



Universidad
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Trabajo de Investigación

**El Mobbing y su relación con el desempeño
en los colaboradores de la retail Saga
Falabella
S.A.-Huancayo, 2019**

Sheyla Dalya Villanueva Huaranga

Huancayo, 2019

Para optar el Grado Académico de Bachiller
en Administración



Repositorio Institucional Continental

Trabajo de Investigación



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

Tabla de contenido

Portada	
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	3
1.1. Fundamentación del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5. Importancia de la investigación	7
Capítulo II: Marco Teórico	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.2. Bases teóricas – Científicas	9
2.3. Marco Conceptual	13
2.4. Definición de términos básicos	19
Capítulo III: Hipótesis	20
3.1. Fundamentación y formulación de la hipótesis	20
3.2. Identificación y Clasificación de las variables	20
3.3. Operacionalización de las variables	20
Capítulo IV: Metodología de la Investigación	22
4.1 Métodos de Investigación	22
4.2 Configuración de la Investigación	23
4.3. Universo, población, muestra	24
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	28
Capítulo V: Aspectos Administrativos	29
5.1. Presupuesto y financiamiento	29
5.2. Cronograma de actividades	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS (Matriz de Consistencia e Instrumento)	32

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1. Fundamentación del problema

Hoy en día vivimos en una sociedad donde la violencia, manifestada en sus diferentes formas de presentación es cada vez más frecuente, esto no solo se percibe en la vida personal sino también en los grupos organizacionales, es decir, se manifiesta en el ámbito laboral, donde las rencillas, envidias y malas relaciones personales han existido desde mucho tiempo atrás; sin embargo, el termino Mobbing ha tomado gran protagonismo en los últimos años considerándose como un riesgo laboral en cualquier organización donde se presente.

El Mobbing o también llamado acoso laboral es una conducta abusiva consciente que se da de forma sistemática y repetitiva con la finalidad de atentar contra la dignidad o integridad psicológica o física de un colaborador. Los seres humanos tienen una idiosincrasia que lo caracteriza, por tal motivo si una persona es víctima de mobbing reaccionará de diferente manera en el ambiente laboral lo que incurre en afectar el desempeño laboral.

En efecto, el Mobbing es un tipo de violencia que se ha manifestado en diversas instituciones tanto a nivel internacional como nacional y afecta directamente a aquellas organizaciones donde existen niveles jerárquicos, en tal medida la Retail Saga Falabella Huancayo es una de las organizaciones donde existen colaboradores desde el mando gerencial hasta los niveles más operativos que son así la fuerza de ventas, observándose diferentes actitudes y reacciones frente a las tareas designadas o en la relación que muestran con sus superiores y semejantes.

Leymann (1966) emplea el termino mobbing para referirse a una situación de terror psicológico en el trabajo, que implica una comunicación hostil y amoral, dirigida de manera sistemática por una o varias personas, casi siempre contra una persona que se siente acorralada en una posición débil y a la defensa. Por otro lado, Piñuel (2003) afirma que el mobbing es el fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica de forma sistemática y recurrente, al menos una vez por semana y no por menos de seis meses obre otra persona en el lugar de trabajo.

Se sabe que el talento humano es uno de los recursos más importantes e indispensables para el funcionamiento de cualquier organización, convirtiéndose con el pasar de los años en el talento potencial y valorado en el siglo en el que vivimos; sin embargo, no en todas las organizaciones se vela por la integridad física y psicológica de estos talentos, de ahí parte la problemática del poco interés por el bienestar de los colaboradores, dejándose de lado y poniendo más intereses en los resultados valorizados en números. Cabe mencionar que estos resultados no serán los mejores y más eficientes si el talento humano no se siente en las mejores condiciones para llegar a los resultados, y una de las principales causas para que esto suceda es que exista el mobbing o acoso laboral en la empresa donde desarrolla sus actividades laborales.

El mobbing puede ser ocasionado por hostigamiento, humillación, malestar, agresión verbal y en el peor de los casos agresión física, lo cual puede conducir a un estrés postraumático haciendo que la persona afectada pierda su trabajo a través de la renuncia del mismo, gracias a esta investigación se podrá establecer medidas de solución para poder evitar esta situación tan grave que puede llegar a cobrar víctimas humanas por depresión en el mundo laboral.

Con el siguiente trabajo de investigación se pretende identificar el nivel del mobbing en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo, con ello se identificará en qué medida afecta este fenómeno a los colaboradores, y a su vez se podrá recabar información sobre los factores principales que llevan a generar el mobbing. El trabajo de investigación resolverá los problemas de mobbing, es decir, todos aquellos conflictos ocasionados con la integridad psicológica y física, esto servirá para tomar medidas de solución cuando se presente el mobbing con la finalidad de resolver conflictos para generar un buen clima laboral.

Para lo cual se responderá a la siguiente interrogante ¿Con qué frecuencia se presenta el mobbing en los colaboradores de la Retail Saga Falabella- Huancayo 2017?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Con qué frecuencia se presenta el mobbing en los colaboradores de la Retail Saga Falabella- Huancayo 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Con que frecuencia se presenta el nivel de aislamiento que presentan los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo?
- b) ¿Con que frecuencia se presentan amenazas en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo?
- c) ¿Cuál es la frecuencia de exceso de carga laboral que manifiesta en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la frecuencia del mobbing de los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la frecuencia de aislamiento de los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo.
- b) Analizar la frecuencia de amenazas en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo.
- c) Identificar la frecuencia de exceso de carga laboral de los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo.

1.4. Justificación del proyecto

Con los resultados de la investigación, la alta gerencia y el departamento de gestión de personas de la Retail Saga Falabella Huancayo podrán conocer la realidad actual de

su empresa y con ello podrán obtener información veraz proporcionada por stakeholders internos acerca de la frecuencia con la que se presenta el mobbing en sus diferentes dimensiones, esta información les servirá para proponer acciones de mejora continua y para tomar mejores decisiones para el bienestar de los colaboradores.

