



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**MOBBING LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO WIÑAY MACUSANI LTDA. – 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**SANDRA PARI SUCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

**MOBBING LABORAL Y DESEMPEÑO LAB  
ORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CO  
OPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WIÑ  
AY**

AUTOR

**SANDRA PARI SUCA**

RECuento DE PALABRAS

**23819 Words**

RECuento DE CARACTERES

**117139 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**100 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.7MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 18, 2024 11:44 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 18, 2024 11:46 AM GMT-5**

● **16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

  
-----  
MSc. Geovanna S. Ortega Cruz  
DOCENTE

  
-----  
Dr. Edgar Dario Callohuanca Avalos  
Director de la Unidad de Investigación de la FCCA

Resumen



## DEDICATORIA

*A Dios, por darme la sabiduría y fortaleza necesaria para culminar esta etapa de mi vida.*

*A mis padres; Raúl y Alicia con todo el amor eterno; por su gran esfuerzo y por haberme forjado como la persona que soy ahora.*

*A mi abuelo Apolinario que Dios lo tenga en su gloria ahora que es un ángel en mi vida y de donde esta me protege.*

*A mi pareja Arnold por no soltar mi mano en toda esta etapa de mi vida.*

*A mi hija Luciana por ser la razón que sustenta toda dedicación.*

*A mi hermano Darío por su gran apoyo incondicional a lo largo de esta vida.*

**Sandra Pari Suca**



## AGRADECIMIENTO

*A la Universidad Nacional del Altiplano Puno “UNAP”, la cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente.*

*A mis jurados por compartir sus conocimientos en la realización y culminación de la presente investigación.*

*A mi asesora por la orientación y ayuda que me brindo para la realización y culminación de la presente investigación.*

*A mi familia y amigos que permanecieron a mi lado durante esta etapa de mi vida.*

*A las personas que colaboraron de manera directa o indirecta en la elaboración y culminación de la presente investigación.*

**Sandra Pari Suca**



# ÍNDICE GENERAL

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ANEXOS**

**ACRÓNIMOS**

**RESUMEN** ..... 12

**ABSTRACT**..... 13

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**..... 15

**1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA** ..... 17

1.2.1 Problema general ..... 17

1.2.2 Problema específico ..... 17

**1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN** ..... 18

1.3.1 Hipótesis general..... 18

1.3.2 Hipótesis específicas ..... 18

**1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN** ..... 18

**1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**..... 19

1.5.1 Objetivo general..... 19

1.5.2 Objetivos específicos ..... 19

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN** ..... 20



2.1.1	A nivel internacional.....	20
2.1.2	A nivel nacional .....	21
2.1.3	A nivel local.....	23
<b>2.2</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
2.2.1	El mobbing laboral.....	24
2.2.2	Etapas del mobbing laboral.....	26
2.2.3	Causas del mobbing laboral.....	28
2.2.4	Consecuencias del mobbing.....	32
2.2.5	Características del mobbing laboral.....	38
2.2.6	Tipos de mobbing laboral .....	40
2.2.7	Relaciones laborales con el jefe.....	43
2.2.8	Tipos de relación laboral.....	44
2.2.9	Ambiente laboral.....	45
2.2.10	Tipos de ambiente laboral.....	45
2.2.11	Trabajo en equipo .....	46
2.2.12	Trabajo bajo presión .....	46
2.2.13	Desempeño laboral.....	46
2.2.14	Teorías de desempeño laboral.....	47
2.2.15	Eficiencia laboral .....	48
2.2.16	Empatía laboral .....	48
2.2.17	Calidad de vida laboral.....	48
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>		
<b>3.1</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>50</b>
<b>3.2</b>	<b>PERÍODO Y DURACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>50</b>



<b>3.3</b>	<b>PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO</b> .....	50
<b>3.4</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	50
3.4.1	Población.....	50
3.4.2	Muestra .....	51
<b>3.5</b>	<b>DISEÑO ESTADÍSTICO Y METODOLÓGICO</b> .....	52
3.5.1	Enfoque de investigación.....	52
3.5.2	Tipo de investigación.....	52
3.5.3	Diseño de investigación .....	52
3.5.4	Métodos de investigación .....	52
<b>3.6</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> .....	53
3.6.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	53
3.6.2	Técnicas de procesamiento de datos .....	54
<b>3.7</b>	<b>VARIABLES</b> .....	55
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
<b>4.1</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	56
4.1.1	Resultados objetivo específico 1.....	56
4.1.2	Resultados objetivo específico 2.....	61
4.1.3	Resultados objetivo específico 3.....	66
4.1.4	Resultados del objetivo general .....	71
<b>4.2</b>	<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b> .....	73
<b>4.3</b>	<b>DISCUSIÓN</b> .....	79
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	82
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	83
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	84



**ANEXOS**..... 89

**Área** : Administración de recursos humanos

**Tema** : Mobbing y desempeño laboral

**Fecha de sustentación:** 30 de enero de 2024





## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Población de estudio .....	51
<b>Tabla 2</b> Baremo para mobbing laboral según IVAPT-Pando .....	53
<b>Tabla 3</b> Baremo para desempeño laboral.....	54
<b>Tabla 4</b> Relación laboral con los jefes y eficiencia laboral .....	56
<b>Tabla 5</b> Relación laboral con los jefes y empatía laboral .....	58
<b>Tabla 6</b> Relación laboral con los jefes y calidad de vida laboral.....	60
<b>Tabla 7</b> Relación entre ambiente laboral y eficiencia laboral.....	62
<b>Tabla 8</b> Relación entre ambiente laboral y empatía laboral.....	63
<b>Tabla 9</b> Relación entre ambiente laboral y calidad de vida laboral .....	65
<b>Tabla 10</b> Relación entre trabajo en equipo y eficiencia laboral.....	66
<b>Tabla 11</b> Relación entre trabajo en equipo y empatía laboral.....	68
<b>Tabla 12</b> Relación entre trabajo en equipo y calidad de vida laboral .....	70
<b>Tabla 13</b> Relación entre mobbing laboral y desempeño laboral.....	71
<b>Tabla 14</b> Determinación del chi cuadrado hipótesis específica 1 .....	73
<b>Tabla 15</b> Determinación del chi cuadrado hipótesis específica 2 .....	75
<b>Tabla 16</b> Determinación del chi cuadrado para la hipótesis específica 3 .....	76
<b>Tabla 17</b> Determinación del chi cuadrado hipótesis general .....	78



## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 1</b>	Matriz de consistencia .....	90
<b>ANEXO 2</b>	Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	91
<b>ANEXO 3</b>	Consentimiento para desarrollar la investigación .....	93
<b>ANEXO 4</b>	Tablas para la contrastación de hipótesis .....	94
<b>ANEXO 5</b>	Sistematización de datos para la variable mobbing laboral .....	96
<b>ANEXO 6</b>	Sistematización de datos para la variable desempeño laboral.....	98
<b>ANEXO 7</b>	Evidencias fotográficas .....	100



## ACRÓNIMOS

CEO:	Chief Executive Officer
INEI:	Instituto Nacional de Estadística e Informática
OIT:	Organización Internacional del Trabajo



## RESUMEN

La preocupación en cómo mejorar los niveles de productividad ha dejado de lado abordar muchos factores relacionados a la convivencia del trabajador que derivan acciones de hostigamiento asumidos en términos de miedo, terror, o desánimo que lamentablemente inciden en la realización de sus tareas diarias y redundan en su desempeño laboral; en esa dirección la investigación tuvo como **objetivo general** evaluar la relación entre mobbing laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.– 2022. En el ámbito **metodológico** se asume los términos del enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal y como métodos el hipotético-deductivo. La población de estudio estuvo conformada por 112 trabajadores que dieron lugar a muestra probabilística de 87 trabajadores. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta teniendo como instrumentos, dos cuestionarios con 21 y 20 preguntas para mobbing laboral y desempeño laboral respectivamente; al procesar los datos recolectados mediante el programa estadístico SPSS versión 27 generó tablas donde se muestran los resultados obtenidos. Como **resultados** significativos de manera general se tiene que, la presencia ocasional de casos de mobbing laboral (55,2%) permiten un mal desempeño laboral (12.6%); de manera específica, un desagradable ambiente laboral (68.4%) da lugar a la inexistencia de eficiencia laboral (18.4%); y una desagradable relación con los jefes (62.1%) da lugar a la inexistencia de eficiencia laboral (18.4%) por lo que, se **concluye** en base a los resultados determinados mediante la prueba del chi cuadrado de Pearson rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: el mobbing laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral.

**Palabras Clave:** Acoso laboral, Ambiente laboral, Desempeño laboral, Eficiencia laboral, Empatía laboral y Trabajo en equipo.



## ABSTRACT

The concern about how to improve productivity levels has left aside addressing many factors related to the coexistence of the worker that result in harassment actions assumed in terms of fear, terror, or discouragement that unfortunately affect the performance of their daily tasks and result in in their job performance; In this direction, the general objective of the research was to evaluate the relationship between work mobbing and work performance of the workers of the Cooperative de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022. In the methodological field, the terms of the quantitative approach, type of research, are assumed. descriptive-correlational, non-experimental cross-sectional design and hypothetical-deductive methods. The study population was made up of 112 workers who gave rise to a probabilistic sample of 87 workers. Data collection was carried out using the survey technique with two questionnaires as instruments with 21 and 20 questions for work mobbing and work performance respectively; when processing the data collected using the SPSS version 27 statistical program, tables were generated showing the results obtained. As generally significant results, the occasional presence of cases of workplace mobbing (55.2%) allows for poor work performance (12.6%); Specifically, an unpleasant work environment (68.4%) leads to a lack of work efficiency (18.4%); and an unpleasant relationship with bosses (62.1%) gives rise to the lack of work efficiency (18.4%) therefore, it is concluded based on the results determined by the Pearson chi square test to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis: work mobbing is significantly related to work performance.

**Keywords:** Workplace harassment, Work environment, Work performance, Work efficiency, Work empathy and teamwork.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La investigación pretende fundamentar con información necesaria y relevante la relación entre el mobbing laboral como elemento causante del buen o mal desempeño laboral; para ello se presenta un sustento teórico doctrinal con la finalidad de abordar la problemática de las variables planteadas.

Hablar del tema nos lleva a determinar la convivencia en un grupo social donde cada integrante cumple una función específica para lograr una meta común; sin embargo, está presente acciones o actitudes negativas que no permiten relaciones armoniosas en el trabajo lo que lamentablemente inciden en el desempeño laboral.

La salud como la conducta del trabajador se traduce en riesgos psicosociales como los relacionados a violencia física o psicológica, concretamente mobbing o acoso moral; concordante con Barbado (2004) quien precisa que las causas de este fenómeno son de distinta naturaleza; donde la víctima es sometida a un proceso sistemático de estigmatización y privación; que se traducen en trastornos en la salud, incluyendo consecuencias físicas y psicológicas.

Este problema laboral se da en todos los niveles jerárquicos de la organización; en esa dirección, Barbado, (2004) menciona que el acoso moral, a diferencia de otros tipos de violencias no deja rastros ni señal externa en la víctima, pero ocasionan patologías graves como depresión, trastornos de ansiedad, insomnios, entre otros; así como Guevara (2003) quien menciona que el mobbing se evidencia cuando un individuo, ejerciendo su poder, rebasa los límites y comienza a atacar a otra persona, al extremo de considerarlo como un simple objeto, generando en ella alteraciones psicológicas que,



según las circunstancias, pueden convertirse en alteraciones patológicas o lesiones.

El mobbing al afectar la dignidad humana, la calidad de vida, las condiciones de seguridad, la salud en el trabajo, entre otros aspectos; agotan las fuerzas del acosado que lo llevan incluso a la muerte o suicidio.

Al convertirse en una tendencia laboral, la OIT (2006) prácticas como la intimidación, hostigamiento sistemático o mobbing se verán reflejadas en la inestabilidad de muchos tipos de empleos.

Bajo estas consideraciones se considera la estructura siguiente; en el capítulo I se considera una breve introducción al tema planteado; el capítulo II detalla el marco teórico que sustenta la investigación; el capítulo III considera el ámbito metodológico que permitió enmarcar la investigación; el capítulo IV el análisis y discusión de los resultados; y los capítulos V y VI las conclusiones y recomendaciones pertinentes; además de los anexos.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El mobbing laboral es un problema que tiene consecuencias negativas tanto para las víctimas como para las organizaciones y la sociedad en general. Como causas de esta nueva tendencia laboral podemos nombrar aspectos referidos a la subordinación, la excesiva confianza, el entorno familiar, entre otros aspectos dados en la relación empleador – trabajador; los efectos del mismo se denotan en el estrés, la ansiedad, la depresión, el deterioro de la autoestima, el absentismo, el bajo rendimiento o la renuncia al empleo (León et al., 2020); en esa dirección, el mobbing puede generar un clima laboral tóxico, conflictivo y desmotivador que afecta a la productividad, la calidad y la innovación (Trujillo et al., 2017).



El mobbing laboral es un fenómeno que se presenta en diferentes países y sectores de América Latina, aunque no hay datos estadísticos homogéneos que permitan medir su magnitud y evolución. Sin embargo, algunos estudios indican que el mobbing es más frecuente en ámbitos públicos de salud y educación; reflejado notoriamente en las mujeres, quienes sufren más acoso sexual, discriminación salarial y violencia de género (Ansoleaga, 2015); aspectos que dan lugar a tomar en cuenta el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) para establecer medidas para prevenir y combatir la violencia y el acoso en el mundo laboral.

A nivel nacional, de acuerdo al INEI, (2021) se sabe que incrementó considerablemente la tasa de desempleo (88%), haciendo que el porcentaje del mismo aumente de 7% a 15%; este detalle ha traído como consecuencia que las empresas capten a personas necesitadas de trabajo con un bajo salario y un ambiente hostil en el trabajo. Así mismo, es notorio que estas personas asuman términos como “trabajo bajo presión” que exige tener disponibilidad inmediata, tiempo suficiente y una capacidad para solucionar problemas, lo que no es malo, pero se quiere que estas exigencias estén relacionadas con un clima organizacional agradable en todos sus extremos.

En diversas entidades públicas y privadas existe la violencia psicológica o también llamada acoso laboral, reflejado en tratos hostiles por parte de los jefes inmediatos hacia sus trabajadores, denotado en demasiadas tareas, ambientes aislados, clima laboral conflictivo, entre otros aspectos; así mismo se observa que muchos varones jefes acosan sexualmente al personal femenino, invitándolas a salir, o mantener una relación sentimental a cambio de mantenerse en un puesto de trabajo

En las empresas financieras, este modelo de gestión es asumido mayormente por los asesores de negocio, por lo que éstos no son ajenos a estos problemas relacionados al





trabajo bajo presión, esencialmente referido al cumplimiento de metas acompañado del trato hostil en estos ambientes laborales (Neyra, 2020).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda., lo más notorio es que no existen reglamentos o normas internas específicas en el tema; por lo que, el modelo de cumplimiento de metas hace que muchos de los trabajadores compitan por alcanzar sus metas bajo un ambiente hostil entre ellos, dejando de lado el compañerismo, la confianza y el trabajo en equipo; bajo estas consideraciones se plantea las siguientes interrogantes:

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre mobbing laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022?

### **1.2.2 Problema específico**

¿Cómo es la relación laboral con los jefes con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral?

¿Cuál es la relación entre ambiente laboral con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral?

¿Cuál es la relación entre trabajo en equipo con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral?



## **1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Hipótesis general**

El mobbing laboral se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022.

### **1.3.2 Hipótesis específicas**

La relación laboral con los jefes es directa y significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

El ambiente laboral se relaciona de manera directa y significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

El trabajo en equipo se relaciona de manera directa y significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

EL mobbing laboral es un tema de relevancia debido a los constantes casos evidenciados por las propias víctimas al compartir públicamente estas amargas experiencias vividas en el entorno laboral; en esa dirección se aborda el mobbing laboral y el desempeño laboral porque tanto individuos como organizaciones están mostrando mayor interés por abordar situaciones de esta naturaleza, pese a que algunos todavía piensan que el mobbing no es un problema que requiera de alguna intervención

Para ello, el presente estudio busca determinar la relación entre el mobbing y el desempeño laboral, tomando como línea base la realidad actual de estas dos variables y conocer a profundidad su comportamiento que permita a las instituciones y la sociedad



en general tomar conciencia de las causas y consecuencias de mobbing para plantear estrategias de intervención para mejorar el desempeño laboral.

