



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**  
**MOBBING Y EL COMPORTAMIENTO**  
**ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA**  
**ASOCIACIÓN CAFETALERA DEL VALLE DE**  
**CHANCHAMAYO, JUNÍN-2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTOR:**  
**Bach. MARTIN AMED IBIAS SANCHEZ**

**LIMA-PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR.**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES**  
**Presidente**

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
**Secretario**

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a: Dios, el arquitecto de la vida, por haberme brindado la posibilidad de llegar a este momento importante de mi formación profesional, a pesar de los momentos de dificultad.

A mi padre y a mi madre: por darme lo mejor de ellos cada día, por enseñarme el camino de la perseverancia, la tolerancia y habilidad para resolver las dificultades.

A mi amada esposa, por ser mi compañera de la vida, confidente y luchadora constante.

A mis hijos Tin y Leo por ser el motor de mi vida, mi inspiración, mi fortaleza y esperanza cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios, por darme salud y constancia para lograr este primer objetivo en mi vida.

Gracias a mi padre, y a mi madre, por su nobleza y apoyo constante, a mi familia, a mi esposa y a mis hijos por ser mi inspiración permanente.

Gracias a todas las personas que me ayudaron directa o indirectamente, a llegar al final del camino, gracias a su motivación e impulso para concluir satisfactoriamente.

## RESUMEN

La investigación titulada “Mobbing y el comportamiento organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020.”, tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el mobbing y el comportamiento organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín. Estuvo conformado por 39 trabajadores del área de comercialización. La muestra fue de tipo censal, por contar con una población reducida, por lo que se tomó a la totalidad de trabajadores de los 39 trabajadores de una asociación cafetalera.

En la metodología se empleó el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, dentro del enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta cuyo instrumento recayó en el cuestionario para ambas variables, cada instrumento contó con 18 ítems de tipo escala de Likert.

Posterior al procesamiento de los datos, se establecieron los resultados estadísticos, lo que permitió establecer que la correlación entre el mobbing y el comportamiento organizacional, con una correlación de 0.750, siendo una correlación moderada. El p valor es ,003 < que 0,05 por tanto se rechaza la  $H_0$ , es decir existe relación entre el mobbing y el comportamiento organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín - 2020

**Palabras clave:** mobbing, comportamiento organizacional

## **ABSTRACT**

The research entitled "Mobbing and Organizational Behavior in the Workers of a Coffee Association in the Chanchamayo-Junín Valley,2020", had as its main objective to establish the relationship between Mobbing and Organizational Behavior in the workers of a Coffee Association in the Chanchamayo-Junín Valley. It was made up of 39 workers from the commercialization area. The sample was of census type, because it had a reduced population, so it was taken the totality of workers of the 39 workers of a Coffee Association

The methodology used was the type of basic research, of a descriptive correlational level and of a non-experimental cross-sectional design, within the quantitative approach. For data collection, the survey technique was used, whose instrument was the questionnaire for both variables. Each instrument had 18 Likert scale items.

After processing the data, the statistical results were established, which allowed establishing the correlation between Mobbing and organizational behavior, with a correlation of 0.750, being a moderate correlation. The p value is ,003 < that 0.05 therefore the Ho is rejected, that is to say there is a relationship between Mobbing and Organizational Behavior in the workers of a Coffee Association of the Chanchamayo-Junin Valley.

**Keywords:** Mobbing, Organizational Behavior

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.3.1. Justificación teórica.....	16
1.3.2. Justificación metodológica .....	17
1.3.3. Justificación práctica.....	18
1.3.4. Justificación social .....	18
1.4. Objetivos de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	23
2.2. Bases teóricas de las variables .....	26
2.2.1. Variable mobbing .....	26
2.2.2. Variable 2. Comportamiento organizacional .....	38



2.3. Definición de términos básicos .....	50
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>54</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	54
3.1.1. Hipótesis general.....	54
3.1.2. Hipótesis específicas .....	54
3.2. Variables de estudio .....	54
3.2.1. Definición conceptual .....	54
3.2.2. Definición operacional.....	55
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	56
3.3.1. Tipo investigación .....	56
3.3.2. Nivel.....	57
3.4. Diseño de la investigación .....	57
3.5. Población y muestra de estudio.....	59
3.5.1. Población .....	59
3.5.2. Muestra.....	60
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	61
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	61
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	61
3.7. Métodos de análisis de datos .....	65
3.8. Aspectos éticos .....	66
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>67</b>
4.1. Resultados descriptivos.....	67
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>76</b>
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	76
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>86</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	87
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	88
Anexo 3: Instrumentos .....	90
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	93
Anexo 5: Matriz de datos .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Diseño de la muestra.....	59
Tabla 2.	Validación de juicio de expertos .....	63
Tabla 3.	Rangos de la confiabilidad .....	64
Tabla 4.	Nivel de confiabilidad del mobbing .....	65
Tabla 5.	Nivel de confiabilidad del comportamiento organizacional .....	65
Tabla 6.	Niveles de la variable mobbing.....	67
Tabla 7.	Niveles de la variable comportamiento organizacional.....	68
Tabla 8.	Niveles de la dimensión enfoque de liderazgo .....	69
Tabla 9.	Niveles de la dimensión negociación.....	70
Tabla 10.	Niveles de la dimensión cultura organizacional.....	71
Tabla 11.	Nivel de correlación y significación del mobbing y el comportamiento organizacional .....	72
Tabla 12.	Nivel de correlación y significación del mobbing y el enfoque de liderazgo.....	73
Tabla 13.	Nivel de correlación y significación del mobbing y la negociación.....	74
Tabla 14.	Nivel de correlación y significación del mobbing y la cultura organizacional .....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de diseño correlacional .....	57
Figura 2. Resultados porcentuales de la variable mobbing .....	67
Figura 3. Resultados porcentuales de la variable comportamiento organizacional .....	68
Figura 4. Resultados porcentuales de la dimensión enfoque de liderazgo.....	69
Figura 5. Resultados porcentuales de la dimensión negociación .....	70
Figura 6. Resultados porcentuales de la dimensión cultura organizacional .....	71

## INTRODUCCIÓN

El éxito comercial y económico de una organización depende de diversos factores, pero uno de los más importante es un clima laboral amigable donde prime el respeto hacia los trabajadores; lamentablemente no siempre se cumple con este ideal, ya que existe el mobbing, el cual es el acoso laboral, la presencia de este elemento perjudica el desarrollo de las actividades del personal, debido a que el mobbing se presenta en forma de malos tratos, acoso, conflictos y hostigamiento.

Es necesario entender que, si no se toman acciones, para disminuir el mobbing laboral va impactar negativamente en el comportamiento organizacional, es decir, no se podrá cumplir con los objetivos laborales, el personal estará desmotivado y en algunos casos, estresados. Por lo que las empresas deben aunar esfuerzos, por optimizar el ambiente laboral, crear lazos fraternos entre compañeros de trabajo y capacitar y entrenar a los jefes y directivos para ser empáticos con su personal.

El desarrollo de la presente tesis ha sido dividido en siete capítulos entrelazados entre sí:

Capítulo I: problema de investigación, en este capítulo se planteó el problema, formulación de los problemas, justificación. Asimismo, se diseñaron los objetivos de investigación.

Capítulo II: marco teórico, se presentaron los antecedentes, las bases teóricas, y finalmente, la definición de términos básicos.

Capítulo III: métodos y materiales, en este capítulo se propusieron las hipótesis, el análisis y definición de las variables, se identificó el tipo, nivel y diseño de la investigación. También se delimitó la población y muestra de estudio, se estableció la técnica e instrumento de recolección de datos, asimismo, se estableció el método de análisis de los datos, finalizando con señalar los aspectos éticos.

Capítulo IV: resultados, se presentan los resultados tanto descriptivos, como el análisis de las hipótesis.

Capítulo V: discusión, en este capítulo se analizan y discuten los resultados.

Capítulo VI: conclusiones, en este capítulo se describen las conclusiones finales.

Capítulo VII: recomendaciones, en este capítulo se establecen las recomendaciones.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En los últimos años a nivel internacional en América Latina, el aspecto empresarial no está implementado como parte de su política integrada al comportamiento organizacional en sus colaboradores, esto conllevaría a que el rumbo organizacional tome una dirección ajena a la planteada inicialmente, y con ello, generar inestabilidad laboral y económica que pondría en riesgo la continuidad empresarial del negocio.

Este comportamiento negativo sería aprovechado por los más fuertes iniciando así un acoso laboral (mobbing), con las personas más débiles donde las empresas competidoras detectarían rápidamente las falencias en los servicios que brindan y reimplantarían su estrategia de comercialización.

En este sentido a nivel mundial, específicamente en España, Sánchez (2009), refiere que: En una investigación de desarrollo organizacional, habló sobre la estrategia de transformación de la empresa, donde mencionó que estas organizaciones necesitan urgentemente un proceso de transformación, y esto debe partir de reconocer que existen problemas (p. 234).

Según la Comisión Europea menciona que:

El mobbing o violencia en el trabajo incluye tanto la violencia física como la psicológica, resaltando tres aspectos importantes para dicho estudio: Se incluyen todas las formas de amenaza, violencia o ataque físico. La violencia se puede ejercer en cualquier ámbito relacionado con el trabajo, incluyendo el hogar del trabajador si el ataque tiene que ver con el trabajo.

La violencia implica un desafío a la seguridad, bienestar y salud del trabajador (p.14).

Por otro lado, actualmente en el Perú no existe un proceso adecuadamente establecido, porque abunda la informalidad, la empresa coloca a las personas con otro perfil personal en diferentes puestos que requieren información personal diferente, solo para ahorrar en lugar de pagar. Existen empresas que, por la falta

de un comportamiento organizacional integrado, están generando un ambiente laboral tenso y poco agradable para el desarrollo de las actividades de sus trabajadores.

El mobbing, ha sido considerado como uno de los factores negativos más relevantes dentro de las organizaciones, esto se debería a la falta de un liderazgo organizacional y la incapacidad de resolver los problemas internos de la empresa, el no saber delegar funciones y responsabilidades y el nulo trabajo en equipo, esto conllevaría a que las empresas generen poca rentabilidad en sus negocios y una inestabilidad comercial de sus compañías.

De acuerdo con López, (2019), enfatiza que:

A nivel nacional en los últimos años, los logros económicos y sociales del Perú deben reflejarse en el impacto positivo en la ciudadanía. Este es el requisito de empresas de alta calidad para atender sus necesidades de manera oportuna y realizar cambios en mejorar la calidad de vida. Esto se basa en mejorar los tipos de servicios que brinda la empresa, pero para lograrlo, se requiere de desarrollo organizacional y gestión estratégica, estas organizaciones y la gestión estratégica no solo deben ser efectivas, sino buscar una mejor conciliación con los usuarios. Eso asegurará el desarrollo de su organización (p.18).

Actualmente, en varias empresas cafetaleras que se ubican en el departamento de Chanchamayo- Junín, en el último año presentan contratiempos en su dirección estratégica reflejado en el comportamiento organizacional de sus colaboradores. No está establecida una escala remunerativa debido a que no hay una estructura organizacional definida dentro de la organización. El trabajo en equipo se desvanece al pasar los meses, los conflictos afloran porque el compromiso disminuye cada día, la carencia de compañerismo en cada área se muestra reflejada por las metas y objetivos inalcanzables que establece la gerencia cada mes.

El trato del gerente en momentos de tensión, es inadecuado y muchas veces genera conflictos, porque no controla sus emociones. Hay derechos laborales que los colaboradores por justa razón se merecen, como el pago de horas extras, sin

embrago, no se respeta la ejecución de estas mismas, lo cual muchas veces ocasiona un malestar en los colaboradores. La empresa brinda facilidades al personal administrativo en su trabajo, como permisos sin descuento, pago a tiempo, celebran los cumpleaños, los días festivos, pero estos incentivos no se practican con el personal de proyecto. Por esta razón la presente investigación busca determinar la relación entre el mobbing y el comportamiento organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Cuál es la relación entre el mobbing y el comportamiento organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿Cuál es la relación entre el mobbing y el enfoque de liderazgo en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre el mobbing y la negociación en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre el mobbing y la cultura organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica**

Esta investigación es razonable desde un punto de vista teórico, porque tiene como objetivo proporcionar suficiente investigación y conocimiento previo basado a la importancia que tiene determinar la relación entre el mobbing y el comportamiento organizacional en trabajadores cafetaleros, asume una demostración de los elementos que interfieren en el desarrollo de la organización,



y analiza internamente y externamente posibles fallas en la empresa por falta de estrategias de gestión. Asimismo, se comprobó que en el ámbito nacional no se han explorado ni presentado extensa información en la relación del mobbing y el comportamiento organizacional, menos aún delimitado en trabajadores del rubro cafetalero, por lo que la información encontrada servirá como antecedente, sistematizándolo e incorporándolo en la literatura relacionada con las variables.

Por otra parte, es importante señalar que como parte de la revisión teórica para darle el marco teórico a la investigación se exploraron diversos autores, destacando a Mateo (2013), por su análisis detallado de las consecuencias del mobbing en entornos laborales, siendo el mismo el autor base de la variable, y a Chiavenato (2017), como autor que fundamenta el comportamiento organizacional, dichos autores exploran, definen, y dimensionan las variables, u a su vez, se estableció una relación entre los dos, ya que la presencia del mobbing genera un bajo comportamiento organizacional. Por lo expuesto, se justifica desde el ámbito teórico, tomando en cuenta que los datos encontrados en los resultados pueden ser considerados por otros investigadores, quedando a su vez, como un antecedente a consultar.

### **1.3.2. Justificación metodológica**

La presente tesis se justifica desde su ámbito metodológico, partiendo porque el mismo se realiza dentro del enfoque cuantitativo, se escogió este enfoque porque permite demostrar la relación entre las variables analizadas. Y conjuntamente con el diseño del instrumento se pudo contar con datos reales de los encuestados, dando el soporte metodológico a la investigación. Estos resultados permiten validar o rechazar las hipótesis, y con ello, generar conclusiones que respondan a las interrogantes y objetivos inicialmente propuestos.

De igual forma, es necesario considerar que la metodología escogida ha permitido recabar la opinión de los trabajadores del área de comercialización, respecto a la presencia del mobbing y como incide en el comportamiento organizacional. Para ello, se consideró el diseño de un cuestionario, elemento

característico en los enfoques cuantitativos, con ello alcanzar datos estadísticos que describieron las variables y sus relaciones.

### **1.3.3. Justificación práctica**

Desde el aspecto práctico, la investigación se considera de importancia social, porque actualmente se vive en un ambiente de violencia donde se aprecia por muchos medios lo que ocurre todos los días, y una sociedad donde es nuestro lugar de trabajo no está ajeno porque el mobbing (acoso psicológico) de los trabajadores son más comunes de lo que parecen. Entonces, una vez que los datos son analizados y determine la relación entre las dos variables, se podrá sugerir mejoras a la gerencia de la asociación y vincularlas con otras asociaciones, de tal forma que la competencia empresarial, la necesidad de incrementar las ganancias no esté por encima del derecho de las personas.

Asimismo, se justifica en su aspecto práctico, porque si se disminuyera los niveles de mobbing o acoso laboral, mejoraría el desempeño del personal, siendo ello positivo para la organización, ya que la productividad se elevaría, y sobre todo se debe considerar que es un derecho laboral trabajar en un ambiente amigable y de respeto a los colaboradores.

### **1.3.4. Justificación social**

Laborar en un ambiente de respeto a las normas y derechos laborales es un derecho que debe ser cumplido, el acoso laboral es un acto que va en contra de todos estos derechos, por ello es importante que las áreas directivas y jerárquicas tomen en cuenta que si observan hechos de mobbing puedan hacer los correctivos necesarios, porque una organización comercial, no solo se debe preocupar por tener ganancias económicas, sino el del crecimiento individual de sus trabajadores, y en esta línea de garantizar un clima laboral y de respeto. Por ello se justifica desde su aspecto social, ya que se busca con la investigación establecer los niveles de mobbing en los trabajadores de una asociación cafetalera del valle de Chanchamayo, y como ello incide en el comportamiento organizacional. Con los resultados se pueden hacer los correctivos que garanticen un ambiente laboral amigable y de respeto mutuo, y en esa misma dirección se mejorará la motivación, desempeño y productividad laboral.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG Establecer la relación entre el mobbing y el comportamiento organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Establecer la relación entre el mobbing y el enfoque de en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020

OE 2 Establecer la relación entre el mobbing y negociación en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020

OE 3 Establecer la relación entre el mobbing y la cultura organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

En este apartado se presentan las diversas investigaciones que guardan relación con la tesis, las cuales sirvieron como soporte teórico para el análisis de la discusión de los resultados.