Los beneficiarios directos son los altos directivos de la Retail Saga Falabella Huancayo, puesto que, conocerán la realidad de la empresa, al tener conocimiento acerca de lo que ocurre con respecto al mobbing, también se beneficiarán los clientes internos, es decir, los trabajadores y si se proponen acciones de mejora, dichos colaboradores se sentirán satisfechos con el trato recibido y por ende ello se verá reflejado en el clima laboral que se fomente en la organización; al tener personas emocionalmente satisfechas con su trabajo se alcanzara mejores resultados en cuanto a productividad y rentabilidad.

Con la investigación se pretende resolver uno de los problemas que pueden traer grandes consecuencias si no es tratado a tiempo, este problema se centra en el mobbing laboral. La empresa desconoce con total exactitud la frecuencia de este problema, al saber con mayor claridad, se establecerá propuestas de solución para que la empresa siga generando un buen clima laboral entre sus colaboradores.

La investigación se realizará porque en la provincia de Huancayo y sobre todo en sus instalaciones ya que no existen suficientes investigaciones respecto al mobbing anteriormente. Por este motivo, la siguiente investigación se realizará con la finalidad de ampliar los estudios y conocimientos sobre esta gran problemática que viven las organizaciones, donde muchas veces por falta de información se desconoce cuáles son las causas que la originan, de esta manera también se aportara significativamente al campo de recursos humanos.

La investigación hará uso del método científico ya que generará un conocimiento confiable dentro del área de recursos humanos, por consiguiente, se aplicará un instrumento propuesto por un autor europeo, con la finalidad de identificar la frecuencia que existe en el mobbing laboral de los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo.

1.5. Importancia de la investigación

Cuando se habla de mobbing, no solo se refiere a una cuestión de victimización por parte del trabajador hacia su empleador, por diversos factores que se puedan presentar en una organización, esto es mucho más complejo de lo que parece y un tema muy delicado de abordar y ser investigado, para que con ello se encuentren las posibles soluciones a este fenómeno.

En los últimos años, en muchos países se ha hablado y se sigue hablando con mucho más interés acerca de la gestión del talento humano, pero la interrogante que me formulo es: ¿Cómo gestionar el talento, si están vieniendo sufriendo de algún tipo de acoso? Las personas que son víctimas de mobbing viven en una agonía constante pensando que muy pronto pasará. Sin embargo, si no se sabe con exactitud que origina una situación de violencia laboral, no se podrá enfrentar este tipo de problemas y por ende las cabezas de las organizaciones pueden incurrir en tomar decisiones erróneas al desconocer la situación real de su empresa.

Por los motivos expuestos anteriormente, es importante abordar con seriedad la investigación del mobbing para tener conocimiento de cómo actuar frente a una violencia laboral, esto tanto por parte del empleador como en el caso de la víctima, si se logra prevenir este tipo de situaciones se tendrán personas felices laborando en un centro de trabajo y ellas mismas lograrán fomentar un buen clima laboral.

Finalmente, la presente investigación permitirá conocer con qué frecuencia se presenta el mobbing en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo.

CAPÍTULO II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes del estudio

Piñuel (2015) en su trabajo de investigación titulada. **Evaluación psicológica del acoso psicológico en el trabajo o mobbing en España mediante el cuestionario Cisneros, Madrid, España.** Cuyo objetivo principal fue investigar, conocer y describir la incidencia del acoso psicológico en el trabajo entre los trabajadores españoles en activo. Arribo a los siguientes resultados, existe una incidencia del mobbing en España de entre el 9% y el 11 % del total de los trabajadores activos ocupados y confirmaron que los sectores con más casos de mobbing son las administraciones públicas, las empresas que proveen de servicios sociales y personales a la comunidad, el sector sanitario y, las organizaciones del sector terciario. Por otro lado, En cuanto a la violencia física o verbal directa referida por los trabajadores contra ellos, se observó que el sector sanitario, los servicios subcontratados a empresas y el sector educativo figuraban a la cabeza. Casi uno de cada cuatro trabajadores señaló haber padecido mobbing anteriormente en su vida profesional. Operarios y especialistas aparecen como los grupos que refieren más acoso anterior en los últimos cinco años. El grupo profesional que presenta el acoso con más antigüedad son los mandos intermedios y el sector cuyos con casos más antiguos es la Administración pública. Finalmente, casi uno de cada cuatro trabajadores señaló que existía algún caso de mobbing en su unidad o departamento en la actualidad

Rojas (2005), en su revista de derecho **El acoso “mobbing” laboral.** Menciona que el objeto de este trabajo es hacer un acercamiento a las diferentes disposiciones consagradas en la codificación laboral que tienen por objeto definir algunas conductas constitutivas de acoso laboral. Las conclusiones a las que llegó en la publicación de su artículo son: Se considera como acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador o contratista por parte de un empleador, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo. El acoso laboral puede darse bajo las siguientes modalidades: agresión, maltrato, humillación, persecución, discriminación y entorpecimiento. Puede provenir de parte del empleador o del trabajador. La legislación laboral establece las herramientas necesarias para contrarrestar las conductas constitutivas de acoso laboral

provenientes del empleador: las justas causas de terminación del contrato de trabajo imputable al empleador, el reglamento interno de trabajo y algunas de las prohibiciones para el empleador. El acoso laboral puede considerarse como una enfermedad profesional.

Justicia, Benítez, Fernández y Berbén (2007) en su artículo de investigación titulado. **El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la Universidad, Maringá, Brasil.** Cuyo objetivo es realizar una descripción del fenómeno mobbing – acoso laboral- en el contexto de la Universidad. Los autores llegaron a los siguientes resultados; el cual revela que un 11% de los participantes en el estudio dicen sufrir de forma frecuente y duradera acoso en su lugar de trabajo. En cuanto a la edad, el acoso laboral se concentra básicamente en personas entre los 36 y 55 años en un 76.4% de los casos, este dato indica que el acoso laboral afecta a trabajadores con una experiencia laboral media, ya que el tiempo de experiencia de trabajo de las víctimas se sitúa entre los 6 y 20 años de antigüedad en la universidad (68%). Las formas más frecuentes de acoso laboral en la universidad son las siguientes: ocultar información (55,3%), infravalorar el trabajo (55,3%), no tener en cuenta la opinión de las personas (53,7%), criticar sin fundamento (46%), infravalorar el esfuerzo (45,3%), exclusión social (41,7%), limitar las tareas sin justificación (37%), propagar rumores falsos (34,7%), la sobrecarga de trabajo (31,7%).

