4	19,4	19,4
	Regular	15	51,6	51,6	71,0
	Alta	9	29,0	29,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Dimensión 2 de la variable 1, Aislamiento social, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación:

Los encuestados refieren en un 51,6% que regularmente se produce el aislamiento social, mientras que, el 29% menciona que es alto, el 19,4% indica que es bajo.

Se concluye que, regularmente con tendencia a alto se produce el aislamiento organizacional.

Tabla 15. Cuadro de estadística descriptiva de la dimensión 3 de la variable 1: Agresiones psicológicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	19,4	19,4	19,4
	Regular	10	32,3	32,3	51,6
	Alto	15	48,4	48,4	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Dimensión 3 de la variable 1, Agresiones psicológicas, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación: Los encuestados sostienen en un 48,4% como alto las agresiones psicológicas, el 32,3% refiere que se produce regularmente y el 19,4% indica que son bajos.

Se concluye que, las agresiones psicológicas se producen de manera alta.

Tabla 16. Tabla de contingencia de las variables mobbing y rendimiento laboral

			Rendimiento laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Mobbing	Bajo	Recuento	5	1	0	6
		% del total	16,7%	3,3%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	2	7	0	9
		% del total	6,7%	23,3%	0,0%	30,0%
	Alto	Recuento	0	4	11	15
		% del total	0,0%	13,3%	36,7%	50,0%
Total	Recuento	7	12	11	30	
	% del total	23,3%	40,0%	36,7%	100,0%	

Nota: Tabla de contingencia del mobbing y el rendimiento laboral, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación: La tabla 16 expone que el rendimiento laboral es alto en un 36,7%, regular en 40% y 23,3% señala que es bajo; en relación con el mobbing se establece que es alto en un 50%, regular en 30% y bajo en 20%.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el mobbing y la comunicación laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

Tabla 17. *Tabla de contingencia de la variable mobbing y la dimensión comunicación laboral*

		Comunicación laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Mobbing	Bajo	Recuento	3	3	0	6
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	2	4	3	9
		% del total	6,7%	13,3%	10,0%	30,0%
	Alto	Recuento	0	4	11	15
		% del total	0,0%	13,3%	36,7%	50,0%
Total	Recuento	5	11	14	30	
	% del total	16,7%	36,7%	46,7%	100,0%	

Nota: Tabla de contingencia del mobbing y la comunicación laboral, tomado de los resultados del SPSS

25.

Interpretación: La tabla 17 señala que la comunicación laboral es alta por un 46,7%, regular por 36,7% y baja por el 16,7%; en su relación con el mobbing, es alto en un 50%, regular en un 30% y bajo en un 20%.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el mobbing y la actividad laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

Tabla 18. *Tabla de contingencia de la variable mobbing y la dimensión actividad laboral*

		Actividad laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Mobbing	Bajo	Recuento	3	3	0	6
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	4	4	1	9
		% del total	13,3%	13,3%	3,3%	30,0%
	Alto	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0,0%	10,0%	40,0%	50,0%
Total	Recuento	7	10	13	30	
	% del total	23,3%	33,3%	43,3%	100,0%	

Nota: Tabla de contingencia del mobbing y la actividad laboral, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación: La tabla 18 señala que la actividad laboral es alta por un 43,3%, regular por 33,3% y baja por el 23,3%; en su relación con el mobbing, es alto en un 50%, regular en un 30% y bajo en un 20%.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el mobbing y la eficiencia organizacional en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

Tabla 19. *Tabla de contingencia de la variable mobbing y la dimensión eficacia organizacional*

		Eficacia organizacional			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Mobbing	Bajo	Recuento	3	3	0	6
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	1	7	1	9
		% del total	3,3%	23,3%	3,3%	30,0%
	Alto	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0,0%	10,0%	40,0%	50,0%
Total	Recuento	4	13	13	30	
	% del total	13,3%	43,3%	43,3%	100,0%	

Nota: Tabla de contingencia del mobbing y la eficacia organizacional, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación: La tabla 19 señala que la eficacia organizacional es alta por un 43,3%, regular por 43,3% y baja por el 13,3%; en su relación con el mobbing, es alto en un 50%, regular en un 30% y bajo en un 20%.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

H1: Existe relación significativa entre el mobbing y el rendimiento laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

H0: No existe relación significativa entre el mobbing y el rendimiento laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

Tabla 21. *Coefficiente de correlación Rho de Spearman de las variables Mobbing y Rendimiento laboral*

			Mobbing	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	,911**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,911**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota: Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables Mobbing y Rendimiento laboral, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en el cuadro estadístico, indica la existencia de una relación de 0,911 entre las variables. El grado de correlación indica que es positiva y tiene un nivel de relación perfecta.

La significancia $p= 0,000$ muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa.

Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación significativa entre el mobbing y el rendimiento laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación significativa entre el mobbing y la comunicación laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

H0: No existe relación significativa entre el mobbing y la comunicación laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

Tabla 22. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el mobbing y la comunicación laboral

			Mobbing	Comunicación laboral
Rho de Spearman	Mobbing	Coeficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Comunicación laboral	Coeficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota: Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el mobbing y la comunicación laboral, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en el cuadro estadístico, indica la existencia de una relación de 0,620 entre las variables. El grado de correlación indica que es positiva y tiene un nivel de relación alta.

La significancia $p = 0,000$ muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa.

Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación significativa entre el mobbing y la comunicación laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación significativa entre el mobbing y la actividad laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

H0: No existe relación significativa entre el mobbing y la actividad laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

Tabla 23. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el mobbing y la actividad laboral

			Mobbing	Actividad laboral
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Actividad laboral	Coefficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota: Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el mobbing y la comunicación laboral, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en el cuadro estadístico, indica la existencia de una relación de 0,833 entre las variables. El grado de correlación es positiva y tiene un nivel de relación excelente.

La significancia $p = 0,000$ muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa.

Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación significativa entre el mobbing y la actividad laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

Hipótesis específica 3:

H1: Existe relación significativa entre el mobbing y la eficiencia organizacional en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

H0: No existe relación significativa entre el mobbing y la eficiencia organizacional en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

Tabla 24. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el mobbing y la eficacia laboral

			Mobbing	Eficacia laboral
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Eficacia laboral	Eficacia laboral	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota: Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el mobbing y la eficacia laboral, tomado de los resultados del SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en el cuadro estadístico, indica la existencia de una relación de 0,705 entre las variables. El grado de correlación es positiva y tiene un nivel de relación alta.

