

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS:

**MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
HUANCARAYLLA- 2020**

**PRESENTADO POR:
EULOGIO CORDERO GARCÍA**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO**

**ASESOR:
Dr. MARTINI DE LA PUENTE, AGUSTIN
ID ORCID: 0000-0001-6184-8871
DNI: 06581133**

**LIMA- PERÚ
2021**

DEDICATORIA:

A mi familia, por acompañarnos siempre en la realización de mis proyectos.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por habernos dado la vida e inspirarnos a seguir avanzando por el camino de la sabiduría y servicio a la sociedad.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	02
AGRADECIMIENTO.....	03
ÍNDICE.....	04
RESUMEN.....	06
ABSTRACT.....	07
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	08
Realidad problemática.....	08
Planteamiento del problema.....	10
Problema general.....	10
Problemas específicos.. ..	10
Objetivos de la investigación	10
Objetivo general.	10
Objetivos específicos.....	10
Supuestos de la investigación.. ..	11
Variables, dimensiones e indicadores	11
Justificación de estudio	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
Antecedentes del estudio	13
Bases teóricas.....	22

Marco conceptual.....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	35
Tipo de investigación	35
Nivel de investigación.....	35
Método de investigación.....	35
Diseño metodológico de la investigación.....	36
Enfoque de la investigación.....	36
Población ,muestra y unidad de análisis.....	36
Instrumentos.....	38
CAPÍTULO IV:	35
Presentación, Analisis e Interpretación de Resultados.....	39
Conclusiones.....	51
Recomendaciones.....	52
Bibliografía.....	53
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	56
Anexo 2. Evidencias de similitude digital	58
Anexo 3. Autorización de publicación en repositorio.....	62

RESUMEN

La presente investigación titulada "Mobbing y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla - 2020", se orientó con el objetivo de conocer cuál es la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla -2020. Para llevar a cabo la investigación se consideró a la población de estudios que está constituido por 61 trabajadores del Centro de Salud de Chilca de ambos sexos entre nombrados y contratados; el tipo de investigación es básico, de nivel descriptivo correlacional no experimental. Se aplicó un cuestionario con 26 preguntas relacionadas al mobbing y 13 preguntas relacionadas al desempeño laboral, las mismas que responden a las hipótesis de investigación. Los resultados obtenidos demuestran la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca es inversa y significativa, el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla es de nivel medio, donde el nivel de productividad es medio y bajos niveles motivacionales hacia el trabajo y las formas más comunes del mobbing que se presenta en la Municipalidad Distrital de Huancaraylla es: horizontal manifestándose en hostigamiento entre colegas que es el más frecuente, seguido del ascendente caracterizado por el hostigamiento del personal subordinado hacia los jefes de áreas o direcciones. Concluyendo que el mobbing afecta al desempeño laboral donde a mayor presencia de mobbing disminuye el desempeño laboral y a menor presencia de mobbing incrementa el desempeño laboral.

PALABRAS CLAVES: Mobbing, Acoso Laboral,. Rendimiento Laboral, Motivación, Productividad Laboral.

ABSTRAC

The present investigation entitled "MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCARAYLLA - 2020", was oriented in order to know what is the relationship between mobbing and job performance in workers Centro de Salud Chilca - 2015. To carry out the investigation was considered to population studies is made up of 61 workers Municipalidad Distrital de Huancaraylla of both sexes between appointed and contracted; the type of research is basic, non-experimental descriptiva correlational level. a questionnaire with 26 questions related to mobbing and 13 questions related to job performance, the same that respond to the research hypothesis was applied. The results show the relationship between mobbing and job performance in workers Municipalidad Distrital de Huancaraylla is inverse and significant, job performance in workers Municipalidad Distrital de Huancaraylla is medium level, where the level of productivity is medium and low motivational levels towards work and the most common mobbing forms presented in the Centro de Salud Chilca is: Horizontal manifesting itself in harassment between colleagues is the most common, followed by ascending characterized by harassment of subordinate staff to heads of areas or addresses. Concluding that the mobbing affects job performance where increased presence of mobbing decreased job performance and lower presence of mobbing increases job performance.

KEYWORDS: Mobbing, Harassment at work, job Performance, Motivation, and Productivity.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:

En la última década el mobbing o también conocido como acoso laboral se hace muy frecuente en nuestros centros de trabajo y como opina Hinostrosa (201|6) “el mobbing daña nuestro ambiente de laboral en donde día a día realizamos nuestras labores; muchas situaciones son enfrentadas día a día por los trabajadores en la actualidad para mantener su empleo o trabajo; es necesario que en el lugar donde pasamos casi la tercera parte de nuestras vidas, la actividad y las relaciones con los compañeros de trabajo sean lo más equilibradas posible, sin embargo, cuando se desempeñan puestos jefaturas, de supervisión o de algún cargo en cualquier Institución Pública o Privada, las palabras *Acoso* y *Desempeño Laboral* son siempre parte del vocabulario de los subalternos o del personal que sin serlo tiene cierta dependencia por cuestiones de actividades, procedimientos o controles”.

Para Farías L. (2006), “determinar si existe o no el Mobbing, en nuestro lugar de trabajo es de interés de todos, como la importancia en el desarrollo laboral dentro de una institución; un buen desempeño Laboral permite contribuir en la creación de ambientes de trabajo saludables, evitando de esta manera que se presente los diferentes tipo de Mobbing o Acoso Laboral; ya que el Mobbing es una enfermedad que se ve a todo nivel , afectando a las personas psicológicamente y comenzando por hechos insignificantes que pasan inadvertidos hasta llegar al acoso (violencia) en el ambiente laboral”.

Piñuelo y Zabala nos indica que “en los países de Europa, existen estudios que muestran estadísticas alarmantes; España, Según la investigación Violencia en el entorno laboral, realizado por la Universidad de Alcalá de Henares, en Madrid, y dirigido por él mismo, concluye con una estimación de más de 480.000 españoles que padecen hostigamiento laboral, asimismo en Francia, Marie France Hirigo nos indica que más del 50% de 300 encuestados evidencian ser acosados. Por otro lado, el porcentaje de mobbing según los estudios en Suecia, estimó que el

25% de las personas que se encuentran en el mundo laboral son sujetan a conductas de hostigamiento psicológico”.

En los países Latinoamericano, “las investigaciones acerca del mobbing no son muy conocidas ni frecuentes, sin embargo, según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), aproximadamente 12 millones de trabajadores son víctimas de Mobbing alrededor del mundo, sin embargo, en Latinoamérica es una de las más afectadas por este fenómeno, teniendo en cuenta que aún no se han tomado medidas legales adecuadas para regular y sancionar este comportamiento. En México es uno de los países más afectados; según la OIT, el 51% de los trabajadores mexicanos denunciaron haber sufrido acoso laboral y que incluso no se atendieron sus reclamos, un error fatal considerando que la persona no es la única afectada, pues está comprobado que un trabajador acosado psicológicamente reduce su rendimiento laboral y en consecuencia, la productividad de la empresa en la que labora. Es por ello, que la OIT recomienda recurrir a las capacitaciones y al diálogo entre los colaboradores, sin distinción de niveles dentro de la organización, como herramientas para prevenir y detener este serio problema”. **(Suarez M. 2010)**

En el Perú, “aproximadamente el 47% de los trabajadores ha sido víctima de violencia psicológica laboral, señala el representante de Ministerio De Trabajo-Lima, señalando que”, las denuncias por hostilidad laboral son tan frecuentes como las de despido injustificado”. **(Peña R. 2009)**

La dinámica del personal administrativo y profesional, “proporcionan formas de sociabilización e interacción, en la cual estas relaciones son armónicas (no conflictivas), como parte del comportamiento natural de las instituciones u organizaciones. Cuando estas interacciones son inadecuadas y se efectúa en forma sistémica, seleccionada y se dirigen ciertas prácticas de acoso y/o hostigamiento laboral nos referimos al mobbing o acoso laboral entre trabajadores, que puede ser de un grupo de trabajadores contra otros trabajadores, o entre un grupo de trabajadores contra las autoridades o de una autoridad a una persona o grupo de trabajadores, utilizando recursos de aislamiento, desacreditación, hostigamiento entre otros”. **(Parés M. 2002)**

La Municipalidad Distrital de Huancaraylla, es una institución que cuenta con 20 profesionales entre nombrados y contratados; se ha observado que las relaciones laborales entre los trabajadores, es una relación conflictiva. Para ello

se realizó un mapeo general entre las diferentes áreas, a partir de ello nace el Interés de realizar la investigación en la cual se evidencia, que presentan un conjunto de conductas inadecuadas como: limitación de información, restricción de las reuniones, desacreditación de la reputación laboral y personal burlas del aspecto físico, comentarios malintencionados de la vida privada y profesional, sobrecarga laboral, etc.

En este estudio, “se pretende dar a conocer el mobbing dentro de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla, en la cual su estructura interna, congrega un número significativo de personas distribuidas en el plano jerárquico (autoridades); personal nombrado, personal contratado, personal administrativo y un número significativo de internas y practicantes distribuido en las diferentes áreas de servicio a la comunidad”.

1.2. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA:

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla - 2020?

1.2.2 Problema Específico

- ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla - 2020?
- ¿Cuáles son las formas más comunes del mobbing que se presenta en la Municipalidad Distrital de Huancaraylla - 2020?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar cuál es la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla -2020.

1.3.2 Objetivo específico

- Describir cuál es el nivel del desempeño laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla - 2020.
- Determinar cuáles son las formas más comunes del mobbing que se presenta en la Municipalidad Distrital de Huancaraylla - 2020.

1.4. SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.4.1. Supuesto General:

La relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrito de Huancaraylla es inversa y significativa, donde a mayor presencia de mobbing o acoso laboral menor desempeño laboral y a menor presencia de mobbing o acoso laboral mayor desempeño laboral.

1.4.2. Supuesto Específico:

- El nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla es medio, expresado en productividad media y bajo niveles motivacionales hacia el trabajo.
- Las formas más comunes del mobbing que se presenta en la Municipalidad Distrital de Huancaraylla es: horizontal manifestándose en hostigamiento entre colegas y ascendente caracterizado por el hostigamiento del personal subordinado hacia los jefes.

1.5. VARIABLES:

- MOBBING
- DESEMPEÑO LABORAL

1.6 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA:

“En la actualidad el mobbing es también conocido como acoso moral, acoso laboral siendo más frecuente día a día, es por ello que en el ámbito laboral se conoce como, el desarrollo de múltiples clases de relaciones que propician un ambiente inadecuado de trabajo, que da origen al acoso en sus diferentes formas, siendo el campo laboral el más afectado; allí se conjugan muchos intereses en común, como el crecimiento profesional al interior de cualquier institución laboral, es normal que muchas personas pretendan alcanzar este logro, lo que no es visto es la forma y los mecanismos de que se valen muchos sujetos para alcanzarlo.