2.2. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

2.2.1. Base teórica del mobbing

Habiendo realizado una extensa revisión de la literatura, se ha logrado identificar algunas teorías que abordan la variable mobbing, entre ellas están: la teoría de la personalidad y la teoría instintiva, las cuales serán desarrolladas a continuación.

A. Teoría de la Personalidad

Debido a la importancia que se le ha dado al estudio de la personalidad, se ha desarrollado diferentes teorías que dan una mayor conceptualización y sobre todo que intentan explicar cómo se constituye la personalidad del individuo.

B. Teoría psicodinámica de la personalidad

Freud (mencionado por Montaña, Palacios y Gantiva, 2009) menciona que la conducta de una persona es el resultado de fuerzas psicológicas que operan dentro del individuo y que por lo general se dan fuera de la conciencia.

Bransky (mencionado por Montaña, Palacios y Gantiva, 2009) afirma que la persona posee tres estructuras que aparecen durante el desarrollo de la vida; la primera de ellas corresponde a lo que se ha denominado ello, la única estructura que se encuentra presente en el nacimiento y es totalmente inconsciente, se interesa en satisfacer los deseos del niño con el fin de evitar el dolor.

Freud (mencionado por Montaña, Palacios y Gantiva, 2009) plantea la segunda estructura que es el “yo” el que se encuentra entre lo consciente y lo preconscious que busca satisfacer los deseos del ello en el mundo externo; se diferencia de éste en que, en lugar de actuar de acuerdo con el principio del placer (satisfacción inmediata), actúa bajo el principio de realidad. Por medio del razonamiento inteligente el yo busca demorar la satisfacción de los deseos del ello hasta que se pueda garantizar la gratificación de la manera más segura posible.

Según el enfoque dinámico de la personalidad la manera de evaluar dicho fenómeno involucra estrategias como las técnicas de manchas o tintas, técnicas pictóricas o gráficas, técnicas verbales, recuerdos autobiográficos y técnicas de ejecución. Entre las técnicas de mancha se encuentra la prueba proyectiva del Rorschach y la técnica de mancha de tinta de Holtzman (HIT).

C. Teoría fenomenológica de la personalidad

La teoría fenomenológica de la personalidad a diferencia de la psicodinámica considera que el individuo no ser comprendido como resultado de conflictos provocados inconscientemente sino que tiene una motivación positiva y conforme a cómo evolucionan van logrando niveles superiores, teniendo en cuenta que cada ser humano es responsable de sus propias acciones y de las consecuencias que estas traen.

Rogers (mencionado por Montaña, Palacios y Gantiva, 2009) menciona que la persona desde que nace viene con una serie de capacidades y potenciales los cuales tiene que seguir cultivando a través de la adquisición de nuevas destrezas; esta capacidad se ha denominado tendencia a la realización; por el contrario, cuando el individuo descuida el potencial innato hay una tendencia a que se vuelva un ser rígido, defensivo, coartado y a menudo se siente amenazado y ansioso.

D. Teoría de los rasgos

Cattel (mencionado por Montaña, Palacios y Gantiva, 2009) agrupo los rasgos en cuatro, que se mencionaran a continuación:

- ✓ Comunes (propios de todas las personas) contra únicos (son característicos de individuo).

- ✓ Superficiales (fáciles de observar) contra fuentes (solo pueden ser descubiertos mediante análisis factorial).

- ✓ Constitucionales (dependen de la herencia) contra moldeados por el ambiente (dependen del entorno).

- ✓ Los dinámicos (motivan a la persona hacia la meta) contra habilidad (capacidad para alcanzar la meta) contra temperamento (aspectos emocionales de la actividad dirigida hacia la meta).

E. Teoría conductual de la personalidad

Locke (mencionado por Montaña, Palacios y Gantiva, 2009) menciona que un recién nacido viene en blanco y es el ambiente quien determinara la personalidad debido a la moldeabilidad de este, no solo en la infancia sino también en la etapa adulta.

Si bien es cierto Skinner es quien realiza diversos estudios y llega a la conclusión de que existen estímulos que son reforzadores de la conducta humana, en ese sentido se afirma que las personas actúan según el modelo E-R (Estimulo – Respuesta), por lo tanto, son los impulsos que hacen responder a un individuo.

F. Teoría cognitiva de la personalidad

Esta teoría plantea que la conducta está guiada por la manera como se piensa y se actúa frente a una situación; sin embargo, no deja de lado las contingencias que ofrece el ambiente inmediato ante cualquier situación, en otras palabras, la personalidad es la interacción entre cognición, aprendizaje y ambiente.

Bandura y Locke (mencionado por Montaña, Palacios y Gantiva, 2009) mencionan que De acuerdo con el cumplimiento o no de las expectativas, se dice que las personas que alcanzan grandes niveles de desempeño interno desarrollan una actitud llamada autoeficacia, entendida como la capacidad de manejar las situaciones de manera adecuada para generar resultados deseados.

G. Teorías Instintivas

Con el pasar de los años nos hemos podido dar cuenta que algo que identifica a los seres humanos es el acto de agresividad, si retrocedemos en el tiempo, desde los orígenes las tribus vivían en constantes luchas, y lamentablemente las dos grandes destrucciones de la humanidad no fue motivo de cese de estas luchas y enfrentamiento, ya que en pleno siglo XXI aún existen una serie de conflictos, donde se busca ganar-perder.

El psicoanálisis y la agresión: Cuando se hace mención al término de psicoanálisis no cabe duda recordar en el padre de esta disciplina Sigmund Freud. Freud no solo planteo una teoría en relación con la agresión, sino que realizo un estudio más profundo y llego a dividirlo en tres etapas, las cuales mencionaré a continuación:

Primera etapa: En esta primera etapa se menciona a la agresividad básicamente ocasionada por los impulsos sexuales, manifestadas en distintas formas; esto es percibido en una forma más notoria en los hombres puesto que se muestran más agresivos con tendencia a dominar.