La significancia $p = 0,000$ muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa.

Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación significativa entre el mobbing y la eficiencia organizacional en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, Callao, 2019.

IV. DISCUSIÓN

Se logró probar la hipótesis alternativa, en la tabla 16 de la investigación se expone que el rendimiento laboral se relaciona con el *mobbing* en un nivel alto en un 36,7% y el nivel regular es equivalente al 13,3%; esto demuestra que los encuestados han sufrido y presenciado el *mobbing* dentro de la Oficina de Soporte Administrativo Intendencia Aduana Martina del Callao de la SUNAT, estas cifras son superiores a las que Meseguer de Pedro (2017) presentó en su investigación, en consecuencia, se afirma que el acoso laboral sí afecta el rendimiento laboral de los colaboradores.

Las consecuencias del *mobbing* dentro del entorno laboral trasciende en la vida de la víctima, puesto que se quebranta las relaciones de compañerismo dentro del entorno laboral y se extiende en el marco familiar, social y los demás en donde el sujeto que sufre la agresión tiene la necesidad de interactuar con los demás, esta situación de hecho guarda relación con lo expuesto por Orozco (2014) en nuestra base teórica, pues el *mobbing* quebranta las relaciones organizacionales y sociales del víctima (p. 13).

Sin embargo, se confirma que las personas no realizan las denuncias debido a que no cuentan con el apoyo de los superiores y por el temor fundado de perder el empleo, Morales (2018) amplía este panorama cuando indica que, el acosador dentro del entorno laboral llega a ser en un 66,6% de las veces el jefe inmediato –el director de escuela-, en un 28,3% los compañeros de trabajo y en un 8,3% lo son los altos jefes –Superintendentes de escuelas- (p. 200); Pita (2016) indicó que, el acoso laboral se da por parte de los jefes directos o los supervisores laborales, afectándose la satisfacción del empleado dentro del entorno debido a que no se encuentra cómodo con la metodología de supervisiones que se realizan los superiores en su contra (pp. 61 -62). Estas cifras son semejantes a los resultados expuestos en la tabla 13, referente a las medidas organizacionales, en donde se sostiene que las medidas son tomadas en un nivel alto equivalente al 48,4% y regular en 32,3%; en donde los indicadores de la dimensión están vinculadas a acciones hechas por los superiores jerárquicos, tales como las tácticas de desestabilización, la designación de trabajos excesivos, el no designar trabajo o que estos no representen ninguna utilidad; y, con relación a los superiores y compañeros de trabajo, se identificó en la tabla 14, en donde el aislamiento social se produce en un nivel regular al 51,6% y alto 29%, en la tabla 15 se expone los niveles de agresiones psicológicas en donde los encuestados sostienen que es alto en un 48,4% y regular en 32,3%; en razón a los resultados, se aprecia que se

está desarrollando un escenario laboral poco favorable para garantizar el rendimiento del colaborador, ya que, los encuestados sostienen que las agresiones son producidas de forma jerárquica y horizontal, razón suficiente para acreditar la correlación positiva de relación perfecta que se presenta en la investigación.

El hallazgo presentados **guarda relación** a los obtenidos puesto que, a través de la misma se logra motivar apropiadamente a los colaboradores; es como refirió Giraldo (2017) en la tesis “Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016”, cuando concluye que, los trabajadores rinden laboralmente debido a que se encuentran constantemente motivados a raíz de la recompensa económica (p. 63).

Los resultados expuestos en la tabla 17 acreditan que se encuentra en un nivel alto por un 36,7% y regular por un 13,3%; debido a que el mobbing principalmente se ejerce a través de acciones verbales que quebrantan la seguridad de la persona e inspira a los demás agentes presenciales a actuar de tal forma en contra de la víctima para que éste pierda el valor correcto que debe tener sobre sí mismo por ello, la investigación presenta una correlación positiva fuerte de relación moderada, debido a que los encuestados reconocen que existe una presencia significativa en las agresiones verbales revestidas en correcciones, las cuales están destinadas a desmotivar al colaborador.

El hallazgo presentados **guarda relación** con el trabajo de Morales (2018) cuando concluye que, la actividad laboral disminuye cuando los profesores se encuentran expuestos a climas organizacionales que se encuentran severamente afectados por el mobbing (p. 200). Meseguer de Pedro (2017) concluyó que, el acoso laboral afecta la actividad laboral en la empresa hortofrutícola (p. 315). Pita (2016) señaló que, el acoso laboral afecta en el desarrollo de las actividades de la víctima, es por ello que, el agredido omite participar activamente en su trabajo debido a que su entorno desmerece su opinión (p. 61).

En la tabla 18 indica que el mobbing trasciende en la actividad laboral en un nivel alto por el 40%, esto significa que el ambiente laboral que se encuentra inmerso en el acoso, está expuesto a que los colaboradores bajen su ritmo de productividad debido a la insatisfacción que están sufriendo, debido a que a diario afrontan problemas que los acongoja y no son capaces de enfrentarlos y/o superarlos, por el contrario, los aceptan y conviven con ellos sin prestar atención a los males que están sufriendo en la actualidad y su agravante con la trascendencia del tiempo. Debido a esto, se justifica la correlación

positiva de nivel excelente, ya que los empleados han aprendido a convivir con el acoso laboral debido a que tienen el temor fundado de perder sus empleos.

El hallazgo presentado **guarda relación** con el trabajo de Morales (2018) acredita en su investigación que el mobbing sí afecta la eficiencia organizacional debido a que los docentes encuestados refieren que presentan malestares corporales y psicológicos, esto ocasiona que puedan cumplir con eficacia sus funciones dentro del entorno de trabajo (p. 201). Pita (2016) concluyó que, la víctima de acoso laboral de parte de su superior jerárquico se encuentra reacia a recibir retroalimentación para mejorar su trabajo, debido a que el vínculo laboral se ha quebrantado por las malas acciones del jefe, esto genera que el colaborador continúe afectando sus resultados de producción (p. 61). Teneda (2016) afirma que los trabajadores que laboran en climas laborales afectados por el mobbing se sienten insatisfechos y esto perjudica la efectividad de sus labores, afectando severamente los objetivos organizacionales (p. 67).

Los resultados que descansan en la tabla 19 indican que el mobbing trasciende en la eficacia organizacional en un nivel alto equivalente al 40% y de forma regular en un 23,3%. Por consiguiente, se ha demostrado que el acoso laboral perjudica los procedimientos laborales que el colaborador desarrolla en su entorno de trabajo, haciéndolo más vulnerable debido a los problemas que va presentando en su ser; puesto que, el mobbing representa un riesgo significativo en la persona ya que es capaz de cambiar sus funciones laborales y extra-laborales.