En los últimos años, el Mobbing o Acoso Laboral se ha convertido en uno de los

riesgos laborales de mayor desarrollo, llegando a ser una de las causas importantes de despido o abandono por parte de los trabajadores, el cual nos trae como consecuencia daños a las personas quienes son víctimas, a nivel psicológico (salud mental), social y familiar como a la institución que se ve afectada en la deficiencia y competitividad de la institución”. **(Peña Rosario, 2009)**

“Actualmente las relaciones interpersonales de los trabajadores de una organización o institución, se ven deteriorados por los conflictos interpersonales; en ocasiones estas conductas se distorsionan con la práctica de los comportamientos violentos y conductas intimidatorias que persisten en la interacción perjudicando la integridad física y psicológica del trabajador dando origen al Mobbing o Acoso laboral”. **(Federec R. Leon, 2003 - 2012)**

Es por ello que dicha investigación fue “describir qué relación existe entre el mobbing y el desempeño laboral el cual nos permitirá comprender el fenómeno del mobbing y así mismo cual es el tipo de mobbing que más afecta en las relaciones de trabajo. Además de poder realizar una propuesta para la mejora del desempeño laboral de cada trabajador teniendo un ambiente laboral adecuado; los hallazgos de dicha investigación nos brindan información muy importante que ayudara en la mejora de actividades de la institución y nuestros pacientes”.

Esto hace necesario el estudio del mobbing o acoso laboral en la Municipalidad Distrital de Huancaraylla - 2020, “porque se observa conductas inadecuadas como: límite de información de pacientes por parte de los coordinadores de áreas, límite de información entre colegas del mismo área, las críticas malintencionadas entre profesionales, rumores y/o críticas sobre la vida privada entre colegas de trabajo, etc. Todos estos comportamientos, afectan las relaciones interpersonales entre los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huancaraylla se desarrolló dicha investigación con el objetivo de, determinar la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla en el año 2020”.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

2.1.1 Antecedentes Nacionales:

2.1.1. 1. Dr. Arce Ortiz: E. (2008) "El Acoso Moral en la Relación de Trabajo en el Centro Asistencial Medico Odontológico", Moquegua.

“El presente estudio se basa en determinar el al acoso moral, y como surge de un conflicto interpersonal en el cual la víctima es colocada en el punto de mira del acosador, quien, de forma deliberada y sistemática, la agrede para humillarla y para causarle daño psíquico y psicosomático. Es cierto que las demandas de acoso moral son casi inexistentes en la práctica jurisprudencia! peruana. Esto permitió observar la presencia de los diversos autores de los ataques dentro de la institución pública objeto de estudio y además arrojó las siguientes conclusiones:

- El mobbing horizontal es notoriamente el más común (75%) de acuerdo a lo expresado por la población estudiada, lo cual quiere decir que son los compañeros de trabajo quienes con mayor reiteración utilizan las múltiples conductas de acoso, vejación y maltrato hacia las víctimas valiéndose primordialmente del temor que infunde sobre éstas el poder producto de la superioridad de cargo de los acosadores.
- Los otros tipos de mobbing estudiados en la investigación, el vertical ascendente y el descendente, también aparecen dentro de la institución evaluada, pero con una significación menor (24% y 1% respectivamente) a la del mobbing horizontal”.

2.1.1.2. Arroyo Jiménez G. (201 0), "El Acoso Psicológico en el Trabajo y su Impacto en el Clima Laboral, en una Organización Educativa y Otra de Salud", Puno

“El objetivo de esta investigación fue encontrar en qué medida se relaciona el acoso psicológico en el trabajo (mobbing), con los procesos organizacionales en dos tipos de organizaciones (estatal y privada) llamadas para fin de este estudio: empresa

pública y privada y su impacto en el clima laboral, utilizando como indicados el clima laboral. El total de organizaciones en donde se realizó nuestro muestreo fue: 3 organizaciones educativas; 3 organizaciones de salud; 1 estatal y 1 organización privada, con un total de 21 trabajadores encuestados asentadas en la ciudad de Puno. La muestra fue no probalística de sujetos voluntarios. Fue una investigación cuantitativa y su alcance exploratorio, descriptivo y correlacional. Se utilizaron dos instrumentos el LIPT60 de Leymann que mide 60 estrategias de acoso psicológico y otro que mide 8 indicadores del clima organizacional del Dr. Jaime Grados (UNAM). De manera general se pudo demostrar que si existe el Acoso Laboral en las diferentes organizaciones en diferente proporción, esto se pudo constatar en el estudio descriptivo y exploratorio ya que de las 228 personas en las organizaciones educativas y 113 en las de salud con un total de 341 personas entre hombres y mujeres se vio que existió mayor acoso laboral en las organizaciones públicas más que en las organizaciones privadas. El mayor acoso se dio en los hombres (promedio 0.390); que las mujeres (0.316), esto implica que el acoso laboral no está predeterminado por el género sino que puede darse tanto en hombres como en mujeres. En las organizaciones de salud la estrategia más utilizada para acosar a la víctima es: daño a sus cosas personales y a su persona. Y en la educativa fue: limitar su comunicación. En relación a la opinión de la percepción que tienen los empleados en cuanto a que si hay acoso psicológico y éste repercute en el clima organizacional, en la empresa pública (promedio 1.54) los trabajadores calificaron más alto el impacto en el clima laboral del mobbing, a diferencia de la privada.

Además ponderaron más abiertamente este aspecto calificándolo entre un poco extremadamente cuando se hizo la correlación de acoso laboral vs clima laboral. En ambas organizaciones se pudo observar que si bien no se encontró correlación entre los indicadores del clima laboral y las 6 estrategias del mobbing, si se pudo corroborar que el clima no es calificado como excelente, tiene más a ser valorado como aceptable y regular, y también se concluyó que la dimensión del clima laboral mejor calificada de la calidad de vida en el trabajo esto es un hallazgo de esta investigación”.

CONCLUYE:

- “De manera general nos pudimos dar cuenta que si existe el acoso psicológico en el trabajo en las diferentes organizaciones en diferente proporción. Esto sucedió cuando se midió solamente el acoso, en las últimas dos organizaciones llamadas empresa pública y privada no existió correlación entre las 6 estrategias de acoso psicológico en el trabajo.
- Los riesgos psicosociales y sobre todo en el clima laboral, están afectando de una manera directa al trabajador y por consecuencia a su desempeño laboral; lo cual se define a partir de la bibliografía consultada y de los datos obtenidos por los instrumentos aplicados en las instituciones.
- En cuanto a los datos obtenidos de esta investigación se puede concluir que los riesgos psicosociales, perjudican la salud del trabajador, y por ende en su desempeño laboral, pues esta condición hace que el empleado baje su rendimiento, perjudicando su función y el desarrollo de las instituciones”.

2.1.1.3. Gómez Limaymanta C; Incio Pasache, W.; Donnell Velásquez, G. (2011) "Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un Caso en Estudio", Perú

“Esta investigación fue realizada con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un banco en Perú; dando a conocer que el grado de satisfacción laboral es la medida que permite determinar qué tan fuerte es este sentimiento en los trabajadores. Por otro lado, la insatisfacción de los trabajadores puede traer una baja eficiencia en la organización; además, trae conductas en los trabajadores como negligencia, agresión, frustración y retiro de las labores.

Este estudio se centra en el sector de la banca comercial, debido a que posee el mayor número de clientes dentro del sector financiero y la que requiere un mayor número de trabajadores. La información se obtuvo a través del modelo ESL creado por Anaya & Suárez (2004), para la medición de la satisfacción laboral. Se aplicó esta encuesta a 312 trabajadores de la banca comercial, los cuales pertenecen a 38 agencias de un banco líder en el Perú.

En este estudio nos da los siguientes resultados:

- El puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados.
- Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía.
- Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado.
- Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes”.

2.1.1.4. Alva Zapata J., Juarez Morales, J. (2014) "Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo - 2014", Trujillo.

“La presente investigación, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular.
- La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.
- Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.
- Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de

recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

- Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

2.1.2 Antecedentes internacionales:

2.1.2.1. Pineda Salazar D., Godínez. Carreta E. (2011) "La Motivación y el Clima Organizacional de los Trabajadores de la Inmobiliaria El Paradise", Guatemala.

“El clima laboral que exista en una organización es determinante para la mejora de la productividad, la satisfacción del personal y de los clientes. Dentro de una institución surgen innumerables posibilidades de relaciones humanas, las cuales facilitan el intercambio de ideas y emociones, pero sobre todo construyen la motivación de los empleados. El concepto antes expuesto manifiesta que, el clima laboral apto, será aquel en donde los empleados gozan de una motivación acorde al ritmo de trabajo que realizan y que por lo tanto favorecen los intereses de producción de la organización.

Al considerar estos aspectos, es de suma importancia realizar una investigación en la Inmobiliaria, planteando como una necesidad conocer el clima laboral que prevalece, pero sobre todo encontrar los puntos débiles y fuertes en materia de motivación, que manifiestan los empleados. Tomando en cuenta las diferentes actitudes y la identificación con sus labores cotidiana en la empresa.

Se consideran importantes los beneficios que obtendría la institución al recopilar información en base a la investigación realizada, porque descubriría necesidades hasta ahora desconocidas y que al evidenciarlas supondrían una mejora en la calidad productiva de la empresa. En el marco del clima laboral y motivación se revelarían factores trascendentes en los empleados y se facilitarían actividades que intrínseca o extrínsecamente causan efectos beneficiosos para la empresa y los empleados. Manifestando que la importancia investigativa se debe principalmente al interés de la empresa y a las facilidades que brindan para la misma”.

CONCLUYENDO:

- “En base a la encuesta y la entrevista cerradas se logró concluir que la hipótesis es aceptada porque aporta datos fidedignos de la labor de los trabajadores ya que se observó y determinó por medio de la técnica estadística descriptiva que entre más motivados se sienten los empleados rinden mejor, se muestran satisfechos, tranquilos, dispuestos y por tanto el clima en el que se desenvuelven es agradable. A mayor Motivación, mejor Clima Organizacional.
- Se observó que los empleados de la Inmobiliaria el Paradise, en determinadas situaciones se manifiestan motivados y satisfechos con el trabajo que realizan día a día, pues el clima organizacional que prevalece en la institución les proporciona seguridad, tranquilidad, compañerismo y confianza.
- Algo que motiva a los empleados, es saber que pueden ascender de puesto y recibir un aumento de salario si ellos se lo proponen, porque en la inmobiliaria el trabajo bien realizado siempre es recompensado.
- En los empleados existe identificación con el servicio que prestan, saben los objetivos y fines de la institución y saben cómo lograr objetivos personales e institucionales en un mismo momento.
- El ambiente de trabajo es cálido y les proporciona seguridad, tranquilidad y entusiasmo.
- El compañerismo y la relación entre jefe - empleado es alentadora, motivante y de confianza, porque se pueden comunicar, bromear y resolver dudas en el momento que se necesita.
- Las relaciones interpersonales manifiestan satisfacción, tranquilidad, compañerismo, trabajo en equipo, y por tanto entusiasmo por hacer las cosas con excelencia”.

2.1.2.2. Emifeli K.; Vásquez G. (2010) "Impacto del Mobbing en Trabajadores del Área Administrativa y Operacional de la Empresa Gasífera En El Tigre Estado Anzoátegui, Enero/Diciembre

El objetivo de esta investigación fue “el de determinar el impacto del mobbing dentro de la Empresa Gasífera en el Tigre con la necesidad de llevar a cabo este estudio surgió de la relevancia que presenta el mobbing en razón de los efectos que tiene sobre los trabajadores y la organización empresarial.