Segunda etapa: En esta segunda etapa Freud propone una teoría dualista, hablando por un lado de instintos sexuales dirigidos a la obtención de placer, y por otro de instintos del yo, dirigidos a la conservación del organismo. Es en esta etapa donde probablemente la agresividad adquiere un mayor carácter de tendencia

reactiva, pues considera que forma parte de los instintos del ego y actúa contra los estímulos externos que son fuente de insatisfacción.

Tercera etapa: Finalmente en esta etapa Freud lo califica como una parte mínima de la agresividad.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Mobbing

Leymann (mencionado por Arbaiza 2010) afirma que el mobbing es una situación en la que una persona muestra una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas 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 que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. Leymann (mencionado por Arbaiza 2010) basado en consideraciones clínicas, introdujo un criterio de duración y frecuencia. Considera que las acciones hostiles deberían ocurrir al menos una vez por semana, con una duración mínima de seis meses para que pueda hablarse de mobbing.

En muchas ocasiones existen ciertas actitudes que deben ser consideradas como un comportamiento hostil entre los miembros de una organización, sin embargo, no se le da la debida importancia a un problema tan serio y grave que puede llegar a traer consecuencias fatales.

El mobbing en el trabajo, tiene consecuencias sobre la victima a nivel psicológico, social y económico, por lo que es importante analizar este fenómeno dentro de la organización.

Si bien es cierto, en toda organización existen conflictos, pero esta tiene un inicio, un desarrollo y un final, llegando a obtener un resultado producto de una negociación; sin embargo, no podemos asociar el termino mobbing como conflicto en una organización, puesto que este término no busca soluciones sino por el contrario lo que se busca con ello es herir a un compañero de trabajo de manera intencionada.

A) El mobbing en la organización

- Cultura organizacional Según Chiavenato (1994) menciona que “una organización solo existe cuando dos o más personas colaboran para alcanzar objetivos comunes que no pueden lograrse mediante la iniciativa individual”. (p.36)

La cultura organizacional es una herramienta importante, ya que muestra la personalidad de la organización y ello se refleja a través de las conductas, creencias, virtudes, comportamientos de todos los colaboradores en una organización; estos factores constituyen los cimientos para edificar los diversos métodos para alcanzar la excelencia, si se desarrolla de la mejor manera la cultura organizacional se puede hablar de una de las mayores fortalezas de una organización. Sin embargo de no ser así, esta se convierte en una de sus debilidades y esto ocurrirá si se evidencian prácticas negativas como las del mobbing.

- Clima organizacional Hay climas organizacionales que originan comportamientos y actitudes de enfrentamiento y agresión entre el personal que en un periodo posterior puede desembocar en el surgimiento del mobbing. Clima organizacional abarca un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados, que influyen en la conducta de los mismos (Hall, 1996). Estas vienen a ser características del medio interno de la organización.

B) Causas del mobbing

Existen varias razones por la que se desencadena el acoso laboral en cualquier organización. Los celos y la envidia que sienten los acosadores son la causa más frecuente del mobbing. La víctima suele ser envidiada por poseer alguna cualidad o rasgo que los hace destacar del resto del grupo; por ejemplo, capacidad profesional superior, aprecio en sus compañeros, evaluaciones positivas o felicitaciones recibidas en su trabajo (Piñuel y Zavala, 2001).

Las personas que tienen características que las hacen distinguirse de la mayoría de sus compañeros suelen ser el blanco de acoso. Así como, las

diferencias de edades, experiencia, poder adquisitivo, nivel educativo y otros factores, pueden causar persecución en los integrantes de una organización. Cabe mencionar que las diferencias mencionadas suelen utilizarse para culpabilizar al colaborador, haciendo que cargue con la culpa de todo lo que sale mal.

Otra de las causas del mobbing es demostrar el poder que posee el acosador como medio para intimidar al resto de los compañeros con la finalidad de que lo respeten y obedezcan, suelen mostrarse aterradores.

C) Objetivos del mobbing

El mobbing pretende destruir la resistencia de la víctima y forzarla o presionarla a abandonar su trabajo. Para lograr este objetivo hay que deteriorar el rendimiento y el desempeño del trabajador mediante trampas, desestabilizándolo psicológicamente, creando argumentos inexistentes para utilizarlos en su contra. De esta manera se acusa al trabajador de bajo rendimiento, baja productividad, ausentismo, todo ello como producto de la desestabilización a la que fue sometido.

Los acosadores son muy astutos e ingeniosos puestos que utilizan técnicas que muchas veces son sutiles ya que ni los testigos del acoso lograrán notar, estas técnicas intentan agobiar, calumniar y atacar a la víctima.

D) Los actores del mobbing

a) El acosador

Cuando se menciona al acosador se suele hablar de un individuo como también de un grupo de personas que provocan el mobbing, estas personas muestran conductas que solo pueden calificarse como patológicas, enfermizas, de tendencia al maquiavelismo. Hago hincapié, que las emociones y sentimientos son factores que determinan la conducta del ser humano, sin embargo, estas emociones pueden ser negativas y positivas; por lo que en muchas conductas como es el caso del acosador pueden manifestar actos agresivos, estas actitudes denotan un mal manejo de la inteligencia intrapersonal e interpersonal.

b) La víctima

No se pueda afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima del acoso u hostigamiento en su centro de trabajo. Esto quiere decir que cualquier persona y en cualquier momento puede ser víctima del mobbing.

Algunos expertos, como Gonzales de Rivera, Piñuel y Zavala, en sus estudios afirman que en la mayoría de los casos de mobbing han sido afectados a personas brillantes, valorados, cumplidos y participativos, a aquellas personas que tiene un gran carisma, a las que se intenta presentar como poco inteligentes, ociosas y conflictivas; pero ello porque son muchas veces provocadas.