Por consiguiente, un ambiente en donde se practica y se mantiene estas conductas de acoso, será un entorno en donde los colaboradores se encuentran constantemente insatisfechos debido a que se encuentran afectados significativamente, esto se traduce al incumplimiento de los objetivos organizacionales previamente trazados. El sometimiento del colaborador a controles, provoca que este sujeto se estrese más, puesto que, se siente que no se encuentra en condiciones para poder responder adecuadamente ante la persona que fiscaliza sus acciones. Es por ello que, se sostiene la correlación positiva de relación alta que existe entre la variable y la dimensión estudiada.

V. CONCLUSIONES

1. Debido a los resultados obtenidos en la encuesta, se advierte que existe indicios de mobbing en el entorno donde se ha realizado la investigación; puesto que, como se ha analizado, el acoso laboral trasciende a las relaciones laborales; esto significa que, el sujeto que padece el malestar constantemente y no puede separar su conducta emocional de los entornos en los cuales se desarrolla.
2. Debido a que la comunicación se está utilizando para desincentivar a los colaboradores, estos, se encuentran renuentes a tratar con los demás compañeros de trabajo y su superior jerárquico, perjudicando los intereses de la Institución; puesto que, no se logra comprender los objetivos y los colaboradores se encuentran muy perjudicados para poderlos alcanzar.
3. Debido al clima insatisfactorio que se viene produciendo dentro del entorno de estudio, se ha deducido que el mobbing afecta a la actividad laboral de los colaboradores; puesto que, ellos aprecian cómo constantemente se viene infringiendo la debida valoración de su trabajo por parte de sus compañeros y superiores.
4. La trascendencia del acoso laboral es considerable y no debe ser ajeno a ningún trabajador –indistintamente si trabaja dentro del sector público o privado-, debido a que el malestar ocasionado en los talentos llega a extremos de perjudicar el debido ritmo de vida laboral de las personas; puesto que, las víctimas del mobbing van desvaneciendo su presencia competitiva para el trabajo, realizándolo cada vez de forma más ineficiente.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al personal de la Oficina de Soporte Administrativo Intendencia Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, establecer comunicaciones formales destinadas a motivar y realizar críticas constructivas a favor del desarrollo de actividades del colaborador y su rendimiento; de esta manera, se podrá restablecer el respeto para la existencia de relaciones laborales sanas que permitan armonizar el clima laboral generando satisfacción en los participantes.
2. Se recomienda personal de la Oficina de Soporte Administrativo Intendencia Aduana Marítima del Callao de la SUNAT, tomar acciones sancionadoras a nivel administrativo en contra de las personas que cometen mobbing en contra de los demás empleados pertenecientes a la institución, de esta manera se logrará impulsar la actividad laboral de los colaboradores debido a que sí son víctimas del acoso laboral, podrán denunciar a su agresor para que este sea procesado y no interrumpa la debida productividad.
3. Se recomienda al personal de SUNAT, desarrollar acciones de control a nivel vertical y horizontal sobre las actividades realizadas por los colaboradores para fortalecer el ánimo de crítica constructiva y establecer comunicaciones amenas que permitan alcanzar la eficacia organizacional.

REFERENCIAS

- Azurdiá, D. (2014). *Mobbing y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores*. (Informe final de investigación, Universidad de San Carlos de Guatemala). (Acceso 15 de mayo de 2019).
- Bautista, M. (2009). *Manual de metodología de Investigación*. (3 ed.). Venezuela: TALITIP S.R.L.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Colombia. Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior, ICFES.
- Carvajal, V. (2016). *¿Qué es la actividad laboral?* Recuperado de <https://prezi.com/fox-0mhwohg/que-es-actividad-laboral/>
- Casahuillca, R. (2016). *Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca – 2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú). (Acceso 13 de mayo de 2019).
- Cenithy, D. (2006). *Manual metodológico para el investigador científico*. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Chamorro, L. (2017). *La comunicación empresarial frente al rendimiento laboral de los colaboradores del Grupo Vega del área almacén, Lima, 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso 25 de mayo de 2019).
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. (10 ed.). España: McGraw-Hill.
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGraw-Hill.
- Domínguez, S., Sánchez, E., Sánchez, G. (2009). *Guía para elaborar una tesis*. México: McGraw-Hill Educación.
- Estrada, A. (2018). *Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L.* (Trabajo de suficiencia profesional de licenciatura, Universidad de Piura). (Acceso 25 de mayo de 2019).
- Falconi, C. (2018). *El acoso laboral y desempeño del trabajador en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ayacucho – 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 23 de mayo de 2019).

- Garza, E. (S/f). *Hacia un concepto ampliado de trabajo*. Recuperado de <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/congresos/Hacia%20un%20concepto%20ampliado%20de%20trabajo.pdf>
- Gil, C. y Vigil, A. (2013). *Escalas breves sobre Mobbing (MOBB-10 y CONSE-10): Estructuras factoriales y primera aproximación al estudio de su fiabilidad y validez*. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32 (1), pp. 83-94.
- Giraldo, F. (2017). *Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso 15 de mayo de 2019).
- Gonzales, R. (2017). *Mobbing y clima laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo – 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso 23 de mayo de 2019).
- Gonzales, J. y Rodríguez, M. (2015). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado*. España: Editorial EOS.
- Hidrugo, J. y Pucce, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel*. (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán). (Acceso el 20 de mayo de 2019).
- Manzano, E. y López, E. (2016). *Relación del sobrepeso y obesidad con el rendimiento laboral en trabajadores de una empresa metalmecánica en México*. *Revista Colombiana de Salud ocupacional*, 6 (4), pp. 103-108
- Meseguer de Pedro, M. (2017). *El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola*. (Tesis doctoral, Universidad de Murcia). (Acceso 19 de mayo de 2019).
- Meza, A. y Linares, S. (2018). *Mobbing laboral y calidad de vida en enfermeras del servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima – Perú. 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener). (Acceso 23 de mayo de 2019).
- Morales, J. (2018). *Acoso psicológico laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral. Aplicación a los maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico*. (Tesis doctoral, Universidad de León). (Acceso 23 de mayo de 2019).
- Morales, M. (2016). *Aproximación al acoso laboral desde la legislación comparada*. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, XLIX (147), pp. 71-98.

- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2 ed.). México: Pearson Educación.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Colombia: Ediciones de la U.
- Oceguera, A., Aldrete, G. y Ruíz, A. (2009). *Estudio comparado de la legislación del mobbing en Latinoamérica*. Revista Acta Republicana: Política y Sociedad, 8 (8), pp. 83-94.
- Pita, M. (2016). *Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral, satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia*. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia). (Acceso 2 de mayo de 2019).
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8 ed.). México: Pearson Educación.
- Teneda, M. (2016). *El mobbing laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la COACV "La Merced LTDA." Matriz Ambato*. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato). (Acceso el 20 de mayo de 2019).
- Yaguana, N. (2016). *El acoso laboral o mobbing en la legislación penal ecuatoriana reformas al Código Orgánico Integral Penal*. (Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional de Loja). (Acceso 1 de mayo de 2019).
- Valverde, Y. (2017). *El mobbing laboral y la seguridad jurídica*. (Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes). (Acceso 1 de junio de 2019).
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa: desde la idea inicial hasta la sustentación*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

ANEXO 1

Prueba de normalidad

Estadística inferencial

En este extremo se evidenciará el grado de correlación que tienen las variables entre sí y con las demás dimensiones

Prueba de normalidad

De acuerdo con los resultados estadísticos alcanzados, se podrá aceptar o rechazar la hipótesis nula de acuerdo a los datos que provienen de una distribución normal.

De acuerdo a la muestra que es materia de la presente investigación, se ha optado por utilizar el test de Shapiro-Wilk debido a que la misma no supera la cantidad de 50 personas; y, siendo la muestra una de 30, por lo tanto, es idóneo la aplicación del mismo.

H0: Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal.

En donde el nivel de significancia: 0.05

Estadístico de prueba: Sig. < 0.05, donde se rechaza la H0

Sig. > 0.05, donde se acepta la H0

Tabla 1. Coeficiente de correlación de las variables y las dimensiones de la variable 2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Mobbing	,951	30	,046
Rendimiento laboral	,933	30	,048
Comunicación laboral	,913	30	,018
Actividad laboral	,941	30	,047
Eficacia organizacional	,917	30	,023

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Tabla de coeficiente de correlación de variables y de las dimensiones de la variable 2, tomado de los resultados del SPSS 25.

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk ha emitido los resultados con valores que se encuentran por debajo de 0.05; en consecuencia, se rechaza la H0 y se considera que los datos no provienen de una distribución normal.

Por lo tanto, la prueba de hipótesis para el *Mobbing* y el Rendimiento laboral se tratarán de acuerdo al test de correlación Rho de Spearman.

ANEXO 2

Matriz de consistencia del mobbing y rendimiento laboral en la Oficina de Soporte Administrativo Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación que existe entre mobbing y el rendimiento laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019?	Determinar la relación que existe entre el mobbing y el rendimiento laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019.	Existe relación entre el mobbing y el rendimiento laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019.	Variable 1: Independiente: Mobbing	Medidas organizacionales	Tácticas de desestabilización. Designar trabajos excesivos. No designar trabajo. Designar a trabajos sin valor o utilidad.	Enfoque: Cuantitativo. Tipo de estudio: Aplicada. Diseño
				Aislamiento social	Restricción en la comunicación. Traslado a un puesto asilado. División Confrontacional entre compañeros.	No experimental / Descriptivo/ correlacional/ Transversal Población y muestra:

Agresiones psicológicas Críticas negativas mortificadoras.
 Inadecuada valoración del trabajo.
 Menoscabo profesional.

30 personas.

Técnica:
Encuesta

Instrumento:
Cuestionario.

PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS			
Problema específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre el mobbing y la comunicación laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana	Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre el mobbing y la comunicación laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana	Hipótesis específica 1: Existe relación entre el mobbing y la comunicación laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana	Variable 2: Dependiente Rendimiento laboral	Comunicación laboral	Motivación laboral
				Actividad laboral	Responsabilidad laboral. Satisfacción laboral. Productividad del empleado.

Marítima del Callao, 2019?	Marítima del Callao, 2019	Marítima del Callao, 2019.	Eficacia organizacional	Objetivos organizacionales. Control del desempeño
Problema específico 2: ¿Cuál es la relación que existe entre el mobbing y la actividad laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019?	Problema específico 2: Determinar la relación que existe entre el mobbing y la actividad laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019.	Hipótesis específica 2: Existe relación entre el mobbing y la actividad laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019.		
	Problema específico 3:	Hipótesis específica 3:		

Problema específico 3: Determinar la relación que existe entre el mobbing y la eficiencia organizacional en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019. ¿Cuál es la relación que existe entre el mobbing y la eficiencia organizacional en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019? Existe una relación significativa entre el mobbing y la eficiencia organizacional en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019.

ANEXO 3

Solicitud de validación de instrumento

Lima, octubre de 2019

Estimado Sr.:

A vuestra ilustre persona le extiendo mi más grato saludo y reconocimiento, y a su vez, teniendo en cuenta su amplia trayectoria académica, le solicito muy respetuosamente la validación del instrumento de obtención de datos que el recurrente utilizará en la investigación titulada: “Mobbing y rendimiento laboral en la Oficina de soporte Administrativo Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019”. Para que acceda a mi pedido académico, se le está adjuntando los siguientes documentos:

- (a) Matriz de consistencia (Anexo 1).
- (b) Instrumento de obtención de datos: cuestionarios (Anexo 3 y 4).
- (c) Matriz de validación de instrumento de obtención de datos (Anexo 5 y 6).