El éxito de las empresas dependen en gran medida de relación interpersonales armoniosas entre sus trabajadores, en caso contrario puede generar problemas como es el caso del mobbing: considerando una situación en la que una o grupos de personas ejercen una violencia psicológica sobre otra u otras de manera continua mínimo una vez a la semana y durante seis meses.

Para el logro de los objetivos se aplicó el diseño de la investigación de campo basado en la recolección de información o datos directamente de la realidad, el nivel de investigación fue ubicado en el tipo descriptivo transversal.

Se presenta el impacto de mobbing en una empresa gasífera en El tigre estado Anzoátegui y se propone un modelo para su detección, prevención y atención en la organización empresarial estudiada.

Los resultados del estudio fueron:

- El 33.33% de la población trabajadora en esta empresa es afectada por el mobbing.
- El 82.54% predomina en el área operacional.
- El 33.33% de los trabajadores con mobbing se encuentran en el grupo etario entre los 25 – 35 años de edad.
- El 65.08% predomina en el sexo masculino.
- El 41.27% incidió en el cargo operador”.

2.1.2.3. López Aranguren, J. (2005) "Mobbing o Acoso Moral. Una Perspectiva Sociológica". Madrid

El objetivo de esta investigación fue “el de determinar los principales tipos de mobbing que se presenta en las instituciones públicas de la ciudad de Madrid y describir las principales formas o tipos de acoso que se presenta dentro de cada

institución con el fin de diseñar una propuesta que brinde la reducción de este fenómeno sociológico. El estudio optó por una investigación cualitativa el cual tuvo como finalidad conocer la realidad del ambiente laboral de cada institución siendo la técnica principal la entrevista a profundidad.

Teniendo como resultados:

- El acoso laboral se definió de siguiente manera: el mobbing es aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen violencia psicológica de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otras personas en el lugar de trabajo con el fin de apartarlo de su centro laboral.
- Los superiores jerárquicos niegan la posibilidad de comunicarse adecuadamente a un trabajador; silenciándolo, cuestionando la calidad de su trabajo o criticando su vida privada, y amenazándolo con el fin de aislarlo. La imposibilidad de comunicarse puede incluir que el trabajador sea interrumpido cuando habla o se evita el contacto visual con él.
- Los colegas rehúyen a un trabajador, no hablan con él; los superiores jerárquicos prohíben que se le hable; se le asignan lugares de trabajo aislado, se le hace el vacío, se le anula, etc.
- Acciones de chismorreos, ridiculización, mofa, burla de alguna discapacidad, herencia étnica, creencias religiosas, manera de moverse o de hablar, humillaciones y ataques a la reputación o a la calidad profesional de un trabajador mediante calumnias; confabulaciones o evaluaciones de trabajo poco equitativas.
- No se le asignan tareas a un trabajador o se le asignan tareas sin sentido, imposibles de realizar o inferiores a sus capacidades. También puede tratarse de cambios frecuentes en sus tareas y responsabilidades, con el objeto de disminuir sus capacidades, rendimiento y responsabilidad laboral
- Ataques dirigidos a la salud de la víctima: violencia de tipo verbal, amenazas, exposición a trabajos de alto riesgo o a exigencias y demandas complejas, agresiones de tipo psicológicas .
- Dentro de las instituciones se encontraron tres tipos de mobbing con mayor frecuencia los cuales fueron: mobbing tipo descendente (cuando la agresividad u hostigamiento laboral se realiza de una posición superior en el organigrama jerárquico a un grupo de subordinados); mobbing tipo

ascendente (cuando el hostigamiento es realizado por un personal subordinado hacia el personal que ocupa un cargo jerárquico) y el mobbing tipo horizontal (este tipo de mobbing es el más común se trata sobre el hostigamiento o aislamiento del personal del mismo rango jerárquico)".

2.1.2.4. Escudero Moratalla, G. (2008) "Mobbing o Acoso Moral: Análisis Multidisciplinar y Estrategia Legal, 2008".

Esta investigación fue realizada con el objetivo de “conocer de que manera se desarrolla el acoso moral dentro de las instituciones y que medidas legales son utilizadas por los gerentes en la identificación de ellas las cuales llegaron a los siguientes resultados:

Se identificaron tres tipos de mobbing presentes en las instituciones las cuales fueron: mobbing ascendente (nos indica que suele pasar cuando se trate de una persona que viene de fuera o sea personal nuevo y su estilo o métodos de mando no son asumidos por los trabajadores), -el mobbing de tipo horizontal (se constituye un trabajador/a se ve acosado/a por un compañero con el mismo nivel jerárquico) y el mobbing tipo descendente (suele ser la situación más habitual, la persona que ejerce el poder lo hace a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos que pretende deshacerse de una persona forzando el abandono *voluntario* de una persona determinada sin proceder a su despido legal, ya que sin motivo acarrearía un coste económico para la empresa).

El modo de actuar de los agresores se caracteriza por la ausencia de ética en las relaciones que surgen entre los empleados así como la falta total de respeto hacia la dignidad de las personas, Se puede decir que se ha intentado abrir un camino para afrontar de manera adecuada la confección de un marco jurídico con plenas garantías para tutelar los intereses de los trabajadores que se vean afectados por el acoso moral, con el objetivo de que puedan encontrar una protección eficaz frente a los riesgos existentes en su entorno laboral.

El acoso moral en el trabajo ha pasado a considerarse como una patología socio laboral característica que necesita una tipificación y una respuesta por parte de los jueces y tribunales de justicia. La relevancia jurídica del acoso moral, demostrada

en la infinidad de sentencias judiciales dictadas al respecto en los últimos años, hace necesaria una solución normativa que clarifique dicho fenómeno”.

2.2. BASES TEÓRICAS:

2.2.1. MOBBING:

2.2.1.1. Teoría del Conflicto de Hellriegel, Slocum y Woodman (1999)

“Esta teoría del conflicto sostiene que el conflicto es un proceso frecuente en las organizaciones, es por ello, que indica que el conflicto es una necesidad como un hecho diario, para que sus resultados puedan ser constructivos.

Según los mismos autores, en las organizaciones existen cinco niveles primarios de conflictos; estos son el conflicto intrapersonal, interpersonal, intergrupales e interorganizacional.

Sin embargo, se tomará como referencia el conflicto a nivel intrapersonal e intergrupales, pues son los que están relacionados con el mobbing laboral. De acuerdo a esta teoría, el conflicto intrapersonal, ocurre en el fuero interno de una persona y consiste en alguna forma de conflicto de metas, cognoscitivo o afectivo, cuyos resultados son tensiones y frustraciones internas. Según estos teóricos, gran parte de la violencia en el lugar de trabajo se origina en conflictos intrapersonales graves, debido a que con frecuencia las decisiones cotidianas incluyen la solución de conflictos de este nivel, si no se resuelven conducen a problemas con otras personas.

Por otro lado, los conflictos interpersonales, son aquellos que incluyen a dos o más personas que perciben que sus actitudes, conductas o metas preferidas son antagónicas o incompatibles. Todo ello puede ocasionar estrés y desatar comportamientos como acciones agresivas, comunicación hostil y retiro de la persona de su lugar de trabajo.

Esta teoría propuesta por los autores citados anteriormente, permite reflejar que el victimario no acosa a su víctima por recreación, por el contrario, está inmediatamente afectado por algo, que no ha podido resolver y utiliza el hostigamiento como un medio para darle salida a sus emociones, generando con esto un conflicto interpersonal, que si no es resuelto a tiempo, da cabida al proceso de acoso psicológico en el trabajo.

Por todo esto es fundamental la teoría de Hellriegel, Slocum y Woodman (1999), ya que administrando de manera inmediata y efectiva el conflicto, se evita llegar a estos extremos de inflexión y acabar en un proceso de acoso psicológico laboral. Esta teoría permite dar sentido y explicar las situaciones de conflicto que a menudo suceden entre actores que tienen distintas visiones de un solo mundo de interés común. El punto de encuentro entre las teorías del conflicto social planteadas a lo largo de la historia y la citada en la presente investigación coincide en que el conflicto es una constante sociológica pues se encuentra presente en todas las sociedades y grupos humanos”.

2.2.1.2. TEORÍA DEL PODER SEGÚN ROBBINS (1999)

El poder, “es un proceso natural en cualquier grupo u organización, por lo tanto es necesario conocer cómo se adquiere y se ejerce para entender por completo el comportamiento organizacional”. Se refiere, según Robbins (1999:396), "a la capacidad que tiene A para influir en el comportamiento de B, de modo que B actúe de acuerdo con los deseos de A. Su característica fundamental es la dependencia, la cual es elemento de uno de los postulados fundamentales de esta teoría según refiere Robbins (1999:400), a mayor dependencia de B sobre A. mayor es el poder que A tiene sobre B. Esto ocurre porque A tiene algo que B requiere, lo cual lo hace dependiente y por lo tanto le otorga poder a A de decidir sobre B. Pero para conocer qué es lo que le da al poseedor del poder fuerza sobre los demás, los investigadores llevaron a cabo una clasificación de cinco tipos de poder de acuerdo con sus bases o fuentes, éstos son: poder coercitivo, de recompensa, legítimo, de experto y de referencia. El origen de estos tipos de poderes es lo que determina sus características, por ello para los efectos de esta investigación serán abordados el poder coercitivo y el poder legítimo; pues son los que guardan estrecha relación con el mobbing laboral”.

El poder coercitivo es el poder basado en el temor y es este sentimiento el que lo mantiene en pie. Su base es, según Robbins (1999:397), "la aplicación o la amenaza de aplicación de sanciones físicas como la imposición de castigos, la generación de frustración, mediante la restricción de movimientos o el control por la fuerza de las necesidades básicas psicológicas o de seguridad". De todas las bases de poder, éste representa el poder de herir o hacer daño a los demás y

generalmente es el más utilizado a pesar de ser el más condenado y el más difícil de controlar. "Los individuos emplean su fuerza física, su habilidad para comunicarse, para convencer o retener el apoyo emocional de los grupos con la finalidad de amenazar, dañar, herir, intimidar o humillar a los sujetos dependientes de ellos.

A nivel organizacional es observado con cierta frecuencia, en este caso el daño o la amenaza de daño se centra en despidos, sanciones, suspensiones y degradaciones". Tomando en cuenta que B valora su trabajo como medio de subsistencia, llevará a cabo actividades o tareas desagradables o en contra de sus principios asignadas por A para no perder su empleo. Por otra parte, el poder legítimo es descrito según Robbins (1999:399), "como el poder que una persona recibe como resultado de su puesto de jerarquía formal dentro de una organización".