Así mismo, mejorar o incrementar la conciencia y la comprensión de esta situación preocupante y creciente, permitirá ofrecer información real para los trabajadores, la empresa y la sociedad. Además, la investigación busca aportar a la literatura científica resultados proporcionados por aquellos que se enfrentan a estas situaciones en el entorno laboral; y servir de base para estudios posteriores sobre la temática planteada.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo general**

Evaluar la relación entre mobbing laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación laboral con los jefes con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

Determinar la relación entre ambiente laboral con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

Determinar la relación entre trabajo en equipo con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1 A nivel internacional

Villareal (2020) en su estudio indagó la incidencia del mobbing en el rendimiento laboral de la empresa Makifusión S.A., de Ecuador; el estudio fue de carácter descriptivo y explicativo de diseño ex post facto; los resultados determinaron que el 15% de los trabajadores presentaron altos grados de mobbing, demostrando que los comportamientos acosadores tienen la intención de hacer daño a las víctimas, expresados en advertencias, manipulaciones, entre otros detalles; que hace que los varones (53%) tengan poco tiempo para realizar sus tareas a diferencia de las mujeres (43%); concluye que: las variables acoso laboral y desempeño laboral tienen una correlación importante; los empleados de sexo masculino presentan una mayor probabilidad de desarrollar acoso laboral” (p. 7).

Nina (2019) en su estudio reveló el impacto que tiene el mobbing sobre el rendimiento laboral en colaboradores del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz (GADLP); el estudio fue abordado de manera descriptiva y explicativa donde 780 colaboradores conformaron la muestra; concluye que: “el mobbing es una forma de menoscabo a la dignidad humana que se comete hoy en nuestro país, siendo una práctica que se realiza de manera extendida y cotidiana, en el contexto de las relaciones de trabajo, tanto en las empresas privadas, pero en su mayoría en las empresas públicas” (p. 138).



### 2.1.2 A nivel nacional

Díaz (2020) en su estudio identificó las características de acoso psicológico asociados a compromiso, rendimiento y satisfacción laboral en trabajadores de una Universidad Privada de Perú; administrando una encuesta a 355 trabajadores. Los resultados denotan una asociación desfavorable muy importante de acoso psicológico en la satisfacción de trabajadores; concluye que: “existe una relación elevada y significativa entre el mobbing laboral, satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima, 2017” (p. 69).

Villanueva (2019) en su estudio determinó la prevalencia del mobbing y las características de los trabajadores de Retail Saga Falabella Huancayo; el estudio fue de carácter sintético inductivo, de tipo aplicado, nivel de investigación descriptiva, bajo las dimensiones de aislamiento, amenazas y exceso de carga laboral, sometiendo al estudio a 80 colaboradores y probabilísticamente a 66 colaboradores como muestra; los resultados denotan que el mobbing es uno de los problemas que aqueja al 75% de los trabajadores, de los cuales el 37% sufren acoso laboral por parte de su jefe inmediato, esto sujeto al tipo de empresa donde se presenta el mobbing; por lo que se concluye que: el mobbing se relaciona significativamente ( $p < 0,05$ ) con el cumplimiento óptimo del ejercicio de las funciones de los trabajadores.

Álvarez (2019) en su estudio determinó la asociación del mobbing y el rendimiento laboral en la empresa agroindustrial Lambayeque; fue una investigación descriptiva, de carácter no experimental. Se administró el Inventario de Terrorismo Psicológico de Leymann (LIPT-60) a 90 empleados; concluye que:



“en cuanto a las variables mobbing y motivación - desempeño laboral se obtuvo el valor del coeficiente de correlación de Spearman altamente significativo ( $p < 0.01$ ); esto significa que, existe una relación inversa significativa de grado fuerte ( $- ,761^{**}$ ) entre ambas variables, lo que quiere decir que mientras la variable mobbing aumenta la motivación y el desempeño disminuye” (p. 51).

Jara (2019) en su tesis determinó el nivel de asociación del mobbing con el rendimiento laboral en los colaboradores de Corporación ADCT, Tacna, 2018. La investigación fue de tipo básica descriptiva, de diseño ex post facto, fue representado por 201 trabajadores de ambos sexos, tanto empleados nombrados como a contratados, concluye que: “si existe relación entre el mobbing y el desempeño laboral, sin embargo, su grado de relación entre las variables es muy baja, lo que significa que pueden existir otros factores aparte del mobbing que estén relacionados con el desempeño laboral, como la seguridad laboral, etc.” (p. 224)

Armas (2017) en su tesis determinó la asociación del acoso moral en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Huamanga, desde una mirada cuantitativa, de diseño transaccional, descriptivo explicativo. Se aplicó la técnica de encuesta por cuestionario a un total de 196 empleados de la institución; concluye que: “Si existe una relación significativa entre las variables acoso moral y desempeño laboral, con un nivel de significancia del 5%. Por medio del coeficiente de correlación, se acepta la existencia de una relación inversa considerable, el valor obtenido de este es igual a  $-0,919$ . Donde el 61% de los trabajadores percibieron un acoso moral medio, del mismo modo se puede mencionar que el 63% de los trabajadores presentan un desempeño laboral medio; lo que incide en el cumplimiento de metas y objetivos de la institución” (p. 82).



Casahuilca (2016) en su trabajo identificó la asociación entre mobbing y desempeño laboral de los empleados de centro de salud de Chilca, 2015; el estudio fue de carácter descriptivo correlacional no experimental; concluye que: las variables estudiadas muestran asociación negativa sustancial, respecto a los rendimientos de los empleados son moderados, por tanto, la eficiencia y productividad también son moderados; sin embargo, en la motivación demostraron grado bajo. Respecto al mobbing es regular, siendo el tipo horizontal el más prevalente, expresados en acoso que existe con sus pares, seguido de vertical de arriba hacia abajo, que se manifiesta en el acoso de los superiores; y vertical de abajo hacia arriba, que se manifiesta en el acoso de los subordinados.

### **2.1.3 A nivel local**

Machaca (2023) en su investigación “mobbing laboral y la vulneración a los derechos fundamentales de los trabajadores de la empresa de Transportes ROSEGUR S.A.C. – Juliaca 2022”; desarrolló una metodología de tipo mixta, transeccional, experimental – descriptivo e interpretativo; aplicó una encuesta a 40 trabajadores y entrevistas a criterio del investigador; como resultados se tiene que el mobbing si vulnera los derechos, donde el 80% presentaron alguna vez mobbing laboral en su dimensión desprestigio; asimismo el 85% presentaron mobbing mediante amenazas por parte del jefe; respecto a las consecuencias que genera el mobbing es la vulneración de derechos en los trabajadores en un 92,5% como agresiones de acuerdo a características de raza, sexo, origen, costumbres por los jefes y pares expresan denotadas en humillaciones y daños; concluye que: el mobbing vulnera los derechos fundamentales de los trabajadores.

Molina y Huanca (2019) en su estudio determinó la asociación de mobbing



y desempeño laboral de los docentes del I.E.S. Adventista de Juliaca; el estudio consideró el enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo, de diseño transeccional y analítico y una muestra de 55 profesores de los tres niveles; concluye que; las categorías estudiadas muestran una relación inversa y sustancial; siendo prevalente el mobbing horizontal y el nivel de desempeño demostrado por los profesores fue de regular a bueno.

Marca (2017) en su estudio “Relación entre habilidades sociales y mobbing en docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014”; desarrollado bajo la metodología de tipo descriptivo correlacional, transversal no experimental; tuvo como resultados que los docentes tienen habilidades sociales de nivel bajo al 77,4%; respecto al mobbing se determinó que existe riesgo de nivel medio bajo al 27,4%; por lo que, se concluye que si existe una asociación directa entre habilidades sociales y riesgo de mobbing.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 El mobbing laboral**

El mobbing laboral popularmente conocido como acoso laboral “es un conjunto de comportamientos por el cual una persona o grupo de personas ejerce violencia externa en contra de un trabajador de forma sistemática” (Ángulo, 2021).

El acoso en la oficina, a menudo conocido como "mobbing", es un tipo de persecución que se refiere a un patrón de acción en el lugar de trabajo que crea un entorno laboral hostil para un empleado (Gestión.pe, 2019).





Acoso laboral citado por Rojas (2005) «es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador o contratista por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir a la renuncia del mismo».

Para Einarsen & Raknes (1997) citado por Hernández (2002) el mobbing laboral es un acontecimiento donde uno o más colaboradores reciben de manera continua actos negativos de parte de uno o varios colegas durante un período de tiempo, en dichas situaciones el acosado presenta inconvenientes para defenderse de esas acciones.

Según Iñaki (2001) citado por Hernández (2002) el mobbing es algo premeditado y constante en términos de maltrato modal y verbal que recibe un colaborador, que hasta ese momento mostraba un desempeño correcto e inclusive destacable, de parte de uno o varios colegas, que buscan con estas acciones desequilibrarlo emocionalmente para menoscabar y mermar su competencia y aptitudes eliminándolo de esta forma de manera más sencilla de la posición ocupada en la organización.

Según Pérez (2018) el acoso laboral se denota en comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos; que se pueden clasificar al menos en dos tipos: las que disminuyen la autoestima o la confianza y las obstaculizan el desempeño de los colaboradores.

Dentro del primer tipo, se encuentran las siguientes acciones denotadas en gritos, amenazas, estigmatización, exclusión, calumnias, críticas, atribución de



logros a terceros; entre otras acciones.

Dentro del segundo tipo se tienen acciones referidas a: asignación de tareas imposibles de cumplir; sobrecargas laborales, tareas rutinarias, modificación de atribuciones; manipulación, castigos, entre otras acciones afines.

### **2.2.2 Etapas del mobbing laboral**

Según Leymann (1997) citado por Trujillo et al. (2007) existen cuatro etapas típicas en el desarrollo del acoso moral que describen el surgimiento y la evolución de la mayoría de los procesos de acoso:

#### **Fase 1. La aparición de algún incidente crítico**

Ante acciones de hostigamiento psicológico, el primer síntoma de la víctima es la desorientación; esto es, que la persona no se explica el porqué de la presión, pero cree que esto pasara más adelante; en este proceso se pregunta: “¿En qué he fallado?” “¿Qué tengo que hacer para que el acoso cese?”; entre otras; la excesiva preocupación se manifiesta en los primeros síntomas de ansiedad denotadas en el mantenimiento del estatus laboral y algunas alteraciones alimenticias.

Hasta aquí la víctima logró identificar a su acosador, pero no a la verdadera fuente de su influencia; intenta aclarar la situación con el acosador buscando un entendimiento, una rectificación o una solución disimulada; para no ser exhibido y enjuiciado ante el resto de la organización; llegando al extremo de ceder a admisibles pretensiones o enfrentarse a un acoso de mayor intensidad y persistencia, con frecuentes amenazas condicionadas por parte del acosador.



## **Fase 2. La persecución sistemática**

En esta fase se nota una presión más incisiva del acoso psicológico dejando notar que cualquier movimiento de defensa sólo conseguirá acrecentar el problema; está claro que la presión está relacionada a amenazas de carácter punitivo, explícitamente hacia el estatus o la seguridad del acosado.

En su modelo, Leymann (1997) incluye 45 tácticas de acoso relacionadas con el ejercicio del poder; entre otros autores que también tratan el tema como Zapf, Knorz y Kulla (1996) y Martin y Pérez (2002).

## **Fase 3. La intervención de los superiores**

En esta fase la víctima cree que puede recurrir a algunas personas de cierto nivel en la organización para enfrentar y resolver el problema, lo que busca es que el asunto no sea de conocimiento público.

Si bien el acosado cree todavía tener alguna salida, es consciente que no es suficiente, que no se resolverá las cosas; por lo que empieza a sentir rechazo y marginación, denotadas en síntomas de ansiedad severos, seguido de los primeros sentimientos de culpa, y con ello algunos brotes depresivos; que poco a poco van minando su fortaleza; por lo que, al asumir y soportar lo que sea necesario, la víctima ha entrado directamente en lo que Barón (2004) denomina la espiral del *mobbing*.

## **Fase 4. El abandono del trabajo**

Esta fase reflejada en el deterioro de salud del acosado en grado tal que se ausente del trabajo y se hace la idea que volver se convierte en algo que le causa terror.



La víctima se preocupa más por su seguridad en lugar de buscar soluciones; por ejemplo, las personas mayores buscan una jubilación anticipada; las personas jóvenes optan por permanecer todavía un tiempo soportando la presión.

### **2.2.3 Causas del mobbing laboral**

Según Piñuel y Zavala citado por Trujillo (2007) los celos y la envidia que sienten los acosadores son las causas más frecuentes de *mobbing*; por ejemplo, la envidia se refleja en la capacidad profesional superior, la facilidad para despertar aceptación o aprecio, su don de gente, evaluaciones positivas, felicitaciones, entre otros aspectos.

El *mobbing* también está presente cuando no se permite la manipulación o no se pertenece al grupo que maneja el *statu quo*; esto sucede frecuentemente en escenarios dominados por la corrupción y el tráfico de influencias.

Las personas con características relevantes en términos de edad, experiencia laboral, costumbres, poder adquisitivo, nivel educativo, entre otros; casi siempre se convierten en blanco de acoso. Así mismo, estas diferencias permuten culpabilizar y demonizar al trabajador, al extremo de buscar siempre un culpable, distrayendo el interés para solucionar un problema, haciendo que todo siga igual.

Otra causa del *mobbing* es que el acosador utiliza el poder para amedrentar al personal, con el fin de mantenerse y afianzarse; trata de sembrar el psicoterror laboral entre los miembros de la organización.

Según García y Rolsma (2003) citado por Cruz (2012) para poder lidiar con el acoso laboral no solo debemos detenernos en las conductas de los acosadores y los acosados, sino que nunca debemos perder de vista el contexto de



la organización; bajo estas consideraciones las causales del acoso laboral se pueden dividir en:

- **Ambiente laboral**

El acoso laboral puede surgir de acuerdo a ciertas situaciones presentes dentro del ambiente laboral; siendo una de las causas, el manejo inadecuado de los conflictos; en esa dirección, Leymann (1997) menciona que a pesar de que existan indicios de acoso claros, estos no son resueltos en el momento oportuno, haciendo que el problema se extienda; así mismo, para Orduz (2006) un buen desempeño organizacional contribuye la creación de ambientes de trabajo saludables, al dejar de lado la humillación, la desprotección y el acoso; de igual forma Leymann (1997) plantea que el acoso laboral puede extenderse si una de las personas que son parte de manejar esta situación se vuelven parte del acoso.

Otro de los factores que propicia el desarrollo del acoso laboral es la forma como está diseñada la estructura organizacional; para Leymann (1996) hay un gran riesgo para que fluya el acoso laboral si las funciones establecidas están poco claras o son improvisadas; por otro lado, Einarsen (1999) plantea que el acoso tiende a ser institucionalizado al ser justificado como parte de un liderazgo, este entorno es propicio para su expansión; así mismo, Bonilla (2006) menciona que “Hay sectores laborales más proclives al acoso laboral como empresas en los sectores de salud, fuerzas militares, empresas donde se mide el desempeño de los empleados por logros y en general en toda organización donde exista un sistema jerárquico vertical excesivamente rígido”. En estas organizaciones el acoso laboral se extiende porque el acosador tiene permiso implícito de sus superiores; éste siempre calcula los efectos y beneficios de su comportamiento; además,



Einarsen menciona que el acoso laboral se desencadena en entornos laborales altamente estresantes, ambientes de trabajo competitivos, lleno de conflictos a nivel interpersonal, cambios organizacionales constantes y un estilo de liderazgo autoritario.

Finalmente, Pérez (2001) afirma que el acoso laboral como proceso conflictivo, no necesariamente tiene que ser malo para la organización, todo depende de cómo este sea gestionado; siendo relevante abordar la mala relación entre los miembros de esta, buscando que no se extienda y sea cada más grave.

- **Comportamiento del agresor**

Otra de las causas para que se dé el acoso laboral está relacionado con el comportamiento del agresor; contrario a lo que generalmente se piensa, el acoso laboral no suele manifestarse de manera física, sino a nivel psicológico y social.

Para Piñuel (2001) este tipo de violencia tiene la característica diferencial de no dejar rastro ni señales externas, a no ser las del deterioro progresivo de la víctima.

Según Leymann (1996) existen actividades que son utilizadas de manera frecuente y por tiempo prolongado por parte del acosador; haciendo que éstas sean vistas como normales dentro del lugar de trabajo, llegando al extremo de mimetizar el acoso; además, plantea que los diferentes comportamientos de acoso laboral dependen de los efectos que se generen sobre la víctima.

Por otro lado, Einarsen (1999) plantea que la frecuencia con la cual se realizan los comportamientos del acoso laboral por parte del agresor, incide en el desarrollo de este; relevando circunstancias a nivel social, económico y físico que



hacen que los individuos sean más o menos aptos para defenderse. Algunos de los comportamientos del acoso laboral por parte del agresor son: 1) hacer que el trabajo sea difícil de llevarse a cabo, 2) buscar que la víctima sea aislada a nivel social, 3) realizar ataques personales, 4) ejercer violencia a nivel físico o actos considerados como violencia y 5) conflictos a nivel interpersonal; los cuales, al tener un alto ingrediente emocional, destruyen a la víctima.