Es necesario informarle que, deberá de evaluar cada uno de los ítems que forman parte del instrumento de medición e indicar si el mismo es adecuado o no, de no serlo, me sujeto a vuestras observaciones para mejorar el contenido del mismo.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,
Atentamente,



Javier Paulo César Guerrero Gudiel

DNI: 42957181

ANEXO 4

CUESTIONARIO SOBRE EL MOBBING

Estimado (a) colaborador (a):

Este cuestionario tiene por objetivo recabar información sobre la relación que existe entre el mobbing y la eficacia laboral en la Oficina de Soporte Administrativo Intendencia de Aduana Marítima del Callao, entidad donde usted labora. Por favor, lea detenidamente y responda con sinceridad cada ítem. Esta encuesta es totalmente anónima, por ende, sírvase usted a contestar todas las preguntas dentro de un marco de confiabilidad. Es importante recordarle que, no hay respuesta buenas ni malas; y, usted debe de marcar con un aspa (x) solo una alternativa por cada proposición. Cada enunciado tiene cinco (5) opciones para responder de acuerdo a su punto de vista y criterio que describa mejor la situación actual, los valores asignados a las opciones son:

Opciones	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valores	1	2	3	4	5

N.º	Mobbing	Valoración				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Dimensión: Medidas organizacionales						
Indicador: táctica de desestabilización						
01	Ha sido usted removido de su puesto injustificadamente.					
02	Usted ha apreciado la remoción injustificada de otro(s) compañero(s).					
03	Usted ha sido testigo de renuncia(s) por remoción injustificada.					
04	Su rendimiento se ha visto disminuido debido al clima laboral					
Indicador: designar trabajos excesivos						

05	Ha sido expuesto a labores que sobrepasan sus conocimientos y/o capacidad con el fin de desacreditarlo					
06	Se le ha asignado actividades excesivas					
Indicador: no designar trabajos						
07	No se le ha asignado labores debido a que no se le considera capaz de afrontarlas					
08	Sus compañeros cuestionan su capacidad laboral					
Indicador: designar trabajos sin valor						
09	Se le asigna deberes que se encuentran por debajo de su competencia y/o función					
10	Se le ha obligado a realizar actividades monótonas no trascendentales					
Dimensión: Aislamiento social						
Indicador: restricción en la comunicación						
11	Sus compañeros no le prestan atención haciéndolo sentir como un inútil					
12	Cuando opina es interrumpido y no se le presta atención					
Indicador: traslado a un puesto aislado						
13	Su superior le ordena a que desempeñe actividades fuera del ambiente que le corresponde					
14	Sus compañeros se alejan de su persona de manera intencional					
Indicador: división confrontacional entre compañeros						
15	Usted siente un trato hostil de parte de sus compañeros					
16	Su superior lo compara con otro(s) colaborador(es) para generar conflictos					
Dimensión: Agresiones psicológicas						
Indicador: críticas negativas						

17	Siente que se le da un trato despectivamente diferente					
18	Considera usted que se exageran sus fallos y errores					
Indicador: inadecuada valoración del trabajo						
19	Usted considera que se infravalora su trabajo					
20	Usted cree que no se valoran sus iniciativas					
Indicador: menoscabo profesional						
21	Se le ha cuestionado en sus opiniones					
22	Se le contradice en sus decisiones					

Gracias por su participación.

ANEXO 5

CUESTIONARIO SOBRE EL RENDIMIENTO LABORAL

Estimado (a) colaborador (a):

Este cuestionario tiene por objetivo recabar información sobre la relación que existe entre el mobbing y la eficacia laboral en la Oficina de Soporte Administrativo Intendencia de Aduana Marítima del Callao, entidad donde usted labora. Por favor, lea detenidamente y responda con sinceridad cada ítem. Esta encuesta es totalmente anónima, por ende, sírvase usted a contestar todas las preguntas dentro de un marco de confiabilidad. Es importante recordarle que, no hay respuestas buenas ni malas; y, usted debe de marcar con un aspa (x) solo una alternativa por cada proposición. Cada enunciado tiene cinco (5) opciones para responder de acuerdo a su punto de vista y criterio que describa mejor la situación actual, los valores asignados a las opciones son:

Opciones	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valores	1	2	3	4	5

N.º	Rendimiento laboral	Valoración				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Dimensión: Comunicación laboral						
Indicador: motivación laboral						
01	Considera usted que la comunicación dentro de la empresa es la adecuada					
02	Cree usted que existe una comunicación horizontal en la organización					
03	Considera usted que cumple adecuadamente sus actividades					
04	Cree usted que sí se lo propone puede lograr ser el mejor en su área					
Dimensión: Actividad laboral						
Indicador: responsabilidad laboral						

04	Considera usted que puede cumplir sus labores en el plazo asignado					
05	Considera usted que su rendimiento ha sido excelente durante el último semestre					
06	En lo concerniente a los últimos dos meses de trabajo, su jornada laboral se ha visto interrumpida por males provocados por el estrés laboral					
Indicador: satisfacción laboral						
07	Considera usted que el ambiente laboral es agradable y armonioso					
08	Considera usted que los colaboradores se tratan con el respeto que se merecen					
09	Considera usted que su rendimiento está condicional a su entorno laboral					
Indicador: productividad laboral						
10	Considera usted que es capaz de cumplir la función que desempeña					
11	Considera usted que es capaz de reemplazar la función de su compañero					
12	Cree usted que debe ser ascendido					
Dimensión: Eficacia organizacional						
Indicador: objetivos organizacionales						
13	Se le informa oportunamente sobre los avances que representa su labor					
14	Puede resolver la carga laboral asignada					
Indicador: control del desempeño						
15	El superior inmediato le brinda indicaciones antes de que desarrolle una nueva actividad					
16	El superior inmediato le corrige durante el desarrollo de la actividad					
17	El superior inmediato le informa sobre el resultado de su actividad					

ANEXO 6

Matriz de validación del instrumento de obtención de datos de la variable mobbing

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Mobbing y rendimiento laboral en la Oficina de soporte Administrativo Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019”

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Javier Paulo César Guerrero Gudiel

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	Sí cumple	No cumple	Observaciones / sugerencias
Variable independiente: Mobbing	Medidas organizacionales	Táctica de desestabilización	1. Ha sido usted removido de su puesto injustificadamente.	N: Nunca			
			2. Usted ha apreciado la remoción injustificada de otro(s) compañero(s).	CN: Casi Nunca			
			3. Usted ha sido testigo de renuncia(s) por remoción injustificada.	AV: A veces			
			4. Su rendimiento se ha visto disminuido debido al clima laboral				

Aislamiento social	Designar trabajos excesivos	5. Ha sido expuesto a labores que sobrepasan sus conocimientos y/o capacidad con el fin de desacreditarlo	CS: Casi Siempre
		6. Se le ha asignado actividades excesivas	
	No designar trabajos	7. No se le ha asignado labores debido a que no se le considera capaz de afrontarlas	S: Siempre
		8. Sus compañeros cuestionan su capacidad laboral	
		9. Se le asigna deberes que se encuentran por debajo de su competencia y/o función	
	Designar trabajos sin valor	10. Se le ha obligado a realizar actividades monótonas no trascendentales	
		11. Sus compañeros no le prestan atención haciéndolo sentir como un inútil	
		12. Cuando opina es interrumpido y no se le presta atención	
		13. Su superior le ordena a que desempeñe actividades fuera del ambiente que le corresponde	
		14. Sus compañeros se alejan de su persona de manera intencional	
	15. Usted siente un trato hostil de parte de sus compañeros		

	División confrontacional entre compañeros	16. Su superior lo compara con otro(s) colaborador(es) para generar conflictos	
Agresiones psicológicas	Críticas negativas	17. Siente que se le da un trato despectivamente diferente	
		18. Considera usted que se exageran sus fallos y errores	
	Inadecuada valoración del trabajo	19. Usted considera que se infravalora su trabajo	
		20. Usted cree que no se valoran sus iniciativas	
Menoscabo profesional	21. Se le ha cuestionado en sus opiniones		
	22. Se le contradice en sus decisiones		

Firma del experto:

Fecha:

.....