Es decir, este poder "nace en el seno de estructuras organizativas formales, incluyendo la aceptación de la autoridad por parte del resto de los miembros de la organización. El poder legítimo incluye una mezcla entre poder coercitivo y poder de recompensa, y es posible que cada poseedor del poder legítimo se pasee entre ambas formas de poder mencionadas anteriormente haciendo mayor énfasis en una que en otra, es decir, utilizando con mayor frecuencia el poder de recompensa que el coercitivo o viceversa, dependiendo de sus características, las de la organización y las del resto de los miembros de dicha organización. Las tácticas de poder son las formas en las que se traducen las bases de poder en acciones específicas. Según esta teoría, hay modos particulares en que los que tienen el poder tratan de conseguir lo que quieren empleando seis dimensiones, tácticas o estrategias: razón, amistad, coalición, asertividad, autoridad superior y sanciones. De todas ellas, la razón, que consiste en una representación lógica y formal de las ideas tomando los datos y hechos planteados, es la estrategia más efectiva sin importar si la influencia es ascendente o descendente dentro de las organizaciones. El poder está estrechamente relacionado con situaciones de abuso, acoso y hostigamiento en el trabajo y con especial fuerza en situaciones de acoso sexual. Son desviaciones del poder extremadamente negativas que conducen en últimas instancias a violaciones graves de los derechos humanos. Es precisamente el tono desigual y dependiente de las relaciones de poder lo que otorgan a las mismas este carácter tan dañino para las estructuras

organizacionales ya que desembocan en situaciones vejatorias y completamente inaceptables pero por desgracia muy frecuentes. Es necesario destacar el hecho de que todas las personas ejercen poder sobre otro u otros individuos, así como también son dependientes de muchos otros que tienen poder sobre ellos, es decir, el poder no siempre es malo, pero es la mala utilización del mismo lo que origina los grandes desordenes sociales". El poder, según Robbins (1999: 396), "es una realidad de vida organizacional que no desaparecerá a pesar de que se ha descrito como la última palabra sucia".

2.2.1.3. MODELO TEORICO DE EIRNASEN, HOEL, ZAPT Y COOPER (2000)

Einarsen (2000) presenta una investigación sobre acoso en el trabajo (Lengnick-Hall, 1995, Terpstra y Baker, 1991), "como una propuesta para el desarrollo de aspectos teóricos y de medidas de intervención. Su estructura contempla los siguientes elementos: primero, los factores causantes y antecedentes del mobbing, entre los que incluye los procedentes de la organización del trabajo (clima, cultura, estilo de supervisión, conflicto de rol, etc.) y las características de personalidad, tanto de la víctima como de los acosadores. En segundo lugar, qué tipo de comportamientos son utilizados por los hostigadores dentro de una determinada organización, así como, las reacciones y percepciones de la persona acosada ante tales comportamientos. La subjetividad con que ésta recibe los distintos comportamientos hostigadores es muy significativa, como se puso de manifiesto en estudios sobre acoso laboral, pues las conductas de acoso que para algunas personas eran escasamente ofensivas, para otras eran motivo de denuncia (Terpstra y Baker, 1991). En tercer lugar, incluye la reacción primaria de la víctima ante los distintos episodios de acoso, tanto desde el punto de vista emocional como desde las estrategias de afrontamiento que utiliza para resolver el problema".

Einarsen, junto a Hoel, Zapf y Cooper (Einarsen et al., 2003), toman los elementos estructurales del modelo de Einarsen (2000) para completarlo. "Defienden que el mobbing es un fenómeno social complejo y multicausal, y que debe ser analizado en distintos niveles: el individual (bien de la víctima o del acosador), el diádico (por las relaciones-reacciones víctima-acosador), el grupal, el social y el organizacional. Nivel individual, las características personales de la víctima y del acosador podrían contribuir, tanto en el origen como en el desarrollo, a una

evolución del conflicto. Todos los trabajadores no son igualmente proclives a sufrir acoso, por ello es necesario que se tengan en cuenta la percepción de la víctima y el modo en que a ésta le afecta tal situación. Un conocimiento de estas características puede ser útil para un programa de intervención". Por ejemplo, diseñar para los trabajadores, especialmente para las víctimas, acciones formativas que tengan como objetivo incrementar las estrategias en la resolución de conflictos y controlar las reacciones emocionales que provoca esta situación (Limerick y Cunnington, 1993), o "formar a las personas que están en posiciones de supervisión o dirección, en estilos de liderazgo que contemplen no sólo la reducción de conductas negativas y de carácter punitivo sino que incrementen el repertorio de conductas positivas de seguimiento y control" (Sehann, 1999).

En el nivel diádico, "el enfoque se centraría en la relación e interacción entre acosador y víctima. En este nivel es interesante conocer en qué modo los conflictos se van escalando, cómo aumenta el diferencial de poder entre los contendientes o qué tipo de estrategias utilizan las víctimas para afrontar la situación.

Evidentemente, y sobre todo en los casos de disputa relatada, la persona acosada no es alguien que recibe pasivamente los actos hostiles dirigidos contra ella, sino que posiblemente las respuestas y disputas mantenidas con el acosador van subiendo de nivel hasta entrar en un "círculo vicioso", donde ya es difícil salir. Según Brodsky (1976) muchas de estas situaciones comienzan por la acción de un "bromista" que encuentra una persona que le sirve de objetivo".

Otras veces, "nos encontramos con individuos cuya personalidad "choca" con la de otro, y se inicia un conflicto interpersonal" (Einarsen, 2003).

En el nivel grupal, "es interesante analizar ciertas situaciones de riesgo: que un trabajador pertenezca a un grupo minoritario (por razón de género, raza, creencias religiosas o discapacidad); ciertas características personales, como ser "honrado", tener un gran sentido de la "perfección" o, lo contrario, no estar dispuesto a la colaboración o compromiso con su grupo de trabajo" (Thylefors, 1987). "La posición de debilidad de la persona señalada como objetivo de acoso por el grupo la convierte en un blanco fácil para descargar la tensión acumulada en el trabajo".

Desde el nivel organizacional, “factores como la cultura, el clima y el ambiente laboral pueden explicar el mobbing (ver antecedentes organizacionales). Se parte de la hipótesis de que aquellas circunstancias organizativas que generan más tensión en el trabajo inevitablemente generan más conflictos, y por ende, que algunos de ellos sean irresolubles y conduzcan a situaciones de acoso psicológico. Vartia (1996) concluye que en organizaciones con alta incidencia de mobbing, el ambiente de trabajo es percibido como tenso y competitivo. Identificar esos elementos que generan tensión puede contribuir a desarrollar una política de intervención muy efectiva. Otro aspecto a incluir en este nivel es el de tolerancia organizativa”. En este sentido, Rayner (1998) incluyó dos preguntas en su investigación: "Cree que el acosador puede salir indemne de la situación" y "temen las víctimas de denunciar al acosador", y encontró que el 95% de los encuestados contestaron afirmativamente a ambas preguntas, lo que le llevó a concluir que el mobbing exigía de una alta tolerancia de la organización con los acosadores. Zapf et al. (1999) “defienden que tanto un ambiente tenso como una alta tolerancia con las conductas de acoso son condiciones que aumentan el potencial de conflicto entre los trabajadores, y de ahí que la no resolución del mismo permita su Desarrollo”.

Y, por último, atendiendo al nivel social, podrían considerarse variables culturales, socio-económicas e incluso legales.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL:

2.2.2.1. TEORIA MOTIVACIONAL. DE L DESEMPEÑO LABORAL DE JOSE RODRIGUEZ (2002)

En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación “se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales. Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos.

Se manifiesta que en el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato”.

El salario básico sigue siendo el factor más importante de motivación: "Hay teorías que sostienen que el sueldo no motiva. Esto no es así. Es verdad que cuando uno se levanta a la mañana no lo hace pensando en la plata".

"Una compensación inteligente debería incluir salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo y nombre y mística de la empresa", dice Koontz y Werhrich (1999).

"El escenario de cinco años a esta parte en materia de compensaciones y beneficios cambió mucho, antes los empleados reclamaban mejores sueldos. Hoy los reclamos pasan por no recortar salarios o mantener la fuente de trabajo." En este contexto, entonces, es necesario cambiar las reglas del juego". "Hay que desarrollar una administración de remuneración inteligente. Ya que hay poco para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe componer un programa a medida de cada persona", recomienda Koontz. "Habitualmente los administradores piensan que el pago es la única recompensa con la cual disponen y creen además, que no tienen nada para decir con respecto a las recompensas que se ofrecen. Es creencia general que sólo la administración superior puede tomar estas decisiones. Sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensa o incentivos que podrían ser realmente apreciadas por el personal, pueden concederse en otras especies. Muchas compañías llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, banquetes, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados etc".

Como síntesis podría decirse que lo más importante para el administrador "es que sepa contemplar las recompensas con las que dispone y saber además qué cosas valora el trabajador".

1. "Se debe mencionar también el dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, etc., para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este

significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

2. Debe considerarse también como factor de motivación la Capacitación del Personal: La necesidad de capacitación es sinónimo de entrenamiento, surge de los rápidos cambios ambientales, mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva, es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas.
3. Debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una comparación del desempeño y la conducta actual con la conducta y desempeño que se desean. El entrenamiento para es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica "la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades". (CHIAVENATO, 1994).

Según Hinostrosa (2016), "cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla repercute en el individuo de diferentes maneras:

- Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario. También eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.
- Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo.

- La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia”.

2.2.2.2. TEORIA MOTIVACIONAL DE DESEMPEÑO LABORAL DE DOUGLAS MCGREGOR "TEORIA X Y TEORIA Y"

Los planteamientos de McGregor “pretenden dar cuenta de los supuestos que subyacen en las acciones de los gerentes, y de las consecuencias de esas acciones sobre sus empleados. Todo gerente tiene un conjunto de suposiciones sobre el hombre y su relación con el trabajo, los cuales se ubican en un continuo cuyos extremos se conocen como Teoría X y Teoría Y. El primero de esos conjuntos de supuestos contiene una visión tradicionalista y pesimista del hombre y su relación con el trabajo. La Teoría X, según la cual los trabajadores son flojos por naturaleza, trabajan básicamente por dinero, carecen de ambición, no se identifican con la organización, son resistentes al cambio y carecen de aptitudes para el trabajo complejo.

En contraposición con lo anterior, hay otro conjunto de supuestos de contenido más optimista y humanista. Es la Teoría Y, según la cual los trabajadores pueden disfrutar de su trabajo tanto como del juego o el descanso, buscan en el trabajo gratificaciones de orden superior, son ambiciosos y están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, se identifican con la organización, son susceptibles al cambio y normalmente tienen más aptitudes que las demostradas en el trabajo cotidiano.

Ahora bien, todo gerente orienta sus acciones gerenciales según los supuestos que admiten como ciertos. Un gerente que se identifique con los postulados de la Teoría X tenderá a desarrollar un estilo de dirección autocrática: supervisará muy de cerca de los trabajadores, tratará de influir sobre su conducta a través de premios y castigos, les indicará en detalle lo que tienen que hacer y concentrará en sus propias manos la toma de decisiones.

En cambio un gerente orientado por la Teoría Y, tenderá a desarrollar un estilo de dirección democrático o participativo: dará espacio para la autodirección y el

autocontrol, ofrecerá oportunidades para que los individuos desarrollen sus potencialidades, y brindará autonomía a los trabajadores para que tomen decisiones sobre su trabajo.

En síntesis, cada gerente desarrollará un estilo de dirección que concuerda con los supuestos que tiene sobre el hombre y su relación con el trabajo. Lo más importante, sin embargo es la materialización de la profecía que se auto cumple: los trabajadores reaccionarán en forma tal que ratificarán los supuestos iniciales. Concluyendo, el gerente parte de que los trabajadores tienen ciertas características, los dirige de acuerdo con esos supuestos y los trabajadores se van a comportar como si esos supuestos fueran ciertos”.