Además, Einarsen plantea tres razones por las cuales se da el acoso laboral: 1) competencia que se genera por mantener el status y la posición laboral, 2) envidia y 3) inseguridad de sí mismo; siendo la envidia el factor más influyente.

Finalmente, Piñuel (2001) plantea que los acosadores generalmente poseen problemas psíquicos como comportamientos psicopáticos, trastornos paranoides y narcisistas de personalidad o sentimientos de inadecuación.

- **Comportamiento de la víctima**

Al respecto no hay un perfil específico en relación con la persona que es acosada; sin embargo, si hay factores en la personalidad de la víctima que pueden llegar a ser atractivos para el acosador. Según Einarsen (1999) las personas que sufren acoso generalmente tienen cierto tipo de personalidad; estas suelen tener una vista irreal de sus habilidades, recursos y demandas a nivel laboral, que se traducen en su desenvolvimiento en personas honestas y puntuales, lo que es visto por sus colegas como personas “fastidiosas” o “pesadas”, provocando comportamientos agresivos;; casi siempre personas de este perfil son más sensibles, tristes y tienen baja autoestima.

Por su parte, Ausfelder (2002), plantea que el acoso laboral muchas veces se da porque el hecho de ser “distinto” es considerado como un hecho discordante,



motivo por el cual el individuo muchas veces es atacado.

Por último, Hirigoyen (2001) plantea que el hecho de que la persona presente una personalidad que sea proclive a la debilidad, se hace más interesante para el acosador. Algunos indicios de personas “débiles”, personas con baja autoestima, necesidad de ser reconocidas, muy involucradas con su trabajo, tímidas, emotivas y sensibles.

#### **2.2.4 Consecuencias del mobbing**

Según Trujillo (2007) entre las consecuencias más visibles se tiene:

- **Consecuencias sobre la víctima**

El estrés se refiere a la reacción de una persona ante un estímulo estresor, que siempre es de naturaleza biológica y tiene efectos psicológicos que pueden originar cambios en su conducta (Zapf *et al.*, 1996; Karasek y Theorell, 1990)

Para Leymann condiciones de trabajo relacionadas con la monotonía, exceso de actividades, dedicación excesiva a las labores o el cansancio físico, causan estrés, siendo sus efectos inestabilidad emocional y una serie de altas y bajas laborales.

En esa dirección, el *mobbing* o psicoterror se entiende como un síndrome social desencadenado por estresores sociales, extremo y deliberado, que produce una cascada de efectos negativos; los estresores sociales destruyen gradualmente la confianza y la autoestima de la víctima; manifestados en síntomas físicos como ahogo, palpitaciones, cansancio, pánico, inseguridad, desconfianza, dejadez, pérdida de memoria o hipervigilancia.





- **Los daños físicos**

Según Piñuel y Zavala es interesante observar que las víctimas que presentan alteraciones físicas directas son consecuencias del acoso a que estaban sujetos.

- **Los daños psíquicos**

Según Crog, (1996) las personas amenazadas, acosadas o difamadas son víctimas psicológicas, que las han obligado a permanecer constantemente a la defensiva; agrega, Piñuel y Zavala (2001 que el 7% de la población en España afirma tener algún tipo de problema psicológico derivado del *mobbing*. González de Rivera (2002, pp. 187-189) menciona que los cuadros clínicos que puede presentar la víctima del *mobbing* se pueden clasificar como depresivo y de estrés-ansiedad.

Se deduce que una consecuencia particularmente grave del acoso moral es la destrucción de la identidad de la persona, que provoca cambios de personalidad en la víctima. Se distinguen patrones básicos de cambio permanente en la personalidad provocados por la situación de acoso.

- **Consecuencias sobre la organización y la sociedad**

Desde la década de los ochenta, las organizaciones consideradas competitivas han promovido procesos de cambio para adaptarse a una realidad social compleja y dinámica, incluyendo cambios en la personalidad de sus trabajadores. El modelo tradicional que proporcionaba seguridad y estabilidad de trabajo ha sido rebasado; el nuevo clima organizativo alimenta batallas internas por el poder generando choques de todo tipo entre personas y grupos.



- **Efectos sobre la sociedad**

Toohey (1991) calculó algunos de los costos referidos al ausentismo, la rotación acelerada de puestos, las enfermedades ocasionadas por las excesivas cargas de trabajo y las enfermedades profesionales relacionadas con el estrés.

Los costos en términos de bajas laborales debidas al maltrato psicológico son dramáticos; se estima que éstas ascienden al 33% en la última década.

El mencionado autor afirma también que como consecuencia de largos períodos sometidos a condiciones de trabajo muy degradantes en el aspecto psicológico, finalmente al médico, quien usualmente diagnostica “estrés”, cosa que no revela el verdadero mal, ya que lo que sufre el trabajador es un *mobbing* (Barnett, 1996).

En Suecia las estadísticas públicas indican que los empleados muy afectados por el *mobbing* muestran una tendencia a jubilarse anticipadamente; según estimaciones hechas por la seguridad social sueca reportan que entre el 20% y el 40% del total de trabajadores que se jubilan anticipadamente lo hacen por estar sufriendo *mobbing*; además se reporta que entre un tercio y un quinto de los jubilados anticipados antes de los 55 años han sufrido acosos prolongados (Comité Nacional de la Seguridad Social Sueca, 1993).

- **Efectos sobre la organización**

Los estudios realizados sobre el tema indican que las organizaciones en las que se propaga el *mobbing* suelen ser rígidas, altamente burocratizadas, con sobrecarga de trabajo, condiciones laborales inseguras y la constante amenaza de despido.



La propagación del *mobbing* en la organización distorsiona la comunicación y la colaboración entre trabajadores y daña la relación de los individuos que deben realizar tareas en equipo, lo que altera las condiciones de trabajo y afecta a toda la organización; trayendo como consecuencia paulatinamente la disminución de la eficiencia y un clima laboral nada motivador y retribuyente para el trabajador.

Es lógico pensar que el *mobbing* origina mayor rotación de personal, mayores costos de producción y administración y, en general, menor productividad.

Según Cardona y Ballesteros (2005) y Martínez (2010) citado en Cruz (2012) el acoso psicológico en el trabajo no es una enfermedad, sino una serie de conductas inaceptables en una sociedad respetuosa de los derechos humanos, que causan daños psicológicos, físicos y profesionales, expuesta por la población trabajadora, lo que debe prevenirse desde la salud pública, a fin de mitigar los daños causados a los trabajadores, la familia, la empresa y la sociedad.

De lo indicado se pueden identificar tres tipos de efectos del acoso laboral: individual, organizacional y social:

- **Efectos a nivel individual**

Según Ausfelder, (2002) el acoso laboral le puede ocurrir a cualquier persona cuyos efectos suelen cambiar con el paso del tiempo; concordante con Soria (2001) quien menciona que los efectos en la víctima se dan a corto, mediano y largo plazo.



***Efectos a corto plazo:*** Uno de los efectos más comunes en la víctima es una especie de desconcierto frente a la situación que está viviendo, también conocido como pérdida del sentido.

***Efectos a mediano plazo:*** Los efectos más comunes en el mediano plazo se dan en los comportamientos fisiológicos, emocionales y cognitivos, denotados en miedo, agotamiento, pérdida de motivación, entre otros; Fornes (2002) agrega que las principales consecuencias que tiene el acoso laboral sobre el individuo son la depresión y ansiedad; de igual forma, Leymann (1996) plantea que el estrés generalmente se desencadena por las malas condiciones psicosociales en el lugar de trabajo, en donde se puede estimular sentimientos de frustración. De igual forma, a través de procesos psicológicos las personas frustradas pueden convertirse en los estresores de las otras personas.

***Efectos a largo plazo:*** Según Leymann (1996), el acoso laboral se considera como un fenómeno altamente destructor para la persona acosada, teniendo en cuenta que esta causa repercusiones a nivel psicológico, la persona tiene la posibilidad de sufrir PTSD (Post Traumatic Stress Disorders) ya que la reputación de esta persona ha sido denigrada. Así mismo, Martínez (2010) menciona que el acoso laboral puede causar enfermedades ocupacionales severas e incapacitantes para generar ingresos, puede producir aislamiento social, e incluso llevar al suicidio.

- **Efectos a nivel organizacional**

Según Leymann (1996) el acoso laboral generalmente tiene repercusiones a nivel psicológico que se traducen en costos para la organización aunado a otros factores como: los costos altos de producción, alta rotación de personal, falta de motivación en los empleados, entre otros.

Por su parte Pérez (2001) afirma que sin previsión ante situaciones



conflictivas puede desencadenar en acoso laboral que afecta el rendimiento organizacional, el clima social y puede aumentar el grado de accidentabilidad laboral.

Finalmente, Johanson (1987) citado por Amata (2008) detalla una lista de indicadores para determinar costos económicos de las bajas por enfermedades repetidas y de larga duración, como las relacionadas con el acoso laboral; concluye que es menos costoso reorganizar las condiciones de trabajo que las relacionadas al acoso laboral

- **Efectos en la sociedad**

Son muchos los efectos del acoso laboral sobre la sociedad, principalmente cuando esta problemática genera costos; en esa dirección, Leymann (1996) señala que el acoso laboral tiene consecuencias directas para la sociedad, al generar diferentes costos al causar enfermedades que generan estrés en las personas; por ejemplo, si una persona ha sufrido acoso laboral, la tendencia es un retiro laboral temprano, lo que genera problemas a nivel financiero; por lo que, muchas empresas se han visto obligadas a diseñar y desarrollar cursos de rehabilitación vocacional, con el fin de reducir los índices de acoso laboral.

Solanas (2004) afirma que los principales costos que genera el acoso laboral para la sociedad están referidos a los costos asistenciales sanitarios públicos (pensiones por invalidez, jubilaciones anticipadas, el pago realizado por prestaciones económicas por despidos, entre otras) y la pérdida de fuerzas de trabajo.

Finalmente, Toohey (1991) menciona que los empleados afectados tienden hacia la jubilación anticipada.



### 2.2.5 Características del mobbing laboral

El mobbing denota ciertas características, siendo el maltrato verbal el más reiterativo, así como el constante hostigamiento psicológico, acompañado de conductas y comportamientos hostiles, intimidantes, agresivos y abusivos por parte del acosador, aislando a la víctima para que no cumpla con sus funciones y renuncie o la degradación de condiciones de trabajo y del ambiente (Castro-Ospina et al. 2020, p. 74).

Arismendi et al. (2020) mencionan que el mobbing tienen las características siguientes:

**Según la personalidad del acosador y la víctima:** el acosador se caracteriza por tener personalidad narcisista o autoimagen sobrevalorada, considera a los demás como fuente amenazadora; en cambio la víctima se caracteriza por la timidez, baja autoestima, sumisión, inseguridad o desconfianza.

**Según la función inherente a las interacciones humanas:** estas características se asocian con la competencia, rivalidad, reconocimiento, éxito personal, entre otros.

**Según el ambiente y clima organizacional;** estas características se asocian con la carga laboral, la distribución de tareas y actividades, comunicación, relación con los líderes, insatisfacción, presión, productividad, conflictos, motivación laboral, entre otros.

Según Saquera (2019) citado por Matehu (2022) el acoso laboral tiene particularidades en las cuales se dan estos tipos de escenarios:



- Conductas repetidas y continuadas en el tiempo, que producen efectos negativos en la víctima; al respecto, Leymann (1990, 1996) mencionó que tales acciones ocurren al menos una vez por semana y durante un periodo de seis meses.
- Las conductas ocurren en el escenario laboral, incidiendo en las condiciones de trabajo de la víctima.
- La variedad de comportamientos hostiles incluye agresiones verbales y psicológicas y, en menor proporción agresiones físicas.
- Los comportamientos hostiles son intencionales, que causan algún tipo de daño físico, psíquico o ambos que logran la exclusión o autoexclusión laboral.
- Las acciones hostiles se dan entre compañeros de trabajo, supervisor-supervisado y supervisado-supervisor, tipificados como acoso laboral horizontal, descendente y ascendente, respectivamente.
- Los efectos negativos sobre la salud de la persona agraviada, así como un efecto deletéreo sobre el entorno organizacional.

Por otro lado, Saquera, Rayner y Hoël (1997) citados por Carhuaz (2020) mencionan que existen categorías que se relacionan con el acoso laboral, las cuales se clasifican en:

- *Amenaza al status profesional*: Humillar, avergonzar o difundir chismes que atenten contra el honor y carácter profesional de la víctima.
- *Amenaza a la situación personal*: La agresión y humillación no solo se dirige hacia el aspecto profesional del trabajador, sino también, a otros aspectos como la raza, posición, orientación sexual, entre otros.



- *Aislamiento o separación:* El colaborador es separado de las reuniones de equipo, obstruyendo el flujo de comunicación organizacional.
- *Sobrecarga laboral:* A la víctima se le asignan tareas bajo presión, muchas veces imposibles de cumplir dentro de plazos; trabaja más horas de las estipuladas, se le niega información importante para la realización de sus labores, entre otros.
- *Desestabilización:* Se recompensa a otros por el trabajo realizado por la víctima, se le niega ascensos laborales y aumento de remuneraciones

### **2.2.6 Tipos de mobbing laboral**

Existen tipos de mobbing desde la teoría de Bourdieu que devela la responsabilidad de la empresa reflexionando sobre las estrategias empresariales, los nodos de poder, el conflicto en torno a derechos laborales hasta las prácticas y hábitos organizacionales (Alegre, 2016).

Para Abajo (2006) existen tres tipos de mobbing:

- Mobbing horizontal: cuando uno o varios empleados son objeto de acoso por parte de uno o varios compañeros de trabajo que tienen niveles de autoridad similares, implica interacciones entre "iguales".
- Mobbing descendente: Para ello es importante examinar el "poder" como componente clave de la pirámide jerárquica y los tipos de poder.
- Mobbing ascendente: Es una situación en la que uno o varios subordinados acosan o dañan físicamente a una persona que ocupa una posición de autoridad

Así mismo, para Rojas (2005) el acoso laboral se clasifica tomando en





cuenta a los sujetos que intervienen dentro de la relación del trabajo:

- Acoso horizontal. Se presenta entre sujetos que se encuentran ubicados en la misma posición jerárquica; no se encuentran subordinados entre sí, sino que obedecen a los sujetos ubicados en un nivel superior; el acoso puede provenir tanto de un solo sujeto como de varios.
- Acoso vertical. Se caracteriza por que el acoso laboral se presenta entre sujetos que se encuentran en un plano jerárquico diferente; en este caso, el acoso puede provenir de un nivel superior a un nivel inferior o viceversa.

Según Barrado (2016) existen dos criterios para clasificar las distintas modalidades de acoso laboral, por un lado, se encuentra la procedencia del mismo y por otro, la intencionalidad del acosador:

- **El acoso laboral en función de su procedencia**

En función de la procedencia para Arbonés (2014) la conducta violenta procede de la jerarquía, de los compañeros de trabajo o de los subordinados; denotados como acoso laboral descendente, ascendente, horizontal y mixto.

El acoso laboral descendente denota conductas por parte del acosador que implica desprecios, así como falsas acusaciones que minan al trabajador acosado (Hirigoyen, 2001); es la modalidad de acoso laboral más frecuente (Piñuel, 2009).

El acosador busca salvaguardar su posición jerárquica haciendo que el trabajador acosado abandone voluntariamente (Velázquez, 2002).

Este tipo de acoso provoca consecuencias graves sobre la víctima; puesto que se enfrenta al superior jerárquico, es una situación complicada



(Hirigoyen,2001).

Siendo la modalidad de acoso descendente la más recurrente, se asume como la única fórmula posible de acoso laboral, se deduce por tanto que es el único que puede lesionar la integridad moral y dignidad del trabajador (Pérez, 2005).

En el acoso ascendente son los subordinados los que ejercen conductas de acoso sobre una persona que ostenta un rango jerárquico superior (Rojo y Cervera, 2006; Rubio,2008; Sanz y Hava, 2014); son personas que al venir del exterior desde el inicio tratan de imponer condiciones, bajo los términos de tener mayor responsabilidad, lo que motiva a la presión y el acoso al superior jerárquico (Riquelme,2006).

En el supuesto del acoso horizontal los acosadores se encuentran en el mismo nivel jerárquico de la organización (Rojo y Cervera, 2006; González y Graña, 2009).

Las causas de esta modalidad de acoso pueden ser variadas, normalmente se suele dar porque el trabajador acosado es envidiado; más aún cuando son destructivas, al tornarse violentas contra la persona envidiada (Padial y De La Iglesia, 2002; Rojo y Cervera, 2006); en esa dirección, la víctima, por diversas razones, características, o circunstancias, no llega a integrarse con el resto de sus compañeros (Padial y De La Iglesia, 2002).

El acoso laboral mixto deja notar la intervención del superior jerárquico y personas del mismo nivel o combinaciones de personas de rango jerárquico superior, compañeros o subordinados al mismo tiempo (Jurado, 2008; Arbonés,2014).