___ / ___ / 2019

ANEXO 7

Matriz de validación del instrumento de obtención de datos de la variable rendimiento laboral

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Mobbing y rendimiento laboral en la Oficina de soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2019”

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Javier Paulo César Guerrero Gudiel

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	Sí cumple	No cumple	Observaciones / sugerencias
Variable dependiente: Rendimiento laboral	Comunicación laboral	Motivación laboral	1. Considera usted que la comunicación dentro de la empresa es la adecuada	N: Nunca			
			2. Cree usted que existe una comunicación horizontal en la organización	CN:			
			3. Considera usted que cumple adecuadamente sus actividades	Casi Nunca			
			4. Cree usted que sí se lo propone puede lograr ser el mejor en su área	AV: A veces			

Actividad laboral	Responsabilidad laboral	5. Considera usted que puede cumplir sus labores en el plazo asignado	CS:	
		6. Considera usted que su rendimiento ha sido excelente durante el último semestre	Casi Siempre	
		7. En lo concerniente a los últimos dos meses de trabajo, su jornada laboral se ha visto interrumpida por males provocados por el estrés laboral	S: Siempre	
	Satisfacción laboral	8. Considera usted que el ambiente laboral es agradable y armonioso		
		9. Considera usted que los colaboradores se tratan con el respeto que se merecen		
		10. Considera usted que su rendimiento está condicional a su entorno laboral		
	Productividad laboral	11. Considera usted que es capaz de cumplir la función que desempeña		
		12. Considera usted que es capaz de reemplazar la función de su compañero		
		13. Cree usted que debe ser ascendido		
	Eficacia organizacional	Objetivos organizacionales	14. Se le informa oportunamente sobre los avances que representa su labor	
15. Puede resolver la carga laboral asignada				

**Control
desempeño**

del

16. El superior inmediato le brinda indicaciones antes de que desarrolle una nueva actividad

17. El superior inmediato le corrige durante el desarrollo de la actividad

18. El superior inmediato le informa sobre el resultado de su actividad

Firma del experto:

Fecha:

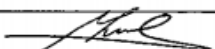
.....

___ / ___ / 2019

ANEXO 8; Validación de juicio de expertos

Experto N.º 1: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: Mobbing y Rendimiento Laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao Sunat, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Guerrero Gudiel, Javier Paulo César							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka							
		ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
MOBBING	MEDIDAS ORGANIZACIONALES	TACTICA DE DESESTABILIZACION	Ha sido usted removido de su puesto injustificadamente.	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	X		
			Usted ha apreciado la remoción injustificada de otro(s) compañero(s).		X		
			Usted ha sido testigo de renuncia(s) por remoción injustificada.		X		
			Su rendimiento se ha visto disminuido debido al clima laboral		X		
		DESIGNAR TRABAJOS EXCESIVOS	Ha sido expuesto a labores que sobrepasan su conocimientos y/o capacidad con el fin de desacreditarlo		X		
			Se le ha asignado actividades excesivas		X		
	NO DESIGNAR TRABAJOS	No se le ha asignado labores debido a que no se le considera capaz de afrontarlas	X				
		Sus compañeros cuestionan su capacidad laboral	X				
	DESIGNAR TRABAJOS SIN VALOR	Se le asigna deberes que se encuentran por debajo de su competencia y/o función	X				
		Se le ha obligado a realizar actividades monótonas no trascendentales	X				
	AISLAMIENTO SOCIAL	RESTRICCIÓN EN LA COMUNICACION	Sus compañeros no le prestan atención haciéndolo sentir como un inútil		X		
			Cuando opina es interrumpido y no se le presta atención		X		
		TRASLADO A UN PUESTO AISLADO	Su superior le ordena a que desempeñe actividades fuera del ambiente que le corresponde		X		
			Sus compañeros se alejan de su persona de manera intencional		X		
	DIVISION CONFRONTACIONAL ENTRE COMPAÑEROS	Usted siente un trato hostil de parte de sus compañeros	X				
		Su superior lo compara con otro(s) colaborador(es) para generar conflictos	X				
	AGRESIONES PSICOLOGICAS	CRITICAS NEGATIVAS	Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios		X		
			Siente que se le da un trato despectivamente diferente		X		
		INADECUADA VALORACION DEL TRABAJO	Considera usted que se exageran sus fallos y errores		X		
			Usted considera que se infravalora su trabajo		X		
MENCOSABO PROFESIONAL		Usted cree que no se valoran sus iniciativas	X				
		Se le ha cuestionado en sus opiniones	X				
		Se le contradice en sus decisiones	X				
FECHA:	FIRMA DEL EXPERTO:						

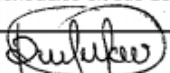
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mobbing y Rendimiento Laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao Sunat, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Guerrero Gudiel, Javier Paulo César							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Luna Gamara Magaly Ericka							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
RENDIMIENTO LABORAL	COMUNICACIÓN LABORAL	MOTIVACION LABORAL	Considera usted que la comunicación dentro de la empresa es la adecuada	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	x		
			Cree usted que existe una comunicación horizontal en la organización		x		
			Considera usted que cumple adecuadamente sus actividades		x		
			Cree usted que si se lo propone puede lograr ser el mejor en su área		✓		
	ACTIVIDAD LABORAL	RESPONSABILIDAD LABORAL	Considera usted que puede cumplir sus labores en el plazo asignado		x		
			Considera usted que su rendimiento ha sido excelente durante el último semestre		x		
			En lo concerniente a los últimos dos meses de trabajo, su jornada laboral se ha visto interrumpida por males provocados por el estrés laboral		x		
		SATISFACCION LABORAL	Considera usted que el ambiente laboral es agradable y armonioso		x		
			Considera usted que los colaboradores se tratan con el respeto que se merecen		x		
			Considera usted que su rendimiento está condicional a su entorno laboral		x		
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Considera usted que es capaz de cumplir la función que desempeña	x				
		Considera usted que es capaz de reemplazar la función de su compañero	x				
		Cree usted que debe ser ascendido	x				
	EFICACIA ORGANIZACIONAL	OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	Se le informa oportunamente sobre los avances que representa su labor		x		
			Puede resolver la carga laboral asignada		x		
CONTROL DE DESEMPEÑO		El superior inmediato le brinda indicaciones antes de que desarrolle una nueva actividad	x				
		El superior inmediato le corrige durante el desarrollo de la actividad	x				
		El superior inmediato le informa sobre el resultado de su actividad	x				
FECHA:	FIRMA DEL EXPERTO:				[REDACTED]		
	[Firma]						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Experto N.º 2: Dr. Raúl Dueñas Lujan