2.3. MARCO CONCEPTUAL:

2.3.1. MOBBING: “Fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica. extrema, de forma sistemática y recurrente al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado más de seis meses sobre otra persona en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo., llevándolo al autoexilio o expulsión indirecta”. (COFER, C, 1993)

2.3.2. EL ACOSO MORAL DE TIPO DESCENDENTE: “Es aquel, en que el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior jerárquico, hacia los subordinados (personas con cargo inferior)”.

2.3.3. EL ACOSO MORAL HORIZONTAL: “Se da entre colegas o compañeros de trabajo de la misma categoría o nivel jerárquico. El ataque puede deberse a numerosas causas: celos, envidia, competencia o problemas de tipo personal. Aquí el acosador busca entorpecer el trabajo de su colega o compañero de trabajo con el objetivo de deteriorar su imagen o carrera profesional; también puede llegar a atribuirse a sí mismo los méritos ajenos”.

2.3.4. EL ACOSO DE TIPO ASCENDENTE: “La persona que realiza el acoso moral ocupa un puesto de menos jerarquía al del afectado, es poco frecuente, pero se dan casos. Esta situación se puede dar cuando un trabajador pasa a tener como subordinados a los que fueron sus colegas de trabajo. También ocurre cuando se incorpora a la organización una persona a un cargo directivo, y desconoce la organización o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por los subordinados. Actualmente este tipo de mobbing se ha ido incrementando”.

2.3.5. ACOSO LABORAL: “El acoso laboral, conocido asimismo como acoso moral, y muy frecuentemente a través del término inglés mobbing ('acosar', 'hostigar', 'acorrallar en grupo'), es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo o terror en el trabajador, afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador”. (BOHORQUEZ, 2007).

2.3.6. SATISFACCION LABORAL: “La satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales”. (AGUADO, 1988).

2.3. 7. AISLAMIENTO: “Significa dejar a alguien solo y separado de otras cosas o personas; apartar a una persona de la comunicación y el trato con los demás; limitación de información, afectando las relaciones sociales”.

2.3.8. DESACREDITACION: “Es la desvalorización personal de un individuo o individuos las cuales son víctimas de críticas a su vida privada, burlas de su aspecto étnico, burlas sobre su forma de vestir, caminar y hablar”.

2.3.9. HUMILLACIONES: “Es el acto por medio del cual una persona es avergonzada generalmente en público. Acto que denigre públicamente de las creencias de un ser humano, al igual que su cultura, sexo, raza, religión, Pensamiento, nivel económico, conocimiento, etc. Algunas formas de tortura van acompañadas de humillaciones públicas que buscan perjudicar la dignidad del sujeto”.

2.3.10. CRÍTICAS: “Se denomina crítica a aquella reacción u opinión personal sobre un determinado tema, generalmente, los seres humanos, a través de las críticas manifestamos no solamente nuestras opiniones personales sobre un tema, sino que además juzgamos, la belleza, fealdad, maldad o bonanza de una persona o cosa”.

2.3.11. BURLAS: “Una burla es aquella acción o las palabras a través de las cuales se ridiculizará a una persona o grupo de personas. La misión fundamental será buscar el ridículo de esa persona, por diversión o por el simple hecho de hacer sentir mal a la persona quien no es de estima del victimario. De alguna manera quien burla siente un profundo placer al hacerlo y por tanto disfrutará de sobremanera cuando consiga que la persona de quien se burla sienta incomodidad y molestia”.

2.3.12. HOSTIGAMIENTO: “Acoso al que se somete a una persona mediante acciones o ataques leves pero continuados, causándole inquietud y agobio, con la intención de presionar o agobiar a la víctima”.

2.3.13. ESTIGMATIZACIÓN: “Es una condición que seguramente nació con los primeros seres humanos. Quienes la padecen suelen ser excluidos y sometidos muchas veces a ostracismo. En ocasiones el daño es irreparable y las marcas imposibles de borrar. Los suicidios por la crudeza con la que en ocasiones se ejerce la estigmatización no son infrecuentes”.

2.3.14. REPUTACIÓN: “Se trata de la opinión que se tiene de alguien o de algo y por otra parte, la palabra se emplea para designar la fama y el prestigio de un individuo”.

2.3.15. COMUNICACIÓN: “La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas communes”.

2.3.16. INFORMACIÓN: “Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje”.

2.3.17. RESTRICCIÓN: “La restricción es lo que establece límites, topes, o impide superar ciertos máximos. Es lo contrario a lo amplio, abierto o irrestricto”.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACION:

BASICA O PURA: Con este estudio pretendemos a conocer, comprender y describir la relación que existe entre el mobbing y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla.

“El tipo de investigación es básica denominada también fundamental o pura, busca el proceso científico, acrecentar los conocimientos teóricos sin interés directo ente sus posibles aplicaciones y consecuencias prácticas, es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes”. (BUNGE, S. SIGLO XX).

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

CORRELACIONAL DESCRIPTIVA

CORRELACIONAL: “Debido a que el objetivo de la investigación es conocer cómo se da la relación entre el mobbing o acoso laboral y desempeño laboral”.

DESCRIPTIVO: “debido a que nos permite describir la problemática tal como se presenta en la realidad”.

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolla con el método de ANÁLISIS - SÍNTESIS.

ANÁLISIS: Es un método que consiste en la desintegración para poder observar causas y consecuencias para poder estudiarlas. En nuestro estudio se descompondrán las variables del problema de investigación con la intención de descubrir los elementos esenciales del mobbing sobre todo de las formas de manifestación que la conforman y cómo afecta al desempeño laboral.

SÍNTESIS: e integra el total de los elementos principales del mobbing y de su tipo y/o forma de manifestación que lo integran con la finalidad de describir las cualidades y rasgos de la problemática que se está estudiando.

3.4. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN:

El tipo de investigación que se utiliza en nuestra investigación es No Experimental- Transversal Descriptivo.

NO EXPERIMENTAL: “Nuestro estudio es no experimental porque la investigación se realizara sin cambiar intencionalmente las variables independientes, por ende la investigación realizada observaremos el fenómeno tal y como se presenta en el contexto natural para su posterior análisis”.

TRANSVERSAL DESCRIPTIVO: “Es un estudio transversal por que la variable es identificada en un punto en el tiempo. Esta investigación está diseñado para poder medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población dada y un punto de vista específico de tiempo”.

3.5. ENFOQUE DE INVESTIGACION:

El enfoque del presente estudio de investigación es de carácter Mixto (cualitativo y cuantitativo) con mayor predominancia cuantitativo.

CUALITATIVO, “porque estudia la realidad de su contexto natural y de como sucede, interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicados”.

CUANTITATIVO, “porque es un procedimiento de decisión que pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística”.

3.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y UNIDAD DE ANÁLISIS

3.6.1. POBLACIÓN:

Para efectos de la presente investigación se tiene como población a 20 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla.

3.6.2. MUESTRA

Por tratarse de una investiga de diseño correlacional. Utilizaremos la formula estadística de diseño correlacional:

$$n = \frac{2 \alpha^2 PqN}{\theta (N - 1) - \beta^2 Pq}$$

Donde:

- n: tamaño de la muestra
- N: tamaño conocido de la población
- E: error (0.35)
- Z: probabilidad
- Pq varianza de la población
- β : 0.8
- θ : 0.05

Como resultado tenemos 7 trabajadores; más el 2% de aceptación nos da como resultado final 13 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaraylla.

3.6.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

Trabajadores de las áreas de trabajo donde se presenta el Mobbing en la Municipalidad Distrital de Huancaraylla.

3.7. INSTRUMENTOS

3.7.1. TÉCNICA ENCUESTA: Para el presente estudio, esta técnica tiene como objetivo recopilar información, en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario.

3.7.2. INSTRUMENTO CUESTIONARIO: Este instrumento, tiene como objetivo recoger información al aplicarlo a los profesionales (nombrados y contratados), víctimas del mobbing del Centro de Salud de Chilca y obtener resultados.

3.8. TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Se utilizara el SPSS, para el procesamiento de los datos obteniendo mediante la aplicación de los cuestionarios.

CAPITULO IV:

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. *Análisis de Tablas y Gráficos*

En este capítulo para dar continuidad toca recalcar acerca de los resultados obtenidos, una vez procesados hay que analizarlos, hacer la respectiva interpretación sobre la base de cada una de las tablas que nos dan cuenta de estos.

Tabla 1

Edades

Edad	Trabajadores	Porcentaje
22	1	3,6
25	1	3,6
26	2	7,1
28	2	7,1
29	2	7,1
30	1	3,6
31	2	7,1
32	1	3,6
35	1	3,6
36	1	3,6
37	1	3,6
38	1	3,6
40	4	14,3
41	2	7,1
42	3	10,7
53	1	3,6
55	1	3,6
64	1	3,6
Total	20	100

Fuente: Elaboración propia: Encuesta aplicada a los operadores jurídicos .Año 2020

En primer lugar, es importante conocer las características de la población que trabaja en la municipalidad distrital de Huancaraylla, así tenemos que un número significativo se concentra con un 14,3% donde los trabajadores tienen 40 años de edad. Por otra parte, el 10,7% tienen 42 años. Sin embargo, el 7.1% tienen entre 26 a 31 y 41 años de edad, el resto en un 3,6% tienen entre 22 a 32, 38 y 53 a 64 años. Es decir tenemos población relativamente joven trabajando en esta institución.

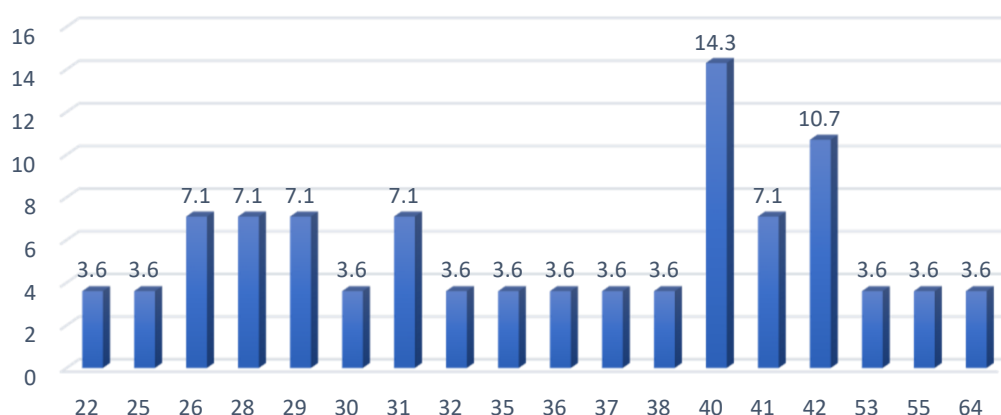


Gráfico 1. Edades
Fuente: tabla 1

Tabla 2

Estado Civil

	Trabajadores	Porcentaje
Soltero	18	64,3
Casado	10	35,7
Total	28	100

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los operadores jurídicos .Año 2020

Otra característica muy importante de los trabajadores es su estado civil, así tenemos que el 64,3% son solteros, cifra significativa. Sin embargo, el 35,7% de los Trabajadores son casados.