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Del Castillo, S. (2019), realizó la tesis titulada *“Mobbing y desempeño laboral en la sociedad de beneficencia pública de Bongará en la Universidad César Vallejo, ciudad de Lima. Su objetivo fue determinar el nivel de relación del mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018. Sus bases teóricas se centraron en aspectos del mobbing y el desempeño laboral, así como la relación entre estos dos componentes. Su metodología empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento 2 cuestionarios, información recopilada proporcionada por 85 trabajadores de la mencionada organización benéfica. El tipo de investigación fue de diseño básico, sustantivo, relevante y no experimental, porque se esperó obtener información sobre la relación entre el asedio de los trabajadores de organizaciones sin fines de lucro de Bangla y su desempeño laboral. En este contexto, y utilizando las pruebas estadísticas correspondientes, el resultado puede ser que la correlación entre las variables de investigación sea muy alta.  $\rho$  de Spearman = -0.801 y el valor de  $p$  de 0.000, los cuales permitieron concluir que hay suficiente evidencia estadística para estar seguros que existe una relación inversa entre asedio y desempeño laboral, por lo que se puede inferir que cuanto mayor es el asedio de los trabajadores caritativos, mayor es su comportamiento organizacional pública de Bongará, disminuirá.*

Condezo. M, (2018), realizó la tesis titulada *“Comportamiento organizacional y gestión administrativa en la Institución Educativa de Naranjillo, 2018”*, Universidad César Vallejo, Lima, grado licenciado administración, tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables comportamiento organizacional y gestión administrativa en dicha institución educativa. Las bases teóricas describieron los

conceptos y teorías del comportamiento organizacional y la gestión administrativa, desde las definiciones, historia, evolución y teorías y fundamentos que las sostienen. La metodología fue de diseño no experimental, transeccional, correlacional. La muestra fue de tipo no probabilístico, y se refiere a una población censal o muestra universal conformada por 18 docentes de la I.E. 32508 de Naranjillo. Los instrumentos de toma de datos para las dos variables las conformaron dos cuestionarios, el cuestionario de comportamiento organizacional tuvo 16 ítems y el cuestionario de gestión administrativa 20 ítems, resultado los mismos que fueron validados por juicio de expertos y cuya confiabilidad fue demostrada por medio del estadígrafo alfa de Cronbach. Como conclusión se identificó que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la gestión administrativa en la Institución Educativa de Naranjillo, 2018; afirmación fundamentada en el  $p\text{-valor} = 0.000$  valor que es menor al valor de significancia  $= 0.05$ . Es el valor del coeficiente de correlación  $0.751$ . La conclusión puede permitirnos confirmar que existe una correlación positiva considerable entre el comportamiento organizacional y la gestión administrativa de la Institución Educativa de Naranjillo.

Reategui, I. (2017), realizó la tesis titulada *Relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C. 2016, en la Universidad César Vallejo, Lima, Grado MBA*. En sus bases teóricas se profundizaron en el comportamiento organizacional y el estrés laboral, señalando las definiciones, teorías y dimensiones que las representan. La metodología fue de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño no experimental y de corte transversal. La población fue no probabilística conformada por 52 trabajadores. Los resultados de la investigación muestran que existe una correlación entre los comportamientos organizacionales y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Nova Vida SAC, 2016. Se concluye que el sentido de la relación es negativo u opuesto, debido a que se obtiene un fuerte coeficiente de correlación rho de Spearman, se rechaza la hipótesis original y se acepta la hipótesis alternativa con  $r = -0.864$ , y  $p = 0.913 > 0.05$ .

Ortiz Zavaleta, N. O., & Pereda Rodríguez, P. J. (2019), presentaron sus tesis: *Mobbing y el desempeño en los colaboradores de la tienda retail Saga*

*Falabella en Chimbote 2019*, en la Universidad César Vallejo, para optar el título de licenciado en administración. Su objetivo fue determinar el nivel de las variables de acoso y el desempeño de los empleados de la tienda minorista evaluada, y determinar la relación entre el acoso y las dimensiones de desempeño de los empleados. En sus bases teóricas se describió la importancia y evolución del mobbing y el desempeño, la relación de estas variables y diversas teorías que las representan. La metodología recayó en métodos cuantitativos, estudios transversales no experimentales y diseños descriptivo - correlacional. La población fue compuesta por 65 empleados en la tienda minorista Saga Falabella de Chimbote. Este estudio se utilizó como herramienta de recolección de datos, con dos cuestionarios, uno para medir el asedio y otro para el desempeño. Los resultados del estudio mostraron que el asedio está significativamente relacionado con el desempeño de los empleados de la saga de tiendas minoristas de Chimbote Falabella en 2019, con un coeficiente de rho de Spearman de -0,393. Exhibe una relación moderada-negativa. También se determinó el nivel de asedio, y el 53,8% de los empleados encuestados dijo estar en un nivel medio. El nivel de desempeño de los empleados está en el medio con 59.6%, que es el nivel más importante. En resumen, es cierto que la relación entre el asedio y las dimensiones de desempeño es negativa. Se observó que la correlación más negativa es el coeficiente relacionado con la dimensión desempeño de la tarea de rho de Spearman de -0,549. y la relación más baja fue la del mobbing con la productividad con un coeficiente de -0,385.

Canto, M (2018), en su tesis "*La relación entre el estrés y el desempeño laboral en conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018*", en la Universidad Privada del Norte, Cajamarca. En sus bases teóricas se define, dimensiona y señala las teorías del estrés y el desempeño laboral. Su metodología de estudio correspondió a un diseño no experimental, transversal y correlacional bajo el método hipotético deductivo. Para la medición de las variables se aplicó la técnica de la encuesta, a una muestra de 133 colaboradores a través de un cuestionario conformado por 30 ítems en una escala de Likert, resultando validado a través del juicio de tres expertos y con una confiabilidad a través del alfa de Cronbach de 0.804. Para el análisis de datos, se evaluó cada una de las dimensiones de la variable estrés con la variable

desempeño laboral, a través del paquete estadístico IBM SPSS versión 24, de donde se obtuvo un valor rho de Spearman de -0.552 y un nivel de significancia Sig. Aprox. = 0.000, menor a  $\alpha = 0.05$ , lo que demostró que existe relación negativa, moderada y significativa entre las variables estrés y desempeño laboral en conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Lima, D. y Andrade L. (2018), realizaron una tesis “*Programa de prevención de la violencia laboral en una empresa de producción*” en la Escuela de Psicología de La Puce Ambato, Ecuador, para el grado licenciada en administración, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Su objetivo fue diseñar un programa de prevención de la violencia laboral en una empresa de producción, específicamente para brindar protección a las empresas. Como base teórica, se basó en el autor Bernardo Moreno (Bernardo Moreno) y la Organización Mundial de la Salud y Organización Internacional del Trabajo y otras organizaciones para enriquecer los elementos teóricos. La metodología fue cuantitativa, y su diseño transversal no experimental. La población total fue de 127 Trabajadores en el ámbito operativo y administrativo. La lista de violencia y acoso psicológico se aplicó en la obra de Manuel Pando, y el proceso de verificación se realizó mediante juicio pericial antes de la aplicación. Los resultados obtenidos muestran que la incidencia de violencia llega al 61,4%, pero la incidencia de violencia es muy baja. 79,5%. además, el 15% La población se siente moderadamente acosada, la violencia dentro de la empresa representa el 44,1% de la incidencia total. Las conclusiones extraídas de esta información permitieron determinar los parámetros del plan de prevención, incluyendo: objetivos y alcance, responsables, definiciones, métodos, documentos complementarios, controles de registro y anexos. El programa finalmente fue diseñado, Y confirmado por expertos, un beneficiario del programa es el segundo, y el segundo es un docente experto en el campo académico; especificando que el modelo es útil, beneficioso y aplicable a la empresa y sus empleados.

Gómez, A. (2017), en su tesis “*Acoso laboral o mobbing en el personal de enfermería del hospital “Dr. José R. Vidal”. ciudad de Corrientes. año 2017*”, en la

Universidad Nacional del Nordeste, Corrientes, Argentina. El objetivo fue determinar las características de acoso o acoso laboral de los enfermeros del Hospital Dr. José Ramón Vidal en una ciudad densamente poblada en 2017. Las bases teóricas describieron los efectos del acoso laboral, definiciones y teorías, así como métodos para disminuir el mobbing en entornos laborales. El método fue de diseño cuantitativo, descriptivo, transversal y observacional. Mediante el muestreo poblacional aleatorio simple, se obtuvo una muestra de 70 enfermeras. Se observó que el personal de enfermería sufre acoso laboral, 59% de las muestras, el grupo de edad más afectado es el de 35-44 años, 75% de asedio, las mujeres son el tipo más grave de acoso laboral (64%) en todos los matrimonios. La incidencia de la situación está por encima del 50%, y la misma tendencia se puede ver en la clase antigua. Los graduados constituyen la mayoría y la tasa de acoso es del 77%. La función más afectada por este fenómeno es asediar al 75% de los jefes de unidad; el 100% resalta el quirófano y el área central de materiales. En conclusión, los perpetradores del acoso son en su mayoría jefes y supervisores. Los resultados obtenidos son diferentes a otros estudios realizados sobre este tema. La conclusión es que el acoso en el lugar de trabajo es un problema, la intimidación debe evaluarse con precisión y se necesitan métodos tempranos para mejorar las condiciones laborales de los cuidadores.

Fuentes, L. (2015), desarrolló la tesis "*El comportamiento personal y el clima organizacional de los enfermeros del hospital privado de la Alcaldía de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos*", en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Se determinó que los sujetos eran enfermeros con edades comprendidas entre los 25 y los 50 años, con diferentes niveles académicos, desde auxiliares de enfermería hasta títulos de enfermería, y con diferentes niveles de acuerdo con sus habilidades y calificaciones. Sus bases teóricas definieron y teorizaron el comportamiento organizacional y el clima organizacional, así como la relación entre estas dos variables. La investigación realizada es descriptiva, Para considerar el juicio del comportamiento personal del colaborador de esta manera, se relaciona con la percepción de la institución que está estudiando. Esto es considerar el clima organizacional resultante. De igual manera, el tipo de investigación también se utiliza para la investigación social, porque puede explicar el comportamiento humano. Las herramientas utilizadas en este estudio incluyen votos de opinión,



establecida por un cuestionario de 19 preguntas a partir de dos variables, la primera variable tiene diez indicadores y la segunda variable tiene nueve indicadores, herramienta sugerida por tres profesionales del campo de la psicología industrial. Los estudios de campo han demostrado que existen conflictos entre los colaboradores, esto se debe a que cada uno tiene su propia influencia y sus consecuencias en el entorno, por lo que es fundamental que se incluyan herramientas para tener indicadores de instituciones relevantes.

Camacho, J. (2016), en su tesis "*Comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal técnico en la central termoeléctrica Quevedo; desempeño laboral; motivación; plan de mejoramiento*", en la Universidad estatal de Quevedo, Ecuador. Este estudio tuvo como objetivo analizar el comportamiento organizacional y su impacto en el desempeño laboral de las enfermeras a través de un estudio realizado en el Hospital IESS Babahoyo para proponer un plan para mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería. En las bases teóricas se definieron y teorizaron las variables, asimismo, se incorporó estudios previos que establecieron que el comportamiento organizacional tiene un impacto positivo en el desempeño laboral. Los métodos de investigación aplicados fue el mixto y diseño secuencial. Para la recolección de datos se utilizó como técnica una encuesta que consta de dos cuestionarios, uno de los cuales mide el comportamiento organizacional a través de ocho dimensiones y 33 preguntas. El segundo cuestionario contenía cuatro dimensiones y 20 ítems, y también utilizó una entrevista. Los resultados muestran que las dimensiones de las variables de comportamiento organizacional están determinadas principalmente por el valor promedio 3, y la dimensión de condiciones de trabajo es la única dimensión superior al valor promedio. Por el contrario, en la variable desempeño laboral, la dimensión por debajo de la media es la dimensión del compromiso de la organización, que es 2,87. La propuesta identifica motivaciones internas y estrategias de acción para mejorar las actividades de liderazgo e integración. Se puede concluir que existe una fuerte correlación positiva entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral.

Pazmiño G, Lezcano, L. (2017), en su tesis "*El comportamiento organizacional y la estructura asociativa organizacional del sector pesquero*

*artesanal ecuatoriano” en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Este estudio analiza el comportamiento organizacional, liderazgo y estructura organizacional del sector pesquero artesanal en Ecuador, y analiza los problemas que enfrentan en el fortalecimiento de las operaciones sociales. En sus bases teóricas se explora el comportamiento organizacional y cómo incide en la estructura asociativa organizacional, haciendo un recuento teórico y del estado del arte de cada una de las variables. El análisis de enfoque cualitativo se fundamenta en entrevistas semiestructuradas realizadas a líderes de diversas asociaciones de pescadores artesanales de los principales puertos pesqueros artesanales del Ecuador, La política pública y desarrollo regional denominada "revolución pesquera" implementada por el Gobierno Civil Revolucionario del presidente de Ecuador, Rafael Correa Delgado (Rafael Correa Delgado) ha inyectado vitalidad al proyecto. Los resultados de la encuesta muestran que el liderazgo solidario se enfrenta a dilemas morales y operativos en la fórmula democrática de gestión y progreso de la estructura empresarial. Especialmente en el caso de la pesca manual, también se enfrenta a un entorno social que desafía la definición de su posición competitiva. El informe concluye que es necesario generar una visión empresarial equilibrada para hacer sustentables las actividades económicas de acuerdo con los desafíos del nuevo entorno pesquero artesanal ecuatoriano, y la experiencia de principios cooperativos debe coordinarse con esta búsqueda, lo que significa Es necesario reconocer el desarrollo de intereses individuales y de grupo, los diferentes niveles de participación y el establecimiento de operaciones técnicas apropiadas de empresas conjuntas*

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Variable mobbing**

#### **2.2.1.1. Definición autor base**

Con base en Mateo P. (2013), expresó según su definición:

El mobbing o acoso psicológico en el trabajo se produce íntegramente en el marco de las relaciones laborales. No se considerará el mobbing que ocurra solo en el área de la vida privada. A pesar de estas circunstancias, incluso si se trata de una fuente no laboral, también se verá reflejada en la empresa,

porque en este caso, el empresario puede y está obligado a tomar medidas para solucionar estos problemas (p.57).

Bajo la perspectiva del autor se entiende que el mobbing utiliza varios actores que pueden ser compañeros de trabajo, superiores o incluso subordinados y esto puede afectar a trabajadores de cualquier tipo de organización, incluso a pequeñas y grandes empresas.

### **2.2.1.2. Definición de otros autores**

#### **1) El mobbing como problema fundamental en las organizaciones**

Desde el punto de vista de Zarza. J, y Dabai, L. (2019), afirmaron que:

El mobbing trata de uno o más compañeros que son continuamente acosados deliberadamente por una persona en el trabajo, con el propósito de debilitarlos, convertirlos en algo irrelevante en el trabajo o dejarlos irse por completo. Ser propietario de un trabajo es una promesa ya veces no vale la pena, es una dificultad sin trabajo, la función se ha convertido en un campo de batalla para miles de trabajadores (p.13).

Basándose en los autores, se entiende que el mobbing también conocido como acoso laboral de un conjunto de trabajadores tiene objetivo eliminar por completo al trabajador moralmente.

#### **2) Proceso de destrucción**

A juicio del profesor sueco Leymann H. (2018), dio a conocer que, "El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que afectan todas de forma aislada, podrían parecer de baja importancia, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos"(p.4).

Se entiende entonces, que se deben encontrar varias estrategias para hacer parte de la organización y así encontrar metas y objetivos claros, para evitar grandes conflictos en la organizacional.

### **3) Abusos verbales**

Según el investigador español Iñaki Piñuel y Zabala mencionaron que:

Mobbing se da cuando un trabajador es sometido a continuos y deliberados abusos verbales y modales por parte de otros u otras personas, quienes lo tratan con crueldad para lograr su nirvana o daño psicológico y se retiran de la organización a través de diferentes procedimientos (p.13).

Cabe resaltar que, según los autores una de las mejores estrategias en las organizaciones tiene que ser el respeto mutuo, los objetivos que se tienen que lograr y permitir que los directivos comuniquen al grupo de trabajo en función de estrategia contra el mobbing.

### **4) Violencia en el trabajo**

Determinado en la Comisión Europea analiza que el mobbing o violencia en el trabajo incluye:

Tanto la violencia física como la psicológica, resaltando tres aspectos: se incluyen todas las formas de amenaza, violencia o ataque físico. La violencia se puede ejercer en cualquier ámbito relacionado con el trabajo, incluyendo el hogar del trabajador si el ataque tiene que ver con el trabajo. La violencia implica un desafío a la seguridad, bienestar y salud del trabajador (p.14).

Esta comisión determina que la violencia en el trabajo de muchas organizaciones existe incluso violencia física es decir cuerpo a cuerpo, y se ejerce en cualquier área laboral incluso llegando a amenazas.

Según definición de Leymann en 1990 propuso la siguiente definición en el marco de un congreso sobre higiene y seguridad en el trabajo: "El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella..." .

### **2.2.1.3. Conceptos variable mobbing**

#### **1) Existe mobbing,**

Como planteó Mateo P. (2013), refirió que: “¿Estas acciones tienen que repetirse y tener lugar durante mucho tiempo? Aunque ciertos eventos siguen siendo problemas sociales y psicológicos, no pueden considerarse asedio. Por lo general, el acosador sabe que su intervención puede dañar la salud de la víctima” (p.57).

Según el autor el mobbing es un problema social que puede dañar la salud de muchos trabajadores y llegar a casos extremos de renunciar al trabajo.

#### **2) La prevención del mobbing**

Como indicó a lo anterior Mateo P. (2013), mencionó que:

La organización de la empresa debe hacer todo lo posible para evitar incidentes de asedio interno. Se puede considerar que esto es solo un conflicto entre personas, y los propios trabajadores lo resolverán, pero, al contrario, son situaciones que afectan gravemente a la empresa (p.80).