De acuerdo a estudios, se tiene que la modalidad de acoso más frecuente es el acoso laboral descendente (46,73%); seguido del acoso laboral mixto (23,56%) y con el (9.01%) el acoso laboral ascendente (González y Graña, 2009).

- **El acoso laboral en función de la intencionalidad del acosador**

Arbonés (2014) menciona que, de acuerdo a la intencionalidad del acosador, se puede encontrar cuatro modalidades de acoso laboral; estratégico, de dirección, perverso y disciplinario.

El acoso laboral estratégico tiene como finalidad buscar que la víctima abandone voluntariamente para reducir el coste de los despidos.

El acoso laboral de dirección busca por un lado reducir la plantilla para así reducir los costes de personal y por otro lado, eliminar a aquellos que actúan como líderes que incomodan al superior jerárquico (Arbonés, 2014).

El acoso laboral perverso se sustenta en la seducción logrando que la víctima confíe rápidamente: ésta da a conocer detalles de su vida privada, lo cual será tomada en cuenta por el acosador en su contra para hacerle daño; como, por ejemplo, el aislamiento con los miembros de la organización, haciendo que él se convierta en su único consuelo (Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2009).

El acoso laboral disciplinario es una modalidad utilizada por los acosadores contra los carismáticos, haciendo sentir que él tiene poder y como tal cualquier incumplimiento de una orden será sancionado.

### **2.2.7 Relaciones laborales con el jefe**

Las relaciones laborales con el jefe son muy importantes; en esa dirección,



Carzo (2020) menciona que es importante que “el vínculo que une a las personas con sus superiores sea lo más amable y correcto posible, manteniendo una relación estrecha en su justa medida: sin excederse en la confianza, ni dificultando la comunicación entre éstos y el equipo” (p. 13).

### 2.2.8 Tipos de relación laboral

Según Hernández (2020) existen diversas formas de relaciones laborales; en ese sentido, el trabajador construirá muchos tipos de relaciones laborales a lo largo de su carrera laboral, todo ello en función a características que definen vínculos humanos; se pueden clasificar de la siguiente manera:

**Según el contrato de la relación de trabajo:** encontramos unas que funcionan por contrato y otras por nombramiento, lo que influye en la relación resultante.

**Teniendo en cuenta el tipo de empleador:** las relaciones laborales difieren según el tipo de empleador; por ejemplo, hasta el nivel de medianas empresas se tendrá una interacción directa con los jefes inmediatos; en el caso de las corporaciones multinacionales, es raro la interacción con los CEOs de la empresa.

**En función del tiempo de relación (determinado o indeterminado):** las relaciones laborales son más sencillas de identificar porque la condición del contrato; éste puede especificar si la relación es de duración determinada (como un contrato temporal) o si la duración es indefinida (como en el caso de un contrato indefinido).

**En función de donde se desarrolle el trabajo:** el lugar de trabajo define la vinculación laboral en términos de sedes, esto es, que la relación será más fluida con el entorno de la sede central y así sucesivamente con una sucursal o filial, hasta una relación de teletrabajo, si la persona trabaja desde casa.



**Teniendo en cuenta la extensión de la jornada laboral:** la duración de la jornada laboral define la relación laboral en términos de las horas que el empleado debe estar en el trabajo; se entiende que la duración de la jornada laboral debe establecerse al principio de la relación laboral para evitar conflictos o abusos.

### 2.2.9 Ambiente laboral

Un mal ambiente de trabajo esta caracterizado por la alta rotación de empleados, la baja productividad, la impuntualidad, las actitudes desfavorables, la incapacidad de alcanzar los objetivos y el absentismo; "síntomas" comunes en entornos de trabajo tóxicos (Carzo, 2020).

### 2.2.10 Tipos de ambiente laboral

Según (Valenzuela, 2021) existen diversos tipos de ambiente laboral; en ese sentido, esta descontado que el trabajador se sentirá más satisfechos en entornos favorables a lo largo de su carrera laboral; se pueden clasificar en:

**Ambiente laboral positivo:** se caracteriza porque factores como los relacionados a la confianza y la cooperación han sido tratados en profundidad al tener éstos un contenido transversal en una variedad de situaciones destinadas a mejorar el rendimiento laboral; se entiende que se tendrá una mejor reacción de los empleados al ser tratados con respeto, libertad, entre otros términos afines (Valenzuela, 2021).

**Ambiente laboral negativo:** La falta de comunicación, el desorden y el bajo rendimiento de un equipo, son algunos signos de un mal ambiente de trabajo, sumado a los incidentes de absentismo o una tasa de rotación de personal superior a la media (Valenzuela, 2021).



### **2.2.11 Trabajo en equipo**

“El impacto indirecto del apoyo organizativo se relegara en la eficiente realización de tareas y funciones; por tanto, es importante que la organización participe, acompañe en el desarrollo y el comportamiento proactivo; siendo el empoderamiento un mediador entre estas dos partes” (Apoyo Organizacional, 2019).

### **2.2.12 Trabajo bajo presión**

En la práctica se concibe como la capacidad de trabajar eficazmente en situaciones adversas, como la presión del tiempo o de las tareas; por ejemplo, una secretaria, un auxiliar administrativo, un ejecutivo hasta un directivo pueden enfrentarse a exigencias de presión comparables; laboralmente todos estamos sometidos a mucha más presión que hace que todo quede obsoleto en solo unos años; en esa dirección, (Rodríguez, 2013) menciona que es la capacidad de mantener la productividad en situaciones desfavorables, como la sobrecarga de tiempo o de tareas.

### **2.2.13 Desempeño laboral**

En última instancia, todo se reduce a la forma en que un empleado actúa y desempeña sus funciones, en términos de resultados buenos o malos; necesarios para una medición objetiva; si se obtiene un mal rendimiento es perjudicial para una organización; sin embargo, un buen rendimiento puede desarrollar compromiso y motivación (Bizneo, 2017).

Según Chiavenato (2009) “comprende las formas de comportamiento que asume el trabajador en su centro de trabajo; y al ser visibles si dichas conductas

favorecen o no a la empresa; si asume conductas positivas que aportan al cumplimiento de metas se determinará si el trabajador tiene buen desempeño o lo contrario”.

#### **2.2.14 Teorías de desempeño laboral**

Según Klingner y Nabaldian, (2002) “las teorías explican el vínculo entre la motivación y la capacidad para el desempeño, así como la relación entre satisfacción en el trabajo y desempeño/rendimiento”

- **Teoría de Equidad**

La teoría sostiene que depende de cómo se sienta el empleado respecto al trato que recibe, justo o injusto; al respecto, Klingner y Nabaldian (2002) mencionan que esto se puede medir a través de la mejora de la eficacia en el trabajo, en los gestos de buena voluntad y la lealtad; componentes esenciales para hablar de equidad en términos de rendimiento e igualdad con los demás.

- **Teoría de las Expectativas**

Se centra en sentimientos de felicidad que siente el empleado, denotado en un mayor rendimiento laboral con respecto a los demás; algunos de los factores que llevan a lograr este objetivo está relacionado con medir el rendimiento al nivel esperado y la evaluación del empleado; por ejemplo, el reconocimiento a través de recompensas o sanciones por alcanzar o no el nivel de rendimiento esperado y la importancia que el empleado concede a estas recompensas o sanciones; por lo que, se entiende que la persona es un ser humano con expectativas y objetivos, en ese sentido, está claro que esta teoría nos ayuda a definir muchas de las reacciones positivas o malas en el rendimiento del empleado (Suma, 2021).



### **2.2.15 Eficiencia laboral**

El mobbing tiene un efecto negativo en el rendimiento de los empleados al reducir su potencial; es decir, si se deja de lado la eficiencia se tendrá resultados negativos en la productividad; se entiende que es difícil mantener estándares establecidos, sin embargo contar con personal motivado nos permitirá aprovechar la capacidad que tiene el individuo para lograr metas con los recursos asignados en términos de calidad y eficiencia (Jara, 2019).

### **2.2.16 Empatía laboral**

Es una característica propia de las relaciones exitosas del individuo, destacando aspectos referidos a la motivación, reconocimiento y satisfacción laboral; usualmente es definida como la capacidad que tiene la persona de comprender a los demás y, en ocasiones, de sentirse como si uno fuera ellos; a nivel empresarial, se deja notar en mayor colaboración, mayor productividad, menos egoísmo y mayor concentración en la consecución de un objetivo compartido; en esa dirección, Londoño (2020) menciona que “las interacciones interpersonales exitosas se caracterizan por la empatía, en términos de motivación laboral, reconocimiento del trabajo y la felicidad laboral”.

### **2.2.17 Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral debe entenderse como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que promueven la satisfacción de los empleados; donde destaque las recompensas, la seguridad laboral y las oportunidades de desarrollo personal.

La calidad de vida laboral es un programa íntegro y amplio para mejorar





la satisfacción de los empleados, donde se vea fortalecido el aprendizaje en el lugar de trabajo para ayudar a los empleados a gestionar el cambio.

La calidad de vida laboral representa equilibrio en la vida profesional y personal; si las experiencias son positivas, alguien querrá dar el cien por ciento de su esfuerzo para alcanzar los niveles de calidad esperados.

La calidad de vida en el trabajo integra múltiples factores: ambientales, físicos y mentales, así como los reconocimientos por la labor desempeñada, la promoción laboral, salarios adecuados, relaciones interpersonales, autonomía y participación en el trabajo.

La calidad de vida en el trabajo es la percepción entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles para atenderlas; esto es, considerar tanto los componentes objetivos (remuneración, salud, ambiente de trabajo, etc.) como los subjetivos (ideas del trabajador a partir de la realidad de su trabajo), asumidos de manera integral incidan en el comportamiento del trabajador y de la organización.

Entonces, hablar de calidad de vida en el trabajo significa comprender los aspectos relacionados con el entorno físico de trabajo, turnos, reconocimientos, remuneraciones, compensaciones, beneficios, promoción laboral, relaciones interpersonales, entre otros, que afectan el desempeño y la motivación del trabajador.



## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO**

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda., en las áreas administrativas, de créditos, operaciones y recuperaciones: la mismas que se encuentra ubicada en el distrito del mismo nombre y es uno de los diez distritos que conforman la provincia de Carabaya.

#### **3.2 PERÍODO Y DURACIÓN DEL ESTUDIO**

El periodo de estudio fue de aproximadamente 6 meses; dividido en tres etapas: en la primera se desarrolló la planificación del estudio desde la solicitud dirigida al gerente de la Cooperativa; en la segunda etapa, se ejecutó el proceso de recolección de datos mediante la encuesta a través de los cuestionarios y en la tercera etapa se desarrolló el procesamiento y análisis de los datos estadísticos.

#### **3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO**

La procedencia del material utilizado en la presente investigación fue financiada al 100% por la responsable de la tesis, los cuales permitieron la aplicación de encuestas, impresiones, uso de internet, entre otros recursos.

#### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **3.4.1 Población**

La población de estudio estuvo constituida por un total de 112 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda., tal como se muestra



en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Población de estudio*

Áreas	Cantidad
Administración	12
Operaciones	27
Créditos	58
Recuperaciones	15
TOTAL	112

### 3.4.2 Muestra

Se determinó una muestra de tipo probabilística teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

$$M = \frac{Z^2 * (P * Q) * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * (P * Q)}$$

Donde:

M= Muestra

Z= Nivel de confianza 95% = 1.96

E= Nivel de error 5/100 = 0,05

P= Probabilidad de éxito 55 / 100 = 0.55

Q= Probabilidad de fracaso 45 / 100 = 0.45

N= Población = 112

$$M = \frac{(1.96)^2 * (0.55 * 0.45) * 112}{(0.05)^2 * (112 - 1) + (1.96)^2 * (0.55 * 0.45)} = 87$$



Al reemplazar los datos se tuvo como muestra a 87 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.

### **3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO Y METODOLÓGICO**

#### **3.5.1 Enfoque de investigación**

La investigación consideró el enfoque cuantitativo debido a que se recopiló, analizó y determinó la relación o asociación entre las variables planteadas (Gallardo, 2017).

#### **3.5.2 Tipo de investigación**

La investigación fue descriptiva porque se enfocó en estudiar e indagar los valores que midieron la muestra en función a las características o elementos de las variables planteadas (Hernández et al., 1991); así mismo la investigación fue correlacional porque se determinó el grado de relación o asociación entre las variables (Arias, 2012).

#### **3.5.3 Diseño de investigación**

La investigación se alineó al diseño no experimental al limitarse a describir los hechos, tal cual se encuentran (Carrasco, 2006); además, la investigación fue de corte transversal al recolectar los datos en un tiempo determinado (Hernández et al., 2014).

#### **3.5.4 Métodos de investigación**

La investigación consideró los métodos hipotético-deductivo que permitieron plantear una hipótesis nula y alterna y elegir una de ellas analizando las pruebas mediante la estadística inferencial (Vara, 2012); así mismo, Gallardo

(2017) menciona que a partir de bases teóricas (conceptos generales) se llega a conclusiones específicas (conceptos específicos) a través de métodos estadísticos Gallardo (2017).

### 3.6 PROCEDIMIENTO

#### 3.6.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación utilizó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario a una muestra representativa para obtener información sobre sus opiniones, actitudes y comportamientos. La encuesta se utilizó para explorar, describir, predecir o explicar una serie de características de interés para la investigación (Casas et al., 2003).

Como instrumento se aplicaron dos cuestionarios: Para el mobbing laboral, se aplicó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – Pando) que consta de 21 ítems, los mismos que fueron adaptados a nuestra realidad considerando la escala de Likert de cinco niveles, desde 1 (“totalmente en desacuerdo”) hasta 5 (“totalmente de acuerdo”), valores que facilitaron el análisis sobre la intensidad o presencia del mobbing en la Cooperativa.

**Tabla 2**

*Baremo para mobbing laboral según IVAPT-Pando*

Ambiente laboral (6 Ítems)		Trabajo en equipo (7 Ítems)		Mobbing laboral (21 Ítems)			
Escalas	Valor	Escalas	Valor	Escalas	Valore		
Agradable	30 – 40	Agradable	23 – 30	Agradable	27 – 35	Constante	78 – 105
Ni agradable ni desagradable	19 – 29	Ni agradable ni desagradable	15 – 22	Ni agradable ni desagradable	17 – 26	Ni constante ni ocasional	50 – 77
Desagradable	8 – 18	Desagradable	6 – 14	Desagradable	7 – 16	Ocasional	21 – 49

**Fuente:** Adaptado de IVAPT-Pando

Para desempeño laboral, se aplicó el cuestionario elaborado por Jara (2019), quien plantea un cuestionario de 20 ítems, los mismos que fueron adaptados a nuestra realidad considerando la escala de Likert.

**Tabla 3**

*Baremo para desempeño laboral*

Eficiencia laboral (7 Ítems)		Empatía laboral (7 Ítems)		Calidad de vida laboral (6 Ítems)		Desempeño laboral (20 Ítems)	
Escalas	Valores	Escalas	Valores	Escalas	Valores	Escalas	Valores
Plena	27 – 35	Plena	27 – 35	Plena	23 – 30	Bueno	74 – 100
Ni plena ni inexistente	17 – 26	Ni plena ni inexistente	17 – 26	Ni plena ni inexistente	15 – 22	Regular	47 – 73
Inexistente	7 – 16	Inexistente	7 – 16	Inexistente	6 – 14	Malo	20 – 46

**Fuente:** Adaptado de Jara (2019)

### 3.6.2 Técnicas de procesamiento de datos

Los datos que fueron recopilados en las encuestas fueron subidas a la base de datos diseñada en Microsoft Excel y extrapoladas al programa SPSS v27, de donde se obtuvieron datos estadísticos mostrados en tablas o figuras que nos permitieron contrastar las hipótesis planteadas.