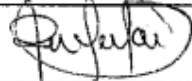
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: Mobbing y Rendimiento Laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao Sunat, 2019									
Apellidos y nombres del investigador: Guerrero Gudiel, Javier Paulo César									
Apellidos y nombres del experto: <u>DR. DUEÑAS LUJAN PAUL.</u>									
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
MOBBING	MEDIDAS ORGANIZACIONALES	TACTICA DE DESESTABILIZACION	Ha sido usted removido de su puesto injustificadamente.		5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Usted ha apreciado la remoción injustificada de otro(s) compañero(s).			<input checked="" type="checkbox"/>			
			Usted ha sido testigo de renuncia(s) por remoción injustificada.			<input checked="" type="checkbox"/>			
			Su rendimiento se ha visto disminuido debido al clima laboral			<input checked="" type="checkbox"/>			
		DESIGNAR TRABAJOS EXCESIVOS	Ha sido expuesto a labores que sobrepasan su conocimientos y/o capacidad con el fin de desacreditarlo			<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se le ha asignado actividades excesivas			<input checked="" type="checkbox"/>			
			No se le ha asignado labores debido a que no se le considera capaz de afrontarlas			<input checked="" type="checkbox"/>			
		NO DESIGNAR TRABAJOS	Sus compañeros cuestionan su capacidad laboral			<input checked="" type="checkbox"/>			
			DESIGNAR TRABAJOS SIN VALOR	Se le asigna deberes que se encuentran por debajo de su competencia y/o función			<input checked="" type="checkbox"/>		
				Se le ha obligado a realizar actividades monótonas no trascendentales			<input checked="" type="checkbox"/>		
	AISLAMIENTO SOCIAL	RESTRICCCION EN LA COMUNICACION	Sus compañeros no le prestan atención haciéndolo sentir como un inútil			<input checked="" type="checkbox"/>			
			Cuando opina es interrumpido y no se le presta atención			<input checked="" type="checkbox"/>			
		TRASLADO A UN PUESTO AISLADO	Su superior le ordena a que desempeñe actividades fuera del ambiente que le corresponde			<input checked="" type="checkbox"/>			
			Sus compañeros se alejan de su persona de manera intencional			<input checked="" type="checkbox"/>			
		DIVISION CONFRONTACIONAL ENTRE COMPAÑEROS	Usted siente un trato hostil de parte de sus compañeros			<input checked="" type="checkbox"/>			
			Su superior lo compara con otro(s) colaborador(es) para generar conflictos			<input checked="" type="checkbox"/>			
	AGRESIONES PSICOLOGICAS	CRITICAS NEGATIVAS	Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios			<input checked="" type="checkbox"/>			
			Siente que se le da un trato despectivamente diferente			<input checked="" type="checkbox"/>			
			Considera usted que se exageran sus fallos y errores			<input checked="" type="checkbox"/>			
		INADECUADA VALORACION DEL TRABAJO	Usted considera que se infravalora su trabajo			<input checked="" type="checkbox"/>			
Usted cree que no se valoran sus iniciativas				<input checked="" type="checkbox"/>					
MENOSCABO PROFESIONAL		Se le ha cuestionado en sus opiniones		<input checked="" type="checkbox"/>					
		Se le contradice en sus decisiones		<input checked="" type="checkbox"/>					
FECHA: 15.10.15.	FIRMA DEL EXPERTO: 								

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mobbing y Rendimiento Laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao Sunat, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Guerrero Gudiel, Javier Paulo César							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Quispe Watan Raul</i>							
		ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
RENDIMIENTO LABORAL	COMUNICACIÓN LABORAL	MOTIVACION LABORAL	Considera usted que la comunicación dentro de la empresa es la adecuada	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cree usted que existe una comunicación horizontal en la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que cumple adecuadamente sus actividades		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cree usted que si se lo propone puede lograr ser el mejor en su área		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ACTIVIDAD LABORAL	RESPONSABILIDAD LABORAL	Considera usted que puede cumplir sus labores en el plazo asignado		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que su rendimiento ha sido excelente durante el último semestre		<input checked="" type="checkbox"/>		
		SATISFACCION LABORAL	En lo concerniente a los últimos dos meses de trabajo, su jornada laboral se ha visto interrumpida por males provocados por el estrés laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que el ambiente laboral es agradable y armonioso		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que los colaboradores se tratan con el respeto que se merecen		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que su rendimiento está condicional a su entorno laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Considera usted que es capaz de cumplir la función que desempeña	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Considera usted que es capaz de reemplazar la función de su compañero	<input checked="" type="checkbox"/>				
	EFICACIA ORGANIZACIONAL	OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	Cree usted que debe ser ascendido		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se le informa oportunamente sobre los avances que representa su labor		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONTROL DE DESEMPEÑO	Puede resolver la carga laboral asignada		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El superior inmediato le brinda indicaciones antes de que desarrolle una nueva actividad		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El superior inmediato le corrige durante el desarrollo de la actividad		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El superior inmediato le informa sobre el resultado de su actividad		<input checked="" type="checkbox"/>		

FECHA: 15.10.15.