E) Etapas del mobbing

Leymann (1997) establece cuatro etapas típicas en el desarrollo del acoso moral que describen el surgimiento y la evolución de la mayoría de los procesos de acoso:

- ***Fase 1: la aparición de algún incidente crítico***

Ante las presiones iniciales del hostigamiento psicológico, el primer síntoma de la víctima es la desorientación. La persona que espera apoyo y aceptación por parte de su organización no se explica el porqué de la presión, pero no actúa contra ella, porque piensa que más adelante la hostilidad pasará.

Si el hostigamiento persiste, la persona objeto de mobbing comienza a preguntarse: ¿En que he fallado?, ¿Qué tengo que hacer para que el acoso cese?, entonces al estar desorientado empieza a reflexionar sobre sus propios errores. La excesiva preocupación tiende a producir trastornos de sueño, en esta fase se pueden manifestar los primeros síntomas de ansiedad e incluso algunas alteraciones en los hábitos alimenticios.

- ***Fase2: la persecución sistemática***

Esta fase también es propiciada por el acosador y se caracteriza por ser más agudo, con el objeto de intimidar a la víctima y hacerle notar que cualquier movimiento para defenderse solo conseguirá incrementar el problema. En su

mayoría de casos estas reacciones están acompañadas de amenazas dirigidas directamente a la seguridad del acosado.

- ***Fase3: la intervención de los superiores***

Debido al aumento de la presión, la persona acosada puede recurrir a algunas personas de la organización que pudieran ayudarle a enfrentar y resolver el problema, generalmente personas con cierto nivel jerárquico o capacidad de influencia en la empresa, como otros superiores, representantes del personal, representantes sindicales, entre otros; sin embargo, la víctima todavía busca que el asunto no sea de conocimiento público.

En esta fase la víctima empieza a sentir rechazo y marginación, se siente aislada y presenta síntomas de ansiedad severos, a ello se suma sentimientos de culpa y actitudes depresivas; ante la presión del acoso y a falta de medios para dar fin a esto la víctima poco a poco se va perdiendo su fortaleza.

- ***Fase4: el abandono del trabajo***

En esta fase se presenta el deterioro de salud del acosado en grado tal que puede obligar a que el trabajador se ausente de su trabajo. La simple idea de volver al contexto laboral después de una baja médica, de volver a experimentar las presiones que lo condujeron a su estado actual, tiende a convertirse en algo que causa terror.

La víctima del mobbing opta ya, cada vez con más seguridad. Por buscar soluciones fuera de la organización laboral a la que todavía pertenece. Las personas mayores tienden a buscar una jubilación anticipada, mientras que las personas jóvenes buscar otras opciones de trabajo.

2.3.2. Dimensiones

A) Aislamiento

El término aislamiento se conceptualiza desde dos perspectivas, una primera que hace referencia al aislamiento laboral, el cual consiste, en asignar a la víctima un puesto de trabajo aislado y apartado de sus compañeros; por otro lado, existe también el aislamiento social, esto no es más que, poner en contra de la víctima a todos los compañeros de trabajo, creando bulos sobre él o ella,

diseñando rumores que perjudiquen su imagen, haciéndola parecer como un bicho raro dentro del trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT) menciona que un trabajo en situación de aislamiento significa que una persona realiza su actividad laboral sola, sin compartir el lugar de trabajo con nadie, y no le es posible establecer contacto visual ni auditivo con otras personas si no es a través de medios tecnológicos (teléfono fijo o móvil, cámaras, micrófonos, dispositivos de alarma, etc.). Esta condición de soledad, de incomunicación, es un factor determinante para la existencia de riesgos. Las personas que ejercen su labor en esas circunstancias se encuentran en una situación peligrosa, puesto que si sufren un accidente o enferman no tienen la posibilidad de ser atendidas de inmediato, sencillamente, porque nadie ve ni oye lo sucedido. Este hecho puede llegar a ser decisivo para su salud, y hasta para su vida, por lo que es imprescindible controlarlo. Del mismo modo, la soledad y la incomunicación también influyen en la aparición de riesgos psicosociales que pueden traducirse en problemas de estrés, angustia, fatiga psíquica, etc.

B) Amenazas

Renaut (2003) afirma que la violencia en el trabajo puede adoptar distintas formas. Puede tratarse de agresiones físicas o de amenazas que se da de manera vertical, es decir, de jefe inmediato a colaborador, sea este por sanciones y/o despidos.

C) Exceso de carga laboral

El exceso de carga laboral hace mención a la doble función de tareas, a la negación de recursos para que el trabajador pueda realizar sus actividades e incluso el trabajo extra que realizan los trabajadores sin ninguna compensación. Todo exceso laboral va a causar un alto grado de stress y con ello se producirá una baja productividad.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT) menciona que el exceso de carga de trabajo es el conjunto de

requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Definición del título de la tesis

El proyecto de investigación aborda un tema muy importante en el campo organizacional, y trata sobre el mobbing en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo 2017.

2.4.2. Mobbing

Piñuel (mencionado por Arbaiza 2010) el mobbing es el continuo y deliberado maltrato social que recibe un trabajador por parte de unos u otros que se comportan con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos.

2.4.3. Colaboradores de la Retail Saga Falabella

Son personas con cierto perfil que son contratadas para prestar sus servicios en diferentes áreas con las que cuenta una Retail desempeñando funciones principalmente de comercio.

CAPÍTULO III: Hipótesis, Variables y Definiciones Operacionales

El presente capítulo contiene el respectivo desarrollo de las hipótesis de la investigación, donde se detalla posibles respuestas a nuestro planteamiento del problema y se mostrara la matriz de operacionalización.

3.1. Fundamentación y formulación de la hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que, las hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigad, se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones.

3.1.1. Hipótesis general

La frecuencia con que se presenta el mobbing en los colaboradores de la Retail Saga Falabella- Huancayo 2017 es algunas veces al mes.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) La frecuencia del aislamiento que se produce en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo es pocas veces al año o menos.
- b) La frecuencia de las amenazas con que se presenta en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo es algunas veces al mes.
- c) La frecuencia del exceso de carga laboral que se da en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo es una vez a la semana.

3.2. Identificación y clasificación de las variables

Variable X: Mobbing

3.3. Operacionalización de las variables

La operacionalización de la variable mobbing, en sus dimensiones e indicadores se aprecia en la siguiente página.