### 3.7 VARIABLES

#### Operacionalización de variables

Variable (1)	Dimensiones (2)	Indicadores	Escalas (1)	Escalas (2)
Variable Independiente Mobbing laboral	Relación laboral con los jefes	Comunicación Trato Críticas	Constante Ni constante ni ocasional Ocasional	Agradable (30 – 40) Ni agradable ni desagradable (19 – 29) Desagradable (8 – 18)
	Ambiente laboral	Ataques verbales Humillación Acoso psicológico		Agradable (23 – 30) Ni agradable ni desagradable (15 – 22) Desagradable (6 – 14)
	Trabajo en equipo	Autoridad Favoritismo		Agradable (27 – 35) Ni agradable ni desagradable (17 – 26) Desagradable (7 – 16)
Variable Dependiente Desempeño laboral	Eficiencia laboral	Competitividad Liderazgo Productividad	Bueno Regular Malo	Plena (27 – 35) Ni plena ni inexistente (17 – 26) Inexistente (7 – 16)
	Empatía laboral	Motivación laboral Reconocimiento laboral Satisfacción laboral		Plena (27 – 35) Ni plena ni inexistente (17 – 26) Inexistente (7 – 16)
	Calidad de vida laboral	Atención Responsabilidad Ausentismo		Plena (74 – 100) Ni plena ni inexistente (47 – 73) Inexistente (20 – 46)

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 RESULTADOS

##### 4.1.1 Resultados objetivo específico 1

Teniendo en cuenta el objetivo específico 1: Determinar la relación laboral con los jefes con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral; se presenta los siguientes resultados:

**Tabla 4**

*Relación laboral con los jefes y eficiencia laboral*

Relación laboral con los jefes		Eficiencia laboral			Total
		Plena	Ni plena inexistente	ni Inexistente	
Agradable	Fi	0	3	6	9
	%	0,0%	3,4%	6,9%	10,3%
Ni agradable desagradable	ni Fi	0	22	2	24
	%	0,0%	25,3%	2,3%	27,6%
Desagradable	Fi	9	37	8	54
	%	10,3%	42,5%	9,2%	62,1%
Total	Fi	9	62	16	87
	%	10,3%	71,3%	18,4%	100,0%

**Fuente:** Datos procesados por SPSS v27.

En la Tabla 4 se muestra los resultados sobre las dimensiones relación laboral con los jefes y eficiencia laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, los trabajadores mencionaron que una AGRADABLE relación laboral con los jefes (10.3%) permiten lograr el 10.3% de PLENA eficiencia laboral; una relación laboral con los jefes NI AGRADABLE NI DESAGRADABLE (27.6%) permiten lograr el 71.3% en términos de NI PLENA NI INEXISTENTE eficiencia laboral y una





DESAGRADABLE relación laboral con los jefes (62.1%) da lugar a la INEXISTENCIA de eficiencia laboral (18.4%).

El análisis nos permite determinar el resultado más significativo entre la relación laboral con los jefes y la dimensión eficiencia laboral; donde una DESAGRADABLE relación con los jefes (62.1%) da lugar a la INEXISTENCIA de eficiencia laboral (18.4%); el resultado refleja el hecho de que el trabajador podrá hacer caso a las órdenes de su jefe, pero el trabajo ordenado por éste lo hará solo por cumplir o salvar el momento, esta situación es el peor escenario que puede darse dentro de una organización en el entendido de que los clientes serán los que lamentablemente tendrán que asumir las consecuencias de esta relación tóxica; al respecto, Carzo (2020) menciona que, la relación laboral con los jefes aún con decisiones unilaterales han permitido que muchas organizaciones comprendan que limando asperezas se puede lograr los objetivos empresariales; así mismo, Alvarado y Cafferatta (2018) agregan que la relación con los jefes es la base para el cumplimiento de los objetivos empresariales; sin embargo, debe buscarse que las relaciones sean más abiertas; esto es, que no solo sean formales sino dar paso a las relaciones informales en el mejor sentido de la palabra; asumiendo una comunicación asertiva, brindando reconocimientos u otorgando un salario emocional; ello permitirá la participación y la contribución en la toma de decisiones; siendo el papel del jefe determinante para ello; además, Jara (2019) sostiene que la relación con los jefes es clave no solo para el logro de los objetivos empresariales sino que se convierte en un factor motivacional para los trabajadores porque existe confianza, comunicación adecuada, reconocimientos justos, buen trato y feedback constante; aspectos que rompen las barreras mantenidas tradicionalmente, y permiten que el trabajador desempeñe sus

funciones de manera eficiente, aspecto asociado a la rentabilidad y éxito empresarial.

Bajo estas consideraciones, se evidencia que mientras exista una agradable relación laboral con los jefes se alcanzará plena eficiencia laboral y viceversa.

**Tabla 5**

*Relación laboral con los jefes y empatía laboral*

Relación laboral con los jefes		Empatía laboral			Total
		Plena	Ni plena ni inexistente	Inexistente	
Agradable	Fi	0	2	7	9
	%	0,0%	2,3%	8,0%	10,3%
Ni agradable ni desagradable	Fi	2	21	1	24
	%	2,3%	24,1%	1,1%	27,6%
Desagradable	Fi	31	23	0	54
	%	35,6%	26,4%	0,0%	62,1%
Total	Fi	33	46	8	87
	%	37,9%	52,9%	9,2%	100,0%

**Fuente:** Datos procesados por SPSS v27.

En la Tabla 5 se muestra los resultados sobre las dimensiones relación laboral con los jefes y empatía laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, los trabajadores mencionaron que una AGRADABLE relación laboral con los jefes (10.3%) permite lograr el 37.9% de PLENA empatía laboral; una relación laboral con los jefes NI AGRADABLE NI DESAGRADABLE (27.6%) permite lograr el 52.9% en términos de NI PLENA NI INEXISTENTE empatía laboral y una DESAGRADABLE relación laboral con los jefes (62.1%) da lugar a la INEXISTENCIA de empatía laboral (9.2%).

El análisis nos permite determinar el resultado más significativo entre la relación laboral con los jefes y la dimensión empatía laboral; donde una DESAGRADABLE relación con los jefes (62.1%) da lugar a la INEXISTENCIA



de empatía laboral (9.2%); como se puede observar, la relación con los jefes es clave para entender la empatía laboral, es decir, mientras exista un acercamiento natural entre las partes, todos contribuirán al logro de los objetivos empresariales, en situaciones como el ponerse en el lugar del trabajador, denotando tratos adecuados, evitando la hostilidad o haciendo críticas constructivas; el manejo de estos detalles incidirá en la motivación, reconocimiento, satisfacción y sobre todo en la identificación de las partes con la empresa; evitando que la relación laboral entre las partes den lugar a prácticas laborales que dañen la reputación de la empresa; al respecto, Hernández, (2020), refiere que la relación laboral con los jefes es esencial para desarrollar la empatía laboral, al exigir relaciones exitosas a través de la motivación, reconocimiento y satisfacción laboral; generalmente la empatía es entendida como la capacidad que tiene la persona de comprender a los demás y, en ocasiones, de sentirse como ellos; que traducidos a nivel empresarial, se podría entender en términos de colaboración, mayor productividad, menos egoísmo y mayor concentración en la consecución de los objetivos institucionales; ello concordante también, con Londoño (2020) quien menciona que “las interacciones interpersonales exitosas se caracterizan por la empatía, denotadas en indicios de motivación, reconocimiento del trabajo y felicidad laboral”.

Bajo estas consideraciones, se evidencia que mientras exista una agradable relación laboral con los jefes se alcanzará plena empatía laboral y viceversa.

**Tabla 6***Relación laboral con los jefes y calidad de vida laboral*

Relación laboral con los jefes		Calidad de vida laboral			Total
		Plena	Ni plena ni inexistente	Inexistente	
Agradable	Fi	1	3	5	9
	%	1,1%	3,4%	5,7%	10,3%
Ni agradable ni desagradable	Fi	2	20	2	24
	%	2,3%	23,0%	2,3%	27,6%
Desagradable	Fi	28	24	2	54
	%	32,2%	27,6%	2,3%	62,1%
Total	Fi	31	47	9	87
	%	35,6%	54,0%	10,3%	100,0%

**Fuente:** Datos procesados por SPSS v27.

En la Tabla 6 se muestra los resultados sobre las dimensiones relación laboral con los jefes y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, los trabajadores mencionaron que una AGRADABLE relación laboral con los jefes (10.3%) permite lograr el 35.6% de PLENA calidad de vida laboral; una relación laboral con los jefes NI AGRADABLE NI DESAGRADABLE (27.6%) permite lograr el 54.0% en términos de NI PLENA NI INEXISTENTE calidad de vida laboral y una DESAGRADABLE relación laboral con los jefes (62.1%) da lugar a la INEXISTENCIA de calidad de vida laboral (10.3%).

El análisis nos permite determinar el resultado más significativo entre la relación laboral con los jefes y la calidad de vida laboral; donde una DESAGRADABLE relación laboral con los jefes (62.1%) da lugar a la INEXISTENCIA de calidad de vida laboral (10.3%); este detalle nos indica que la relación con los jefes es importante en términos de cómo proponer mejores condiciones de trabajo; en esa dirección, al existir diferentes áreas y oficinas se busca que las relaciones entre todas sean las más adecuada, de manera que todos



cooperen y trabajen por un objetivo común, siendo el papel del jefe clave para que las relaciones y la calidad de vida laboral sean favorables; ello concordante con Carzo (2020) quien menciona que “es importante que el vínculo que une a las personas con sus superiores sea lo más amable y correcta posible, manteniendo una relación estrecha en su justa medida: sin excederse en la confianza, ni dificultando la comunicación entre éstos y el equipo”.

Es importante precisar que la relación laboral con los jefes incide en la calidad de vida laboral, debido a que dichas relaciones animan el comportamiento del trabajador en el ámbito laboral; esto es, que no siempre la relación puede ser definida en términos monetarios, sino que hablar de calidad de vida laboral debe estar relacionada en términos de beneficios, reconocimientos, vivencias laborales positivas, capacitaciones que aporten en su formación, desarrollo y autorrealización, entre otros aspectos.

Bajo estas consideraciones, se evidencia que mientras exista una agradable relación laboral con los jefes se alcanzará plena calidad de vida laboral y viceversa.

#### **4.1.2 Resultados objetivo específico 2**

Teniendo en cuenta el objetivo específico 2: Determinar la relación entre ambiente laboral con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral; se presenta los siguientes resultados:

**Tabla 7**

*Relación entre ambiente laboral y eficiencia laboral*

Ambiente laboral		Eficiencia laboral			Total
		Plena	Ni plena ni existente	Inexistente	
Agradable	Fi	0	2	6	8
	%	0,0%	2,3%	6,9%	9,2%
Ni agradable ni desagradable	Fi	0	18	2	20
	%	0,0%	20,7%	2,3%	23,0%
Desagradable	Fi	9	42	8	59
	%	10,3%	48,3%	9,2%	67,8%
Total	Fi	9	62	16	87
	%	10,3%	71,3%	18,4%	100,0%

**Fuente:** Datos procesados por SPSS v27.

En la Tabla 7 se muestra los resultados sobre las dimensiones ambiente laboral y eficiencia laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, los trabajadores mencionaron que un AGRADABLE ambiente laboral (9.2%) permite lograr el 10.3% de PLENA eficiencia laboral; un ambiente laboral NI AGRADABLE NI DESAGRADABLE (23.0%) permite lograr el 71.3% en términos de NI PLENA NI EXISTENTE eficiencia laboral y un DESAGRADABLE ambiente laboral (67.8%) da lugar a la INEXISTENCIA de eficiencia laboral (18.4%).

El análisis nos permite determinar el resultado más significativo entre las dimensiones ambiente laboral y eficiencia laboral; donde un DESAGRADABLE ambiente laboral (68.4%) da lugar a la INEXISTENCIA de eficiencia laboral (18.4%); esto significa, que la falta de condiciones básicas de trabajo redundan en la óptima utilización de los recursos; el ambiente laboral se puede asociar a la percepción que tienen los trabajadores de exponer un contexto favorable; siendo necesario para ello, dotar de los elementos básicos que requiere el trabajador para que éstos sientan placer al desarrollar sus actividades; siendo clave los aspectos referidos al reconocimiento, la motivación, comunicación y las relaciones

positivas que inciden en el desempeño laboral en términos de competitividad, liderazgo y productividad del trabajador: al respecto, Londoño (2020) menciona que el ambiente laboral es un aspecto importante para que el trabajador pueda integrarse de manera positiva a la empresa, si una empresa cuenta con un ambiente laboral donde se presente humillaciones, ataques verbales y malos tratos hace que el trabajador se sienta desmotivado al extremo de renunciar debido que afectan su salud mental; así mismo, Valenzuela (2021) precisa que un ambiente laboral se caracteriza por la confianza y la cooperación frente a la innumerable variedad de situaciones destinadas a mejorar el rendimiento laboral, reaccionan mejor cuando los empleados son tratados con respeto, y libertad.

Bajo estas consideraciones, tener un agradable ambiente laboral provoca lograr los resultados esperados utilizando recursos con responsabilidad y compromiso.

**Tabla 8**

*Relación entre ambiente laboral y empatía laboral*

Ambiente laboral		Empatía laboral			Total
		Plena	Ni plena ni existente	Inexistente	
Agradable	Fi	0	2	6	8
	%	0,0%	2,3%	6,9%	9,2%
Ni agradable ni desagradable	Fi	1	17	2	20
	%	1,1%	19,5%	2,3%	23,0%
Desagradable	Fi	32	27	0	59
	%	36,8%	31,0%	0,0%	67,8%
Total	Fi	33	46	8	87
	%	37,9%	52,9%	9,2%	100,0%

**Fuente:** Datos procesados por SPSS v27.

En la Tabla 8 se muestra los resultados sobre las dimensiones ambiente laboral y empatía laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, los trabajadores mencionaron que un AGRADABLE ambiente laboral (9.2%) permite lograr el 37.9% de PLENA



empatía laboral; un ambiente laboral NI AGRADABLE NI DESAGRADABLE (23.0%) permite lograr el 52.9% en términos de NI PLENA NI INEXISTENTE empatía laboral y un DESAGRADABLE ambiente laboral (67.8%) da lugar a la INEXISTENCIA de empatía laboral (9.2%).

El análisis nos permite determinar el resultado más significativo de la relación entre las dimensiones ambiente laboral y empatía laboral; donde un DESAGRADABLE ambiente laboral (68.4%) da lugar a la INEXISTENCIA de eficiencia laboral (18.4%); esto denota, la importancia que juega las formas de relacionarse entre los trabajadores en su permanencia laboral; hablar de ello en términos de empatía laboral implica la capacidad que tiene la persona de comprender a los demás y, en ocasiones, de sentirse como si fueran ellos; lo que, se traduce en mayor colaboración, mayor productividad, menos egoísmo y mayor concentración en la consecución de un objetivo compartido; al respecto, (Jara, 2019) menciona que la empatía laboral asume que el personal comparte valores, pensamientos e ideas de la empresa, considera que se encuentran en el lugar indicado y por lo tanto tienen iniciativas positivas que contribuyen al logro de objetivos. Asimismo, resalta que para que un trabajador se sienta parte de la empresa es importante que ésta le brinde un ambiente de trabajo positivo, que cumpla con elementos importantes y básicos que satisfagan sus expectativas para lograr un desempeño eficiente.

Bajo estas consideraciones, tener un agradable ambiente laboral provoca mayor compañerismo y cooperación entre los trabajadores para lograr los resultados esperados.



**Tabla 9***Relación entre ambiente laboral y calidad de vida laboral*

Ambiente laboral		Calidad de vida laboral			Total
		Plena	Ni plena ni inexistente	Inexistente	
Agradable	Fi	0	3	5	8
	%	0,0%	3,4%	5,7%	9,2%
Ni agradable ni desagradable	Fi	2	16	2	20
	%	2,3%	18,4%	2,3%	23,0%
Desagradable	Fi	29	28	2	59
	%	33,3%	32,2%	2,3%	67,8%
Total	Fi	31	47	9	87
	%	35,6%	54,0%	10,3%	100,0%

**Fuente:** Datos procesados por SPSS v27.

En la Tabla 9 se muestra los resultados sobre las dimensiones ambiente laboral y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, los trabajadores mencionaron que un AGRADABLE ambiente laboral (9.2%) permite lograr el 35.6% de PLENA calidad de vida laboral; un ambiente laboral NI AGRADABLE NI DESAGRADABLE (23.0%) permiten lograr el 54.0% en términos de NI PLENA NI EXISTENTE calidad de vida laboral y un DESAGRADABLE ambiente laboral (67.8%) da lugar a la INEXISTENCIA de calidad de vida laboral (10.3%).

El análisis nos permite determinar el resultado más significativo de la relación entre las dimensiones ambiente laboral y calidad de vida laboral; donde un DESAGRADABLE ambiente laboral (67.8%) da lugar a la INEXISTENCIA de calidad de vida laboral (10.3%); esto denota la importancia que juega el ambiente laboral en términos del contexto donde el trabajador se desempeña, interactúa y se relaciona con los demás, que hace que éste se convierta en factor clave para el éxito y productividad laboral; al respecto, Villarreal (2020) sostiene que mientras el ambiente de trabajo brinde satisfacción al trabajador, éste repercutirá directamente en felicidad por lo que éstos asumirán compromiso y

responsabilidad; en esa dirección, Díaz (2020) menciona que uno de los componentes del éxito de las organizaciones es tener un ambiente de trabajo positivo que satisfaga a los trabajadores para que éstos puedan asumir identidad y compromiso. Por otro lado, un mal ambiente de trabajo se caracteriza por la alta rotación de empleados, la baja productividad, la impuntualidad, las actitudes desfavorables, la incapacidad de alcanzar los objetivos y el absentismo. Estos "síntomas" son comunes en los entornos de trabajo tóxicos y, posiblemente, pueden contribuir a la desaparición de la empresa (Carzo, 2020).