FIRMA DEL EXPERTO: 

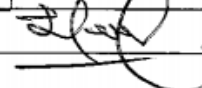
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Experto N.º 3: Dr. Teodoro Carranza Estela

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mobbing y Rendimiento Laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao Sunat, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Guerrero Gudiel, Javier Paulo César							
Apellidos y nombres del experto: <u>CARRANZA ESTELA TEODORO</u>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
MOBBING	MEDIDAS ORGANIZACIONALES	TACTICA DE DESESTABILIZACION	Ha sido usted removido de su puesto injustificadamente.	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Usted ha apreciado la remoción injustificada de otro(s) compañero(s).		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Usted ha sido testigo de renuncia(s) por remoción injustificada.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Su rendimiento se ha visto disminuido debido al clima laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DESIGNAR TRABAJOS EXCESIVOS	Ha sido expuesto a labores que sobrepasan su conocimientos y/o capacidad con el fin de desacreditarlo		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se le ha asignado actividades excesivas		<input checked="" type="checkbox"/>		
	NO DESIGNAR TRABAJOS		No se le ha asignado labores debido a que no se le considera capaz de afrontarlas		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sus compañeros cuestionan su capacidad laboral	<input checked="" type="checkbox"/>				
	AISLAMIENTO SOCIAL	DESIGNAR TRABAJOS SIN VALOR	Se le asigna deberes que se encuentran por debajo de su competencia y/o función		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se le ha obligado a realizar actividades monótonas no trascendentales		<input checked="" type="checkbox"/>		
		RESTRICCION EN LA COMUNICACION	Sus compañeros no le prestan atención haciéndolo sentir como un inútil		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cuando opina es interrumpido y no se le presta atención		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TRASLADO A UN PUESTO AISLADO	Su superior le ordena a que desempeñe actividades fuera del ambiente que le corresponde		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Sus compañeros se alejan de su persona de manera intencional		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIVISION CONFRONTACIONAL ENTRE COMPAÑEROS		Usted siente un trato hostil de parte de sus compañeros		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Su superior lo compara con otro(s) colaborador(es) para generar conflictos	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	<input checked="" type="checkbox"/>				
	AGRESIONES PSICOLOGICAS	CRITICAS NEGATIVAS	Siente que se le da un trato despectivamente diferente		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que se exageran sus fallos y errores		<input checked="" type="checkbox"/>		
		INADECUADA VALORACION DEL TRABAJO	Usted considera que se infravalora su trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Usted cree que no se valoran sus iniciativas		<input checked="" type="checkbox"/>		
MENOSCABO PROFESIONAL		Se le ha cuestionado en sus opiniones	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Se le contradice en sus decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>					

FECHA: 15.10.17

FIRMA DEL EXPERTO: 

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mobbing y Rendimiento Laboral en la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao Sunat, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Guerrero Gudiel, Javier Paulo César							
Apellidos y nombres del experto: <u>CARRANZA ESTEBAN TEODORO</u>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
RENDIMIENTO LABORAL	COMUNICACIÓN LABORAL	MOTIVACION LABORAL	Considera usted que la comunicación dentro de la empresa es la adecuada	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cree usted que existe una comunicación horizontal en la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que cumple adecuadamente sus actividades		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cree usted que si se lo propone puede lograr ser el mejor en su área		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ACTIVIDAD LABORAL	RESPONSABILIDAD LABORAL	Considera usted que puede cumplir sus labores en el plazo asignado		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que su rendimiento ha sido excelente durante el último semestre		<input checked="" type="checkbox"/>		
		SATISFACCION LABORAL	En lo concerniente a los últimos dos meses de trabajo, su jornada laboral se ha visto interrumpida por males provocados por el estrés laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que el ambiente laboral es agradable y armonioso		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que los colaboradores se tratan con el respeto que se merecen		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que su rendimiento está condicional a su entorno laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Considera usted que es capaz de cumplir la función que desempeña	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Considera usted que es capaz de reemplazar la función de su compañero	<input checked="" type="checkbox"/>				
	EFICACIA ORGANIZACIONAL	OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	Cree usted que debe ser ascendido		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se le informa oportunamente sobre los avances que representa su labor		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONTROL DE DESEMPEÑO	Puede resolver la carga laboral asignada		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El superior inmediato le brinda indicaciones antes de que desarrolle una nueva actividad		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El superior inmediato le corrige durante el desarrollo de la actividad		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El superior inmediato le informa sobre el resultado de su actividad		<input checked="" type="checkbox"/>		
			<input checked="" type="checkbox"/>				
			<input checked="" type="checkbox"/>				

FECHA: 15.10.19

FIRMA DEL EXPERTO:

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 9

Registro de respuestas de los cuestionarios

Resultados del cuestionario de la variable independiente: Mobbing

ENC.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	2	2	3	3	4	5	5	4	5
2	4	2	4	3	4	3	3	2	4	5	4	2	4	5	4	4	1	4	4	5	4	5
3	4	3	5	5	4	3	4	2	4	3	5	5	2	3	2	3	3	4	3	3	5	3
4	1	5	3	5	5	3	4	2	5	4	5	5	4	2	5	5	2	4	4	4	3	5
5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	2	4	3	2	3	5	5	4	5	4	4	4
6	4	5	3	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3	5	3
7	1	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	2	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
8	4	3	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	5
9	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4
10	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
11	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
12	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
13	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4
14	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	1	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
15	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	4
16	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	2	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	5
18	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
20	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4

21	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	2	4	3	2	3	5	5	4	5	4	4	4
22	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3	5	3
23	1	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	2	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
24	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	5
25	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4
26	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
27	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
28	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
29	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4
30	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	1	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5

Resultados del cuestionario de la variable dependiente: Rendimiento laboral

ENC.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
E1	3	2	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2
E2	2	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	2	3	2	4	2
E3	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	5	3	3	4	2
E4	5	2	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	3	3	4	4	3	2
E5	2	2	5	4	4	5	4	2	2	4	4	5	3	3	4	3	3	3
E6	2	2	5	4	5	5	5	2	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3
E7	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	2	4	2	4	3
E8	5	5	4	4	5	4	5	2	3	4	4	3	4	2	4	3	5	3
E9	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	2	4	3	4	3
E10	5	4	5	5	5	5	3	3	2	5	4	3	4	3	4	4	4	3
E11	3	5	4	5	4	5	4	3	2	5	5	4	4	2	5	4	3	3
E12	5	2	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3
E13	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3
E14	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	3	4	3	5	3	4	4
E15	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4
E16	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	2	4
E17	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4
E18	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	2	4
E19	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4
E20	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
E21	5	4	5	5	5	5	3	3	2	5	4	3	5	3	4	4	4	3
E22	3	5	4	5	4	5	4	3	2	5	5	4	5	2	5	4	3	3
E23	5	2	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	3	3
E24	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3
E25	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	3	5	3	5	3	4	4

E26	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	3	5	4	4	4
E27	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	2	4
E28	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4
E29	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	2	4
E30	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4