Tabla N°1

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
MOBBING	Aislamiento	Cambio de lugar de trabajo.	Ud. Cree que la distribución física de su ambiente de trabajo le da la facilidad de realizar sus actividades
		Exclusión de eventos sociales.	Ud. considera que la empresa le da la oportunidad de poder participar en los eventos sociales.
		Negoción de participar en conferencias y/o capacitaciones	Ud considera que la empresa deba promover de forma constante la generación de ideas creativas e innovadoras.
	Amenazas	Amenaza con sanciones disciplinarias.	El supervisor le brinda apoyo para superar los obstáculos que se le presentan y así pueda disminuir sus errores.
		Amenazas con despidos.	Ud reconoce que su jefe le expresa reconocimiento por los logros que obtiene.
		Amenazas escritas o verbales.	Considera ud. que la empresa brinda la información necesaria para que logre un buen desempeño en sus actividades.
	Exceso de carga laboral	Reducción de tareas.	Ud. consideraría que el grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado.
		Fechas de entrega de trabajos antes de lo pactado.	La evaluación que realiza la empresa sobre su trabajo, ayuda a mejorar su desempeño.
		Asignación de doble función	Ud considera que el la empresa está mejorando continuamente los métodos de trabajo para garantizar la calidad del servicio.
		Negociación de los recursos.	

FUENTE: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV. Metodología De La Investigación

El presente capítulo contiene el respectivo desarrollo de la metodología de la investigación, donde se detalla el tipo de investigación, el nivel de la investigación, el diseño de la investigación y la población y muestra de la respectiva investigación.

4.1. Métodos de Investigación

En esta investigación se utilizó el método científico como método general. Según Gortari (1981), “el método científico es una abstracción de las actividades que los investigadores realizan, concentrando su atención en el proceso de adquisición del conocimiento”. (p. 20)

4.1.1. Métodos generales

Según Bunge (2006) el método general “es aquel que debe aplicarse universalmente y en forma lógica a toda ciencia, vista en su conjunto. Sin embargo, al no existir una sola ciencia que unifique a todas las ciencias, no se podrá hablar de un solo método general de la ciencia. (p.93)

Por otro lado, los métodos generales se subdividen en cuatro sub métodos, los cuales son: deductivo, inductivo, análisis y síntesis.

Según Ruiz (2007) el método analítico consiste en la desembarcación de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. (p.13)

Según Ruiz (2007) el método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. (p.15)

Según Ruiz (2007) menciona que el método inductivo se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general; por otro lado, hace referencia que el método deductivo es el

método que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares. (p.20)

Por tanto, ante lo mencionado anteriormente para el desarrollo del trabajo de investigación, se utilizará el método deductivo, inductivo, análisis y síntesis.

4.1.2. Métodos específicos

Según Ander-Egg (1995) afirma que los métodos específicos “son aquellos que se utilizan dentro del proceso de investigación científica y que, en algunos casos, pueden ser también empleados de manera interdisciplinarias. (p.46)

Para el presente trabajo de investigación los métodos específicos que se utilizaran son el método inferencial y la matematización.

Los resultados se presentaran mediante gráficos (técnica de gráficos)

4.2. Configuración de la Investigación:

La presente investigación corresponde a la clase de investigación social, debido a que estudia la frecuencia del mobbing en una determinada organización y como es la relación social de los individuos.

4.2.1. Tipo de Investigación

Con respecto a la investigación aplicada, se puede conceptualizar de la siguiente manera. “La investigación aplicada busca o perfecciona recursos de aplicación del conocimiento ya obtenido mediante la investigación pura, y, por tanto, no busca la verdad, como la investigación pura, sino la utilidad” (Cazau, 2006, p.18). Por lo tanto, esto conlleva a investigar de una manera más práctica enfocada a la realidad.

El tipo de investigación al que corresponde el presente trabajo de investigación es de tipo aplicada

4.2.2. Nivel de Investigación

Por otro lado, Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) menciona con respecto al estudio descriptivo, “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos

o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refiere, su objetivo no es indicar como se relaciona estas”. (p.93)

Por lo mencionado anteriormente, la investigación pertenece al nivel descriptivo, no experimental.

4.2.3. Diseño de la investigación

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) afirman que “el termino diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema”. (p.128)

La presente investigación corresponde a un nivel no experimental, por lo tanto, el diseño de la investigación desde lo general es, transeccional o transversal y descriptivo como diseño específico.

4.2.4. Categoría de Investigación

Ander Egg (Citado por Cazau, 2006) sobre la investigación científica afirma que, este tipo de investigación debe definírsela por su finalidad y por su método al mismo tiempo: la investigación científica se caracteriza por buscar un conocimiento cada vez más general, amplio y profundo de la realidad aplicando el llamado método científico. Este último se caracteriza porque es fáctico, trasciende los hechos, se atiene a reglas, utiliza la verificación empírica, es autocorrectivo y progresivo, presenta formulaciones generales, y es objetivo. (p.09)

En tal sentido por lo anteriormente expuesto la presente investigación tiene categoría científica.

4.3. Universo, población y muestra

4.3.1. Universo

Tamayo y Tamayo (2003) afirma que “el universo es cuando para un estudio se toma la totalidad de la población y, por ello, no es necesario realizar un

muestreo para el estudio o investigación que se proyecta. Cuando esto ocurre se dice que se ha investigado en universo”. (p. 176)

Por lo mencionado anteriormente, el universo de la presente investigación está conformada por todos los colaboradores de la retail Saga Falabella Huancayo 2017.

4.3.2. Población

Tamayo y Tamayo (2003) afirma que “la población viene a ser la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidad de análisis o entidad de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada características, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación”. (p.176)

La población para la presente investigación está conformada por todos los colaboradores de la empresa Retail Saga Falabella, sede Huancayo, que en total son 80.

4.3.3. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse y delimitares de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra generalicen o extrapolen a la población”. (p.173)

Para la determinación de la muestra se utilizará la técnica de muestreo probabilístico, aleatorio simple.

4.3.4. Tamaño de muestra

El total de esta muestra se hallará a través del siguiente modelo matemático:

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

Dónde:

N: Población

Z: Coeficiente de confianza (95%)

P: Probabilidad de que cada elemento sea escogido (50%)

Q: Probabilidad de que cada elemento no sea escogido (50%)

E: Error de muestra (5%)

Para la investigación se tiene:

$$N = 80 ; Z = 1.96 ; P = 0.5 ; Q = 0.5 , E = 0.05$$

$$n = \frac{(1.96^2)(80)(0.5)(0.5)}{(0.05^2)(80 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 66$$

4.1.1. 4.3.5. Selección de la muestra Selección de la muestra

Con respecto a la selección de la muestra, Rodríguez y Valdeoriola (2007) mencionan que “debido a razones prácticas (tiempo, coste y complejidad), salvo en el caso de poblaciones pequeñas, en los procesos de investigación cuantitativa debemos proceder a seleccionar una muestra representativa de la población a la cual queremos generalizar los resultados de nuestro estudio. En cambio, en investigaciones de corte cualitativo el criterio de representatividad de la muestra no es necesario, puesto que estas no pretenden realizar generalizaciones”. (p.28)

Existen dos procedimientos para seleccionar la muestra probabilística aleatoria: el procedimiento del sorteo o ánfora y el procedimiento mediante el uso de la tabla de los números aleatorios.

En tal sentido, para la selección de la muestra en la investigación, se ha tomado en cuenta el procedimiento de la tabla de números aleatorios; el cual consiste en elegir entre los 80 colaboradores solo a 66 como indica la muestra, donde toda la población tiene la misma posibilidad de ser elegido.

4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.2.1. Técnica

Carrasco (2006) menciona que “las técnicas de investigación constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimentales y estratégicas suponen un previo

conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación, de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulte una tarea fácil para el investigador. (p.274)

La técnica que se ha utilizado para la recolección de datos de la presente investigación fue las encuestas.

4.2.2. Instrumento

Arias (2012) menciona acerca de los instrumentos de recolección de datos como “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p.68)

Cabe mencionar que el instrumento permitirá recabar la información necesaria para resolver la interrogante planteada en la presente investigación

4.2.3. Validez

Arias (2012) afirma que “la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems debe tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultaran solo aquello que se pretende conocer o medir”. (p.79)

El instrumento ha sido tomado del autor Piñuel, quien en su tesis para obtener el grado de doctor planteo un modelo de encuesta, llamado “barómetro de Cisneros”, el mismo que consta de 43 preguntas para medir la frecuencia y una última pregunta dicotómica. Por este motivo, no amerita determinar la validez del mismo.

4.2.4. Confiabilidad

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) mencionan que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (p.200)

La confiabilidad del instrumento para determinar la frecuencia del mobbing en los colaboradores de la retail de Saga Falabella Huancayo 2017, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

4.3. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.3.1. Proceso

Para el procesamiento de los datos se ha utilizado la técnica estadística. Para el almacenamiento y procesamiento de los datos se ha utilizado el software estadístico SPSS 22, el que nos dará como resultado, gráficos estadísticos, tendencias, cuadros y resúmenes de los datos ingresados.

4.3.2. Análisis

Para el análisis de los datos se ha utilizado la siguiente técnica estadística:

La técnica inferencial (inferencia estadística) esta técnica se basa en sacar conclusiones generales para toda la población a partir del estudio de una muestra. Las técnicas inferenciales se emplean para inferir o deducir características desconocidas a partir de un conjunto de datos conocidos, apoyándose fundamentalmente en el cálculo de probabilidades.

Por tanto, el análisis de los datos se ha realizado en base a la información obtenida después de haber procesado los datos y teniendo como soporte a la estadística inferencial, el software estadístico SPSS 22.

4.3.3. Presentación de datos

Para la presentación de datos se han utilizado tablas de frecuencia y grafica de barras.

CAPÍTULO V: Aspectos Administrativos

5.3. Presupuesto y financiamiento

Denominación	Cantidad	Precio Unitario S/.	Precio Total S/.
RECURSOS HUMANOS			
Asesor	1	1000.00	1000.00
Aplicadores	1	450.00	450.00
Revisor De Redacción	1	600.00	600.00
<i>SUB TOTAL</i>		2050.00	2050.00
RECURSOS MATERIALES			
Papel Bond	1 MILLAR	10.00	10.00
Lapiceros	3 UNIDADES	1.00	3.00
CD	2 UNIDADES	1.50	3.00
<i>SUB TOTAL</i>		11.50	16.00
EQUIPOS			
Laptop	1 UNIDAD	1200.00	1200.00
Impresora	1 UNIDAD	300.00	300.00
Cámara Filmadora	1 UNIDAD	250.00	250.00
<i>SUB TOTAL</i>		1750.00	1750.00
VIATICOS Y VIAJES			
Alimentación		10.00	70.00
Pasajes		4.00	50.00
TOTAL		3825.50	3936.00

Fuente: Elaboración Propia

5.4. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE GANTT																														
PLAN DE TESIS																														
Actividades	Inicio	Final	ma jue ma jue ma jue ma jue ma jue ma jue ma jue ma jue me jue me jue me jue me jue ma																											
			05-Set	07-Set	12-Set	14-Set	19-Set	21-Set	26-Set	28-Set	03-Oct	05-Oct	10-Oct	12-Oct	17-Oct	19-Oct	24-Oct	26-Oct	31-Oct	02-Nov	07-Nov	09-Nov	14-Nov	16-Nov	21-Nov	23-Nov	28-Nov	30-Nov	05-Dic	
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO (2 páginas)	05-Set	19-Set																												
Planteamiento y formulación del problema	05-Set	19-Set																												
1.2. Formulación del Problema	05-Set	19-Set																												
1.2.1. Problema General	05-Set	19-Set																												
1.2.2. Problemas Específicos	05-Set	19-Set																												
1.3. Objetivos	05-Set	19-Set																												
1.3.1. Objetiv o General	05-Set	19-Set																												
1.3.2. Objetiv os específicos	05-Set	19-Set																												
1.4. Justificación e Importancia	05-Set	19-Set																												
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO (2 Páginas)	20-Set	03-Oct																												
2.1. Antecedentes del Problema	20-Set	03-Oct																												
2.1.1. Antecedentes Nacionales	20-Set	03-Oct																												
2.1.2. Antecedentes Internacionales	20-Set	03-Oct																												
2.2. Bases Teóricas	20-Set	03-Oct																												
Definición de Términos Básicos	20-Set	03-Oct																												
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES (1 página)	04-Oct	24-Oct																												
3.1. Hipótesis y descripción de variables	04-Oct	24-Oct																												
3.1.1. Hipótesis General	04-Oct	24-Oct																												
3.1.2. Hipótesis Específicas	04-Oct	24-Oct																												
3.2. Variables	04-Oct	24-Oct																												
3.3. Operacionalización	04-Oct	24-Oct																												
CAPITULO IV: METODOLOGÍA (2 páginas)	25-Oct	21-Nov																												
4.1. Métodos y alcance de la investigación	25-Oct	21-Nov																												
4.1.1. Método de Inv estigación	25-Oct	21-Nov																												
a) Método General	25-Oct	21-Nov																												
b) Método Específico	25-Oct	21-Nov																												
4.1.2. Niv el	25-Oct	21-Nov																												
4.1.3. Tipo	25-Oct	21-Nov																												
4.2. Diseño de la investigación	25-Oct	21-Nov																												
4.3. Población y muestra	25-Oct	21-Nov																												
a) Población:	25-Oct	21-Nov																												
b) Muestra:	25-Oct	21-Nov																												
4.4. Técnicas de recolección de datos	25-Oct	21-Nov																												
4.5. Técnicas de análisis de datos	25-Oct	21-Nov																												
CAPITULO V: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS (1 página)	22-Nov	05-Dic																												
5.1. Presupuesto	22-Nov	05-Dic																												
5.1.1. Personal	22-Nov	05-Dic																												
5.1.2. Bienes	22-Nov	05-Dic																												
5.1.3. Serv icios	22-Nov	05-Dic																												
5.2. Cronograma	22-Nov	05-Dic																												

FUENTE: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias bibliográficas referidas al tema

Arbaiza (2010). Comportamiento organizacional: bases y fundamentos. Buenos Aires: Editorial Cengage Learning ESAN.

Chiavenato (1994). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México: Editorial: McGraw-Hill.

Justicia, Benítez, Fernández y Berbén (2007) *El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la Universidad, Maringá, Brasil.*

Leymann (1996). Mobbing Psychoterror am arbeitsplatz.

Rojas (2005). en su revista de derecho *El acoso "mobbing" laboral*

Referencias bibliográficas referidas a la metodología de la investigación

Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de Investigación Social.* Buenos Aires: Editorial Lumen.

Caballero, A. E. (2009). *Innovaciones en las guías metodológicas y para los planes y tesis de maestría y doctorado.* Lima: Instituto Metodológico ALEN CARO.

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica.* Lima: San Marcos.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.

Sierra, R. (1999). *TESIS DOCTORALES y trabajos de Investigación Científica.* Madrid: Editorial Paraninfo.

Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica.* México: LIMUSA S.A.

Rodríguez, D.; Valldeorola, J. (2007). *Métodos y técnicas de investigación en línea.* Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.* Caracas: Editorial Episteme

ANEXOS

TABLA N°2: Matriz de Consistencia

TEMA: “EL MOBBING Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DE LA RETAIL SAGA FALABELLA S.A. – HUANCAYO, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Con qué frecuencia se presenta el mobbing en los colaboradores de la Retail Saga Falabella- Huancayo 2019?</p> <p>Problemas Específicos A. ¿Con que frecuencia se presenta el nivel de aislamiento que presentan los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo? B. ¿Con que frecuencia los nuevos entrantes son amenaza en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo? C. ¿Cuál es la frecuencia de exceso de carga laboral que manifiesta en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo?</p>	<p>Objetivo General Determinar la frecuencia del mobbing de los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo.</p> <p>Objetivos Específicos A. Identificar la frecuencia de aislamiento de los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo. B. Analizar la frecuencia de los nuevos entrantes como amenaza en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo. C. Identificar la frecuencia de exceso de carga laboral de los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo.</p>	<p>Hipótesis General La frecuencia con que se presenta el mobbing en los colaboradores de la Retail Saga Falabella- Huancayo 2019 es algunas veces al mes.</p> <p>Hipótesis específicos A. La frecuencia del aislamiento que se produce en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo es pocas veces al año o menos. B. La frecuencia de las amenazas con que se presenta en los colaboradores de la Retail Saga Falabella es algunas veces al mes. C. La frecuencia del exceso de carga laboral que se da en los colaboradores de la Retail Saga Falabella Huancayo es una vez a la semana.</p>	<p>Variable Independiente: Mobbing. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento • Amenazas • Exceso de carga laboral </p> <p>Variable Dependiente: Desempeño. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Eficacia • Eficiencia Laboral </p>	<p>Método: Método General: Deductivo, inductivo, análisis y síntesis. Tipo: Aplicada Clase: Investigación en las ciencias sociales Diseño: Transaccional o transversal. Nivel: Descriptivo no experimental. Población: Son los colaboradores de Saga Falabella Huancayo que hacen un total de 130. Muestra: Son 98 colaboradores de las diferentes áreas de la retail. Técnicas de muestreo: Técnicas de muestreo probabilístico-muestreo aleatorio simple. Por la tabla de números aleatorios. Técnicas de la Observación: Técnica de la observación mediante encuesta Instrumento: El cuestionario.</p>

TABLA N°3: Instrumento “Barómetro de Cisneros”

CUESTIONARIO CISNEROS: Instrucciones

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos:

- **0:** Nunca.
- **1:** Pocas veces al año o menos.
- **2:** Una vez al mes o menos.
- **3:** Algunas veces al mes.
- **4:** Una vez a la semana.
- **5:** Varias veces a la semana.
- **6:** Todos los días.

		Grado						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible».	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Evalúan mi trabajo de manera poco equitativa o de forma sesgada.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos inconcretos y difusos.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.	0	1	2	3	4	5	6
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>