Bajo estas consideraciones, tener un agradable ambiente laboral provoca mayor calidad de vida laboral en términos de contextos saludables para el mejor desenvolvimiento de los trabajadores.

#### 4.1.3 Resultados objetivo específico 3

Teniendo como objetivo específico 3; Determinar la relación entre trabajo en equipo con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral; se presenta los siguientes resultados:

**Tabla 10**

*Relación entre trabajo en equipo y eficiencia laboral*

Trabajo en equipo		Eficiencia laboral			Total
		Plena	Ni plena ni existente	Inexistente	
Agradable	Fi	0	6	6	12
	%	0,0%	6,9%	6,9%	13,8%
Ni agradable ni desagradable	Fi	2	33	2	37
	%	2,3%	37,9%	2,3%	42,5%
Desagradable	Fi	7	23	8	38
	%	8,0%	26,4%	9,2%	43,7%
Total	Fi	9	62	16	87
	%	10,3%	71,3%	18,4%	100,0%

**Fuente:** Datos procesados por SPSS v27.



En la Tabla 10 se muestra los resultados sobre las dimensiones trabajo en equipo y eficiencia laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, los trabajadores mencionaron que un AGRADABLE trabajo en equipo (13.8%) permite lograr el 10.3% de PLENA eficiencia laboral; un trabajo en equipo NI AGRADABLE NI DESAGRADABLE (42.5%) permite lograr el 71.3% en términos de NI PLENA NI INEXISTENTE eficiencia laboral y un DESAGRADABLE trabajo en equipo (43.7%) da lugar a la INEXISTENCIA de eficiencia laboral (18.4%).

El análisis nos permite determinar el resultado más significativo de la relación entre las dimensiones trabajo en equipo y eficiencia laboral; donde un DESAGRADABLE trabajo en equipo (43.7%) da lugar a la INEXISTENCIA de empatía laboral (18.4%); este resultado denota la importancia del trabajo en equipo en un escenario donde aflore los términos participación, confianza y lealtad entre compañeros; en ese sentido, de acuerdo al resultado, ante ambientes desfavorables de trabajo en equipo no hay forma de relacionarse y pretender lograr objetivos comunes; entonces, se releva la importancia de poner en juego el apoyo, la cooperación y la productividad; al respecto, Robles, et al. (2020), refiere que el trabajo en equipo es más que una estrategia, es una herramienta clave para que la organización alcance el éxito, más allá de que los trabajadores realicen actividades de manera conjunta, el trabajo en equipo permite que los trabajadores se integren, apoyen, colaboren y alcancen iniciativas para el logro de metas institucionales, además hace que cada integrante alcance su mayor productividad y rendimiento laboral.

Así mismo, es importante resaltar que el trabajo en equipo tiene múltiples ventajas, debido a que cuando un trabajador es integrante de un equipo pone en

juego sus soft skills y contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos empresariales; esto es cierto, en el entendido de que el trabajo en equipo siempre tiene un propósito común, porque trabajar bajo una misma dirección, implica compromiso y comunicación durante el proceso; esto permite que, si en algún momento un integrante del equipo pierde la perspectiva, rápidamente encuentra de nuevo la motivación y el entusiasmo para continuar trabajando.

Bajo estas consideraciones, lograr un agradable trabajo en equipo permitirá mayor eficiencia laboral y viceversa.

**Tabla 11**

*Relación entre trabajo en equipo y empatía laboral*

Trabajo en equipo		Empatía laboral			Total
		Plena	Ni plena ni inexistente	Inexistente	
Agradable	Fi	1	4	7	12
	%	1,1%	4,6%	8,0%	13,8%
Ni agradable ni desagradable	Fi	7	30	0	37
	%	8,0%	34,5%	0,0%	42,5%
Desagradable	Fi	25	12	1	38
	%	28,7%	13,8%	1,1%	43,7%
Total	Fi	33	46	8	87
	%	37,9%	52,9%	9,2%	100,0%

**Fuente:** Datos procesados por SPSS v27.

En la Tabla 11 se muestra los resultados sobre las dimensiones trabajo en equipo y empatía laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, los trabajadores mencionaron que un AGRADABLE trabajo en equipo (13.8%) permite lograr el 37,9% de PLENA empatía laboral; un trabajo en equipo NI AGRADABLE NI DESAGRADABLE (42.5%) permite lograr el 52.9% en términos de NI PLENA NI INEXISTENTE empatía laboral y un DESAGRADABLE trabajo en equipo (43.7%) da lugar a la INEXISTENCIA de empatía laboral (9.2%).

El análisis nos permite determinar el resultado más significativo de la



relación entre las dimensiones trabajo en equipo y empatía laboral; donde un DESAGRADABLE trabajo en equipo (43.7%) da lugar a la INEXISTENCIA de empatía (18.4%); el resultado exige entender la importancia del trabajo en equipo en términos de participación, confianza y lealtad entre los trabajadores; en ese sentido, ante ambientes desfavorables de trabajo en equipo no hay forma de relacionarse y pretender lograr objetivos comunes; entonces, el trabajo en equipo es clave para el desarrollo de la empatía laboral; es decir, mientras se promueva la participación, la cooperación y el apoyo desinteresado se alcanzará los objetivos empresariales, debido a que cada trabajador al integrar un equipo trata siempre de pensar y actuar para lograr el bien común de manera óptima y favorable; al respecto, Hernández, (2020), refiere que el trabajo en equipo es un medio que promueve la empatía laboral; está comprendida como la capacidad que tiene la persona de comprender a los demás y, en ocasiones, de sentirse como si fueran ellos; a nivel empresarial, traducido en más colaboración, mayor productividad, menos egoísmo y mayor concentración en la consecución de un objetivo compartido. Demostrando de esta manera que el trabajo en equipo es fundamental por las múltiples beneficios y ventajas que ofrece, pero esta muchas veces depende del líder o jefe que dirige la empresa, debido que el impacto indirecto del apoyo organizativo que posee en los trabajadores para que puedan realizar sus tareas y funciones atribuidas eficientemente; por tanto, es importante que la organización participe y haga acompañamiento en el desarrollo y el comportamiento proactivo del trabajador; el empoderamiento funciona como mediador entre las partes (Apoyo Organizacional, 2019).

Bajo estas consideraciones, lograr un agradable trabajo en equipo permitirá mayor empatía laboral.

**Tabla 12.***Relación entre trabajo en equipo y calidad de vida laboral*

Trabajo en equipo	Calidad de vida laboral			Total	
	Plena	Ni plena ni existente	Inexistente		
Agradable	Fi	2	5	5	12
	%	2,3%	5,7%	5,7%	13,8%
Ni agradable ni desagradable	Fi	6	29	2	37
	%	6,9%	33,3%	2,3%	42,5%
Desagradable	Fi	23	13	2	38
	%	26,4%	14,9%	2,3%	43,7%
Total	Fi	31	47	9	87
	%	35,6%	54,0%	10,3%	100,0%

**Fuente:** Datos procesados por SPSS v27.

En la Tabla 12 se muestra los resultados sobre las dimensiones trabajo en equipo y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, los trabajadores mencionaron que un AGRADABLE trabajo en equipo (13.8%) permite lograr el 43,7% de PLENA calidad de vida laboral; un trabajo en equipo NI AGRADABLE NI DESAGRADABLE (42.5%) permite lograr el 54.0% en términos de NI PLENA NI INEXISTENTE calidad de vida laboral y un DESAGRADABLE trabajo en equipo (43.7%) da lugar a la INEXISTENCIA de calidad de vida laboral (10.3%).

El análisis nos permite determinar el resultado más significativo de la relación entre las dimensiones trabajo en equipo y calidad de vida laboral; donde un DESAGRADABLE trabajo en equipo (43.7%) da lugar a la INEXISTENCIA de calidad de vida laboral (10.3%); el resultado exige entender la importancia del trabajo en equipo al conocer e integrar las capacidades, habilidades y competencias que cada trabajador posee, que más allá de contribuir al cumplimiento de las metas, esta repercute en la calidad de vida laboral, entendida como el grado de satisfacción que tiene el trabajador con la empresa, lo cual se refleja en la calidad de atención, la responsabilidad que asume y la asistencia

plena; al respecto, Carzo (2020) menciona que el trabajo en equipo incide en la calidad de vida laboral, debido a que el apoyo, cooperación y comunicación contribuyen a un buen clima laboral; en ese sentido, es importante que la empresa priorice la calidad de vida del trabajador, no siempre en termino monetarios, sino en beneficios, reconocimientos, capacitaciones que aporten en su formación y autorrealización, aunado a las mejores relaciones entre compañero y a los entornos más favorables posibles que redundaran en la calidad de vida laboral.

Bajo estas consideraciones, lograr un agradable trabajo en equipo permitirá calidad de vida laboral.

#### 4.1.4 Resultados del objetivo general

Teniendo como objetivo general: Evaluar la relación entre mobbing laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022, se presenta la siguiente tabla de contingencia o de doble entrada en la cual se muestra los niveles de mobbing laboral y de desempeño laboral alcanzados:

**Tabla 13**

*Relación entre mobbing laboral y desempeño laboral*

Mobbing laboral		Desempeño laboral			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Constante	Fi	0	2	7	9
	%	0,0%	2,3%	8,0%	10,3%
Ni constante ni ocasional	Fi	1	27	2	30
	%	1,1%	31,0%	2,3%	34,5%
Ocasional	Fi	19.	27	2	48
	%	21,8%	31,0%	2,3%	55,2%
Total	Fi	20	56	11	87
	%	23,0%	64,4%	12,6%	100,0%

**Fuente:** Datos procesados por SPSS v27.



En la Tabla 13 se muestra los resultados sobre mobbing laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, los trabajadores mencionaron que, ante la presencia CONSTANTE de casos de mobbing laboral (10.3%) se tiene un 23.0% de BUEN desempeño laboral; ante la presencia NI CONSTANTE NI OCASIONAL de casos de mobbing laboral (34.5%) se tiene un 64.4% de REGULAR desempeño laboral y ante la presencia OCASIONAL de casos de mobbing laboral (55.2%) se tiene un MAL desempeño laboral (12.6%).

El análisis nos permite determinar el resultado más significativo de la relación entre mobbing laboral y desempeño laboral; donde la presencia OCASIONAL de casos de mobbing laboral (55.2%) dan lugar a un MAL desempeño laboral (12.6%); el resultado, nos permite deducir que pese a tener casos ocasionales de acoso laboral, estos redundan en el desempeño laboral de los trabajadores; en otras palabras, si se mejora el tratamiento del mobbing laboral, los trabajadores mejorarán su desempeño laboral; al respecto, (Jara, 2019) menciona que en la actualidad existen muchas empresas que no toman en cuenta las causas y consecuencias del mobbing laboral que lamentablemente repercutirán negativamente en el desempeño laboral; así mismo, (Ángulo, 2021) precisa que hablar de mobbing laboral es referirse al acoso laboral entendido como “un conjunto de comportamientos por el cual una persona o grupo de personas ejerce violencia externa en contra de un trabajador de forma sistemática”; agrega Casahuilca (2016) que el mobbing actualmente no es conocido como tal, pero que afecta el desempeño laboral; por lo que, es necesario considerar al mobbing laboral como una problemática que afecta psicológicamente a los trabajadores en todos los niveles del ámbito laboral, entendiendo además que existen diferentes



tipo de mobbing o acoso laboral que afectan el desempeño laboral; en esa dirección, Bizneo (2017) menciona que el desempeño laboral es “todo aquello que se reduce a la forma en que un empleado actúa y desempeña sus funciones, así como en los efectos buenos y malos; un buen rendimiento exige compromiso, dedicación y motivación y viceversa”.

## 4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.5.1 Contrastación hipótesis específica 1

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: La relación laboral con los jefes no es significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

Ha: La relación laboral con los jefes si es significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

- **Regla de decisión**

**Se rechaza Ho:**  $\chi^2_c > \chi^2_t$ ; Valor  $p < 0,05$ ; Se acepta Ha

**Se rechaza Ha:**  $\chi^2_c < \chi^2_t$ ; Valor  $p > 0,05$ ; Se acepta Ho

- **Determinación de Chi cuadrado**

**Tabla 14**

*Determinación del chi cuadrado hipótesis específica 1*

<b>Relación laboral con los jefes con:</b>	<b>Chi<sup>2</sup>c</b>	<b>Chi<sup>2</sup>t</b>	<b>Gl</b>	<b>Valor P</b>
Eficiencia laboral	21,877	9,4877	4	0,000
Empatía laboral	74,139	9,4877	4	0,000
Calidad de vida laboral	36,151	9,4877	4	0,000



En la Tabla 14 se muestra los resultados de la prueba de hipótesis mediante el chi cuadrado para las dimensiones relación laboral con los jefes y eficiencia laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (21,877) mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877); así mismo, para la relación laboral con los jefes y la dimensión empatía laboral, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (74,139) mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877); además, para la relación laboral con los jefes y la calidad de vida laboral, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (36,151) mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877); por otro lado, se muestra una significación asintótica o también conocido como el valor P igual a 0,000 menor a 0,05; por lo que, en base a estos resultados que cumplen las condiciones de la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: la relación laboral con los jefes si es significativa con la eficiencia, empatía y calidad de vida laboral; en otras palabras, una mejor relación laboral con los jefes permitirá un mejor desempeño laboral (eficiencia, empatía y calidad de vida laboral) de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. y viceversa; en ese sentido, se VALIDA Y ACEPTA la hipótesis planteada.

#### **4.2.1 Contrastación hipótesis específica 2**

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: El ambiente laboral no se relaciona de manera significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

Ha: El ambiente laboral si se relaciona de manera significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

- **Regla de decisión**

Se rechaza  $H_0$ :  $\chi^2_c > \chi^2_t$ ; Valor  $p < 0,05$ ; Se acepta  $H_a$

Se rechaza  $H_a$ :  $\chi^2_c < \chi^2_t$ ; Valor  $p > 0,05$ ; Se acepta  $H_0$

- **Determinación de Chi cuadrado**

**Tabla 15**

*Determinación del chi cuadrado hipótesis específica 2*

<b>Ambiente laboral con:</b>	<b><math>\chi^2_c</math></b>	<b><math>\chi^2_t</math></b>	<b>Gl</b>	<b>Valor P</b>
Eficiencia laboral	23,114	9,4877	4	0,000
Empatía laboral	61,645	9,4877	4	0,000
Calidad de vida laboral	36,735	9,4877	4	0,000

En la Tabla 15, se muestra los resultados de la prueba de hipótesis mediante el chi cuadrado para las dimensiones ambiente laboral y eficiencia laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; se tiene un valor de chi cuadrado calculado (23,114) mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877); así mismo, para las dimensiones ambiente laboral y empatía laboral, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (61,645) mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877); además para las dimensiones ambiente laboral y calidad de vida laboral, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (36,735) mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877); por otro lado, se muestra una significación asintótica o también conocido como valor P igual a 0,000 que es menor a 0,05; por lo que en base a estos resultados que cumplen las condiciones de la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: el ambiente laboral si se relaciona de manera significativa con las dimensiones

eficiencia, empatía y calidad de vida laboral; en otras palabras, un mejor ambiente laboral permitirá un mejor desempeño laboral (eficiencia, empatía y calidad de vida laboral) de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. y viceversa; en ese sentido, se VALIDA Y ACEPTA la hipótesis planteada.

#### 4.2.2 Contrastación hipótesis específica 3

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: El trabajo en equipo no se relaciona de manera significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

Ha: El trabajo en equipo si se relaciona de manera significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

- **Regla de decisión**

Se rechaza Ho:  $\chi^2_c > \chi^2_t$ ; Valor  $p < 0,05$ ; Se acepta Ha

Se rechaza Ha:  $\chi^2_c < \chi^2_t$ ; Valor  $p > 0,05$ ; Se acepta Ho

- **Determinación de Chi cuadrado**

**Tabla 16**

*Determinación del chi cuadrado para la hipótesis específica 3*

<b>Relación trabajo en equipo con:</b>	<b>Chi<sup>2</sup>c</b>	<b>Chi<sup>2</sup>t</b>	<b>Gl</b>	<b>Valor P</b>
Eficiencia laboral	17,613	9,4877	4	0,000
Empatía laboral	60,458	9,4877	4	0,000
Calidad de vida laboral	32,099	9,4877	4	0,000



En la Tabla 16 se muestra los resultados de la prueba de hipótesis mediante el chi cuadrado para las dimensiones trabajo en equipo y eficiencia laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda., se tiene un valor de chi cuadrado calculado (17,613) mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877); así mismo, para las dimensiones trabajo en equipo y empatía laboral, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (60,458) mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877); además para las dimensiones trabajo en equipo y calidad de vida laboral, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (32,099) mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877); por otro lado, se muestra una significación asintótica o también conocido como el valor P igual a 0,000 menor a 0,05; por lo que en base a estos resultados que cumplen las condiciones de la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: el trabajo en equipo si se relaciona de manera significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral; en otras palabras, un mejor trabajo en equipo permitirá un mejor desempeño laboral (eficiencia, empatía y calidad de vida laboral) de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. y viceversa; en ese sentido, se VALIDA y ACEPTA la hipótesis planteada.