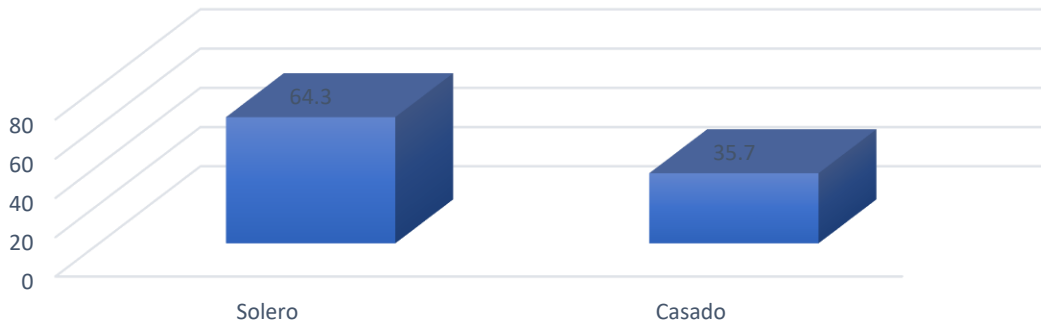


Gráfico 2. Estado Civil.

Fuente: tabla 2.

Tabla 3
Sexo

	Trabajadores	Porcentaje
Masculino	12	42,9
Femenino	16	57,1
Total	28	100

Fuente: Elaboración propia Encuesta aplicada a los operadores jurídicos Año 2020

Otra de las características básicas de la muestra es el sexo, cuál es el que prevalece, en este caso son las mujeres representado por el 57,1% de los Trabajadoras Sin embargo el 42,9% son de sexo masculino.

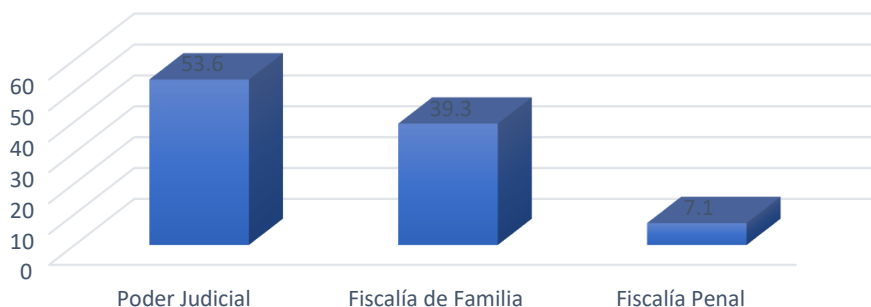
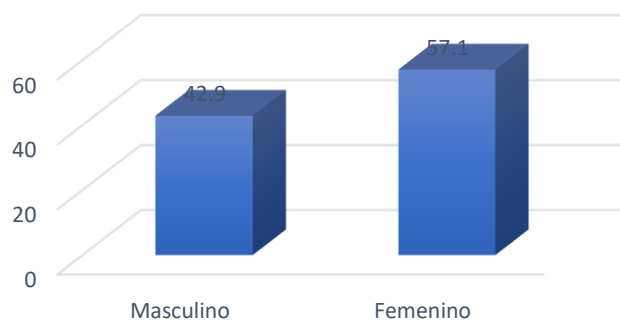


Gráfico 4. Centro de Trabajo

Fuente: tabla 4

Tabla 5

Nivel de Instrucción

	Trabajadores	Porcentaje
Superior	28 0	100
Secundaria		0
<hr/>		
Total	28 100	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los operadores jurídicos .Año 2020

A su vez es importante conocer el nivel de educación de los operadores jurídicos, observamos que el 100% tiene estudios superiores, pero de hecho difieren de acuerdo a funciones específicas que le toca realizar en cada una de las oficinas que trabajan este gran problema.

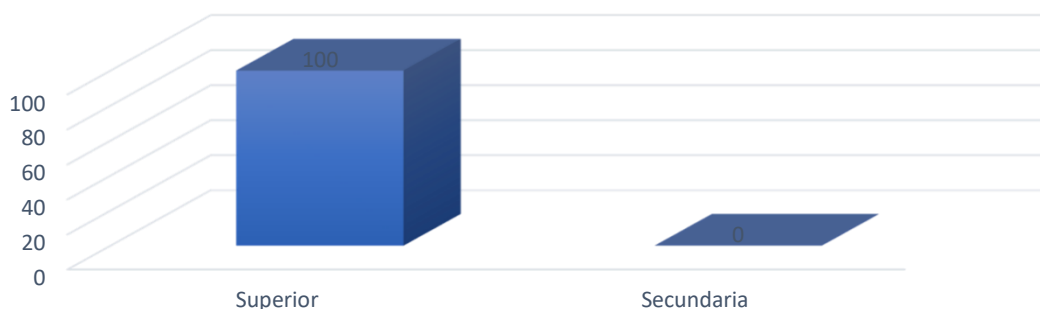


Gráfico 5. Nivel de Instrucción
Fuente: tabla 5

Tabla 6
Ocupación

	Trabajadores	Porcentaje
secretario	3	21,4
administrador	1	14,3
contador	1	10,7
asistentes	8	7,1
Abogado	1	21,4
Trabajadora Social	1	7,1
Chofer	3	10,7

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los operadores jurídicos .Año 2020

Siguiendo el orden de las ideas observamos, en esta tabla de manera específica el porcentaje de trabajadores, que si bien es cierto todos tienen estudios superiores aquí se visualiza su nivel de instrucción y observamos que el 21,4% de los trabajadores indicaron ser profesionales y cumplir sus funciones en la municipalidad, No obstante, el 3,6% manifestó ser solo secundaria,

Tabla 7

Esta de acuerdo o en desacuerdo con el mobbing en los trabajadores

	Trabajadores	Porcentaje
En Desacuerdo	14	53,6
De acuerdo	1	25,0
Totalmente de acuerdo	6	21,4
	Total 20	100

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los operadores jurídicos. Año 2020

En esta Tabla se observa al 53,6% de los trabajadores, que indicaron estar en desacuerdo con el mobbing. Sin embargo, el 21,4%, manifestaron estar

totalmente de acuerdo con estas medidas de protección. Asimismo, el 25% de los trabajadores afirmaron estar de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

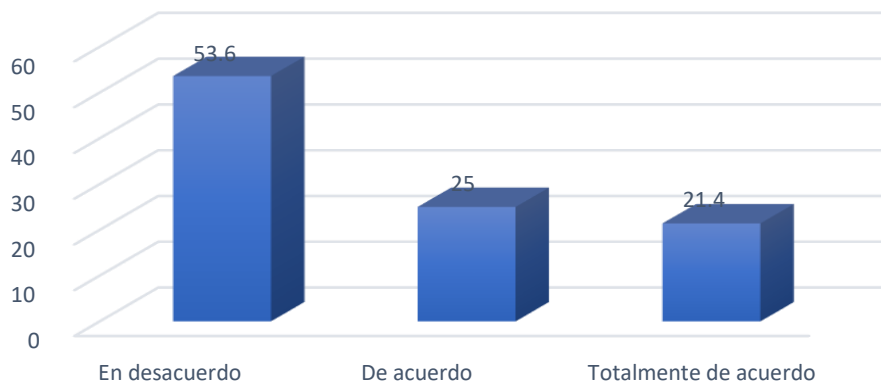


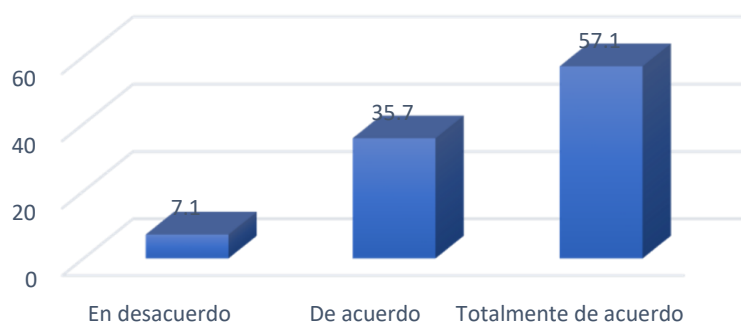
Tabla 8

Es necesario implementar un juzgado especializado que atienda las 24 horas para denuncie la víctima y se le atienda de inmediato

	Trabajadores	Porcentaje
En Desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	10	35,7
Totalmente de acuerdo	16	57,1
Total 28	100	

Fuente: Elaboración propia: Encuesta aplicada a los operadores jurídicos. Año 2020

Asimismo, el 57,1% de los trabajadores, afirmaron estar totalmente de acuerdo con que, es necesario implementar una estrategia para eviattr todo tipo de maltrato. No obstante, el 7,1% de los trabajadores, indicaron estar en desacuerdo porque les quita tiempo. Por otra parte, el 35,7% de los trabajadores señalaron estar de acuerdo con lo anteriormente mencionado. Manifiestan que hacen caso omiso.



Fuente: tabla 8

Tabla 9

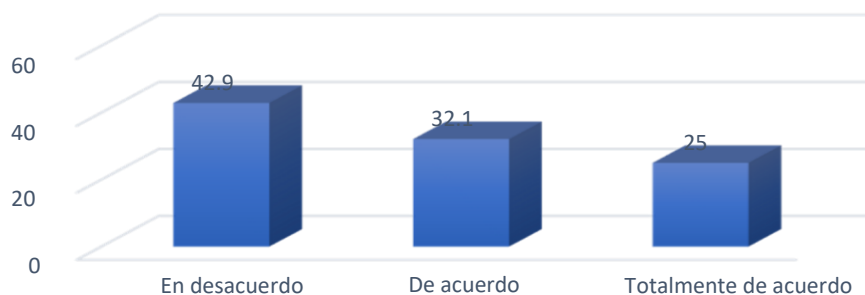
El plazo es razonable para dictar las medidas de intervención inmediata, después de ocurrido el hecho

	Trabajadores	Porcentaje
En Desacuerdo	12	42,9
De acuerdo	9	32,1
Totalmente de acuerdo	7	25,0
Total		28 100

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los operadores jurídicos. Año 2020

En esta tabla se puede ver que el 42,9% de los trabajadores, señalaron estar en desacuerdo con que, el plazo es razonable para dictar las medidas de intervención inmediata, después de ocurrido el hecho. Sin embargo, el 25% de los trabajadores indicaron estar totalmente de acuerdo con lo mencionado anteriormente. No obstante, el 32,1% manifestaron estar de acuerdo; vemos que no hay un consenso en las opiniones, por lo mismo como se presentan los hechos en la realidad.

Gráfico 9.
El plazo es razonable para dictar las medidas de



intervención inmediata, después de ocurrido el hecho.

Fuente: tabla 9

Tabla 10

Los agresores deberían estar detenidos, y así dar cumplimiento efectivo a este principio

	Trabajadores	Porcentaje
En Desacuerdo	8	28,6
De acuerdo	6	21,4

Totalmente de acuerdo	14	50,0
Total 28		100

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los operadores jurídicos .Año 2020

En este caso el 50% de los trabajadores, afirmaron estar totalmente de acuerdo con que, los agresores deberían estar detenidos, y así dar cumplimiento efectivo a este principio. Por otra parte, el 21,4% de los trabajadores, indicaron estar de acuerdo con lo anteriormente mencionado. Sin embargo, el 28,6% de los trabajadores manifestaron estar en desacuerdo.

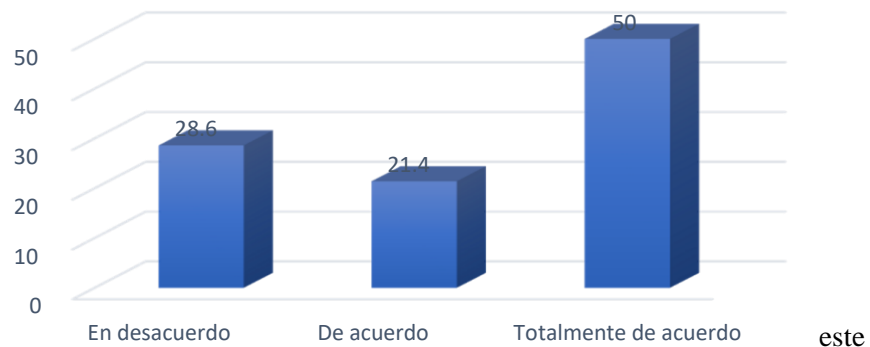


Gráfico 10. Los agresores deberían estar detenidos, y así dar cumplimiento efectivo a principio.

Fuente: tabla 10

Tabla 11

La justicia peruana en familia de verdad es operativa cuando tiene que ejecutar estas medidas prioritarias

	Trabajadores	Porcentaje
En Desacuerdo	14	50
De acuerdo	14	50
Totalmente de acuerdo	0	0
Total 28		100

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los operadores jurídicos, Año 2020

El 50% de los trabajadores, indicaron estar de acuerdo con que, la justicia peruana en familia de verdad es operativa cuando tiene que ejecutar estas medidas prioritarias. Sin embargo, el otro 50% de los trabajadores señalaron estar en desacuerdo. Es decir estas respuestas nos dicen que hay una fuerte posición entre estas dos formas de cómo se ejecutan estas medidas.

Gráfico 11. La justicia peruana en familia de verdad operativa cuando tiene que ejecutar estas medidas prioritarias

Fuente: tabla 11

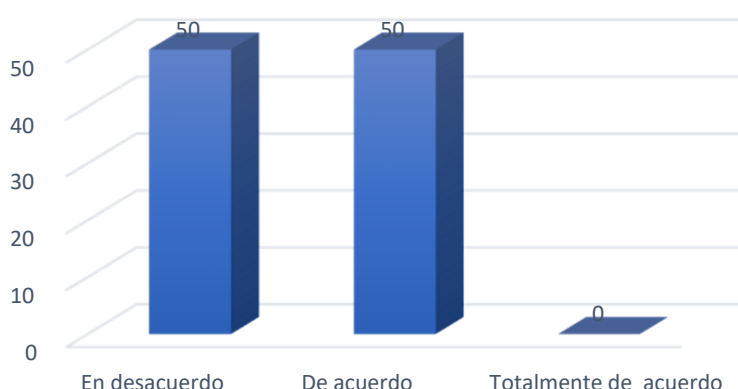


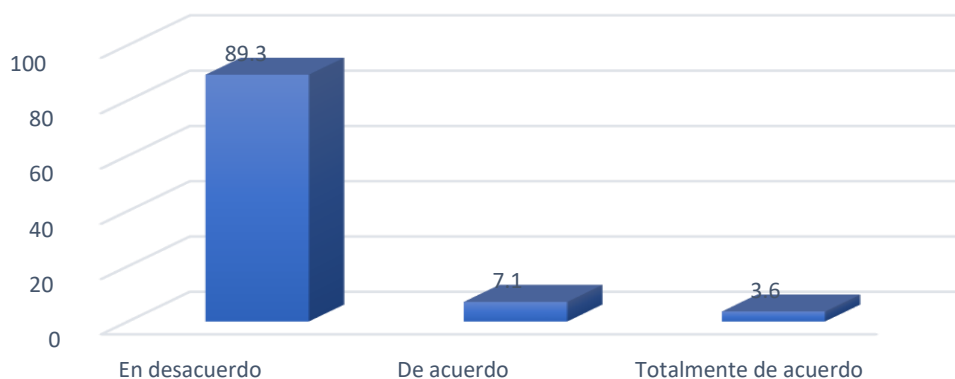
Tabla 12

Las autoridades municipales brindan apoyo a los trabajadores, después de un acto de agresión

	Trabajadores	Porcentaje
En Desacuerdo	25	89,3
De acuerdo	2	7,1
Totalmente de acuerdo	1	3,6
Total	28	100

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los operadores jurídicos. Año 2020

En referencia a esta Tabla, tenemos que el 89,3% de los trabajadores, manifestaron estar en desacuerdo con que, los efectivos policiales le brindan seguridad a la víctima de violencia familiar, después de cometido los actos de agresión. Por otro lado, el 3,6% de los trabajadores, indicaron estar totalmente de acuerdo. Asimismo, el 7,1% de los trabajadores señalaron estar de acuerdo con lo anteriormente mencionado.



3.2. *Discusión de Resultados*

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece “las medidas de protección de violencia familiar se relacionan significativamente con el derecho a la defensa en el Juzgado de Familia de Ayacucho”.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene el abogado Sila Rodríguez Luna en el año 2013 en su tesis “Tratamiento de las medidas de protección dictadas por el Ministerio Público y su influencia en la violencia familiar entre cónyuges y convivientes, en el distrito judicial de Tacna, periodo 2009-2010”, esta autora expresa en su estudio el grado de la relación entre el tratamiento de las medidas de protección, dictadas por el Ministerio Público y la Violencia Familiar entre Cónyuges y Convivientes, en el Distrito Judicial de Tacna , ello es acorde con lo que en nuestro estudio se ha encontrado hay una similitud en que las medidas de protección de violencia familiar tienen una estrecha relación entre las variables estudiadas, esta autora realizó su investigación en el año 2013, vemos que la realidad si bien es cierto se transforma, pero el hecho socio jurídico se sigue dando con otros actores sociales y hoy día más álgido hecho que implica mayor protección y debe ser urgente para no llegar a feminicidio, característica que hoy día se ha vuelto común para darle a lo que empíricamente se ha encontrado sobre las medidas preventivas en violenciafamiliar, es fundamentado con el argumento teórico científico que nos da al respecto Orna (2013) señala las “medidas de protección conocidas

también como medidas cautelares, preventivas o provisionales son actos procesales que tienen por objeto asegurar la propia actividad jurisdiccional. Se definen, además, como un medio para la realización de la justicia”. Estas medidas se aplican ante la probabilidad o inminencia de un daño irreparable, con la finalidad de garantizar el desarrollo adecuado de una determinada situación jurídica futura (p. 307). Las víctimas de violencia familiar hacia la mujer consideran que debe haber alguien que las defienda, cuando sobrepaso el hecho de que la familia ya no puede hacer nada, en este caso encuentran y recurren a las autoridades para hacer prevalecer sus derechos pues la situación ya rebasó los límites de la intolerancia.

Los resultados obtenidos según la Hipótesis específica 1 que dice “El principio de intervención inmediata se relaciona significativamente con el derecho a la defensa en el Juzgado de Familia, Ayacucho, me referiré a la similitud con los resultados obtenidos en la Tesis de Ventura Domínguez, el autor llega a concluir: Que, el proceso vigente por violencia familiar no es eficaz, puesto que no contiene mecanismos efectivos de protección para las víctimas, ni garantizan totalmente los derechos de las víctimas de violencia de género, el autor toma en cuenta la Variable Derechos de la víctima si bien es cierto no estudia la relación como se hace en este estudio, si establece la eficacia de los mecanismos de prevención y como estos son una garantía de los derechos que tienen las víctimas de violencia de género, nuestro estudio llega a establecer una relación significativa del principio de intervención que es un derecho que tiene todo ser humano que es víctima de violencia familiar los mismas que muchas veces no son eficaces.

El hecho de no tener de manera inmediata la intervención esta se convierte en una limitante para alcanzar su libre desarrollo. El Estado no solo nos debe asegurar mecanismos de supervivencia y desarrollo, sino que esa supervivencia tiene que ser en un escenario de tranquilidad, que permita que el individuo pueda desarrollar sus capacidades, sus talentos, su visión de vida, que en conjunción o coincidencia con otros talentos contribuyan a un desarrollo armónico de la vida social. Vivir en paz, con tranquilidad no es una aspiración sino un deber del Estado para crear los mecanismos necesarios para implementarla o derribar los elementos que la alteran.

En lo que respecta a “las medidas preventivas se relacionan con el derecho a la defensa en el Juzgado de Familia en Ayacucho”, correspondiente a la Hipótesis específica 2 ella menciona la estrecha relación entre estas, es vital desde que se origina la violencia en contra de la mujer hay que tomar las medidas preventivas, de inmediato desde luego la mujer debe poner en autos este hecho en la comisaría de su jurisdicción, y lo importante es que las autoridades pertinentes le escuchen y hagan efectiva la denuncia, y este hecho está argumentado por lo que señala La Convención Americana de Derechos Humanos que dispone en su artículo 1° “En extrema gravedad y urgencia, y cuando se haga necesario evitar daños irreparables a las personas, (...) podrá tomar las medidas provisionales” no estamos de acuerdo que este derecho solo esté escrito; los hechos nos dicen que hay un engarzamiento entre estas y funcionan si estas se aplican en la oportunidad, son urgente. Entre los problemas detectados en la aplicación de las leyes, se ha visto que no hay suficientes ni adecuados mecanismos de seguimiento que permitan verificar el cumplimiento de las sanciones. En este sentido ningún gobierno puede diseñar políticas adecuadas para solucionar un problema sin conocer la dimensión real del mismo. Se requiere, pues, a su vez conocer las características de la violencia contra las mujeres, así como de su evolución, hoy en día el varón cada vez nos sorprende con nuevas formas de como agredir a su víctima, hay formas muy irracionales y patológicas.

Por esto los resultados que obtiene Rodríguez Luna Sila, en el año 2013, en su Tesis "Tratamiento de las medidas de protección dictadas por el Ministerio Público y su influencia en la violencia familiar entre cónyuges y convivientes, en el Distrito Judicial de Tacna ", dice finalmente en el principal resultado de esa discusión fue el reconocimiento de todas las formas de violencia de género como una violación de los derechos humanos de las mujeres., y concluye diciendo que las medidas de protección dictadas en sentencia judicial firme ,se debería suponer que la tranquilidad emocional y salud familiar se verían reintegradas a la normalidad; sin embargo, este estudio reporta que las familias objeto de estudio se hallan en un nivel de disfuncionalidad. Como vemos se sigue validando lo que manifestamos en nuestro estudio hay una relación íntima

entre nuestras variables, pero el hecho es como se da esta relación y decimos que en Ayacucho esta nos permite afirmar que el tener derecho no te garantiza que las medidas preventivas te aseguren que van a mantener a las víctimas protegidas física psicológica y sexualmente a la víctima.

Nos falta mucho en Ayacucho y en el país y recalco si bien es cierto somos el país que más ha implementado medidas en relación con los países suscritos, pero en cumplimiento no llegamos al 50% de estas.

Por otro lado según los resultados en la Hipótesis Específica 3 La Violencia Familiar se relaciona con el derecho a la defensa en el Juzgado de Familia, Ayacucho, todas las mujeres víctimas de violencia familiar tiene el derecho a la defensa de inmediato , es urgente pero en realidad este es efectivo , se cumple ,el proceso va a sancionar definitivamente al agresor al margen de los daños a su víctima sean estos leves , o muy graves ,basta el hecho la acción y esto concuerda con lo que manifiesta Chiarotti, que en año 1999 hace un análisis general de la legislación sobre violencia en los países ,donde muestra que la misma no refleja en todos los casos la claridad de objetivos de la Convención de Belém do Pará., cuya intención de esta es - de prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres Y esto sucede en nuestra realidad ,es muy grave que y quizá el motivo del incremento de feminicidio y cada vez más álgido con características atípicas .

En algunos casos, los jueces han prestado más atención a los niños y niñas que sufrieron violencia, que a las mujeres adultas en relación de pareja.” Los derechos no se aplican en el momento oportuno cuando se trata de hacer justicia.

Conclusiones

1. Los datos se observan que el 53,6% de los trabajadores, que indicaron estar en desacuerdo con las medidas de protección dictadas por el Juzgado de Familia le brindan seguridad a la víctima. Sin embargo, el 21,4%, manifestaron estar totalmente de acuerdo con estas medidas de protección. Asimismo, el 25% de los trabajadores afirmaron estar de acuerdo con lo mencionado anteriormente.
2. Se ha determinado que las medidas preventivas se relacionan con el derecho a la defensa en el Juzgado de Familia, Ayacucho. Año 2020.
3. Se ha precisado que la Violencia Familiar se relaciona con el derecho a la defensa en el Juzgado de Familia, Ayacucho. Año 2020
4. En conclusión, se ha establecido que las medidas de protección de violencia familiar se relacionan significativamente con el derecho a la defensa en el Juzgado de Familia, Ayacucho. Año 2020.

Recomendaciones

1. Según el principio de intervención inmediata como su nombre lo define las autoridades pertinentes deben actuar sin esperar pasen las 72 horas, asistir a la víctima a pesar de no tener evidencias físicas contundentes, si la más dañina es la violencia psicológica.
2. Las autoridades pertinentes están en la obligación de proporcionar información adecuada en referencia a la ejecución de las medidas preventivas y los diferentes ordenamientos para la protección de los miembros de la familia en la garantía de una mejor convivencia sin violencia, valores familiares, éticos y morales que permitan el debilitamiento de hábitos mal sanos y el control de la ira y la depresión; del actuar por impulso de manera irracional.
3. Las personas en general debemos somos conscientes que la educación e información sobre la violencia familiar es vital en estos tiempos, por tanto, se deberá generar un proceso educativo para realizar las denuncias, pues las acusaciones no hechas generan impunidad. Todos sin excepción debemos conocer nuestro derecho a ejercer la defensa
4. Es recomendable que las medidas de intervención se ejecuten sin excepción para ello es urgente que los servidores de este sector tengan capacitación para realizar un proceso efectivo, eficiente y eficaz para restituir la paz social en los hogares, célula básica de la sociedad.

BIBLIOGRAFIA

- Bunge, S. (Siglo Xx). "Metodos de la Investigaci3n". Buenos Aires.
- Cofer, C. (1993). "Psicologia de la Motivacion". Mexico: 2da Edici3n. Edit. Trillas.
- Chiavenato Idalberto, C. (1994). "Administraci3n de los Recursos Humanos". Bogot3: Primera Edici3n Edit McGraw - Hill Interamericana.
- Par3s Soliva, M. (2002). "Aplicaci3n de la teorfa de la comunicacion humana a las fases del acoso moral en el trabajo, como modelo explicativo de las especiales relaciones interpersonales que se instauran por diplomada en trabajo social". Perito Social Jurfdico.
- Aguado, I. (1988). "Acoso Moral".
- Bohorquez. (2007). "Acoso Moral Y Laboral".
- Cofer, C. (1993). "Acoso Moral Laboral "
- Farias, L. (2006). "El acoso moral en el trabajo como fuente de resistencia en la productividad laboral de los empleados administrativos en las instituciones universitarias pblicas".
- Idalberto, C. (1994). "Administracion de los Recursos Humanos". Bogot3: Primera Edici3n Edit McGraw - Hill Interamericana.
- Idalberto, C. (2007). "Acoso Laboral: Enfoque Sociologico". Bogota, Colombia: Primera Edici3n Edit. Mc Graw Hill Intermericana.
- Leon, F. R. (2003 - 2012). "Hostilidad en el Trabajo".
- Lopez Aranguren, J. L. (2005). "Acoso Moral - Una Perspectiva Sociologica". Madrid Espa1a.

- Moratalla, E. (2004). "Mobbing o Acoso Moral: Analisis Multidisciplinario". Valencia.
- Parés Soliva, M. (2002). "Aplicación de la teoría de la comunicación humana a las fases del acoso moral en el trabajo, como modelo explicativo de las especiales relaciones interpersonales que se instauran por diplomada en trabajo social ". Perito Social Jurídico.
- Peña, R. (2009). "Acoso en el Trabajo".
- Piñuel, I. (2001). "Mobbing como sobrevivir al acoso psicologico en el trabajo". Bilbao: Ed. Sat Terrae.
- farfas, L. (2006). "El Acoso Moral en el trabajo como fuente de resistencia en la productividad laboral de los empleados administrativos en las instituciones universitarias pblicas". tesis doctoral".
- Hirigoyen, M.-F. (2001). "El Acoso Moral en el Trabajo". Editorial Paidés Ibérica: España.
- Piñuel, I. (2001). "Mobbing como sobrevivir al acoso psicologico en el trabajo". Bilbao: Ed. Sal Terrae.
- Crisolo Arce, Aurelio (1994). "Métodos de la investigación científica". Edit. Abedul. Lima.
- Gonzalez De Rivera JI. "El Maltrato Psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso". Novedad Editorial. Madrid: Espasa Calpe; 2002
- Gonzalez De Rivera JI. "El Trastorno por mediocridad inoperante activa (síndrome mia)". Psiquis1997
- Hernandez Sampieri, Roberto Y Fernandez Collado, Carlos (2003). "Metodología De La Investigación Científica". Edit. Mc Graw Hill.3ra Edición.

Mexico.

Revistas:

- Alonso Fabregat, M. B.; Peris Pichastor, R. Y Fuertes Martinez, F. Universitat Jaume I Castellé. "Mobbing. Implicaciones Sociales Y Psicopatológicas"
- Parés Soliva, Marina (2002).Aplicación De La "Teoría de la comunicación humana a las fases del acoso moral en el trabajo, como modelo explicativo de las especiales relaciones interpersonales que se instauran. por diplomada en trabajo social". Perito Social Jurídico.
- F. A. O. (2004). "Mobbing - Acoso psicológico en el ámbito laboral". Universidad De Argentina.
- Piñuel I.(2002),Informe Cisneros Ii Sobre Violencia en el Entorno Laboral. Resultados Preliminares Del Barómetro Cisneros Ii. Universidad De Alcalá De Henares; 200

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: . MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCARAYLLA- 2020

Nombre del Bachiller:

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis General	Variables e Indicadores	Metodología
<p>¿como el mobbing influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de huancaraylla?</p> <p>Problemas secundarios.</p> <p>1. ¿Cómo el principio de intervención inmediata se relaciona con el mobbing en la municipalidad distrital de huancaraylla?</p> <p>2.¿Cómo las medidas preventivas se relacionan con el mobbing en la municipalidad distrital de huancaraylla?</p> <p>3.¿De qué manera el mobbing se relaciona con el desempeño en en la municipalidad distrital de huancaraylla?</p>	<p>Analizar la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de huancaraylla 2020</p> <p>Objetivos secundarios.</p> <p>1. Determinar la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de huancaraylla 2020</p> <p>2. Determinar la relación entre las medidas preventivas en la municipalidad distrital de huancaraylla 2020</p> <p>3. Precisar la relación entre el mobbing se relaciona con el desempeño en en la municipalidad distrital de huancaraylla 2020</p>	<p>El mobbing influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de huancaraylla</p> <p>Hipótesis secundarias.</p> <p>1. El principio de intervención inmediata se relaciona significativamente con el mobbing en la municipalidad distrital de huancaraylla</p> <p>2. Las medidas preventivas se relacionan con el desempeño laboral</p>	<p>1. Variable Independiente. X. MEDIDAS DE PROTECCIÓN X.1.PRINCIPIO DE INTERVENCIÓN INMEDIATA <u>Indicadores</u> X.1.1 Seguridad. X.1.2 Cumplimiento. X.1.3 Inmediatez X.2. MEDIDAS PREVENTIVAS. <u>Indicadores</u> X.2.1 Seguridad a la víctima x.2.2.Cumplimiento efectivo X.2.3.Operatividad x.2.4. Inmediatez X3.VIOLENCIA FAMILIAR <u>Indicadores</u> X.3.1 Conducta por acción u omisi X.3.2 Física X.3.3 Psicológica 2. Variable Dependiente Y. DERECHO A LA DEFENSA Y.1. DEFENSA CONTRADICTORIA <u>Indicadores</u> Y.1.1 Principio de Igualdad Y.1.2. Garantía Efectiva Y.2. GARANTÍA DE REFERENCIA <u>Indicadores</u> Y.2.1 Defensa Técnica. Y.2.2 Derecho a la información Y.3.INDEFENSIÓN PROCESAL <u>Indicadores</u></p>	<p>1. Método</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inductivo. - Deductivo. <p>2. Tipo de Investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Básica. <p>3. Nivel de Investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo. - Correlacional. - Explicativo. <p>4. Diseño de la Investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental. - Transversal. <p>5. Población</p> <ul style="list-style-type: none"> - trabajadores <p>6. Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> - Representativa. <p>7. Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta. - cuestionario

			Y.3.1 Desprotección Y.3.2.Derechos e interés.	
--	--	--	--	--

MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCARAYLLA- 2020

por Eulogio Cordero García

Fecha de entrega: 09-dic-2021 11:08a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1725586736

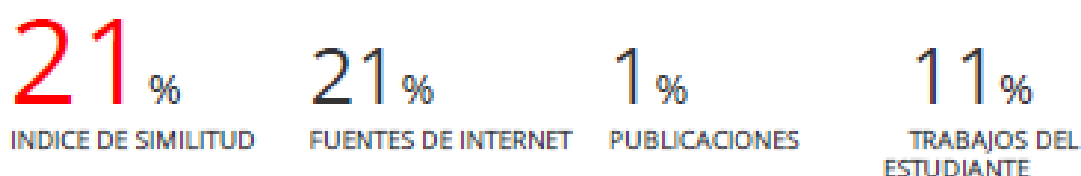
Nombre del archivo: 09-12-2021CORDERO_GARC_A_EULOGIO.docx (1.68M)

Total de palabras: 13720

Total de caracteres: 75552

MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCARAYLLA- 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	15 %
2	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
9	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
10	www.uca.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
13	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional Agraria de la Selva Trabajo del estudiante	<1 %
17	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to unimet Trabajo del estudiante	<1 %

20	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	www.col.ops-oms.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 3. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: CORDERO GARCÍA, Eulogio
DNI: 29096958 Correo electrónico: eulo_cg10@hotmail.com
Domicilio: Ciudad Magisterial Mz 'L' Lte 02 San Juan Bautista
Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: _____

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Derecho y Ciencias Políticas
Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (x)
Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancayo - 2020

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (x) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) Tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

(x) Sí, autorizo el depósito total.

() Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

() No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 3 días del mes de diciembre de 2021.


Firma

Huella digital