Basándose en el autor, se coincide en que para obtener un buen manejo preventivo debemos de identificar correctamente los principales casos que existen dentro de la organización para proceder y poner fin a la situación. Además, es muy importante crear un sistema de prevención que evite los tipos de conflictos laborales que van a existir, pero ya en menos nivel.

#### **3) La situación en sus primeras fases**

Por las consideraciones anteriores Mateo P. (2013), mencionó que “Es conveniente que alguien de la organización se haga cargo de los trabajadores que puedan estar sitiados, esta persona debe tener la autoridad suficiente para evitar y resolver las situaciones que se presenten a la velocidad adecuada” (p.189).

Se infiere por lo descrito por el autor que la persona a cargo tiene que tener buenas características de desenvolvimiento laboral con la suficiente autoridad para poder resolver situaciones complicadas en el ámbito del acoso laboral y tener la capacidad para resolver sin dañar a los trabajadores de la organización.

#### **4) La principal consecuencia para la víctima**

En el orden de las ideas anteriores, Mateo P. (2013) refirió que:

A nivel psíquico, es la ansiedad, que puede ir acompañada de otros trastornos emocionales como los sentimientos de fracaso y apatía. A nivel cognitivo pueden presentar dificultades para concentrarse. En estas situaciones el individuo puede, con la intención de disminuir su ansiedad, caer en algún tipo de adicción (p.57).

Se concuerda con lo expuesto con el autor que las víctimas del mobbing llegan a tener problemas directamente a la salud mental y emocional llegando incluso a pérdida de memoria, irritabilidad, inestabilidad emocional, ansiedad incluso llegar hasta abandonar el centro de labores, llegando así afectar el entorno familiar teniendo tensión con la pareja, mal humor y llegar a un punto de aislamiento por lo que las organizaciones tiene que tomar en cuenta realizar una pequeña reestructuración en su área de recursos humanos.

##### ***2.2.1.4. Conceptos otros autores***

#### **1) Características del mobbing**

Como Refirió Zarza, J./ Dabaj L. (2019), explicó que;

Las características del mobbing para desgranar en qué consiste el mobbing, y no confundirlo con otros menesteres como los roces, los incidentes diarios, los conflictos puntuales. Subrayamos a continuación las principales características del mobbing. El mobbing es un proceso: es algo continuado, comienza un día y no cesa. El mobbing tiene una finalidad de destrucción: el fin es destruir a la víctima. El mobbing va acompañado de actuaciones hostiles: el acosador/es despliega sus artes de hacer daño (p.14).

Se entiende entonces, que ésta es la conducta del acosador o acosadores hacia la víctima (trabajador), la finalidad es hacerla temer al lugar de trabajo en algunos casos hasta que lleguen a renunciar, la víctima es sometida a una violencia psicológica injusta, manifestada como conducta hostil (insultos, rumores, mentiras, adjetivos inadecuados, etc.) Estas acciones pueden durar meses o incluso años.

## **2) Encuestas realizadas**

Tal como Zarza, J./ Dabaj L (2019) refirieron que:

En una encuesta realizada a personas de 20 países miembros, se ha demostrado que existe un bajo reconocimiento del problema, y se han identificado como causas las siguientes: La falta de concienciación. La carencia de métodos/herramientas apropiadas para evaluar y tratar el problema. La escasa priorización del asunto. La evidencia científica es escasa o inexistente. La regulación legislativa es escasa o inexistente (p.15).

Se infiere entonces, que la postura que debe tener una organización es garantizar el buen desempeño laboral, estas medidas no pueden ser realizadas al azar del destino, sabemos que en el mundo laboral actual se ha convertido en un riesgo psicosocial emergente, bajo diversas circunstancias, las personas intentan responder a él, promover su investigación y hacer sugerencias preventivas.

## **3) Mobbing en la salud**

Como afirmó Zarza, J./ Dabaj L (2019), comentó que:

La salud es el área dónde pronto aparecen los efectos del acoso, y la mejor manera para resistirlo es "estar en forma física"; el ejercicio anaeróbico ayuda a canalizar las tensiones, a regenerar el organismo y crear las endorfinas (las hormonas de la felicidad) (p.69).

Se coincide entonces que los departamentos de seguridad y salud ocupacional de las organizaciones tienen que desarrollar una serie de pautas para prevenir el acoso en el lugar de trabajo, mejorar la vida laboral y evitar que las víctimas ingresen a ambientes laborales destructivos, entre las que se incluyen: agregar información sobre las metas laborales en equipo.

## **4) Procedencia del mobbing**

Tal como indica Leymann H. (1980):

El término mobbing procede del verbo inglés to mob (asaltar) y curiosamente, esta es la primera vez que descubrimos hoy este tipo de voz en el acoso laboral, no tiene nada que ver con el comportamiento humano y no tiene

nada que ver con el comportamiento de otras especies. Especialmente los arraigados instintos de las gaviotas y otras aves para defender sus colonias. Su creador es el etnólogo austriaco Konrad Lorenz en el libro "No aggression" publicado en 1966. Desde entonces, este préstamo lingüístico puede ser el más aceptado de todos los británicos existentes. De hecho, ha habido extensos casos que han resuelto muchos casos de acoso psicológico o moral en el trabajo (p.1).

## **5) La importancia de los apegos**

Desde el punto de Giachero, S. (2017) indicó que:

Se ha demostrado que una persona que sufre un hecho violento, cuando pide ayuda y la obtiene, lo más probable es que no desarrolle un trauma, ya que la ayuda de otro ser humano valida el dolor de lo sufrido, genera empatía y protección y ayuda al cerebro a reprocesar esa vivencia. Pero cuando no se tiene esa ayuda -como sucede en la mayoría de los casos de mobbing y bullying no sólo se sentencia a la persona a seguir buscando esa ayuda infinitamente, quedando atrapada en la espiral de la soledad y el infierno, sino que lo que se va a activar es el cerebro reptiliano. En estos casos, las respuestas que más observo tienen que ver con la huida y la paralización, pero también las de lucha; estas últimas son, en (primer lugar, un peligro para la persona violentada (p.58).

## **6) Cómo lo hace notar**

Como señala Giachero, S. (2017) destacó que:

El acoso moral en el trabajo, donde explica claramente que un conflicto es una fuente de renovación y de reorganización que conduce a la creación de nuevas formas de trabajo y, por ende, a avanzar y crecer. En cambio, en el acoso psicológico se busca la destrucción de la víctima. Puesto que el mobbing en sí no es un conflicto, porque el fin del acoso es aniquilar a un trabajador y no generar ningún cambio, hay que tener muy claro que no se puede mediar. Es como si le dijéramos a un trabajador que sufre de violencia psicológica que negociamos con su hostigador y sus cómplices y que sólo lo



van a hostigar los días pares, mientras que los impares lo van a dejar en paz. No se puede estar bien "con Dios y con el diablo": desde el momento en que te pones en el medio, estás del lado del mal y eres cómplice (p. 34).

Según lo expuesto por el autor la planificación funcional de la organización es detectar al individuo afectado por violencia psicológica con buenas técnicas para llegar a el saber cuándo y cómo puedo actuar. No es estrés laboral, mucho se habla hoy sobre el tema y sabemos que hay profesionales de la salud que dan licencia médica con este diagnóstico, mientras que otros prefieren poner los síntomas físicos que padece la persona, pero no hablan de estrés laboral, entendiendo que no es un término claramente definido. Por otro lado, los psicólogos vemos en la clínica personas con sufrimiento psíquico causado por el estrés, pero no estamos autorizados a otorgar licencia laboral por ese motivo. Este es un tema muy complejo, que tiene diversas lecturas, pero una sola consecuencia grave: la persona se enferma y puede llegar a morir por causa del estrés laboral. El estrés es un estado permanente de tensión interna que va resintiendo el funcionamiento de todo el organismo. Es como si tuviéramos el motor de un auto al durante mucho tiempo sin apagar. Supone estar durante un tiempo prolongado presionado por diferentes factores que hacen a lo laboral, pero que se pueden entrecruzar con elementos de la vida cotidiana y personal del sujeto.

#### **6) El acoso laboral es una tortura psicológica.**

A juicio de Böhmer,

eseM. (2020) manifestó que:

En mi práctica, yo, una y otra vez, encuentro personas que tienen que soportar ms y meses de humillaciones, insultos y violaciones tanto físicas como psicológicas graves. Muchos de ellos se avergüenzan de ser acosados debido a que muchas personas están acostumbradas a pensar que sólo las personas débiles son acosadas y que se lo merecen. Ninguno de esos es correcto. Esos que constantemente sufren acoso laboral u otras normas de conflictos, necesitan apoyo, es decir, ellos necesitan a alguien que los escuche (p.44).

Basándose en el autor se coincide en que para tener un buen clima laboral se requiere del compromiso de todo el buen respeto mutuo entre las personas, para ello se requiere de una buena planificación de equipo y un diseño estratégico veraz.

## **7) Graves efectos personales y organizacionales**

De acuerdo con Ma. Concepción, Hortensia Hernández Vela y Tirso Javier Hernández Gracia (2017) revelaron que:

El acoso laboral o mobbing, debido a sus graves efectos personales y organizacionales, impide el desarrollo y el mantenimiento de lugares de trabajo vitales, diversos y productivos. Cada organización debe estar al tanto de los cambios en su entorno para lograr su óptimo desarrollo, esto les permite evolucionar como entes económicos y sociales, pero implica mayor demanda y competencia en el mercado. Al evolucionar, es inevitable considerar que las demandas y exigencias dentro de la organización se eleven, lo que puede impactar o transgredir la integridad emocional de los trabajadores (p.38).

## **8) La administración como disciplina**

Según Dile, (2014) indicó que:

La administración como disciplina, y las organizaciones en general, reconocen que el factor humano es el elemento clave para el éxito de una empresa, y tal debe ser la preocupación por el bienestar físico y psicológico de los trabajadores. A pesar de ello, las empresas del sector público y privado aún se encuentran ante el reto que significa orientar las conductas humanas, que en ocasiones pueden deteriorar la salud de un trabajador y a la organización misma. Los conflictos dentro de una organización pueden llegar a manifestaciones violentas: comportamientos agresivos e incluso acoso físico o verbal directo o indirecto (p.38).

## 9) **La violencia cultural**

De acuerdo con Rojas, Clara (2010) revelaron que:

La violencia cultural se comete contra las personas que son culturalmente diferentes, con mayor frecuencia por las costumbres o hábitos, actitudes sociales, la religión o la raza, o la orientación sexual, asimismo, la violencia cultural se da a través de las interacciones discursivas sustentadas, a su vez, por procesos de violencia simbólica. Procesos centrados en prácticas de inclusión/exclusión, de estereotipación negativa, de la construcción del otro u otra como inferiores, poco importantes, o culpables como el proceso del “chivo expiatorio”. Esta violencia puede ser intencional o estar normalizada en las prácticas cotidianas, fuera y dentro de las instituciones (p.211)

### **2.2.1.5. Dimensiones e indicadores del mobbing**

A continuación, se presentan las dimensiones de la variable Mobbing, así como sus indicadores:

#### *2.2.1.5.1. Dimensión burnout*

Desde el punto de vista de Mateo P. (2013), sostuvo que:

El burnout recibe también los nombres de agotamiento psíquico y síndrome de estar quemado por el trabajo. Como primera aproximación, se podría decir que es un tipo característico de estrés crónico que se da, principalmente, en profesiones asistenciales (profesores, personal sanitario, asistentes sociales, etc.). Entre las definiciones más extendidas, encontramos la de Maslach y Jackson: "El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con otras personas" (p.52).

#### **Indicador 1. Agotamiento emocional**

Después de lo indicado anteriormente, Mateo P. (2013), manifestó que: constituye “El elemento central del síndrome, y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento físico y psíquico en el trabajo, de no poder dar más de sí bajo el punto de vista profesional” (p.53).

## **Indicador 2. Estancamiento**

Con referencia a lo anterior Mateo P. (2013), indicó que:

Las expectativas profesionales no se cumplen y el individuo empieza a dar importancia a otros aspectos del trabajo las cuestiones económicas, la jornada de trabajo, etc. Percibe un desequilibrio entre el esfuerzo que realiza y la recompensa que recibe y aunque realiza correctamente su trabajo, ya no le resulta apasionante (p.54).

## **Indicador 3. Sentido de inadecuación**

Asimismo, en el orden de ideas de Mateo P. (2013), refirió que: “Aparece como consecuencia de la evaluación negativa que hace el trabajador de sí mismo, que siente que las demandas del entorno laboral exceden su capacidad de respuesta” (p.53).

### *2.2.1.5.2. Dimensión hostigamiento laboral*

Después de lo anterior expuesto, Mateo P. (2013), declaró que:

El acoso en el lugar de trabajo se refiere a cualquier acto de agresión o acoso por parte del empleador o uno o más trabajadores contra otro u otros de cualquier manera, y hace que la persona afectada sea lastimada, abusada o insultada, o amenazada o perjudicada en su trabajo. Situación u oportunidad laboral, pero practique todos estos comportamientos repetidamente (p.60).

## **Indicador 1. Por un ambiente hostil**

En este mismo orden Mateo P. (2013), ratificó que:

En las empresas en las que se consiente el acoso sexual se crea un ambiente hostil que puede afectar a todas las personas que potencialmente pueden ser acosadas. Asimismo, se entiende que en aquellas situaciones en que las mujeres deben exhibirse más allá de lo razonable, vistiendo obligatoriamente determinado tipo de ropa, se encuentran en una situación más propicia para sufrir acoso sexual. También, en aquellos trabajos en los que se discrimina a las mujeres, encomendándoles las funciones secundarias (p.60).

## **Indicador 2, Efectos en la salud**

Como expresó Mateo P. (2013), dio a conocer que:

La salud de la persona que lo padece, siendo causa de ansiedad y estrés, llegando, en muchas ocasiones, a tener que ausentarse del trabajo con una baja por enfermedad para distanciarse de la situación. Las personas que sufren acoso sexual se sienten perjudicadas en sus aspiraciones laborales al verse alterada su confianza y rendimiento, llegando incluso a verse abocadas a buscar otro empleo. No solo es negativo para la persona que lo padece sino también para el entorno laboral, puesto que también afecta a aquellos otros trabajadores que son testigos de un comportamiento tan rechazable (p.59).

### *2.2.1.5.3. Dimensión el estrés*

Como expresó Mateo P. (2013), dio a conocer que: “En el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador” (p.62).

## **Indicador 1. Riesgo psicosocial**

En el mismo orden Mateo P. (2013), señaló que:

El riesgo psicológico puesto que los estresores a los que se enfrentan los trabajadores tienen su origen en el ámbito laboral corresponde a la empresa emprender las acciones tendentes a eliminarlos o reducirlos convenientemente. También la empresa deberá entrenar a los trabajadores en las técnicas de afrontamiento que les permitan dar una mejor respuesta a las situaciones potencialmente estresantes (p.38).

## **Indicador 2. Grupo vulnerables**

Con referencia a Mateo P. (2013), menciona que:

El estrés puede afectar a cualquier trabajador, de cualquier nivel, de cualquier sector y de cualquier empresa. No obstante, debido a las características propias de los individuos, algunos colectivos parecen ser más

vulnerables que otros. Entre estos se encuentran los jóvenes, los miembros de familias monoparentales, las trabajadoras embarazadas y lactantes, los trabajadores de más edad, los discapacitados y algunos otros grupos más (p.50).

### **Indicador 3. Ambiente físico**

En el mismo orden Mateo P. (2013), manifestó que:

Factores de riesgo como el ruido, la iluminación, el ambiente térmico y la exposición a contaminantes tienen un efecto demostrado sobre la salud de los trabajadores expuestos, dando lugar a daños, en muchos casos, reconocidos como enfermedades profesionales. Estos factores se caracterizan por la posibilidad de llevar a cabo, mediante los instrumentos adecuados, mediciones de aquellas magnitudes físicas que van a permitir valorar la agresividad del ambiente. Por otro lado, la legislación ha establecido cuáles son los valores que, en la mayor parte de los casos, podrían considerarse seguros para evitar la aparición de las enfermedades asociadas a cada uno de estos riesgos. El cumplimiento con la mencionada normativa legal está orientado a la prevención de la aparición de la enfermedad (p.64).

#### **2.2.2. Variable 2. Comportamiento organizacional**

##### **2.2.2.1. Definición autor base**

Según Chiavenato I. (2017) indicó que:

El comportamiento organizacional (CO) estudia la dinámica y el funcionamiento de las organizaciones. Su interés central consiste en comprender cómo funciona una organización y cómo se comporta. Las organizaciones están dotadas de recursos materiales y financieros, pero su base está constituida por las personas que aportan sus conocimientos, habilidades y competencias (p.3).

En conclusión, el C.O. es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las

organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia dentro de las organizaciones.

### **2.2.2.2. Definición de otros autores**

#### **1) Método científico**

Según Arbaiza, L. (2017), mencionó que: “El comportamiento organizacional emplea el método científico para investigar de manera sistemática el comportamiento de las personas en ambientes organizacionales con el fin de mejorar el desempeño de la organización según su realidad y su contexto” (p.18).

Tomando en cuenta la explicación del autor se entiende que la investigación científica del comportamiento humano en organizaciones. Se basan en la observación y la experiencia, porque se pueden medir y registrar.

#### **2) Campo de estudio que investiga**

Para Stephen Robbins, (2018), refirió que:

El comportamiento organizacional “es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones” Para Martha Alles,(2017) sostiene que El comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implica el comportamiento de las personas que integran una organización, como ya se dijo, de cualquier tipo y tamaño (p.78).

Para el autor, entonces el líder de la organización debe involucrar a todos los empleados, especialmente a aquellos que se resisten al cambio, y luego transferir sus puntos de vista sobre el cambio.

### **3) Herramienta que ayuda a los empresarios**

Según Maldonado. J. (2017), indicó que:

El comportamiento organizacional es una herramienta que ayuda a que los empresarios observen el comportamiento de los individuos en la organización y facilita la comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales en las que interactúan las personas. Se encarga del estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la forma en la que las personas actúan dentro de las organizaciones (p.5).

Basándose en el autor se coincide en que el comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, que a su vez se encuentran en un ambiente dinámico, cambiante y competitivo; se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para 'crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las y transformarlas en centros de excelencia.

### **4) Características del comportamiento organizacional**

Chiavenato, Idalberto (2017) características del CO.

El CO presenta características propias y definitorias. Aun cuando no constituya una ciencia propiamente dicha, se trata de un área multidisciplinaria del conocimiento humano que es vital para la comprensión del funcionamiento de las organizaciones. Las características principales del CO son: el CO es una disciplina científica aplicada. Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados. El CO se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. El CO utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba



empíricamente. El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones. Las organizaciones son entidades vivas y con un increíble dinamismo, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El CO está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones (TO), el desarrollo organizacional (DO) y la administración de personas o de recursos humanos (ARH). A diferencia de esas disciplinas, el CO suele orientarse teóricamente hacia el microanálisis (p.65).

#### **5) Los cuatro niveles C.O.**

Según Maldonado. J. (2017), indicó que:

Los cuatro niveles del comportamiento organizacional en el estudio del CO se aplica un enfoque dividido en cuatro niveles jerárquicos: perspectiva heterogénea del CO: trata del entorno externo y circundante del sistema organizacional en sus interacciones y reciprocidad de transacciones. Macro perspectiva del CO: trata del comportamiento del sistema organizacional en su totalidad, es decir, de la organización como un todo sistémico poder y política y coordinar las actividades de trabajo. Perspectiva intermedia del CO: trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización. Recibe el nombre de comportamiento meso organizacional, pues funciona como nexo entre las otras perspectivas del CO. Micro perspectiva del CO: analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización. Llama comportamiento micro organizacional. Por su origen, la micro perspectiva del CO tiene una orientación claramente psicológica (p.9).

#### **6) Los nuevos desafíos del CO**

Según Angullo, C. (1999) manifiesta que:

Los nuevos desafíos del CO El CO se refiere a la manera en que las organizaciones se comportan en un mundo dinámico, globalizado, cambiante y competitivo. El comportamiento de las organizaciones depende de los grupos y los individuos que las forman. El mundo está cambiando con una rapidez increíble. Los cambios en el entorno de los negocios son

sorprendentes. La fuerza de trabajo está cambiando. Las expectativas de los clientes y los competidores están cambiando. Las organizaciones están cambiando. Los gerentes y los directores también están cambiando. (p.330)

## **7) El comportamiento organizacional como ciencia multidisciplinaria**

Según Arbaiza, L. (2017), mencionó que:

El comportamiento organizacional como ciencia multidisciplinaria emplea el método científico para investigar de manera sistemática el comportamiento de las personas en ambientes organizacionales con el fin de mejorar el desempeño de la organización según su realidad y su contexto. El uso del método científico permite plantear y validar teorías vinculadas al funcionamiento de la compañía a partir del comportamiento de sus integrantes. No obstante, el CO no es únicamente una disciplina teórica y conceptual, sino que además es una disciplina de aplicación práctica, en tanto mide conductas observables e interviene en la solución de diferentes situaciones que puede enfrentar la empresa en el desenvolvimiento de sus actividades (p.18).

Según la explicación del autor se coincide en que para obtener un buen CO en la organización se tiene que valer de los buenos métodos empleados hacia los trabajadores además es una buena disciplina que se tiene que aplicar.

## **8) Niveles de análisis del comportamiento organizacional**

Según Arbaiza, L. (2017), refirió que:

Los niveles de análisis del comportamiento organizacional, se basa en el nivel individual, o micro nivel, el nivel de grupos y equipos, o intermedio, y el nivel del sistema organizacional, o macro nivel. En los últimos quince años, el campo del CO ha generado todo tipo de investigaciones basadas en el pensamiento multinivel; por lo general, y a pesar de la clara interacción entre los tres niveles en las organizaciones, los investigadores emplean un enfoque micro nivel o macro nivel exclusivamente. Esto se debe a la dificultad en la integración de teorías y en el empleo de instrumentos que

permitan un análisis múltiple y, por tanto, la aplicación concreta a organizaciones reales (p.20).

### **2.2.2.3. Concepto de otros autores**

#### **1) Limitaciones del CO**

Como menciona José Maldonado (2017) mencionó que:

Limitaciones del comportamiento organizacional. Siempre se ha reconocido las limitaciones del comportamiento organizacional, no será la respuesta total al conflicto, pero si puede reducirlos. Podemos analizar el comportamiento organizacional como un tema separado, pero para aplicarlos debemos integrarlo a toda una realidad. Un mejor comportamiento organizacional, no mejorará el desempleo, ni tampoco soslayará nuestras deficiencias. No puede ser el sustituto de la falta de planeación, la organización inepta, o los controles inadecuados. Es solo uno de los muchos sistemas que funcionan dentro de un sistema social mayor (p.93).

#### **2) Disciplinas en que se apoya el comportamiento organizacional**

José Maldonado (2017) mencionó que:

Disciplinas en que se apoya el comportamiento organizacional una forma común de comprender el comportamiento organizacional consiste en analizar las disciplinas que fundamentan la ciencia del comportamiento, sus aportaciones y unidades especiales de análisis. De acuerdo con esto se podría concluir que el comportamiento organizacional se ha adjudicado ideas, conceptos, métodos y conclusiones de otras disciplinas, especialmente de la: economía, psicología y la sociología, administración, política social, relaciones industriales, internacionales y de ciencia de la computación. Sin embargo, muchas disciplinas académicas aún siguen contribuyendo al desarrollo del CO, esto por la cantidad de temas y problemas que ella abarca (p.95-96).

### **3) Motivación en el comportamiento**

Alles M. (2017), mencionó que:

La motivación de las personas en el ámbito laboral es un tema estudiado en profundidad por diferentes autores, desde hace mucho tiempo, sin que por ello pierda actualidad. Las organizaciones están frecuentemente preocupadas por esta temática y los diseños de soluciones no siempre dan el resultado esperado. No obstante, y a modo de resumen, se podría decir que la motivación de las personas, usualmente no se basa en lo que los directivos creen que los colaboradores necesitan sino en lo que ellos en realidad desean. Sin motivación una organización no funciona. La motivación en el trabajo es como el combustible para un motor. La motivación es esencial para el buen funcionamiento de una organización. Una empresa puede tener la mejor tecnología y equipamiento, pero si su personal no se siente motivado tales recursos serán improductivos (p.136).

### **4) Distintos tipos de cambio**

Alles M. (2017), mencionó que:

En las organizaciones es muy usual que gerentes y líderes proclamen ideas de cambio, pero nada hacen al respecto. Se declama sobre el cambio, ya que se entiende que éste debe ser parte del discurso, pero no necesariamente están dispuestos a soportar el costo de cambiar. Por lo tanto, es frecuente observar organizaciones que sólo cambian "cuando no les queda otro remedio", aunque en su discurso expresen lo contrario. Similares comportamientos pueden observarse en personas de cualquier ámbito. Los inicios de año suelen estar acompañados por innumerables propósitos de cambio a nivel personal que raramente se cumplen (p.140).

### **5) El enfoque multinivel**

Arbaiza, L (2017), refirió que:

El enfoque multinivel no se puede entender toda la complejidad del comportamiento de un individuo si no se comprende la influencia que sobre él ejercen el grupo al que pertenece y las características de la organización

donde trabaja; por ello es necesaria una visión integral o multinivel del CO. Tanto los equipos o grupos como las organizaciones son los contextos en los que el individuo desarrolla sus competencias, personalidad y comportamiento. A su vez, la persona influye en los grupos y en las organizaciones, lo que significa que esta interacción tiene efectos de adentro hacia afuera y de afuera hacia adentro. Por lo general, se puede analizar las características de la fuerza laboral de una organización, sus expectativas, sus actitudes y su nivel de motivación y, luego, analizar la forma en que los individuos se relacionan con sus compañeros de trabajo y con los gerentes, y el modo en que cumplen con las políticas y los procedimientos (p.22-23).

#### **6) Los 4 modelos de C.O.**

Como planteó José Ángel Maldonado (2017), describió que:

Cuatro modelos de comportamiento. Toda empresa debe estar plenamente integrada para garantizar que su comportamiento organizacional genere un clima favorable en su productividad y en el logro de objetivos; para ello, la gerencia y su recurso humano deben haber desarrollado una cultura organizacional auténtica, en donde cada miembro está plenamente identificado con su rol, compromiso, poniendo en práctica sus conocimientos. Algunas personas temen que las herramientas del comportamiento organizacional se usen para limitar su libertad y privarlas de sus derechos. Aunque ello es posible, también resulta improbable, ya que las acciones de los administradores están sujetas a revisiones profundas. Donde haya organizaciones, existe la necesidad de describir, entender, predecir y controlar el comportamiento humano. Describir cómo se comportan las personas en condiciones distintas. Entender por qué las personas se comportan como lo hacen. Predecir el comportamiento futuro de los empleados es otro objetivo del comportamiento organizacional. Controlar al menos en parte, y desarrollar cierta actividad humana en el trabajo (p.96-97).

#### **2.2.2.4. Dimensiones e indicadores de comportamiento organizacional**

##### **2.2.2.4.1. Dimensión enfoque de liderazgo,**

Según Chiavenato I. (2017), indicó que:

No obstante, la relativa aceptación de las teorías sobre las contingencias del liderazgo y la cantidad de investigaciones al respecto, podemos concluir que el liderazgo es un concepto complicado que está siendo analizado desde todos los ángulos, ya sea en términos de teorías, métodos de investigación o aplicaciones. Por ello, la cantidad de enfoques y teorías ha aumentado gradualmente. Veamos algunas novedades (p.238).

#### **Indicador 1. Liderazgo carismático**

Como expresa Chiavenato I. (2017), sugirió que:

El liderazgo carismático se refiere a las habilidades personales que generan un efecto profundo y extraordinario entre los seguidores del líder. Robert House estudió el concepto de carisma cuando analizó a líderes políticos y religiosos que se caracterizaban por tener confianza en sí mismos y de sus subordinados, por las altas expectativas que sus seguidores tenían acerca de ellos, por la visión ideológica y el uso del ejemplo personal (p.238).

#### **Indicador 2. Enfoque social cognitivo.**

Con relación a lo anterior Según Chiavenato I. (2017) indicó que:

La teoría social cognitiva ofrece un modelo para explicar la interacción continua y recíproca entre el líder (incluidas sus cogniciones), el entorno (que incluye los subordinados o seguidores, así como variables organizacionales) y el comportamiento del líder. Las teorías de los rasgos sugieren que los líderes son las determinantes causales que influyen en los subordinados, independientemente de los comportamientos de los seguidores o de la situación (p..239).

### **Indicador 3. Sustitutos de liderazgo**

En ese orden Según Chiavenato I. (2017), indicó que:

Debido a las dificultades que entraña explicar y predecir los efectos del comportamiento del líder en el desempeño y la consecución de resultados, algunos autores identificaron sustitutos y neutralizadores que convierten el comportamiento del líder en algo innecesario o redundante." Estos sustitutos o neutralizadores se encuentran en los subordinados, en el trabajo y en las características organizacionales, La experiencia de los subordinados y su habilidad y capacitación pueden ser sustitutas del liderazgo instrumental enfocado en las tareas. La realimentación directa obtenida de la tarea realizada tiene un efecto mayor que el comportamiento de liderazgo (p. 242).

#### *2.2.2.4.2. Dimensión negociación*

Como sostiene Según Chiavenato I. (2017). indicó que:

La negociación es un proceso mediante el cual dos o más partes intercambian activos y acuerdan una tasa de intercambio. Las partes pueden ser el comprador y el vendedor, organizaciones entre sí, una organización y personas, los gerentes y los subordinados, o grupos de individuos. Los vendedores negocian con los clientes, las organizaciones con los proveedores, los gerentes con los subordinados y así sucesivamente. La negociación permea las interacciones entre personas, grupos y organizaciones. Los individuos casi siempre están interactuando e intercambiando recursos, que pueden ser conocimientos, experiencia, talento, competencias, valores, etc. Una parte da una cosa a cambio de otra. Eso es tan viejo como el comercio (p.268).

### **Indicador 1 N. Distributiva**

Después de lo sustentado Según Chiavenato I. (2017), indicó que:

Se trata de un enfoque tradicional de negociación. Los negociadores tradicionalmente usan un enfoque distributivo o un enfoque de intercambio de posiciones. Veamos cada uno: intercambio distributivo. Se caracteriza por ser de suma cero; es decir, lo que gana una parte es a costa de la otra

parte. Intercambio de posiciones. Se relaciona estrechamente con el intercambio distributivo, pero implica una secuencia de posiciones (p.269).

### **Indicador 2 N. Integradora**

Según Chiavenato I. (2017), indicó que:

Existen dos tipos extremos de negociación: la distributiva, por medio del intercambio distributivo y de posiciones; y la integradora, que se describió en el apartado sobre resolución de conflictos. Se caracteriza por una solución que integra los deseos y aspiraciones de ambas partes. Estas se ponen de acuerdo para crear varias opciones que puedan generar soluciones de tipo ganar-ganar para ambas. La negociación integradora es diferente de los enfoques tradicionales porque resalta la visión conjunta de las partes a fin de producir beneficios y ventajas para las dos y sin que necesariamente haya un ganador y un perdedor (p.270).

### **Indicador 3 N. Colectiva**

Según Chiavenato I. (2017), indicó que:

Negociación colectiva. Es un tipo de negociación utilizado para resolver conflictos entre los trabajadores y la gerencia. La negociación consiste en un proceso de intercambio que, por lo general, ocurre durante reuniones para confrontar sus demandas y permite que las partes busquen sistemáticamente una solución. En la negociación colectiva participa un sindicato y su finalidad es lograr un acuerdo que especifica la responsabilidad de cada una de las partes durante un periodo definido. La negociación colectiva se desarrolla durante una serie de reuniones de confrontación de posiciones entre representantes de la empresa y del sindicato para discutir puntos de interés mutuo, que exigen una componenda entre las partes. En estas juntas los representantes intercambian ideas, solicitudes, exigencias y expectativas y tratan de llegar a un acuerdo o a un intercambio que quedará plasmado en un contrato sindical con un periodo determinado de vigencia.



#### *2.2.2.4.3. Dimensión cultura organizacional,*

Según Chiavenato I. (2017), refirió que:

Así como cada persona tiene una cultura, las organizaciones se caracterizan por tener culturas corporativas específicas. El primer paso para conocer a una organización es conocer su cultura. Formar parte de una empresa, trabajar en ella, participar en sus actividades y desarrollar una carrera implica asimilar su cultura organizacional o su filosofía corporativa (p.305).

#### **Indicador 1. Participativas**

Según Chiavenato I. (2017), refirió que:

La forma en que interactúan las personas, las actitudes predominantes, los supuestos subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes de las interacciones humanas forman parte de la cultura de la organización. El espíritu emprendedor La cultura de algunas organizaciones incentiva el espíritu emprendedor. Las organizaciones buscan personas capaces de dirigir las, resolver sus problemas, generar ideas y encontrar caminos, crear productos y servicios, buscar nuevas formas de satisfacer al cliente y, sobre todo, hacerlas más competitivas. En otras palabras, las organizaciones buscan personas con espíritu emprendedor, capaces de usar los recursos humanos, materiales, financieros, mercadológicos y administrativos para crear mejores productos y servicios (p.310).

#### **Indicador 2. Ceremonias**

De acuerdo con Chiavenato I. (2017), indicó que:

El término ceremonia refiere a un acto solemne que se lleva a cabo según normas por medio del estudio del comportamiento de los miembros de una organización, es decir, el modo en que el comportamiento humano refleja los valores organizacionales. En realidad, las organizaciones tratan de modelar el comportamiento de sus miembros y buscan medios para que los individuos aprendan mediante la observación del comportamiento de otros a efecto de formar patrones para su propio comportamiento. que implican algún

tipo de festejo, festividad, homenaje o celebración y que se llevan a cabo siguiendo algunas normas o rituales tradicionales (p.307).

### **Indicador 3. Rituales**

Con lo referencia a lo anterior, Chiavenato I. (2017), sostuvo que:

Un ritual es una serie de acciones realizadas principalmente por su valor simbólico. Son acciones que están basadas en alguna creencia, ya sea una religión, una ideología política, un acto deportivo, las tradiciones, los recuerdos o la memoria histórica de una comunidad los cuales transmiten mensajes a las personas y enaltecen a las que exhiben los valores de la organización o a sus héroes por anotarse determinadas victorias al alcanzar los objetivos organizacionales.

#### **2.3. Definición de términos básicos**

**Acoso laboral.** Es el hostigamiento permanente a un trabajador por parte del empleador u otro trabajador de la organización reflejada a través de la violencia psicológica, física de manera recurrente y prolongada. Ello podría desencadenar desbordes emocionales, problemas psicológicos u otro tipo de enfermedades que perjudiquen seriamente a la víctima.

**Alta calidad.** Es el conjunto de características o propiedades que se le confieren a un producto o servicio, para delimitar en el mismo superioridad y ventaja sobre otros creados o diseñados para satisfacer las mismas necesidades. Cumple con los estándares que le permiten llegar a ser una opción preferencial en el medio siendo valorada y apreciada como tal.

**Ambiente laboral.** Está referida al clima y atmósfera generada por el recurso humano de una empresa u organización en diferentes espacios, el cual está ligado al nivel de identidad y motivación del trabajador y su desempeño en el centro de trabajo, así también a su espíritu competitivo y a su crecimiento no sólo profesional sino también emocional y mental que le permite un desempeño óptimo. Este ambiente puede ser nocivo cuando está afectado por miembros negativos de la organización.

**Calidad de vida.** Referido a alcanzar un nivel deseable de vida en cada una de las dimensiones de la persona en sus diferentes aspectos de desarrollo tanto subjetivos como objetivos que le permiten sentir un bienestar físico y mental en un determinado contexto ético y cultural.

**Comportamiento organizacional.** Es una ciencia que busca de forma permanente investigar, evaluar y sistematizar la conducta de los individuos y grupos dentro de cada una de las organizaciones, realizando una práctica efectiva con una proyección sólida hacia la mejora de la eficacia de las mismas, logrando cada uno de sus objetivos con éxito.

**Colaboradores.** Es el conjunto de individuos que acepta las condiciones laborales en un centro de trabajo para servir junto a sus pares, de modo que con iniciativa, creatividad y ética aporten constructivamente a la organización sin sentirse coaccionado por un contrato o dependencia de una autoridad.

**Dirección estratégica.** Es la búsqueda incesante de mantener estándares de competitividad superiores al promedio a partir de un líder que delimite el camino ordenado y secuencial a través de la formulación de propuestas específicas que logren resultados cada vez más eficientes.

**Derechos laborales.** Es el conjunto de normas laborales establecidas para regular los diferentes tipos de trabajo en una organización. Tienen como principal objetivo respetar el trabajo humano que ha sido adjudicado de forma libre a través de un contrato de prestación de servicios previamente aceptado.

**Delegar funciones.** Es la capacidad que tiene el líder de confiar cada una de las responsabilidades que asume la empresa dentro de su organización en el recurso humano valioso y capaz de ejecutar cada una de las acciones indicadas con responsabilidad, empeño y creatividad demostrando excelencia en su ejercicio profesional.

**Desarrollo organizacional.** Es una forma de pensar y actuar en equipo después de un análisis reflexivo para optimizar los recursos y las formas que se deben adoptar para elegir un nuevo rumbo en la organización, a través de decisiones efectivas y competitivas del recurso humano con una visión y meta establecida de

modo que se logren con éxito los objetivos esperados dinamizando todos los procesos internos.

**Estrategia de comercialización.** Es el conjunto de acciones planificadas y sistematizadas con un equipo humano responsable de dar a conocer a un colectivo los beneficios de un nuevo producto así también incrementar sus ventas logrando una posición importante en el mercado laboral.

**Estrategia de transformación.** Es un conjunto de decisiones planteadas, evaluadas y estructuradas con el fin de proyectar un nuevo rumbo en la organización a través de la aplicación de acciones específicas e inteligentes que permitan constituir una nueva visión innovadora que genere un impacto y mayor competitividad en la organización.

**Gestión estratégica.** Es un modelo dinámico de dirección a través de la implementación de políticas innovadoras y planes efectivos que permitirán el éxito de la organización. Para ello deben tomarse en cuenta decisiones estratégicas que integren la ejecución y el monitoreo adecuado para garantizar cada etapa de la planificación.

**Inestabilidad comercial.** Es el proceso de subida y bajada de precios que se establecen en el mercado, para cotizar los bienes o servicios a lo largo del tiempo, que responden de manera impredecible e intempestiva a cambios innecesarios frente a la actividad económica.

**Inestabilidad laboral.** Es la limitada seguridad y protección hacia el trabajador por parte del empleador, abusando de sus derechos y necesidades, brindándole una oportunidad laboral sesgada y precaria condicionada a sus esfuerzos de producción, priorizando los intereses del empleador.

**Incentivos.** Es la forma creada por la organización para motivar comportamientos o desempeños deseables en cada uno de los trabajadores, reconociendo lo bueno y extinguiendo lo negativo, de modo que las compensaciones y sanciones regulen su actuar en su desempeño laboral.

**Liderazgo organizacional.** Es la capacidad de mantener el nivel motivacional de los trabajadores de una organización y el desempeño eficiente de cada uno de los

mismos a través del reconocimiento del buen trabajo, o de los procesos reflexivos que podrán generar mejoras continuas en su desempeño laboral, validando cada de uno de los aportes y opiniones de los miembros del equipo.

**Mobbing.** Está referida específicamente a la acción de acosar y hostigar a una persona a tal punto de generar en ella desmotivación, temor, pánico, depresión u otras emociones negativas, afectando seriamente su desempeño laboral al grado de perjudicarse abandonando su centro de trabajo.

**Rentabilidad.** Representa el análisis cuantitativo de los beneficios que produce una operación determinada, midiendo el nivel de inversión financiera realizado respecto a las ganancias recibidas en el tiempo prolongado de vida del producto o servicio, normalmente se mide en porcentajes.

**Organizaciones.** Es el conjunto de sistemas administrativos que han sido creados con una visión y misión específica con metas y objetivos claros, donde el recurso humano podrá interactuar y hacer uso de su potencial, habilidades, destrezas y talentos para contribuir a través de sus conocimientos y experiencias al logro de objetivos deseables.

**Personal administrativo.** Es el recurso humano que integra una empresa u organización con fines y metas claras establecidas, cada uno de ellos tiene responsabilidades diferenciadas a nivel de oficina y documentación que garantiza el adecuado orden y organización de los recursos para el óptimo desarrollo de la empresa.

**Violencia física.** Es una acción física forzada, intencional e invasiva que puede ser leve o extrema en contra de una víctima. Esta acción o acciones pueden ocasionar lesiones de diferentes grados impactando también en la dimensión emocional de la persona.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HGg Existe relación entre el mobbing y comportamiento organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Existe relación entre mobbing y el enfoque de liderazgo en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020

HE 2 Existe relación entre mobbing y negociación en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020

HE 3 Existe relación entre mobbing cultura organizacional laboral en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

Como ya se señaló en la presente investigación, se identifica ambas variables. De una parte, la variable independiente, el mobbing (acoso laboral), y de otro parte la variable dependiente, comportamiento organizacional.

##### **Variable 1. Mobbing**

Según Jesús David Zarza (2019), mencionó que: “El mobbing, también conocido como acoso laboral, es el acoso deliberado y continuo de una persona por parte de su pareja o de varias personas en el trabajo” (p.13).

Cabe señalar que el acoso no solo ocurre por motivos directamente relacionados con el desempeño laboral o relacionado con su organización, sino que también se deriva de las relaciones interpersonales que establece cualquier empresa entre diferentes individuos.

## **Variable 2. Comportamiento organizacional**

Según Chiavenato (2017), indicó que “El comportamiento organizacional (CO) estudia el poder y la función de la organización. Su principal interés es comprender cómo funcionan y se comportan las organizaciones” (p.3).

Por lo tanto, el OC determinará qué harán las personas dentro de la organización, lo que nos ayudará a predecir el comportamiento de individuos y grupos. Encuentra la validez de los resultados a través de la estructura de investigadores, grupos y empresas

### **3.2.2. Definición operacional**

La variable mobbing es de naturaleza cuantitativa, consta de las siguientes dimensiones, como se muestra a continuación:

- Burnout.
  - Agotamiento emocional
  - Estancamiento
  - Sentido de inadecuación
- Hostigamiento laboral.
  - Estrés
  - Un ambiente hostil
  - Efectos en la salud
- Estrés laboral.
  - Riesgo personal
  - Grupo vulnerable
  - Ambientes físicos

Estas dimensiones constituyeron una herramienta denominada cuestionario. Cuando pueda probarse, la hipótesis debe estar correctamente formulada.

Las variables de comportamiento organizacional son de naturaleza cuantitativa y consta de las siguientes dimensiones, como se muestra a continuación:

- Enfoque de liderazgo.
  - Liderazgo carismático
  - Enfoque social cognitivo
  - Sustitutos de liderazgo
- Dimensión 2. Negociación.
  - Distributiva
  - Integrada
  - Colectiva
- Dimensión 3. Cultura organizacional.
  - Participativas
  - Ceremonias
  - Rituales

Estas dimensiones conformaron el instrumento llamado cuestionario. Donde se puede probar, las hipótesis que se deben formularse correctamente

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

Esta investigación fue básica, descriptiva y correlacional porque la dinámica de cada variable de aplicación se ha descrito y distinguido desde el principio. A continuación, se ha medido el grado de relación entre las variables de mobbing y el comportamiento organizacional.

#### **3.3.1. Tipo investigación**

##### **Aplicada**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la investigación aplicada, se expresa en el esfuerzo por buscar conocimientos o soluciones, manteniendo siempre la objetividad y la actitud abierta para tomar la decisión correcta en el proceso de investigación” (p.125).

El autor mostró que se trata de una investigación multidisciplinar, por lo que tenemos la responsabilidad de encontrar la verdad desde diferentes perspectivas de conocimiento. Los métodos cuantitativos y cualitativos se pueden mezclar; porque a partir del método de aplicación, cada ciencia mantiene sus propios métodos, categorías y profesión.



### 3.3.2. Nivel

#### 1) Descriptivo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalaron que la investigación descriptiva “busca precisar las características, características y características de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno a analizar” (p.3).

Los estudios descriptivos analizan fenómenos para describirlos en un momento dado, no suelen analizar en profundidad, sino que explican los hallazgos presentados.

#### 2) Estudios correlacionales

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), indicaron que el propósito de la investigación de correlaciones es "comprender la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un entorno específico" (p. 81).

Por tanto, las variables están correlacionadas, lo que significa que también se pueden hacer al modificarse entre sí, y la correlación puede ser positiva o negativa.

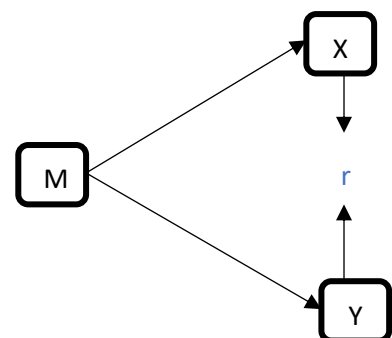
Donde:

M=Muestra de las personas que laboran

X=Variable001 (mobbing)

Y=Variable002 (comportamiento organizacional)

r=Relación entre las V1 y V2



**Figura 1.** Diagrama de diseño correlacional  
Fuente: Sánchez y Reyes (2002)

### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental con un corte transversal y correlacional con un enfoque cuantitativo, ya que no se manipuló ni se sometió a investigación las variables de exploración. El alcance fue de nivel

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

1) No experimental:

Según Hernández R., Fernández, C., Baptista L. (2010), refirió:

Muestra que no es una investigación "experimental" la que se realiza sin una manipulación deliberada de las variables. Es decir, en estos estudios, no cambiamos deliberadamente la variable independiente para ver su influencia en otras variables (p. 149).

Por lo cual, los diseños no experimentales no buscan modificar el argumento de la variable sino más bien describirlas y presentarlas tal y como son.

2) Corte transversal

Hernández R., Fernández, C., Baptista L., (2010) mencionaron:

Una encuesta con diseño transversal se refiere a aquellas encuestas que recogen datos o información en un solo momento, cuyo propósito es describir variables y analizar la incidencia y correlación de variables dentro de un período de tiempo específico. Es un método para tomar fotografías de eventos, y su diseño se describe de la siguiente manera: una sola recolección de datos, que puede cubrir múltiples grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; y diferentes comunidades, situaciones o eventos. Por el contrario, hay tres tipos de diseño transversal o de sección transversal: exploratorio, descriptivo y causal (p.151).

La investigación de corte transversal mide la investigación de un solo instante ya que los resultados son específicamente de ese momento que se verifican los datos.

### 3) Enfoque cuantitativo

Según Maldonado P. (2018), señaló que:

El método más famoso es el método cuantitativo, que utiliza la recopilación, el análisis y la interpretación de datos para responder preguntas de investigación o probar hipótesis previamente establecidas. Este método se basa en la medición numérica, el recuento de datos y el uso de información estadística para determinar con precisión los factores de comportamiento en una población o muestra. (p.35).

Utiliza la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas, y se basa en mediciones numéricas, conteos, y el uso frecuente de datos estadísticos para establecer con precisión patrones de comportamiento de la población.

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

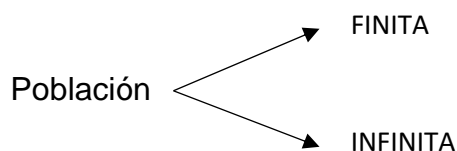
Estuvo conformado por 39 trabajadores del área de comercialización.

Desde la posición de Arias, (2006) refirió que: “A través de una comprensión general de grupos finitos o infinitos de elementos con características comunes, las conclusiones de esta investigación serán ampliables. Esto todavía está limitado por problemas y objetivos de investigación”. (p. 81).

Cabe señalar que se obtuvo un grupo de personas con características similares como objeto de investigación.

**Tabla 1.**  
*Diseño de la muestra*

Muestra	M
Observación de variables	O
Variable dependiente	X
Variable independiente	Y
Relación	R



Entonces: M = OXROY

Fuente: De Ruiz Bolívar (2002)

### 3.5.2. Muestra

La muestra fue de tipo censal, por contar con una población reducida, por lo que se tomó a la totalidad de trabajadores de los 39 trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín.

López P., Fachelli S. (2015), manifestaron que:

Una muestra estadística es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, dentro de unos límites de error y de probabilidad de que se pueden determinar en cada caso (p.6).

Una de las preocupaciones de los investigadores, es el tamaño de la muestra. Por lo tanto, es importante conocer el número de trabajadores. Es necesario considerar los parámetros demográficos a investigar para medir las variables de investigación.

La presente investigación utilizó un muestreo no probabilístico empleado como procedimiento el muestreo por conveniencia por el acceso y disponibilidad a la información.

Según López P., Fachelli S. (2015), indicó:

El muestreo no probabilístico o no aleatorio. Las muestras no probabilísticas se basan en investigadores basados en sus propios objetivos de análisis y personal. Entre ellos, algunas unidades de la base de sondeo tienen una probabilidad Las muestras relacionadas con otras unidades son diferentes y desconocidas. y entonces, muestras no probabilísticas basadas en criterios de selección de muestras Los investigadores emiten juicios y decisiones basados en el propósito de la investigación. La objetivación juega un papel clave en la determinación de qué unidades deben pertenecer a ella. muestra. El estándar puede basarse en la conveniencia y fácil, aunque tiene sentido, o se basa en estándares adoptados constantemente (p.43).

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

##### **Técnica la encuesta**

Según Vara (2012), refirió que “La técnica es una herramienta útil para obtener información científica. Después de recopilar los datos, debe realizar un análisis cualitativo o cuantitativo en función de su naturaleza. Para obtener resultados de la encuesta, es necesario analizar los datos primero” (p. 338).

Cabe señalar que este estudio cuantitativo fue seleccionado como la herramienta de recolección de datos para la encuesta, que tuvo una muestra de 39 personas. Que hace preguntas sobre variables de forma ordenada, sistemática y específica.

##### **Recolección de datos por cuestionario**

Para Orellana D. y Cruz Sánchez G. (2016), señaló:

Las técnicas de recopilación de datos basadas en la observación y la participación practicadas en condiciones de rutina incluyen la observación del investigador de las condiciones sociales en estudio y buscan un análisis directo y completo durante la investigación. Esto sucedió y su participación cambió de acuerdo con el propósito y el diseño de la investigación esperados. En base a esto, se puede decir que, en un entorno virtual, la participación y observación de los investigadores se desarrolla de manera similar, posiblemente con mayor dinámica e interactividad. La participación constituye sin duda alguna la observación del investigador (p.211).

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

##### **Instrumento cuestionario**

El instrumento que se empleó fue el cuestionario. Al respecto Escofet, Folgueiras, Luna y Palou (2016), señalaron que:

En palabras simples, esta es una herramienta que permite a los investigadores usar métodos físicos o métodos en línea para capturar un

conjunto de preguntas, usar métodos cuantitativos y usar respuestas para recolectar datos o información sobre muestras individuales. Describir la demografía a la que pertenecen y / o comparar estadísticamente ciertas relaciones entre las medidas de atención (p.935).

El formulario de encuesta determina la técnica de preguntas y respuestas que son desarrolladas por los encuestados.

### **Validez del instrumento**

Como refirió Prieto, G. y Delgado, A. (2010), expresaron:

Que se refiere a la capacidad que posee el instrumento de recolección de datos para medir de forma significativa las características para lo cual fue diseñado. Este se presenta en dos formas, validez de contenidos que mide el grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir, trata de determinar hasta dónde los ítems o reactivos de un instrumento son representativos del universo; validez de constructo trata de conocer si el instrumento realmente mide un rasgo determinado y con cuanta eficiencia lo hace (p.67).

La validación se realiza por un grupo de expertos, especialista en temas que cumplen el parámetro para poder medir las variables de estudio.

### **Juicio de expertos**

De acuerdo con Robles, P. y Rojas M. (2015), expresaron el juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en este, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones.

Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008), indicaron tras someter un instrumento de cotejo a la consulta y al juicio de expertos éste ha de reunir dos criterios de calidad: validez y fiabilidad. La validez de contenido se establece con frecuencia a partir de dos situaciones, una que atañe al diseño de una prueba y, la otra, a la validación de un instrumento sometido a procedimientos de traducción y estandarización para adaptarlo a significados culturales diferentes. Es aquí donde

la tarea del experto, se convierte en una labor fundamental para eliminar aspectos irrelevantes.

Cuando se aplica se obtiene 3 objetivos (correlación de datos, claridad de información y por último donde esta direccionado).

**Tabla 2.**  
*Validación de juicio de expertos*

EXPERTO(A) NOMBRE Y APELLIDO	ESPECIALIDAD	RELEVANCIA
MG. MENDES ESCOBAR, MICHAEL	Metodólogo	Aplicable
MG. FALCONI ATOCHE, JHON HAYROL	Temático	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

### **Confiabilidad de instrumentos**

Antes de comenzar a trabajar en el sitio, primero se debe probar el cuestionario en un grupo pequeño de otra población. Esta prueba piloto tiene que asegurar las mismas condiciones de realización que el trabajo de campo real. Una pequeña parte no pertenece a muestra seleccionada, pero para la población o grupo característico Similar a la muestra de investigación, aproximadamente entre 6 y 10 personas. De esta forma, se puede estimar la fiabilidad del cuestionario.

Según Corral, Y. (2009) indicó que:

La confiabilidad responde a la pregunta: ¿qué tan preciso es el artículo? ¿Los reactivos o misiones representan el universo entre el que elegirlos? El término "fiabilidad" se refiere a la precisión de un conjunto de sensores. Los puntajes de las pruebas miden lo que deben medir (p.238).

**Tabla 3.**  
*Rangos de la confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: De Ruiz Bolívar (2002)

Según Ovie Campo Arias, Adalberto (2005) mencionan que:

El valor alfa de Cronbach se encuentra entre 0,70 y 0,90, lo que indica que la escala unidimensional tiene buena consistencia interna. Por lo tanto, el  $\alpha$  de Cronbach se utiliza a menudo en la literatura como un método simple y confiable para verificar la estructura de la escala y como un método para medir la correlación entre las escalas de composición.

### **Alfa de Cronbach**

Prieto, G. y Delgado, A. R. (2010), refirieron:

Cabe señalar que la confiabilidad del alfa de Cronbach es una prueba estadística. La confiabilidad del instrumento se mide usando el instrumento en la prueba piloto. La prueba piloto debe garantizar que se cumplan las mismas condiciones que el trabajo real. Se recomienda compararlo con la muestra seleccionada para el estudio. Diferentes, pero deben tener las mismas características y pertenecer a la población para que se pueda estimar la confiabilidad del cuestionario. El coeficiente alfa de Cronbach se usa generalmente para instrumentos musicales con múltiples respuestas (como las escalas tipo Likert). Puede tomar un valor entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad no válida y 1 significa confiabilidad total (pág. 70).

La confiabilidad se logró mediante el estadístico alpha de Cronbach, porque las alternativas son tipo escala Likert, es decir, múltiples.



**Tabla 4.**  
*Nivel de confiabilidad del mobbing*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La prueba de alfa de Cronbach al instrumento que mide el mobbing, alcanzó el valor de 0.991, y según la interpretación de valores del alfa de Cronbach se ubica en la magnitud de muy alto.

**Tabla 5.**  
*Nivel de confiabilidad del comportamiento organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La prueba de alfa de Cronbach al instrumento que mide el comportamiento organizacional, alcanzó el valor de 0.990, y según la interpretación de valores del alfa de Cronbach se ubica en la magnitud de muy alto.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los datos se empleó el software excel y spss V.25, con ello se establecieron las tablas de frecuencia y figuras porcentuales en el análisis descriptivo, asimismo, la prueba de hipótesis con el estadístico rho Spearman en el análisis inferencial.

Según Fernández (2014), indicó:

La mención de recopilación de datos implica desarrollar un plan detallado de procedimientos que nos llevará a recopilar datos para fines específicos. La eficacia se refiere a la capacidad del instrumento para medir la calidad de su fabricación, pero no a otras capacidades. "Una herramienta es eficaz cuando realmente mide lo que dice medir (p. 142).

## **Método hipotético deductivo**

Para el método de análisis de datos se tendrá que utilizado la aplicación microsoft excel, software spss statistics. la recolección de datos incluye recolectar datos relevantes sobre los ítems según las variables, indicadores y dimensiones y finalmente mantenerlos consistentes con las variables del proyecto de investigación.

### **3.8. Aspectos éticos**

Para la presente investigación se contó con la confirmación del gerente general y del gerente del área de comercialización de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín, la encuesta se realizó a todo nivel, el foco está en la evaluación del personal de compras, por lo que no se requiere permisos de la zona de acopio de la Ciudad de Pichanaki-Chanchamayo-Junín. Donde se realizó la encuesta, fueron necesarias las coordinaciones con los técnicos agropecuarios responsable de la evaluación del acopio para obtener los resultados. Cabe señalar que los socios cafetaleros estuvieron en el anonimato respetando así la confiabilidad del cuestionario.

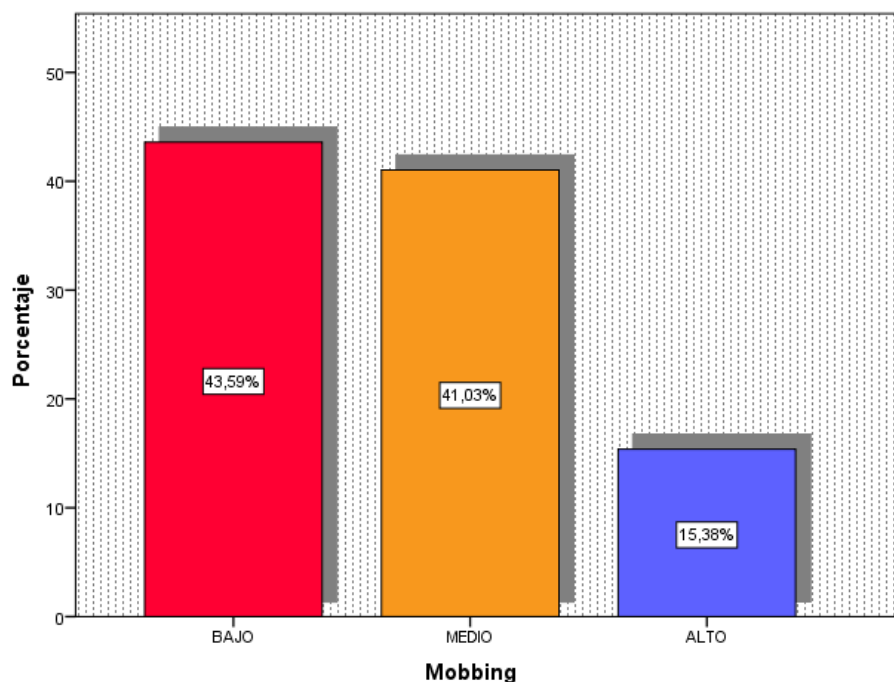
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 6.**  
*Niveles de la variable mobbing*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	43,6
	Medio	16	41,0
	Alto	6	15,4
	Total	39	100,0

Fuente: Cuestionario propio



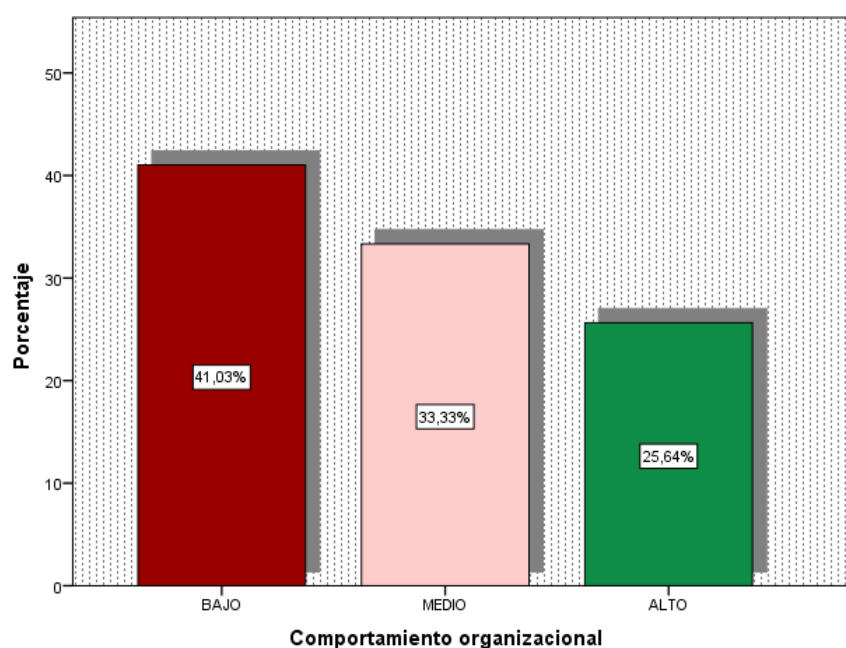
**Figura 2.** Resultados porcentuales de la variable mobbing  
Fuente: Cuestionario propio

En la tabla 6 y figura 2, se observa que, de los 39 trabajadores, 26 trabajadores señalan percibir bajos niveles (43.6%) en el mobbing en la asociación, 16 indican percibir un nivel medio (41.0%) y 6 de ellos (15.4%), señalan percibir un nivel alto en el Mobbing en la asociación cafetalera.

**Tabla 7.**  
Niveles de la variable comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	41,0
	Medio	13	33,3
	Alto	10	25,6
	Total	39	100,0

Fuente: Cuestionario propio



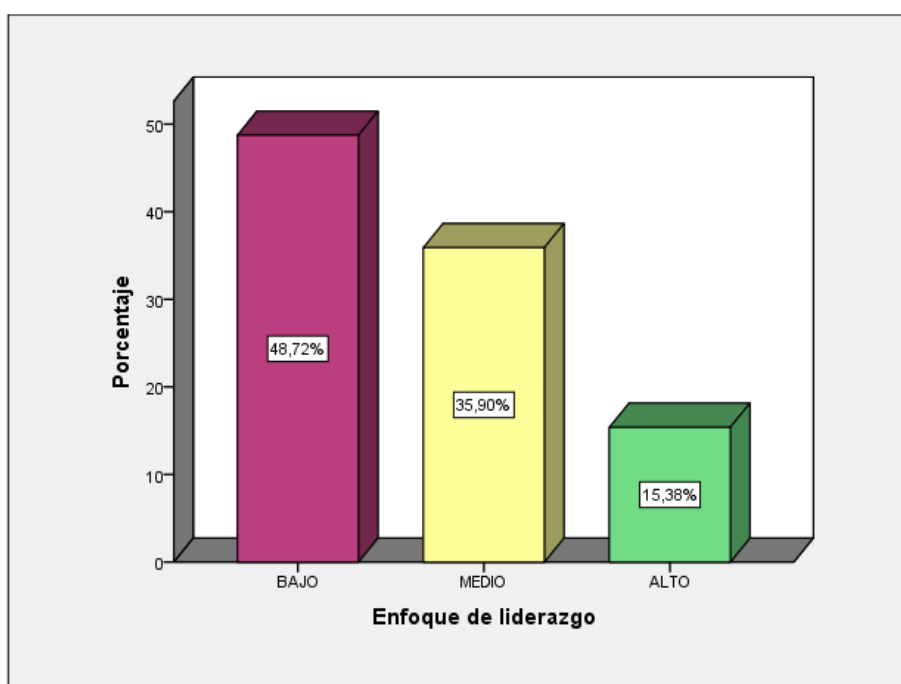
**Figura 3.** Resultados porcentuales de la variable comportamiento organizacional  
Fuente: Cuestionario propio

En la tabla 7 y figura 3, se observa que, de los 39 trabajadores, 16 trabajadores señalan percibir bajos niveles (41.0%) en el comportamiento organizacional en la asociación, 13 indican percibir un nivel medio (33.3%) y 10 de ellos (25.6%), señalan percibir un nivel alto en el comportamiento organizacional en la asociación cafetalera.

**Tabla 8.**  
Niveles de la dimensión enfoque de liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	48,7
	Medio	14	35,9
	Alto	6	15,4
	Total	39	100,0

Fuente: Cuestionario propio



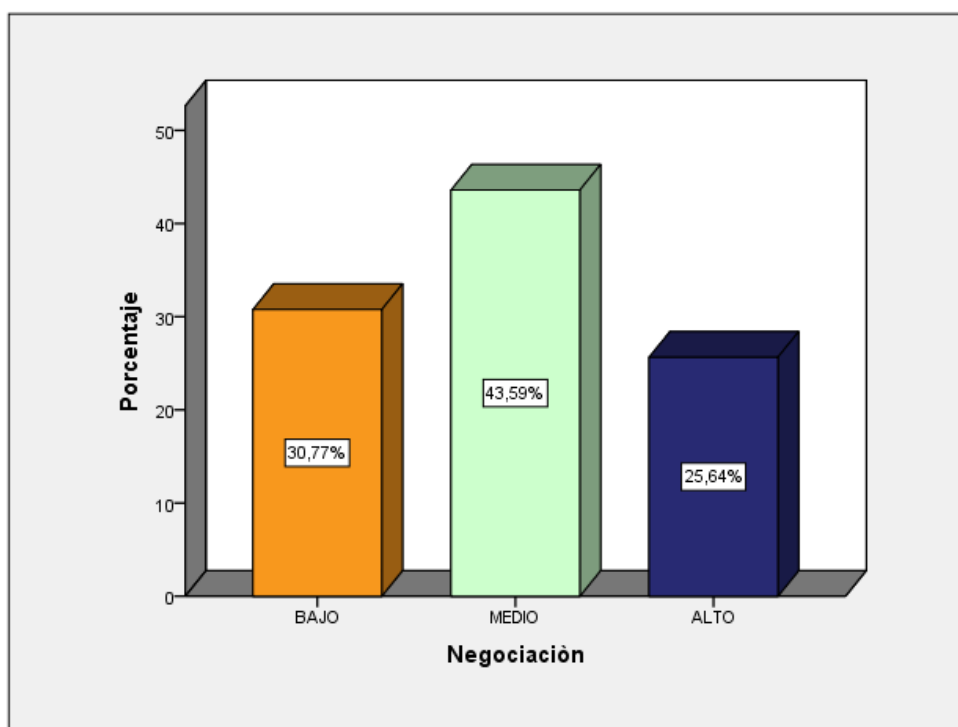
**Figura 4.** Resultados porcentuales de la dimensión enfoque de liderazgo  
Fuente: Cuestionario propio

En la tabla 8 y figura 4, se observa que, de los 39 trabajadores, 19 trabajadores señalan percibir bajos niveles (48.7%) en el enfoque de liderazgo en la asociación, 14 indican percibir un nivel medio (35.9%) y 6 de ellos (15.4%), señalan percibir un nivel alto en el enfoque de liderazgo en la asociación cafetalera.

**Tabla 9.**  
Niveles de la dimensión negociación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	30,8
	Medio	17	43,6
	Alto	10	25,6
	Total	39	100,0

Fuente: Cuestionario propio



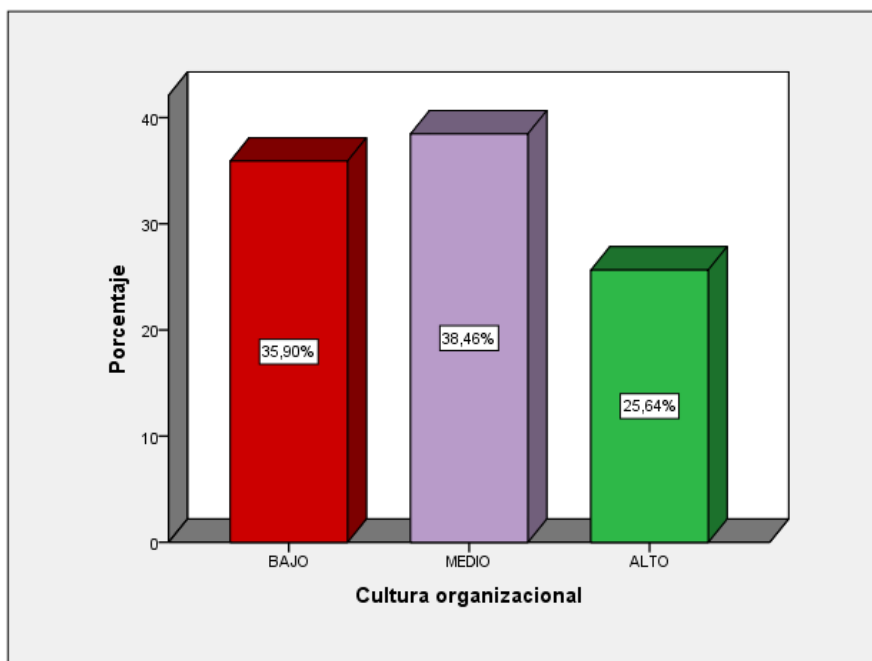
**Figura 5.** Resultados porcentuales de la dimensión negociación  
Fuente: Cuestionario propio

En la tabla 9 y figura 5, se observa que, de los 39 trabajadores, 12 trabajadores señalan percibir bajos niveles (30.8%) en la negociación en la asociación, 17 indican percibir un nivel medio (43.6%) y 10 de ellos (25.6%), señalan percibir un nivel alto en la negociación en la asociación cafetalera.

**Tabla 10.**  
*Niveles de la dimensión cultura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	35,9
	Medio	15	38,5
	Alto	10	25,6
	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario propio



**Figura 6.** Resultados porcentuales de la dimensión cultura organizacional  
Fuente: Cuestionario propio

En la tabla 10 y figura 6, se observa que, de los 39 trabajadores, 14 trabajadores señalan percibir bajos niveles (35.9%) en la cultura organizacional en la asociación, 15 indican percibir un nivel medio (38.5%) y 10 de ellos (25.6%), señalan percibir un nivel alto en la cultura organizacional.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre el mobbing y el comportamiento organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín - 2020

H1: Existe relación entre el mobbing y el comportamiento organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín - 2020

Tabla 11.

*Nivel de correlación y significación del mobbing y el comportamiento organizacional*

			Mobbing	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Mobbing	Coeficiente de correlación	1,000	,750
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	39	39
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,750	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	39	39

Fuente: Base de datos

La correlación entre el mobbing y el comportamiento organizacional es de 0.750, siendo una correlación moderada. El  $p$  valor es ,003 < que 0,05 por tanto se rechaza la Ho, es decir existe relación entre el mobbing y el comportamiento organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín - 2020



### Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre mobbing y el enfoque de liderazgo en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín

H1: Existe relación entre mobbing y el enfoque de liderazgo en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín

**Tabla 12.**

*Nivel de correlación y significación del mobbing y el enfoque de liderazgo*

			Mobbing	Enfoque de liderazgo
Rho de Spearman	Mobbing	Coeficiente de correlación	1,000	,695
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	39	39
Enfoque de liderazgo	Enfoque de liderazgo	Coeficiente de correlación	,695	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	39	39

Fuente: Base de datos

La correlación entre el mobbing y el enfoque de liderazgo es de 0.695, siendo una correlación moderada. El  $p$  valor es ,006 < que 0,05 por tanto se rechaza la Ho, es decir existe relación entre mobbing y el enfoque de liderazgo en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín

### Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación entre mobbing y negociación en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín

H1: Existe relación entre mobbing y negociación en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín

**Tabla 13.**

*Nivel de correlación y significación del mobbing y la negociación*

			Mobbing	Negociación
Rho de Spearman	Mobbing	Coeficiente de correlación	1,000	,798
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	39	39
	Negociación	Coeficiente de correlación	,798	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	39	39

Fuente: Base de datos

La correlación entre el mobbing y negociación es de 0.798, siendo una correlación moderada. El  $p$  valor es ,004 < que 0,05 por tanto se rechaza la Ho, es decir existe relación entre mobbing y negociación en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín

### Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre mobbing y la cultura organizacional laboral en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín

H1: Existe relación entre mobbing y la cultura organizacional laboral en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín

**Tabla 14.**

*Nivel de correlación y significación del mobbing y la cultura organizacional*

			Cultura	
			Mobbing	organizacional
Rho de Spearman	Mobbing	Coeficiente de correlación	1,000	,625
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	39	39
Cultura organizacional	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	,625	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	39	39

Fuente: Base de datos

La correlación entre el mobbing y la cultura organizacional es de 0.625, siendo una correlación moderada. El  $p$  valor es ,014 < que 0,05 por tanto se rechaza la Ho, es decir existe relación entre mobbing y la cultura organizacional laboral en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

De acuerdo con los resultados encontrados con la prueba estadística alfa de Cronbach, se pudo conocer el grado de confiabilidad de los instrumentos diseñados para la investigación. Estos fueron el cuestionario, conformado por 18 ítems correspondientes a cada variable, haciendo un total de 36 ítems. El instrumento fue aplicado el grupo de estudio conformado por 39 trabajadores del área comercial de la asociación cafetera del valle de Chanchamayo - Junín, es importante conocer que la muestra fue de tipo censal debido a que integra el total de la población. El resultado obtenido del cuestionario mostró una relación entre las variables mobbing y comportamiento organizacional. Asimismo, se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.991 y 0.990, correspondientemente, lo cual permite aseverar que existe confiabilidad para efectuar los análisis requeridos para la presente investigación.

Una vez obtenidos los datos, se procedió a demostrar los niveles de relación existentes en las variables y sus dimensiones mediante la creación de tablas y figuras. Por otro lado, se demostró el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de las hipótesis alternas mediante el análisis de rho Spearman, el cual permitió conocer la validación de las estas en cada una de las pruebas de hipótesis.

La información obtenida contribuye al estudio de la variable mobbing y sus dimensiones: 1. Burnout, 2. Hostigamiento laboral, 3. Estrés laboral. Por otra parte, la segunda variable comportamiento organizacional se dividió en las dimensiones: 1. Enfoque de liderazgo, 2. Negociación, 3. Cultura organizacional. Las variables y dimensiones indicadas fueron aplicadas a la muestra de 39 trabajadores del área comercial de la asociación cafetera del valle de Chanchamayo - Junín. Es así, como se pudo conocer el nivel de relación entre las variables Mobbing y comportamiento organizacional, las cuales muestran un coeficiente de correlación de 0.750 lo que representa una correlación moderada y un sig. de  $0.03 < 0.05$ , obtenido por medio del estadístico rho Spearman, por lo que se indica el rechazo de la hipótesis nula.

Al haberse comprobado la relación entre las variables, existe coincidencia y refuerza los resultados demostrados en la presente investigación a partir del estudio

de Urbano, A. (2019), que a su vez, en su tesis demostró una relación alta entre las variables mobbing y desempeño laboral, las cuales presentan un resultado acorde a lo aplicado en el estudio, al mostrar similitud de las variables estudiadas mobbing y comportamiento organizacional, aunque en este último la correlación entre ambas variables es moderada. Sin embargo, tienen un comportamiento semejante lo cual es un punto importante para el desarrollo de la investigación.

La teoría y los resultados obtenidos permiten comprender la relación existente entre las variables, que permite aseverar, que efectivamente, el hostigamiento laboral trae complicaciones en el desenvolvimiento del trabajador, ya que este no puede expresarse con normalidad, lo que implica cambios en su comportamiento organizacional, limitando sus capacidades, incluso logrando inhibir posibles roles de liderazgo positivo que incite al crecimiento organizacional. Este tipo de incidencias también generan estrés, y no permite que el trabajador pueda tener un desempeño óptimo lo que conlleva a aspectos negativos para la organización.

Según Florida P. (2013):

El mobbing o acoso psicológico en el trabajo, por su propia definición, se da exclusivamente en el marco de las relaciones laborales. No se considerarán mobbing aquellas situaciones que se den únicamente en el ámbito de la vida privada. Aunque sí lo harán aquellas situaciones que, aun siendo de origen extra laboral, se manifiesten dentro de la empresa, porque en este caso el empresario tiene la posibilidad y el deber de actuar para resolverlas. (p.57)

El hostigamiento laboral, representa un problema significativo para la empresa, ya que no solo afecta el desempeño en el ámbito laboral, sino que va más allá, cruzando hasta lo personal, ocasionando niveles de estrés elevados que frustran las actividades cotidianas del trabajador, viendo comprometido su comportamiento dentro de la empresa y su vida personal, ocasionando deficiencias en la organización.

Según Chiavenato (2017) indica que:

El comportamiento organizacional (CO) estudia la dinámica y el funcionamiento de las organizaciones. Su interés central consiste en

comprender cómo funciona una organización y cómo se comporta. Las organizaciones están dotadas de recursos materiales y financieros, pero su base está constituida por las personas que aportan sus conocimientos, habilidades y competencias. (p.3)

Es importante comprender que el comportamiento organizacional se sitúa en conocer el funcionamiento de la empresa con base a sus recursos, pero tiene un enfoque particular en el capital humano, ya que este es el que permite el movimiento de los demás recursos necesarios para el funcionamiento, es por ello, que toda organización debe tener recursos humanos aptos y mantener las condiciones necesarias para que el personal pueda tener un buen desempeño.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se estableció la correlación entre el mobbing y el comportamiento organizacional es de 0.750, siendo una correlación moderada. El p valor es ,003 < que 0,05 por tanto se rechaza la Ho, es decir existe relación entre el mobbing y el comportamiento organizacional en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín - 2020
- Segunda.** Se determinó la correlación entre el Mobbing y el enfoque de liderazgo es de 0.695, siendo una correlación moderada. El p valor es ,006 < que 0,05 por tanto se rechaza la Ho, es decir existe relación entre mobbing y el enfoque de liderazgo en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín.
- Tercera.** Se estableció la correlación entre el mobbing y negociación es de 0.798, siendo una correlación moderada. El p valor es ,004 < que 0,05 por tanto se rechaza la Ho, es decir existe relación entre mobbing y negociación en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín.
- Cuarta.** Se demostró la correlación entre el mobbing y la cultura organizacional es de 0.625, siendo una correlación moderada. El p valor es ,014 < que 0,05 por tanto se rechaza la Ho, es decir existe relación entre mobbing y la cultura organizacional laboral en los trabajadores de una asociación cafetalera del Valle de Chanchamayo-Junín.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A la gerencia, se le recomienda realizar encuestas anónimas o reuniones que permitan conocer prácticas de mobbing dentro y fuera del ambiente laboral, de esta manera se mantiene la estabilidad emocional de los colaboradores y el buen comportamiento organizacional.
- Segunda.** A las diversas jefaturas de cada área de la asociación, se les recomienda realizar la medición del desempeño del líder en relación a los trabajadores, debido a que el ejercicio de un buen liderazgo puede dar resultados satisfactorios para la organización, de lo contrario, puede generar inhibición por parte de los trabajadores quienes pueden tener cualidades que no logran desenvolver dentro de la organización.
- Tercera.** A los altos mandos, se les recomienda realizar un plan de negociación colectiva que permita al colaborador exponer las problemáticas con las que conviven dentro de la organización, para que de esta manera se logre un ambiente laboral pacífico y positivo, con bajo nivel de estrés y de esta manera se pueda tener un desempeño adecuado.
- Cuarta.** Se propone a la gerencia, que induzca a una cultura organizacional que promueva los valores de manera sólida dentro de los trabajadores en diferentes jerarquías, para que de esta manera puedan mantener relaciones laborales sólidas y armoniosas, que conlleven a un ambiente laboral con niveles bajos de hostigamiento, estrés y agotamiento emocional.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. (2017). *Comportamiento Organizacional como lograr un cambio cultural a través de gestión por competencia*. Edición Kindle Recuperado [https://www.amazon.com/-/es/Martha-Alles-ebook/dp/B079YVXH86/ref=sr\\_1\\_1?dchild=1&keywords=9789506419424&linkCode=qs&qid=1605541218&s=books&sr=1-1](https://www.amazon.com/-/es/Martha-Alles-ebook/dp/B079YVXH86/ref=sr_1_1?dchild=1&keywords=9789506419424&linkCode=qs&qid=1605541218&s=books&sr=1-1)

Angullo, C. (1999). *Cambios Significativos en el mundo empresarial*. Universidad Politécnica de Madrid (1ra Ed.) Madrid, España.

Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. Universidad ESAN Ediciones (1ra Ed.) Lima, Perú.

Arias (2006). *Proyecto educativo Marco metodológico de la investigación Capítulo III Población y Muestra*. Recuperado <https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-3-poblacion-y-muestra/>

Böhmer, M. (2020). *Mobbing en las Escuelas medidas preventivas intervención y atención de seguimiento*. Instituto de Salud y Comportamiento. Universidad de Luxemburgo Esch-sur-Alzette, Luxemburgo.

Camacho, J. (2016). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal técnico en la central Termoeléctrica Quevedo, Año 2015*. (Tesis de posgrado) Universidad estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1808>

Campo A., Adalberto, J. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Revista Colombiana de Psiquiatría, XXXIV (4), 572-580. [Fecha de Consulta 3 de enero de 2021]. ISSN: 0034-7450. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=806/80634409>

Canto, M. (2018). *El estrés y el desempeño laboral en conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018*, (Tesis Licenciado en Administración) Universidad Privada del Norte. Recuperado <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15091?show=full>

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional la dinámica en las organizaciones*. Editorial. Mc Graw Hill (3ra ed.) México.

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. 2a. Edición. McGraw Hill. México, D.F. Recuperado de <https://administrertio.wordpress.com/2017/09/03/caracteristicas-del-comportamiento-organizacional/>

Concepción, Hernández H., Hernández T. (2020). *Desgaste ocupaciones y acoso laboral experiencias de investigación*. Editorial UJED (1ra Ed.), México.

Condezo, M. (2018). *Comportamiento Organizacional y Gestión Administrativa en la institución Educativa de Naranjillo, 2018*, (Tesis Maestro en administración de la educación). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44679>

Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Revista ciencias de la educación segunda etapa, 19, (33). Recuperado <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Del Castillo, S. (2019). *Mobbing y Desempeño Laboral en la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, Amazonas – 2018*. (Tesis Maestro en gestión pública). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_e36360564bb1fef97dad77e920cedcea](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e36360564bb1fef97dad77e920cedcea)

Escofet, Folgueiras, Luna y Palou (2016). *Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje servicio*. Revista mexicana de investigación educativa, Vol 21 Num. 70, 2016, pp 929-949 distrito Federal, México, Recuperado <https://www.redalyc.org/pdf/140/14046162013.pdf>

Fuentes, L. (2015). *Comportamiento Individual Y Clima Organizacional*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala Recuperado <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Fuentes-Lenin.pdf>

Giachero, S. (2017). *Bullying & mobbing: Haciendo visible lo invisible*. Grupo editorial Random House (1ra Edición). Argentina información [https://www.youtube.com/watch?v=c9G6R3U\\_hll](https://www.youtube.com/watch?v=c9G6R3U_hll)

Gómez, A. (2017). *Acoso laboral o mobbing en el personal de enfermería del hospital "Dr. José r. Vidal". ciudad de corrientes. año 2017.* (Libro Científico en la salud) Universidad Nacional del Nordeste, Corrientes, Argentina. recuperado <https://med.unne.edu.ar/web/wp-content/uploads/2019/09/1-acoso-laboral-o-mobbing-en-el-personal-de-enfermera-del-hospital-dr.-jos-r.-vidal.-ciudad-de-corrientes.-ao-2017.pdf>

Hernández R., Fernández, C., Baptista L. (2010). *Metodología de la investigación.* (5ta Ed.) editorial Mc Graw Hill. México.

Hernández, Fernández y Baptista (2004). *Asignatura de Investigación Unidad 3 el proceso de investigación* (2da parte) México, recuperado [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/bachillerato/documentos/LEC7.2.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/bachillerato/documentos/LEC7.2.pdf)

Leymann, H. (2018) *Acoso Psicológico en el trabajo la plaga del siglo XXI.* Rev. Educativa.30 (4) Recuperado <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/acoso%20psicologico.pdf>

Leymann, H. (2018) E Acoso Moral o Mobbing como un riesgo laboral. Rev. Recuperado <http://www2.udec.cl/contraloria/docs/materias/mobbing.pdf>

Lima, D. Andrade L. (2018). Programa de prevención de la violencia laboral en una empresa de producción, (Tesis título Psicóloga Organizacional). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Recuperado <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2569>

López, P. Fachelli S. (2015). Metodología de la Investigación social Cuantitativa, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España. Recuperado [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocgua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocgua_cap2-4a2017.pdf)

Maldonado, J. (2017). Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional. Editorial Limusa, México, D.F.

Maldonado, P. (2018). Metodología de la investigación Social paradigmas cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario editorial ediciones de la U, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?>

id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\_ge\_summary\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Mateo, P. (2013). Control del estrés laboral. Editorial Fundación Confemental, Madrid, España.

Orellana D. y Cruz Sánchez G. (2016). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. Revista de Investigación Educativa, 2006, Vol. 24, n.º 1, págs. 205-222, España Recuperado <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>

Ortiz, N. y Pereda, P. (2019). Mobbing y el desempeño en los colaboradores de la tienda retail Saga Falabella en Chimbote 2019, (Tesis Licenciado en administración) Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43330>

Pazmiño, G., Lezcano, L. (2017). El Comportamiento Organizacional y La Estructura Asociativa Organizacional del Sector Pesquero Artesanal Ecuatoriano. Un Modelo A Implementar (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito Ecuador. Recuperado <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2076>

Prieto, G. y Delgado, A. (2010). Fiabilidad y Validez Papeles del Psicólogo, vol. 31, núm. 1, enero-abril, 2010, pp. 67-74 Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos Madrid, España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>

Prieto, G., y Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y validez. Papeles del Psicólogo, 31(1), 67–74. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1797.pdf>

Reátegui, I. (2017). Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016, (tesis Maestra en administración de negocios (MBA). Universidad César Vallejo, Lima, Perú Recuperado <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15430>

Robles, P. y Rojas M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. Revista Nebrija de Lingüística

Aplicada pp.1-6 Roma. Recuperado de [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)

Rojas, C. (2010). *La violencia cultural y el discurso público de prevención de la violencia Nóesis*. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, vol. 19, núm. 38, 2010, pp. 207-230 Instituto de Ciencias Sociales y Administración Ciudad Juárez, México. Recuperado <https://www.redalyc.org/pdf/859/85920311010.pdf>

Sampieri R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia. Editorial Mc Graw Hill (6ta Ed.).

Trijueque-Gonzalez, D., Giachero, S. & Delgado, S. (2012). *Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay*. Ciencias Psicológicas VI (1): 75-87. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212012000100007](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212012000100007)

Vara (2012). *Desde la Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima

Zarza, J./ Dabaj L. (2019). *Mobbing, Burnout y estrés laboral. Colección salud*. (2da Ed.) España.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
¿Cuál es la relación entre el Mobbing y el Comportamiento Organizacional en los trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020?	Establecer la relación entre el Mobbing y el Comportamiento Organizacional en los trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020	Existe relación entre el Mobbing y Comportamiento Organizacional en los trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020	MOBBING	Burnout	Agotamiento Emocional	p. 53	Tipo: Aplicada Diseño: No experimental, Transversal
					Estancamiento	p.54	
					Sentido De Inadecuación	p.53	
				Hostigamiento Laboral	Estres	p.59	
					Por Un Ambiente Hostil	p.60	
					Efectos En La Salud	p.59	
				El Estrés Laboral	Riesgo Psicosocial	p.38	
					Grupo Vulnerable	P.50	
					Ambientes Físicos	P. 64	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	Comportamiento Organizacional		Liderazgo Carismático	P.238	
¿Cuál es la relación entre el Mobbing y el Enfoque de liderazgo en los trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020?	Establecer la relación entre el Mobbing y el Enfoque de en los trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020	Existe relación entre Mobbing y el Enfoque de liderazgo en los Trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020		Enfoque De Liderazgo	Enfoque Social Cognitivo	P.239	
					Sustitutos De Liderazgo	P.242	
¿Cuál es la relación entre el Mobbing y la Negociación en los trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020?	Establecer la relación entre el Mobbing y Negociación en los trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020	Existe relación entre Mobbing y Negociación en los trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020		Negociación	Distributiva	P. 269	
					Integrada	P.270	
					Colectiva	P.272	
¿Cuál es la relación entre el Mobbing y la Cultura Organizacional en los trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020?	Establecer la relación entre el Mobbing y la Cultura Organizacional en los trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020	Existe relación entre Mobbing Cultura Organizacional laboral en los trabajadores de una Asociación Cafetalera del Valle de Chanchamayo, Junín-2020		Cultura Organizacional	Participativas	P.310	
					Ceremonias	P.307	
					Ritual	P.307	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### VARIABLE MOBING

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Mobbing	Según Florida P. (2013) indica que: El Mobbing o acoso psicológico en el trabajo, por su propia definición, se da exclusivamente en el marco de las relaciones laborales. No se considerarán Mobbing aquellas situaciones que se den únicamente en el ámbito de la vida privada. Aunque sí lo harán aquellas situaciones que, aun siendo de origen extralaboral, se manifiesten dentro de la empresa, porque en este caso el empresario tiene la posibilidad y el deber de actuar para resolverlas. (p.57)	El Mobbing se evalúa tomando en cuenta los atributos del instrumento llamado cuestionario para poder medir la información requerida.	<p>1. Burnout</p> <p>2. Hostigamiento L.</p> <p>3. Estrés Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento emocional</li> <li>- Estancamiento</li> <li>- Sentido de Inadecuación</li>   <li>- Estrés</li> <li>- Por un Ambiente Hostil</li> <li>- Efectos en la Salud</li>   <li>- Riesgo Psicosocial</li> <li>- Grupo Vulnerables</li> <li>- Ambientes Físicos</li> </ul>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>



### VARIABLE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Comportamiento Organizacional	Según Chiavenato. (2017) indica que: El comportamiento organizacional (CO) estudia la dinámica y el funcionamiento de las organizaciones. Su interés central consiste en comprender cómo funciona una organización y cómo se comporta. Las organizaciones están dotadas de recursos materiales y financieros, pero su base está constituida por las personas que aportan sus conocimientos, habilidades y competencias. (p.3)	El Comportamiento Organizacional se evalúa tomando en cuenta los atributos del instrumento llamado cuestionario para poder medir la información requerida.	<p>1. Enfoque de Liderazgo</p> <p>2. Negociación</p> <p>3. Cultura Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo carismático</li> <li>- Enfoque social Cognitivo</li> <li>- Sustitutos de Liderazgo</li>   <li>- Distributiva</li> <li>- Integrada</li> <li>- Colectiva</li>   <li>- Participativas</li> <li>- Ceremonias</li> <li>- Ritual</li> </ul>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

### Anexo 3: Instrumentos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 Mobbing

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: MOBBING</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que el reglamento interno de trabajo de la empresa permite identificar los factores que estarían generando el agotamiento emocional de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que las herramientas de gestión que la empresa implemento permite valorar los niveles de riesgo sobre el agotamiento emocional de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el plan anual de seguridad y salud de la empresa permite identificar los niveles de estrés, depresión y el bajo rendimiento laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la alta dirección está comprometida y participa activamente del programa de capacitación para prevenir el bajo rendimiento laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que todos los jefes de área planifican y desarrollan programas de capacitación para adecuar a sus trabajadores en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		

6	¿Cree usted que la metodología de trabajo establecida por la empresa permite identificar las posibles causas y efectos de la inadecuación laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Acoso Laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que la empresa está en condiciones de implementar nuevos instrumentos para medir los niveles de salud física, hostigamiento laboral y el estrés de los trabajadores?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que las auditorías externas e internas que realiza la empresa permiten identificar oportunamente los casos de hostigamiento laboral en la organización?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que los jefes de área están en condiciones de identificar los puestos de trabajo hostil y reorganizar la metodología de trabajo de los mismos?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que la capacitación integral que realiza el área de RR.HH., para los jefes de área y sus trabajadores ayudan a prevenir ambientes de trabajo hostil?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que la Alta Dirección de la empresa está comprometida con el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que los jefes de área realizan una correcta distribución de las tareas para prevenir alguna secuela física (migraña, ansiedad, depresión, estrés) a sus trabajadores?	✓		✓		✓		

<b>DIMENSION 3: El Estrés Laboral</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cree usted que los programas de salud ocupacional que la empresa estableció permiten controlar y tratar los riesgos psicosociales (estrés, fatiga, violencia) de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que la empresa está asumiendo el liderazgo y el compromiso para prevenir los riesgos psicosociales (inseguridad laboral, violencia, estrés) en la organización?	✓		✓		✓		
15	¿Cree usted que los programas de bienestar social que estableció la empresa son oportunos y adecuados para atender a su población vulnerable, gestantes, discapacitados, adultos mayores?	✓		✓		✓		
16	¿Cree usted que los equipos tecnológico adquiridos por la empresa están ayudando a prevenir la vulnerabilidad del estrés laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
17	¿Cree usted que la empresa realiza una correcta identificación de los factores de riesgos (ruido, espacio físico, radiación, estrés laboral, etcétera) que se encuentran asociados en los ambientes y áreas de trabajo?	✓		✓		✓		
18	¿Cree usted que los puestos de trabajo diseñados por la empresa permiten ambientes de trabajo seguro y saludable para sus trabajadores?	✓		✓		✓		

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 Mobbing

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: MOBBING</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que el reglamento interno de trabajo de la empresa permite identificar los factores que estarían generando el agotamiento emocional de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que las herramientas de gestión que la empresa implemento permite valorar los niveles de riesgo sobre el agotamiento emocional de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el plan anual de seguridad y salud de la empresa permite identificar los niveles de estrés, depresión y el bajo rendimiento laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la alta dirección está comprometida y participa activamente del programa de capacitación para prevenir el bajo rendimiento laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que todos los jefes de área planifican y desarrollan programas de capacitación para adecuar a sus trabajadores en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que la metodología de trabajo establecida por la empresa permite identificar las posibles causas y efectos de la inadecuación laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Acoso Laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que la empresa está en condiciones de implementar nuevos instrumentos para medir los niveles de salud física, hostigamiento laboral y el estrés de los trabajadores?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que las auditorías externas e internas que realiza la empresa permiten identificar oportunamente los casos de hostigamiento laboral en la organización?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que los jefes de área están en condiciones de identificar los puestos de trabajo hostil y reorganizar la metodología de trabajo de los mismos?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que la capacitación integral que realiza el área de RR.HH., para los jefes de área y sus trabajadores ayudan a prevenir ambientes de trabajo hostil?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que la Alta Dirección de la empresa está comprometida con el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que los jefes de área realizan una correcta distribución de las tareas para prevenir alguna secuela física (migraña, ansiedad, depresión, estrés) a sus trabajadores?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: El Estrés Laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cree usted que los programas de salud ocupacional que la empresa estableció permiten controlar y tratar los riesgos psicosociales (estrés, fatiga, violencia) de sus trabajadores?	✓		✓		✓		

14	¿Cree usted que la empresa está asumiendo el liderazgo y el compromiso para prevenir los riesgos psicosociales (inseguridad laboral, violencia, estrés) en la organización?	✓		✓		✓	
15	¿Cree usted que los programas de bienestar social que estableció la empresa son oportunos y adecuados para atender a su población vulnerable, gestantes, discapacitados, adultos mayores?	✓		✓		✓	
16	¿Cree usted que los equipos tecnológico adquiridos por la empresa están ayudando a prevenir la vulnerabilidad del estrés laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓	
17	¿Cree usted que la empresa realiza una correcta identificación de los factores de riesgos (ruido, espacio físico, radiación, estrés laboral, etcétera) que se encuentran asociados en los ambientes y áreas de trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿Cree usted que los puestos de trabajo diseñados por la empresa permiten ambientes de trabajo seguro y saludable para sus trabajadores?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FALCONI ATOCHE JHON HAYROL

DNI: 43460177

Especialidad del validador: TEMÁTICO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 Mobbing**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: MOBBING</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que el reglamento interno de trabajo de la empresa permite identificar los factores que estarían generando el agotamiento emocional de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que las herramientas de gestión que la empresa implemento permite valorar los niveles de riesgo sobre el agotamiento emocional de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el plan anual de seguridad y salud de la empresa permite identificar los niveles de estrés, depresión y el bajo rendimiento laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la alta dirección está comprometida y participa activamente del programa de capacitación para prevenir el bajo rendimiento laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que todos los jefes de área planifican y desarrollan programas de capacitación para adecuar a sus trabajadores en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que la metodología de trabajo establecida por la empresa permite identificar las posibles causas y efectos de la inadecuación laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Acoso Laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que la empresa está en condiciones de implementar nuevos instrumentos para medir los niveles de salud física, hostigamiento laboral y el estrés de los trabajadores?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que las auditorías externas e internas que realiza la empresa permiten identificar oportunamente los casos de hostigamiento laboral en la organización?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que los jefes de área están en condiciones de identificar los puestos de trabajo hostil y reorganizar la metodología de trabajo de los mismos?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que la capacitación integral que realiza el área de RR.HH., para los jefes de área y sus trabajadores ayudan a prevenir ambientes de trabajo hostil?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que la Alta Dirección de la empresa está comprometida con el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que los jefes de área realizan una correcta distribución de las tareas para prevenir alguna secuela física (migraña, ansiedad, depresión, estrés) a sus trabajadores?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: El Estrés Laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cree usted que los programas de salud ocupacional que la empresa estableció permiten controlar y tratar los riesgos psicosociales (estrés, fatiga, violencia) de sus trabajadores?	✓		✓		✓		

14	¿Cree usted que la empresa está asumiendo el liderazgo y el compromiso para prevenir los riesgos psicosociales (inseguridad laboral, violencia, estrés) en la organización?	✓		✓		✓	
15	¿Cree usted que los programas de bienestar social que estableció la empresa son oportunos y adecuados para atender a su población vulnerable, gestantes, discapacitados, adultos mayores?	✓		✓		✓	
16	¿Cree usted que los equipos tecnológico adquiridos por la empresa están ayudando a prevenir la vulnerabilidad del estrés laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓	
17	¿Cree usted que la empresa realiza una correcta identificación de los factores de riesgos (ruido, espacio físico, radiación, estrés laboral, etcétera) que se encuentran asociados en los ambientes y áreas de trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿Cree usted que los puestos de trabajo diseñados por la empresa permiten ambientes de trabajo seguro y saludable para sus trabajadores?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MÉNDEZ ESCOBAR MICHEL JAIME

DNI: 10797162

Especialidad del validador: METODÓLOGO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Comportamiento Organizacional</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Enfoque de Liderazgo</b>							
1	¿Cree usted que influye el liderazgo carismático en el compromiso de los trabajadores de una empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que El liderazgo carismático influiría de manera positiva en el personal de comercialización de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el personal administrativo está en la capacidad cognitiva de proponer planes de mejoramiento en los procesos de negociaciones futuras?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que los trabajadores de la organización tienen la capacidad de resolver problemas sociales?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el líder que mantiene relaciones amistosas con su personal le cuesta imponer disciplina?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Usted que, si las tareas son rutinarias con una metodología definida y poco variable, eliminara la necesidad de un líder?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Negociación</b>							
7	¿Considera usted que los líderes de su organización trabajen con una negociación distributiva (por competencia)?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que el personal de comercialización tiene una visión de negociación por competencia?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que las áreas de negociación se involucran por hacer un esfuerzo por comprender a la otra parte?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que los líderes de su organización se aseguran de satisfacer de forma equitativa al personal administrativo?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Usted que la alianza estratégica entre La organización y líder de las áreas tienen una negociación colectiva a favor de los trabajadores?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que el liderazgo de los Directivos de la organización fortalece la negociación colectiva con los responsables de las áreas administrativas?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: Cultura Organizacional</b>							

13	¿Considera Usted que los equipos de dirección de la organización, establecen objetivamente la participación para alcanzar las metas de confraternidad entre las áreas de trabajo?	✓		✓		✓	
14	¿Considera usted que el equipo de recursos humanos tiene la capacidad de integrar participativamente a los trabajadores del área de comercialización?	✓		✓		✓	
15	¿Considera Usted que el equipo de dirección involucra a todo el personal en las ceremonias de la organización?	✓		✓		✓	
16	¿Considera usted que existe ceremonias administrativas en que se asegure el intercambio de información entre los directivos y trabajadores de la organización?	✓		✓		✓	
17	¿Considera Usted que el ritual organizacional afianza valores en la organización?	✓		✓		✓	
18	¿Cree Usted que los rituales son parte de motivación para los trabajadores de la organización?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FALCONI ATOCHE JHON HAYROL

DNI: 43460177

Especialidad del validador: TEMÁTICO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de noviembre de 2020

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Comportamiento Organizacional</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Enfoque de Liderazgo</b>							
1	¿Cree usted que influye el liderazgo carismático en el compromiso de los trabajadores de una empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que El liderazgo carismático influiría de manera positiva en el personal de comercialización de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el personal administrativo está en la capacidad cognitiva de proponer planes de mejoramiento en los procesos de negociaciones futuras?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que los trabajadores de la organización tienen la capacidad de resolver problemas sociales?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el líder que mantiene relaciones amistosas con su personal le cuesta imponer disciplina?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Usted que, si las tareas son rutinarias con una metodología definida y poco variable, eliminara la necesidad de un líder?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Negociación</b>							
7	¿Considera usted que los líderes de su organización trabajen con una negociación distributiva (por competencia)?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que el personal de comercialización tiene una visión de negociación por competencia?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que las áreas de negociación se involucran por hacer un esfuerzo por comprender a la otra parte?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que los líderes de su organización se aseguran de satisfacer de forma equitativa al personal administrativo?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Usted que la alianza estratégica entre La organización y líder de las áreas tienen una negociación colectiva a favor de los trabajadores?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que el liderazgo de los Directivos de la organización fortalece la negociación colectiva con los responsables de las áreas administrativas?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: Cultura Organizacional</b>							

13	¿Considera Usted que los equipos de dirección de la organización, establecen objetivamente la participación para alcanzar las metas de confraternidad entre las áreas de trabajo?	✓		✓		✓	
14	¿Considera usted que el equipo de recursos humanos tiene la capacidad de integrar participativamente a los trabajadores del área de comercialización?	✓		✓		✓	
15	¿Considera Usted que el equipo de dirección involucra a todo el personal en las ceremonias de la organización?	✓		✓		✓	
16	¿Considera usted que existe ceremonias administrativas en que se asegure el intercambio de información entre los directivos y trabajadores de la organización?	✓		✓		✓	
17	¿Considera Usted que el ritual organizacional afianza valores en la organización?	✓		✓		✓	
18	¿Cree Usted que los rituales son parte de motivación para los trabajadores de la organización?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: MÉNDEZ ESCOBAR MICHEL JAIME

DNI: 10797162

Especialidad del validador: METODÓLOGO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de noviembre de 2020

  
Firma del Experto Informante.

**Anexo 5: Matriz de datos**

**VARIABLE MOBING**

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4
2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4
2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4
3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3

3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2
3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3

## COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5
3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3

3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4
5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5
3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3
3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5