#### 4.2.3 Contrastación hipótesis general

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: El mobbing laboral no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022.

Ha: El mobbing laboral si se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay

Macusani Ltda. – 2022.

- **Regla de decisión**

Se rechaza  $H_0$ :  $\chi^2_c > \chi^2_t$ ; Valor  $p < 0,05$ ; Se acepta  $H_a$

Se rechaza  $H_a$ :  $\chi^2_c < \chi^2_t$ ; Valor  $p > 0,05$ ; Se acepta  $H_0$

- **Determinación del Chi cuadrado**

**Tabla 17**

*Determinación del chi cuadrado hipótesis general*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,672 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	41,788	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,851	1	,000
N de casos válidos	87		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,14.

En la Tabla 17 se muestra los resultados de la prueba de hipótesis mediante el chi cuadrado que determinan la relación entre mobbing laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; al respecto, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (52, 672) mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877); por otro lado, se muestra una significación asintótica o también conocido como el valor P igual a 0,000 menor a 0,05; por lo que, en base a estos resultados que cumplen las condiciones de la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: el mobbing laboral si se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.; en otras palabras, ante un mejor tratamiento del mobbing laboral se tendrá un mejor desempeño laboral y viceversa; en ese sentido, se VALIDA y ACEPTA la hipótesis planteada.

### 4.3 DISCUSIÓN

El mobbing laboral es un problema que tiene consecuencias negativas tanto para las víctimas como para las organizaciones y la sociedad en general. Entre los efectos que puede causar el mobbing se encuentran el estrés, la ansiedad, la depresión, el deterioro de la autoestima, el absentismo, el bajo rendimiento o la renuncia al empleo (León et al., 2020); en esa dirección, el mobbing genera un clima laboral tóxico, conflictivo y desmotivador que afecta a la productividad, la calidad y la innovación (Trujillo et al., 2017).

En cuanto al objetivo general se tiene que el mobbing laboral si se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022; siendo el valor de chi cuadrado calculado (52, 672) mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877) y una significación asintótica o también conocido como el valor P igual a 0,000 menor a 0,05; donde el resultado más significativo de la relación esta dado por la presencia ocasional de casos de mobbing laboral (55.2%) que permiten un mal desempeño laboral (12.6%); resultados concordantes con Villanueva (2019), quien determinó que el mobbing influye significativamente ( $p < 0,05$ ) en el cumplimiento óptimo del ejercicio de las funciones de los trabajadores; pero difieren con Álvarez (2019) quien demostró que existe relación inversa significativa entra las variables tratadas, esto quiere decir que mientras la variable mobbing aumenta, la motivación y el desempeño disminuye.

Respecto al objetivo específico 1 se logró determinar la relación laboral con los jefes y el desempeño laboral (eficiencia, empatía y calidad de vida laboral); para la relación laboral con los jefes y la dimensión eficiencia laboral se tiene un valor de chi cuadrado calculado (21,877); para la dimensión empatía laboral, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (74,139) y para dimensión calidad de vida laboral, se tiene un valor



de chi cuadrado calculado (36,151) valores mayores al chi cuadrado tabulado (9,4877); por otro lado, se muestra una significación asintótica o también conocido como el valor P igual a 0,000 menor a 0,05; donde el resultado más significativo de la relación esta dado por una desagradable relación con los jefes (62.1%) que dan lugar a la inexistencia de eficiencia laboral (18.4%); resultados concordantes con Machaca (2023) quien determinó que el 85% de trabajadores reciben amenazas de sus jefes si no se desarrolla el trabajo tal y cual es requerido por éstos; lo que refleja una relación de corte autoritario; así mismo con Villanueva (2019), quien encontró que el mobbing es uno de los problemas que aqueja al 75% de los trabajadores; de los cuales el 37% sufren acoso laboral por parte de su jefe inmediato; además, con Casahuilca (2016) quien determinó que el mobbing se presenta en un nivel regular, siendo el tipo horizontal el más prevalente, expresados en acoso que existe con sus pares, seguido del vertical, que se manifiesta en el acoso de los superiores (Jefe inmediato).

Con relación al objetivo específico 2 se pudo determinar la relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral (eficiencia, empatía y calidad de vida laboral); para la relación entre las dimensiones ambiente laboral y eficiencia laboral se tiene un valor de chi cuadrado calculado (23,114), para las dimensiones ambiente laboral y empatía laboral, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (61,645) y para las dimensiones ambiente laboral y calidad de vida laboral, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (36,735) valores mayores al chi cuadrado tabulado (9,4877); por otro lado, se muestra una significación asintótica o también conocido como valor P igual a 0,000 que es menor a 0,05; donde el resultado más significativo de la relación esta dado por un desagradable ambiente laboral (68.4%) que da lugar a la inexistencia de eficiencia laboral (18.4%); estos resultados difieren con el estudio de Jara (2019) quien determinó que el 82,75% de trabajadores consideran que el ambiente laboral es bueno ya que los conflictos





se presentan en grado bajo; así mismo, con Villarreal (2020), quien refiere que la mientras el ambiente de trabajo brinde satisfacción al trabajador este repercutirá directamente en la felicidad al asumir compromiso y responsabilidad y con Romero (2022) quien determinó que si el mobbing es mayor, éste incidirá de manera negativa el ambiente laboral conllevando a daños psicológicos hasta lograr que el persona se retire de la organización.

Con relación al objetivo específico 3 se pudo determinar la relación entre trabajo en equipo y el desempeño laboral (eficiencia, empatía y calidad de vida laboral); para las dimensiones trabajo en equipo y eficiencia laboral se tiene un valor de chi cuadrado calculado (17,613); para las dimensiones trabajo en equipo y empatía laboral, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (60,458) y para las dimensiones trabajo en equipo y calidad de vida laboral, se tiene un valor de chi cuadrado calculado (32,099) valores mayores al chi cuadrado tabulado (9,4877); por otro lado, se muestra una significación asintótica o también conocido como el valor P igual a 0,000 menor a 0,05; donde el resultado más significativo de la relación esta dado por un desagradable trabajo en equipo (43.7%) que da lugar a la inexistencia de empatía laboral (18.4%); estos resultados difieren a los encontrados por Carzo (2020) quien refiere que el trabajo en equipo incide en la calidad de vida laboral, debido a que el apoyo, unión, cooperación y comunicación contribuye a la calidad de vida laboral; no siempre en termino monetarios, sino que hablar de calidad debe estar relacionado con beneficios, reconocimientos, capacitaciones, trato entre compañeros y un entorno agradable, aspectos que permiten calidad de vida laboral.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El mobbing laboral se relaciona de manera significativa ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral; la presencia ocasional de casos de mobbing (55,2%) permiten un mal desempeño laboral (12.6%) de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda.

**SEGUNDA:** La relación laboral con los jefes es significativa ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral (eficiencia, empatía y calidad de vida laboral); una desagradable relación con los jefes (62.1%) dan lugar a la inexistencia de eficiencia laboral (18.4%).

**TERCERA:** El ambiente laboral se relaciona de manera significativa ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral (eficiencia, empatía y calidad de vida laboral); un desagradable ambiente laboral (68.4%) da lugar a la inexistencia de eficiencia laboral (18.4%).

**CUARTA:** El trabajo en equipo se relaciona de manera significativa ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral (eficiencia, empatía y calidad de vida laboral): un desagradable trabajo en equipo (43.7%) da lugar a la inexistencia de empatía laboral (18.4%).



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. implementar una oficina de bienestar social a cargo de profesionales expertos en el tema planteado, capaces de detectar de manera proactiva casos de mobbing laboral, esto con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño laboral en todas sus dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.

**SEGUNDA:** Al Gerente de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda., planificar y desarrollar actividades de confraternidad entre los diferentes niveles administrativos con la finalidad de reducir las tensiones formales entre jefe – trabajador, además de fortalecer las relaciones a nivel vertical y horizontales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

**TERCERA:** Al Gerente de Recursos Humanos diseñar e implementar estrategias innovadoras para mejorar el ambiente laboral relevando la empatía laboral que permitan fortalecer la relación entre compañeros de un mismo nivel o de otro para mejorar el desempeño laboral.

**CUARTA:** Al Gerente de Recursos Humanos diseñar estrategias innovadoras para fomentar el trabajo en equipo en los diversos niveles administrativos o de manera multidisciplinaria, esto con la finalidad de fortalecer el compañerismo y la colaboración entre los trabajadores.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abajo, O. (2006). *Mobbing: acoso psicológico en el ámbito laboral* (Segunda edición ed.). Argentina: Lexis Nexis.
- Alegre, P. (2016). Tipología de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la empresa. *Sociologías*(43), 364 - 401.  
<https://www.scielo.br/j/soc/a/7M7xwntyRfxKQr33JNtkSdb/?format=pdf&lang=es>
- Alles, M. A. (2003). *Gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina : Ed. Granica.
- Alvarado, D., & Cafferatta, B. (2018). Relación del estilo de liderazgo de los jefes con el clima organizacional del personal admisnitrativo en la empresa Andahuasi. [Tesis de pregrado]. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Alvarez, P. G. (2019). Mobbing y motivación - desempeño laboral en trabajadores de una empresa agroindustrial de Lambayeque, 2018. (Tesis pregrado). Universidad señor de Sipan, Pimentel - Perú.
- Ángulo, L. (2021). *Actos de Hostilidad laboral: ¿Qué es el mobbing laboral?* La ley: el agulo legal de la Noicia: <https://laley.pe/art/11822/que-es-el-mobbing-laboral>
- Ansoleaga, E. G. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *Rev. Arg. de Psiquiat.*, 26, 173 - 181.
- Apoyo Organizacional*. (2019). Tecnología desarrollo Organizacional y recursos humanos: <https://www.tecdorh.mx/soluciones-2/estrategia/apoyo-organizacional#:~:text=El%20apoyo%20organizacional%20ejerce%20una,como%20mediador%20de%20dicha%20relaci%C3%B3n>.
- Arismendi, A., Cajamarca, J., & Castro, L. (2020). Aspectos generales del acoso laboral o mobbing en las últimas dos décadas. [Tesis de Pregrado]. Universidad Cooperatova de Colombia, Bogotá.  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/aa69a667-bc7d-4c14-a6da-43a320eb9101/content>
- Armas, D. C. (2017). Acoso moral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017. (tesis postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho - Perú.
- Baron-Duque, M. (2004). *La espiral del Mobbing*. Universidad de Sevilla.
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la Investigacion*. Editorial Shalom.
- Bizneo, S. (2017). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Bizneoblog: [https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/#Que\\_es\\_el\\_desempeno\\_laboral](https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/#Que_es_el_desempeno_laboral)



- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Carzo, M. (2020). *¿El clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores?* Banx: <https://banx.mx/2020/06/26/el-clima-organizacional-influye-en-el-desempeno-de-los-colaboradores/#:~:text=Un%20mal%20clima%20laboral%20es,el%20declive%20de%20la%20empresa>.
- Casahuilca, R. M. (2016). Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca - 2015. (*tesis pregrado*). Universidad Nacional del centro de Perú, Huancayo - Perú.
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Surveys as a research technique*, 31(8), 527 - 538.
- Castro - Ospina, N., Sánchez, M., Espinoza - Beraún, J., & Molina - Espinoza, S. (2020). El acoso moral. Tipos, características y factores de riesgo en el contexto organizacional. *Revista Investigación Valdizana*, 14(2), 72 - 84. <https://doi.org/https://doi.org/10.33554/riv.14.2.701>
- Charaja, F. C. (2011). *El Mapic en la Investigación Científica* (Tercera ed.). Puno, Perú: Corporacion Sirio Eirl. <https://doi.org/2018-06184>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Mexico: Mc Graw.
- Cruz, A. (2012). *El acoso laboral y sus efectos a nivel individual, social y organizacional*.
- De miguel, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas*(38), 25-44. <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425948032003>
- Díaz, A. (2020). Relación entre mobbing laboral, satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una Universidad Privada de Perú – Lima 2017. (*tesis postgrado*). Universidad San Martin de Porres, Lima - Perú.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1 - 2), 16-27.
- Escartin-Solanelles, J., Arrieta-Salas, C., & Rodriguez-Carbaleira, A. (2010). "Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su. *Actualidades en Psicología*, 23-24(110-111), 01 - 19.
- Gestión.pe. (2019). *¿Cómo saber si estoy sufriendo acoso laboral?* Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/sufriendo-acoso-laboral-mobbing-nnda-nnlt-258949-noticia/>



- Hernández, E. (2002). *Acoso moral en el trabajo o mobbing, las acciones judiciales de su víctima*. Justicia laboral.
- Hernández, H. (2020). *Relación laboral: Definición, características y tipos*. <https://asesorias.com/empresas/normativas/laboral/relacion/>
- Hernandez, R., Fernandez, H., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez-Sampieri, H., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera Edición ed.). (S. d. Interamericana Editores, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/ISBN: 978-1-4562-6096-5>
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional* (Séptima Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jara, B. A. (2019). *Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa agroindustrial corporación ADC Tacna, 2018. (tesis postgrado)*. Universidad Privada de Tacna, Tacna - Perú.
- Klinger, E., & Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. México: ELIAC.
- Leon, D., Marquez, A. J., & Salas, L. (2020). *Revisión sistematica de literatura sobre el acoso laboral en América Latina*. Barrancabermeja.
- Leymann, H. (1997). *The Mobbing Encyclopedia. Bullying. The Definition of Mobbing at Workplaces*. Madrid: Piramide.
- Londoño, S. (2020). *¿Qué es la empatía organizacional? Colsubsidio posible*: <https://www.xposible.com/tendencias/que-es-la-empatia-organizacional/>
- Machaca, R. (2023). *Mobbing laboral y la vulneración a los derechos fundamentales de los trabajadores de la empresa de transportes Rosegur S.A.C. - Juliaca 2022. [Tesis de Pregrado]*. Universidad Privada San Carlos, Puno.
- Machaca, R. (2023). *Mobbing laboral y la vulneración a los derechos fundamentales de los trabajadores de la empresa de Transportes ROSEGUR S.A.C. – Juliaca 2022. [Tesis de Pregrado]*. Universidad Privada San Carlos, Puno.
- Marca, G. (2017). *Relación entre habilidades sociales y mobbing en docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014. [Tesis de Postgrado]*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Martin, & Pérez. (2002). *Violencia moral en el tra-bajo: conducta prohibida y formas de tutela en los derechos Europeos. VIII Simposium internacional de avances en psiquiatría de Madrid*. México.



- Matehu, F. (2022). El Acoso laboral y su influencia en el desempeño de los empleados en las organizaciones. *FIPCAEC*, 7(3), 107 - 115 .  
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1>
- Molina, J., & Huanca, M. S. (2019). Mobbing y desempeño laboral en los docentes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, 2018. (*tesis pregrado*). Universidad Peruana Union, Juliaca - Perú.
- Neyra, L. H. (2018). *Qué es el clima organizacional. Características e importancia*. Question Pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>
- Neyra, L. H. (2020). *Impacto del covid - 19 en los llamados colaboradores de una empresa*. Puno: Universidd Nacional del Altiplano.
- Nina, J. S. (2019). Impacto del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gobernación del GADLP. (*Tesis pregrado*). Universidad Mayor de San Andres, La paz - Bolivia.
- OIT. (2021). *Un esfuerzo en América Latina y el Caribe para poner fin a la violencia en el trabajo*. Organización Internacional del trabajo:  
[https://www.ilo.org/americas/oficina-regional/direcci%C3%B3n-regional/WCMS\\_831306/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/oficina-regional/direcci%C3%B3n-regional/WCMS_831306/lang--es/index.htm)
- Pérez, D. C. (2018). El acoso laboral o mobbing laboral. *erevistas.saber.ula.ve*.
- Prieto-Orzanco, A. (2007). *Hostigamiento laboral (mobbing) y sus consecuencias para la salud*.
- Robles, M., Unrein, N., & Mut, G. (2020). Eficiencia en equipos de trabajo. [*Tesis de grado*]. Universidad Nacional de San Martín, Lima.
- Rodríguez, E. (2013). *Estrés ocupaciona basado en el violencia Psicológica*. Medellín: División Salud Ocupacional.
- Romero, S. (2022). Mobbing y desempeño laboral en colaboradores de empresas privadas, Lima Metropolitana, 2022. [*Tesis de Pregrado*]. Universidad César Vallejo, Lima.
- Romero-Perez, J. E. (2006). Mobbing Laboral: Acoso moral, psicologico. *Instituto de Investigaciones Jurídicas*.
- Suma, M. (2021). El employee engagement como un aliado estratégico para optimizar el desempeño laboral. [*Tesis de grado*]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectosy propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Docplayer*, 17(29).



- Valenzuela, F. (29 de Noviembre de 2021). *Tipos de ambiente laboral y cómo gestionarlos*. <https://factorialhr.es/blog/ambiente-laboral/#tipos-de-ambiente-en-el-trabajo>
- Vara, A. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa desde la idea inicial hasta la sustentacion*. Lima: Universidad san Martin de Porres.
- Villanueva, S. D. (2019). El mobbing y su relación con el desempeño en los colaboradores de la retail Saga Falabella S.A. – Huancayo, 2019. (*Tesis pregrado*). Universidad Continental, Huancayo.
- Villareal, D. I. (2020). El acoso laboral y su influencia en el desempeño laboral en trabajadores de la empresa “Makifusion S.A.” de la ciudad de Quito periodo 2018 - 2019. (*Tesis pregrado*). Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito - Ecuador.
- Villnius, L. (2016). *Clima organizacional, el factor clave*. Iso Tools: <https://www.isotools.org/2016/03/07/clima-organizacional-factor-clave/>
- Zapf, D., Knorf, C., & Kulla, M. (1996). On the relationships between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. . *European Journal of Work and Organizational Psychology*,, 5(2), 215-237.





## ANEXOS

**ANEXO 1:** Matriz de consistencia

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Pregunta general</b> ¿Cuál es la relación entre mobbing laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Evaluar la relación entre mobbing laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El mobbing laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022.</p>	<p><b>Variable independiente</b> Mobbing laboral</p>	<p>Relación laboral con los jefes Ambiente laboral Trabajo en equipo</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Descriptivo Correlacional <b>Diseño:</b> experimental</p>
<p><b>Preguntas específicas:</b> ¿Cómo es la relación laboral con los jefes con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación laboral con los jefes con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> La relación laboral con los jefes es significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral El ambiente laboral se relaciona de manera significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral</p>	<p><b>Variable dependiente:</b> Desempeño laboral</p>	<p>Eficiencia laboral Empatía laboral Calidad de vida laboral</p>	<p><b>Población / muestreo:</b> 112 / 87 trabajadores <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Procesamiento:</b> SPSS v27 <b>Contraste:</b> cuadrado</p>
<p>¿Cómo es la relación entre ambiente laboral con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral?</p>	<p>Determinar la relación entre ambiente laboral con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral</p>	<p>El trabajo en equipo se relaciona de manera significativa con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre trabajo en equipo con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral?</p>	<p>Determinar la relación entre trabajo en equipo con las dimensiones eficiencia, empatía y calidad de vida laboral</p>				



## ANEXO 2: Técnica e instrumentos de recolección de datos

### ENCUESTA

La presente encuesta sobre Mobbing es realizada con fines estrictamente académicos; por favor sírvase contestar las preguntas con la mayor veracidad posible, agradecemos su gentil colaboración.

**Instrucciones:**

1: *Totalmente en desacuerdo*      2: *En desacuerdo*      3: *Ni en desacuerdo ni de acuerdo*      4: *De acuerdo*      5: *Totalmente de acuerdo*

AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
<b>Relación laboral con los jefes</b>					
<b>Comunicación</b>					
1) Me impiden expresarme					
2) Me interrumpen cuando estoy hablando					
3) No permiten la comunicación fluida entre compañeros del área y de otras áreas					
4) Bloquean o limitan las intervenciones					
<b>Trato</b>					
5) Ignoran mi presencia					
6) Rechazan el trabajo realizado					
<b>Críticas</b>					
7) Dudan de mi capacidad para cumplir las tareas asignadas					
8) Recibo llamadas de atención por errores o fallas insignificantes					
<b>Ambiente laboral</b>					
<b>Ataques verbales</b>					
9) Critican mi trabajo con gritos, insultos o groserías					
10) Hablan mal de mi persona					
<b>Humillación</b>					
11) Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas					
12) Me ridiculizan en público o en privado					
<b>Acoso psicológico</b>					
13) Escucho rumores malintencionados sobre mi persona					
14) Manipulan situaciones de trabajo para cometer errores					
<b>Trabajo en equipo</b>					
<b>Autoridad</b>					
15) Me ignoran o excluyen de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones					
16) Promueven la aparición de nuevos líderes entre los trabajadores					
17) Impulsan la conformación de equipos de trabajo					
18) Perciben la rivalidad entre los trabajadores					
<b>Favoritismo</b>					
19) Algunos trabajadores reciben trato preferencial					
20) Es notorio la preferencia de género					
21) Existe equidad e igualdad de oportunidades entre los trabajadores					



## ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

La presente encuesta sobre Desempeño Laboral es realizada con fines estrictamente académicos; por favor sírvase contestar las preguntas con la mayor veracidad posible, agradecemos su gentil colaboración.

### Instrucciones:

1: Totalmente en desacuerdo      2: En desacuerdo      3: Ni en desacuerdo ni de acuerdo      4: De acuerdo      5: Totalmente de acuerdo

AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
<b>Eficiencia Laboral</b>					
<b>Competitividad</b>					
1) Compito sanamente con mis compañeros de trabajo					
2) Demuestro con resultados ser el mejor laboralmente					
<b>Liderazgo</b>					
3) Actúo de manera proactiva					
4) Contribuyo en la reputación de la empresa					
<b>Productividad</b>					
5) Realizo trabajos que denotan mi experiencia o competencias superiores					
6) Me asignan trabajos en plazos imposibles de cumplir					
7) Mis resultados siempre son constantes					
<b>Empatía laboral</b>					
<b>Motivación laboral</b>					
8) Actúo siempre con mentalidad positiva					
9) Logro cumplir lo planificado					
<b>Reconocimiento laboral</b>					
10) Mis logros siempre son recompensados					
11) Me siento apreciado, considerado y respetado por mis jefes y compañeros de trabajo					
<b>Satisfacción laboral</b>					
12) Mis labores las realizo siempre de la mejor manera					
13) Mis acciones contribuyen a la consecución de los objetivos					
14) Existe confianza entre mis compañeros y jefes					
<b>Calidad de vida laboral</b>					
<b>Atención</b>					
15) Al realizar mi trabajo estoy totalmente concentrado					
16) Alcanzo soluciones ante cualquier imprevisto					
<b>Responsabilidad</b>					
17) Desarrollo mis tareas de la mejor manera					
18) Me mantengo actualizado para realizar mi trabajo					
<b>Ausentismo</b>					
19) No tengo inasistencias por estrés o cansancio					
20) No me excuso por problemas de salud o por trabajo bajo presión					



### ANEXO 3: Consentimiento para desarrollar la investigación

**WIÑAY MACUSANI**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
*"Vive de Legros, un Solo Sentimiento Cooperativo"*

### CARTA DE AUTORIZACION


**Srta. DELIA RUTH HUANCA QUISPE  
RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS**

PRESENTE



Por medio del presente documento autorizo a la investigadora SANDRA PARI SUCA responsable del proyecto titulado MOBBING LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WIÑAY MACUSANI LTDA. – 2022.


Entiendo que el objetivo principal de la investigación es Determinar la influencia del Mobbing laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022; La información obtenida será utilizada sólo con fines de esta investigación, la cual permito la recopilación de información a través de la realización de encuesta a los colaboradores de la Coopac Wiñay Macusani Ltda.

Macusani, 18 de agosto 2022

  
  
.....  
**DELIA RUTH HUANCA QUISPE  
RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS**

*Recibido el  
18/08/2022.*

 JR. PARQUE LA UNIÓN SN – MACUSANI  
 WWW.COOPACWINAY.PE  
 051 989 476 658



#### ANEXO 4: Tablas para la contrastación de hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,139 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	55,683	4	,000
Asociación lineal por lineal	40,234	1	,000
N de casos válidos	87		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,83.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,151 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	29,773	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,798	1	,000
N de casos válidos	87		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,93.

ambiente laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,114 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	20,666	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,694	1	,001
N de casos válidos	87		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,83.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,645 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	49,700	4	,000
Asociación lineal por lineal	37,354	1	,000
N de casos válidos	87		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,74.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,735 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	30,080	4	,000
Asociación lineal por lineal	24,563	1	,000
N de casos válidos	87		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,83.

### Trabajo en equipo

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,613 <sup>a</sup>	4	,001
Razón de verosimilitud	17,792	4	,001
Asociación lineal por lineal	4,191	1	,041
N de casos válidos	87		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,24.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,458 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	47,719	4	,000
Asociación lineal por lineal	30,565	1	,000
N de casos válidos	87		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,10.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,099 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	27,627	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,956	1	,000
N de casos válidos	87		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,24.

**ANEXO 5:** Sistematización de datos para la variable mobbing laboral

EDAD	SEXO	1	2	3	4	5	6	7	8	JEFS	9	10	11	12	13	14	AMBIENTE	15	16	17	18	19	20	21	EQUIPO	TOTAL
31 - 35 años	MASCULINO	2	2	2	2	1	2	2	3	16	3	2	2	4	2	2	15	2	2	2	2	2	3	4	17	48
26 - 30 años	MASCULINO	2	2	2	4	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	52
31 - 35 años	FEMENINO	1	2	2	4	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	4	4	4	4	22	51
26 - 30 años	FEMENINO	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	42
31 - 35 años	MASCULINO	2	2	2	4	2	2	1	2	17	2	2	2	4	1	1	12	1	4	1	3	1	1	1	12	41
26 - 30 años	FEMENINO	4	2	2	2	2	1	1	3	17	2	2	2	3	3	2	14	2	2	3	3	3	4	4	21	52
31 - 35 años	FEMENINO	4	4	3	4	3	4	3	4	29	4	3	3	4	3	3	20	3	3	4	4	4	3	4	25	74
20 - 25 años	MASCULINO	2	2	2	4	3	3	3	2	21	2	1	2	2	2	2	11	2	3	2	3	4	4	3	21	53
26 - 30 años	MASCULINO	2	1	1	1	1	1	1	1	9	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	2	3	3	11	27
26 - 30 años	MASCULINO	5	3	3	3	3	3	3	3	26	2	2	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	4	3	25	68
26 - 30 años	MASCULINO	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	4	4	4	2	20	48
31 - 35 años	FEMENINO	2	2	2	1	1	2	2	1	13	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	3	2	2	2	15	39
31 - 35 años	MASCULINO	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	3	13	4	4	4	4	4	4	4	28	57
20 - 25 años	MASCULINO	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	42
26 - 30 años	MASCULINO	1	1	2	2	2	2	1	2	13	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	4	4	4	20	44
26 - 30 años	FEMENINO	2	2	2	1	1	1	3	4	16	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	1	2	1	1	9	32
20 - 25 años	MASCULINO	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	21
20 - 25 años	MASCULINO	1	2	1	1	1	1	2	3	12	1	1	1	1	1	1	6	1	3	3	3	3	3	5	21	39
26 - 30 años	FEMENINO	2	2	1	2	2	1	2	1	13	1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	3	4	3	4	20	39
20 - 25 años	FEMENINO	1	2	2	2	1	1	1	2	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	25
26 - 30 años	FEMENINO	1	1	3	2	1	1	1	1	11	1	1	1	1	2	1	7	2	1	2	2	1	2	2	12	30
20 - 25 años	FEMENINO	3	3	2	2	3	2	1	2	18	1	1	2	1	1	1	7	1	3	3	2	2	2	3	16	41
20 - 25 años	FEMENINO	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	3	15	43
26 - 30 años	FEMENINO	3	1	1	1	2	1	2	2	13	2	2	3	2	3	2	14	2	4	3	4	3	4	4	24	51
20 - 25 años	FEMENINO	1	1	1	1	1	1	1	2	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	22
26 - 30 años	FEMENINO	4	5	4	4	4	5	2	2	30	2	2	3	3	3	3	16	3	5	5	4	4	5	5	30	76
26 - 30 años	MASCULINO	2	1	2	1	1	2	2	4	15	1	2	1	1	2	2	9	2	4	2	2	2	1	2	15	39
31 - 35 años	FEMENINO	2	3	2	4	2	2	2	3	20	2	2	2	1	2	1	10	2	2	3	2	3	3	3	18	48
26 - 30 años	MASCULINO	5	1	5	5	5	1	3	1	26	1	3	5	5	1	5	20	1	4	5	5	2	3	3	23	69
26 - 30 años	MASCULINO	2	1	2	3	3	1	1	2	15	1	1	1	1	2	1	7	1	2	1	2	2	2	1	11	33
26 - 30 años	FEMENINO	1	1	1	1	1	1	1	3	10	1	1	1	1	1	1	6	1	5	1	1	1	3	4	18	34
26 - 30 años	MASCULINO	2	2	1	4	2	3	1	1	16	2	1	2	1	2	3	11	1	3	4	1	1	4	3	17	44
31 - 35 años	FEMENINO	1	2	1	3	1	1	1	2	12	1	3	1	2	2	1	10	2	3	3	1	2	2	2	15	37





**ANEXO 6:** Sistematización de datos para la variable desempeño laboral

	1	2	3	4	5	6	7	EFICIENCIA	8	9	10	11	12	13	14	EMPATIA	15	16	17	18	19	20	CALIDAD	TOTAL
	4	4	4	4	2	2	4	24	3	4	4	4	4	4	3	26	4	2	2	4	4	4	20	44
	3	2	2	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	4	4	20	39
	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	4	4	4	4	26	4	3	3	3	4	4	21	46
	4	4	3	2	2	2	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	23	44
	1	5	5	4	4	4	4	27	4	5	4	3	4	5	3	28	4	4	4	3	5	5	25	52
	3	5	3	2	4	4	2	23	3	4	2	4	3	2	3	21	4	2	3	4	3	4	20	43
	2	4	3	3	2	2	2	18	2	3	3	3	3	4	3	21	3	3	3	3	3	3	18	36
	4	3	3	3	3	3	4	23	4	3	3	4	5	4	4	27	4	4	4	4	2	2	20	43
	3	1	1	3	3	4	4	19	4	4	3	3	3	3	3	23	4	4	4	3	4	4	23	42
	4	3	3	3	3	4	4	24	4	3	3	4	4	4	3	25	3	3	3	4	2	4	19	43
	4	4	4	2	2	4	4	24	4	4	4	4	4	4	3	27	4	3	4	4	3	4	22	46
	4	3	3	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	4	23	49
	4	4	2	4	2	2	2	20	4	4	4	4	2	4	2	24	4	4	4	2	2	2	18	38
	4	4	4	4	4	5	5	30	4	5	5	5	4	4	5	32	4	4	4	5	4	4	25	55
	4	5	1	3	2	2	5	22	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	4	4	5	2	23	45
	1	1	1	1	1	3	3	11	5	2	3	3	4	3	3	23	3	3	4	5	3	5	23	34
	4	3	3	3	3	2	3	21	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	51
	4	5	3	3	3	5	3	26	5	3	3	4	4	4	5	28	4	3	2	3	5	5	22	48
	4	4	3	4	4	2	2	23	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	3	2	4	22	45
	4	4	4	4	4	3	2	25	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	4	4	25	50
	4	5	3	3	2	5	4	26	4	4	4	5	4	4	5	30	4	4	3	4	5	5	25	51
	3	2	2	3	3	2	3	18	4	3	2	3	3	2	3	20	2	3	2	3	2	3	15	33
	4	3	2	2	2	3	3	19	3	3	3	3	4	4	4	24	4	3	3	4	2	3	19	38
	3	5	3	3	2	2	4	22	4	1	3	3	3	4	2	20	3	2	3	3	4	2	17	39
	1	5	2	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	25	47
	4	4	3	4	5	5	4	29	5	3	4	5	4	4	4	29	5	5	5	4	5	5	29	58
	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	4	4	4	4	22	49
	4	4	2	2	3	2	2	19	3	3	2	3	4	4	2	21	4	3	4	2	4	4	21	40
	3	1	1	1	1	1	1	9	5	1	5	5	5	1	1	23	1	1	1	1	1	1	9	18
	3	4	1	3	3	2	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	3	4	4	22	41
	2	1	2	1	2	4	3	15	3	3	3	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	38
	2	1	5	5	4	2	2	21	5	1	3	4	3	3	3	22	3	1	3	3	1	1	12	33
	5	4	2	2	1	2	4	20	5	5	5	4	4	4	4	31	4	3	2	4	5	1	19	39



## ANEXO 7: Evidencias fotográficas





## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo PAEI SUCA SANDRA  
identificado con DNI 4723 4841 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado  
 Título Profesional denominado:

MOBBING LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO WINAY HACSANI LTDA. - 2022

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 19 de ENERO del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella





## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo PARI SUCA SANDRA  
identificado con DNI 47234841 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado

Título Profesional denominado:

MOBBING LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WINAY MACWANÍ LTDA.-2022

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 19 de ENERO del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella