



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y  
RECURSOS HUMANOS

**ACTITUD HACIA EL MOBBING SEGÚN EL RÉGIMEN LABORAL  
Y GÉNERO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE  
UNA ENTIDAD PÚBLICA**

**TESIS**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS

**AUTOR**

ABAD ZUÑIGA JIMMY CHRISTIAN

(ORCID: 0009-0008-5726-7183)

**ASESOR**

RODRIGUEZ PEREZ ALEXANDER

(ORCID: 0000-0002-8328-9019)

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Abad Zuñiga, Jimmy Christian

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 03506102

### **Datos de asesor**

Rodriguez Perez, Alexander

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 40585626

### **Datos del jurado**

JURADO 1: Nuñez Rosales Cynthia Verina, DNI N° 10305323, ORCID 0000-0002-8328-90190000-0

JURADO 2: Vega Denegri, Patricia Elvira, DNI N° 09993699, ORCID 0000-0002-4547-4758

JURADO 3: Cano Correa, Elena Victoria, DNI N° 10271713, ORCID 0000-0002-9404-4412

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 418147

Código del Programa: 5.06.03

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jimmy Christian Abad Zuñiga, con código de estudiante N° 201113491, con (DNI o Carné de Extranjería) N° 03506102, con domicilio en Av Brasil 1392, distrito Pueblo Libre, provincia y departamento: Lima, Lima, en mi condición de Maestro en COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS de la Escuela de Posgrado, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulado “ACTITUD HACIA EL MOBBING SEGÚN EL RÉGIMEN LABORAL Y GÉNERO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA” es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Rodriguez Perez, Alexander y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; el cual ha sido sometido al antiplagio Turnitin y tiene el 19% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por los cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de a tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración. Me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 17 de junio de 2024



---

Nombre completo: Jimmy Christian Abad Zuñiga  
DNI o Carné de Extranjería N°: 03506102

## ACTITUD HACIA EL MOBBING SEGÚN EL RÉGIMEN LABORAL Y GÉNERO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.tdx.cat</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>dialnet.unirioja.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>bibliotecavirtualoducal.uc.cl</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>tesis.ipn.mx</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

9	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.unicach.mx">repositorio.unicach.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to LIGS University Trabajo del estudiante	<1 %
14	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
16	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://intranet.safetynet.it">intranet.safetynet.it</a> Fuente de Internet	<1 %

<b>20</b>	<b>Submitted to Universidad del Norte, Colombia</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>21</b>	<b>www.bloomsburyacademic.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>22</b>	<b>dspace.utalca.cl:8888</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>23</b>	<b>www.grafiati.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>24</b>	<b>conservancy.umn.edu</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>25</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>26</b>	<b>bibliotecadigital.usbcali.edu.co</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>27</b>	<b>riaa.uaem.mx</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>28</b>	<b>documents.mx</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>29</b>	<b>www.scielo.org.co</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>30</b>	<b>www.ilo.org</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>31</b>	<b>escholarship.mcgill.ca</b> Fuente de Internet	<1 %

<b>32</b>	<b>docs.wixstatic.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>33</b>	<b>www.mlsjournals.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>34</b>	<b>Submitted to Universidad de San Martín de Porres</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>35</b>	<b>eprints.uanl.mx</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>36</b>	<b>repositorio.uasb.edu.ec</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>37</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>38</b>	<b>issuu.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>39</b>	<b>Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>40</b>	<b>biblio3.url.edu.gt</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>41</b>	<b>eprints.ucm.es</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>42</b>	<b>metodosue612.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<1 %

43	<a href="http://gupea.ub.gu.se">gupea.ub.gu.se</a> Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Anglia Ruskin University Trabajo del estudiante	<1 %
45	Submitted to Pontificia Universidad Catolica de Puerto Rico Trabajo del estudiante	<1 %
46	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://openaccess.city.ac.uk">openaccess.city.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://revistas.uap.edu.pe">revistas.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="http://dergipark.org.tr">dergipark.org.tr</a> Fuente de Internet	<1 %
51	<a href="http://rc-consulting.org">rc-consulting.org</a> Fuente de Internet	<1 %
52	Submitted to Patricia Test Account Trabajo del estudiante	<1 %
53	<a href="http://ccj.sagepub.com">ccj.sagepub.com</a> Fuente de Internet	<1 %
54	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a>	

	Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	acikbilim.yok.gov.tr Fuente de Internet	<1 %
57	etd.uum.edu.my Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	repository.kihasa.re.kr:8080 Fuente de Internet	<1 %
62	repository.uniminuto.edu Fuente de Internet	<1 %
63	www.acarindex.com Fuente de Internet	<1 %
64	www.ptsdforum.dk Fuente de Internet	<1 %
65	Submitted to Glasgow Caledonian University Trabajo del estudiante	<1 %

66	<a href="http://ekoizpen-zientifikoa.ehu.eus">ekoizpen-zientifikoa.ehu.eus</a> Fuente de Internet	<1 %
67	<a href="http://journals.openedition.org">journals.openedition.org</a> Fuente de Internet	<1 %
68	<a href="http://www.powershow.com">www.powershow.com</a> Fuente de Internet	<1 %
69	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
70	Submitted to Universidad de Cádiz Trabajo del estudiante	<1 %
71	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
72	<a href="http://revistas.unj.edu.pe">revistas.unj.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
73	<a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a> Fuente de Internet	<1 %
74	Submitted to University of Glamorgan Trabajo del estudiante	<1 %
75	<a href="http://journal.ean.edu.co">journal.ean.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
76	<a href="http://riunet.upv.es">riunet.upv.es</a> Fuente de Internet	<1 %
77	Submitted to unjbg	

	Traabajo del estudiante	<1 %
78	Submitted to Mondragon Unibertsitatea Trabajo del estudiante	<1 %
79	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
80	nohaymentesincerebro.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
81	repositorio.udesa.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
82	scholarworks.waldenu.edu Fuente de Internet	<1 %
83	Submitted to St. Xavier University Trabajo del estudiante	<1 %
84	docplayer.com.br Fuente de Internet	<1 %
85	ir.lib.uth.gr Fuente de Internet	<1 %
86	studylib.net Fuente de Internet	<1 %
87	www.colibri.udelar.edu.uy Fuente de Internet	<1 %
88	www.tecnologia-ciencia-educacion.com Fuente de Internet	<1 %

89	عبد العزيز طلي مرزوق. "تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على سلوكيات الاستقواء في مكان العمل بالتطبيق على العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ". المجلة المصرية للدراسات التجارية، 2018 Publicación	<1%
90	Submitted to Liverpool John Moores University Trabajo del estudiante	<1%
91	Submitted to Universidad de Málaga - Tii Trabajo del estudiante	<1%
92	journal.ut.ac.ir Fuente de Internet	<1%
93	opo.iisj.net Fuente de Internet	<1%
94	psydok.sulb.uni-saarland.de Fuente de Internet	<1%
95	repository.usu.ac.id Fuente de Internet	<1%
96	sedici.unlp.edu.ar Fuente de Internet	<1%
97	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
98	unefapostgradoanzoategui.jimdo.com Fuente de Internet	<1%

<b>99</b>	Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia Trabajo del estudiante	<1 %
<b>100</b>	Submitted to University of Bristol Trabajo del estudiante	<1 %
<b>101</b>	<a href="http://othes.univie.ac.at">othes.univie.ac.at</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>102</b>	<a href="http://promep.sep.gob.mx">promep.sep.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>103</b>	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
<b>104</b>	<a href="http://journals.copmadrid.org">journals.copmadrid.org</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>105</b>	<a href="http://acikerisim.aku.edu.tr">acikerisim.aku.edu.tr</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>106</b>	<a href="http://eprints.bournemouth.ac.uk">eprints.bournemouth.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>107</b>	Cedric Cullingford, Jenny Morrison. "Bullying as a Formative Influence: the relationship between the experience of school and criminality", British Educational Research Journal, 2013 Publicación	<1 %
<b>108</b>	Submitted to Universidad Adolfo Ibáñez Trabajo del estudiante	

		<1 %
<b>109</b>	<a href="http://intra.uigv.edu.pe">intra.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>110</b>	<a href="http://www.nutricionhospitalaria.org">www.nutricionhospitalaria.org</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>111</b>	Submitted to Leeds Metropolitan University Trabajo del estudiante	<1 %
<b>112</b>	Shimaa M. H. Ali, Eman M. M. Elsherbeny, Mervat A. Ahmed, Hussein M. M. F. Mohamed. "Effect of Coping Strategies Education on Knowledge and Behaviors of Women Experienced Workplace Bullying", Evidence-Based Nursing Research, 2020 Publicación	<1 %
<b>113</b>	<a href="http://diu.unheval.edu.pe">diu.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>114</b>	<a href="http://dspace.ucuenca.edu.ec">dspace.ucuenca.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>115</b>	<a href="http://erecursos.uacj.mx">erecursos.uacj.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>116</b>	<a href="http://ilo.org">ilo.org</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>117</b>	<a href="http://repositorio.ulima.edu.pe">repositorio.ulima.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

<b>118</b>	<b>revistas.pj.gob.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>119</b>	<b>www.cambridge.org</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>120</b>	<b>Submitted to Konya Necmettin Erbakan University</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>121</b>	<b>Submitted to University of Warwick</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>122</b>	<b>congreso.investiga.fca.unam.mx</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>123</b>	<b>Submitted to Universidad de Jaén</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>124</b>	<b>funlam.edu.co</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>125</b>	<b>repositorio.uts.edu.co:8080</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>126</b>	<b>repository.unad.edu.co</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>127</b>	<b>Submitted to Dumfries and Galloway College</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>128</b>	<b>Submitted to Universidad Carlos III de Madrid</b> Trabajo del estudiante	<1 %

<b>129</b>	<b>Submitted to Universidad Tecnologica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>130</b>	<b>Submitted to University of Birmingham</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>131</b>	<b>repositorio.unu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>132</b>	<b>Problema Anuario de Filosofía y Teoría del Derecho. "Revista completa", Problema. Anuario de Filosofía y Teoría del Derecho, 2021</b> Publicación	<1 %
<b>133</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>134</b>	<b>Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>135</b>	<b>doku.pub</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>136</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>137</b>	<b>repositorio.utc.edu.ec</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>138</b>	<b>Submitted to usmp</b> Trabajo del estudiante	<1 %

<b>139</b>	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>140</b>	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>141</b>	<a href="http://vitela.javerianacali.edu.co">vitela.javerianacali.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>142</b>	<a href="http://www.acede.org">www.acede.org</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>143</b>	<a href="http://www.cefadigital.edu.ar">www.cefadigital.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>144</b>	<a href="http://www.cen7dias.es">www.cen7dias.es</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>145</b>	<b>FCA CONSULTORES AMBIENTALES S.A.C., "PAMA del Fundo Blueberries Perú- IGA0013774", R.D.G. Nº 349-2018-MINAGRI- DVDIAR-DGAAA, 2021</b> Publicación	<1 %
<b>146</b>	<a href="http://dro.deakin.edu.au">dro.deakin.edu.au</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>147</b>	<a href="http://repositorio.uns.edu.pe">repositorio.uns.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>148</b>	<a href="http://vdocumento.com">vdocumento.com</a> Fuente de Internet	<1 %
<b>149</b>	<a href="http://acosomoral.org">acosomoral.org</a> Fuente de Internet	<1 %

<b>150</b>	<b>etd.lib.metu.edu.tr</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>151</b>	<b>gt.scouts-es.org</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>152</b>	<b>repositorio.ugm.cl</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>153</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>154</b>	<b>repositorio.utn.edu.ec</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>155</b>	<b>www.colombiajoven.gov.co</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>156</b>	<b>www.icev.cat</b> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Apagado

## Índice de Contenidos

	<b>PP</b>
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	x
<b>INTRODUCCIÓN</b>	11
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	13
1.1 Descripción del Problema	13
1.2 Formulación del Problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Importancia y Justificación del estudio	19
1.4 Delimitación del estudio	20
1.5 Objetivos de la Investigación	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6. Limitaciones del estudio	21
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	22
2.1 Marco histórico	22
2.2 Investigaciones relacionadas con el tema	55
2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio	65

2.4	Definición de términos básicos	95
2.5	Fundamentos teóricos que sustenta las hipótesis	96
2.6	Hipótesis	97
2.6.1	Hipótesis general	97
2.6.2	Hipótesis específicas	97
2.7	Variables	98
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>		99
3.1	Tipo de la investigación	99
3.2	Población y Muestra	99
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	102
3.4	Descripción de procedimientos de análisis	107
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		108
4.1	Resultados	108
4.2	Análisis de los resultados	137
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		141
<b>REFERENCIAS</b>		144
<b>ANEXOS</b>		163

## Índice de Tablas y Figuras

	pp.
Tabla 1. Operacionalización de Variables	98
Tabla 2. Distribución de la Población del estudio según Régimen Laboral y Género	99
Tabla 3. Distribución de la Población del estudio según Régimen Laboral	100
Tabla 4. Distribución de la Población del estudio según Género	100
Tabla 5. Distribución de la Población del estudio según Edad	101
Tabla 6. Distribución de la Población del estudio según Nivel Educativo	101
Tabla 7. Tabla de conversión de puntajes directos a puntuaciones escalares	105
Tabla 8. Valores de referencia	106
Tabla 9. Resultados régimen laboral y género de Presencia Eventos de violencia	108
Tabla 10. Resultados por régimen laboral y género de Duración de Conductas de Violencia	109
Tabla 11. Resultados régimen laboral y género de Intensidad Eventos Violencia	110
Tabla 12. Resultados por régimen laboral y género de Percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo	111
Tabla 13. Resultados por régimen laboral y género de Testigo de Conductas de Violencia	112
Tabla 14. Presencia de Conductas de Violencia Generalizada según régimen laboral y género	113
Tabla 15. Resultados por tipo de acoso según régimen laboral y género.	114
Tabla 16. Identificación de tipos de conductas por régimen laboral y género	115
Tabla 17. Puntajes promedio, según régimen laboral	116
Tabla 18. Presencia de Conductas de Violencia, según régimen laboral	117

Tabla 19. Duración de Conductas de Violencia, según régimen laboral	118
Tabla 20. Intensidad de Eventos de Violencia, según régimen laboral	119
Tabla 21. Percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo, según régimen laboral	120
Tabla 22. Testigo de Conductas de Violencia, según régimen laboral	121
Tabla 23. Presencia de Conductas de Violencia Generalizada, régimen laboral	121
Tabla 24. Tipos de Acoso, según régimen laboral	123
Tabla 25. Evidencias de situaciones de acoso por régimen laboral	124
Tabla 26. Puntajes promedio, según género	126
Tabla 27. Presencia de conductas de Violencia, según género	125
Tabla 28. Duración de Conductas de Violencia, según género	126
Tabla 29. Intensidad de Eventos de Violencia, según género	127
Tabla 30. Percepción del Acoso Psicológico en el Trabajo, según género	128
Tabla 31. Testigo de Conductas de Violencia, según género	129
Tabla 32. Presencia de Conductas de Violencia Generalizada, según género	130
Tabla 33. Tipos de Acoso según género	131
Tabla 34. Evidencias de situaciones de Acoso por género	133
Tabla 35. Kolmogorov – Smirnov para la muestra de la investigación en presencia de eventos de violencia, intensidad de violencia y Acoso psicológico en el trabajo	133
Tabla 36. U de Mann Whitney para comparaciones según género en presencia de eventos de violencia, intensidad de violencia y Acoso psicológico en el trabajo.	134
Tabla 37. H de Kruskal-Wallis para comparaciones según régimen laboral en presencia de eventos de violencia, intensidad de violencia y Acoso psicológico en el trabajo	134
Tabla 38. Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra en Presencia de conductas de Violencia Generalizada, Testigos de Conductas de Violencia y Duración de las conductas de violencia.	135

Tabla 39. U de Mann Whitney para comparaciones según género en Presencia de conductas de Violencia Generalizada, Testigos de Conductas de Violencia y Duración de las conductas de violencia.	136
Tabla 40. H de Kruskal-Wallis para comparaciones según régimen laboral en Presencia de conductas de Violencia Generalizada, Testigos de Conductas de Violencia y Duración de las conductas de violencia.	136
Figura 1. Autores, términos y definiciones del término mobbing	25
Figura 2. Regímenes laborales para servidores públicos en el Perú	43
Figura 3. Servidores públicos bajo el régimen laboral de la actividad privada por grupo ocupacional	45
Figura 4. Servidores públicos bajo el régimen CAS por grupo ocupacional	46
Figura 5. Servidoras públicas según régimen laboral, 2013-2018	49
Figura 6. Modelo de Acoso	74
Figura 7. Modelo Teórico del Acoso Psicológico	75
Figura 8. Modelo de Mediaciones	85
Figura 9. Quince estrategias personales para superar el mobbing	93
Figura 10. Fases en la superación del mobbing	94
Figura 11. Fundamentos teóricos	96
Figura 12. Distribución de la Población del estudio según Régimen Laboral	100
Figura 13. Distribución de la Población del estudio según Género	101
Figura 14. Distribución de la Población del estudio según Nivel Educativo	102
Figura 15. Resultados por régimen laboral y género de Presencia de Eventos de Violencia	108
Figura 16. Resultados por régimen laboral y género de Duración de Conductas de Violencia	109

Figura 17. Resultados por régimen laboral y género de Intensidad de Eventos de Violencia	110
Figura 18. Resultados por régimen laboral y género de Percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo	111
Figura 19. Resultados por régimen laboral y género Testigo de Conductas de Violencia	112
Figura 20. Presencia de Conductas de Violencia Generalizada según régimen laboral y género	113
Figura 21. Resultados por tipo de acoso según régimen laboral y género.	114
Figura 22. Presencia de Conductas de Violencia, según régimen laboral	117
Figura 23. Duración de Conductas de Violencia, según régimen laboral	118
Figura 24. Intensidad de Eventos de Violencia, según régimen laboral	119
Figura 25. Percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo, según régimen laboral	120
Figura 26. Testigo de Conductas de Violencia, según régimen laboral	121
Figura 27. Presencia de Conductas de Violencia Generalizada, régimen laboral	122
Figura 28. Tipos de Acoso, según régimen laboral	123
Figura 29. Presencia de conductas de Violencia, según género	126
Figura 30. Duración de Conductas de Violencia, según género	127
Figura 31. Intensidad de Eventos de Violencia, según género	128
Figura 32. Percepción del Acoso Psicológico en el Trabajo, según género	129
Figura 33. Testigo de Conductas de Violencia, según género	130
Figura 34. Presencia de Conductas de Violencia Generalizada, según Género	131
Figura 35. Tipos de Acoso según género	132

## Resumen

El estudio tiene por objetivo establecer la diferencia en la actitud hacia el mobbing según el régimen laboral y género en los trabajadores de una institución pública, para ello, se ha realizado encuesta a 126 personas contratadas en una institución pública que conforman el universo definido y que corresponde a una muestra estadística relacionada a trabajadores que realizan labores administrativas. La presente investigación, por el nivel es de tipo aplicada, utiliza conocimientos verificados en otros ámbitos, en un nuevo escenario, y descriptivo comparativo, que nos permitirá caracterizar la variable estudiada según el régimen laboral y principalmente verificar si difieren según el género. Por el enfoque es cuantitativo, los procedimientos que se utilizaron para despejar la interrogante corresponden al método deductivo y ya que los datos se tomarán en un solo momento o evento el diseño de investigación es transversal. En el nivel descriptivo se encontró las características de mayor relevancia del Mobbing según el sexo y el cargo que permitió identificar la primacía significativa a manera de línea base en las propuestas de abordaje o intervención preventiva. Las teorías utilizadas en la investigación indican al mobbing como un problema socialmente demostrado de múltiples causas y complejidad; y necesita ser examinado en diferentes niveles: individual (perseguidor o víctima), grupal, social y organizacional.

*Palabras Clave:* mobbing, régimen laboral, género, sector público

## **Abstract**

The study's goal is to identify how employees of a public institution behave differently toward mobbing depending on their gender and work environment, for this, a survey has been carried out of 126 workers of a public entity that make up the defined universe and that corresponds to a statistical sample related to workers who perform administrative tasks. The current inquiry is comparative descriptive, of the applied type, and uses knowledge that has been validated in other contexts in a novel setting. This will enable us to characterize the studied variables according to the labor regime and, primarily, to determine whether they differ according to gender. The research design is transversal since the data will be collected in a single event, the processes we will use to answer the issue conform to the deductive method, and the methodology is quantitative. At the descriptive level, the most relevant characteristics of Mobbing was founds according to sex and position, which allowed the identification of significant primacy as a baseline in the proposals for a preventive approach or intervention.

*Keywords:* mobbing, labor regime, gender, public sector

## INTRODUCCIÓN

El estudio de la actitud hacia el mobbing según régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública será de gran beneficio para el conocimiento y perspectiva del comportamiento organizacional y los recursos humanos; sobre todo con los recursos humanos del estado que laboran en entidades que tienen, como fin supremo, el otorgar un servicio público de calidad óptima a la ciudadanía. Considerando que la calidad de estos servicios depende de muchos factores organizacionales; y uno de ellos es precisamente el sentir de los trabajadores de diferentes regímenes laborales y géneros al ser tratados de manera perversa por parte de los jefes, compañeros o subordinados.

Debido a la diversidad de regímenes laborales y géneros, este estudio examina si existen cambios apreciables en las actitudes del personal administrativo frente al mobbing en función del régimen laboral y el género. Por ello, se ha realizado una indagación a un grupo de trabajadores de una entidad pública que conforman el universo definido y que corresponde a una muestra estadística relacionada a trabajadores que realizan labores administrativas.

El método del estudio se expone en el primer capítulo, que también abarca los antecedentes, la formulación del problema y su justificación, así como los objetivos generales y específicos y sus limitaciones.

En el segundo capítulo se muestran los fundamentos teóricos del tema, el marco teórico conceptual, las hipótesis generales y específicas y las variables de estudio.

En el capítulo tercero se exponen los distintos componentes de la metodología, como el alcance y la naturaleza del estudio, el diseño metodológico, la muestra y la población objeto de estudio, los métodos e instrumentos empleados y, por último, el proceso de acopio de datos.

Los datos estadísticos, junto con el análisis de estos y su interpretación, se presentan en el capítulo cuarto.

El quinto capítulo concluye esbozando las conclusiones del estudio y sus respectivas sugerencias.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción del problema

En nuestro país la violencia se manifiesta en muchas áreas de nuestro quehacer diario, asimismo se puede observar que, en los centros laborales, frecuentemente se predispone a que los trabajadores aceptan cualquier maltrato llegando, inclusive, a la violencia, con tal de preservar su trabajo. El Estado realiza grandes esfuerzos por mejorar los servicios públicos con acciones de descentralización, generando políticas públicas para el bienestar social de los ciudadanos, pero está dejando de lado algunos aspectos de la gestión del capital humano que asumen como consecuencia el maltrato de los servidores del sector público a los ciudadanos.

El mobbing cobra relevancia como una manera de agresión psicológica, sutil, enormemente dañina que pasa descuidada para parte de los trabajadores, porque es difícil que un colaborador pruebe que es víctima de discriminación por sus acompañantes, que lo desconocen a la hora del refrigerio, que se divulgan rumores falsos, que le piden realizar trabajos para los cuales no está capacitado o simplemente no se le asigna trabajo alguno. Los individuos que toleran este tipo de maltrato encuentran como única solución renunciar, sin embargo, el daño a su autoestima, el estrés y otros problemas dejan profundas huellas que no se van fácilmente.

El Estado no es ajeno a los problemas de violencia, la estructura de las entidades públicas cambia continuamente por decisiones políticas. Los trabajadores del sector público, quienes atraviesan por varios periodos gubernamentales, tienen que adaptarse al modelo de gestión de la autoridad ingresante o de turno, generándose problemas de hostigamiento laboral debido a intenciones de ingresar personal de su entorno, llegando

hasta la renuncia del trabajador cortando la “carrera pública” que tiene como consecuencia la pérdida de talento humano.

Asimismo, visto desde una perspectiva de oferta de empleo, el Estado no es una alternativa convincente en lo laboral debido a lo siguiente: la coexistencia de varios regímenes, el poco reconocimiento al mérito, por el buen desempeño, el maltrato y autoritarismo de la alta dirección y las bajas remuneraciones para los trabajadores profesionales y los de apoyo, que son factores ineludibles para la carrera pública.

Los Recursos Humanos del estado pueden estar con un contrato bajo el régimen laboral público (D.Leg. N° 276), régimen laboral privado (D.Leg. N° 728), régimen laboral Contrato Administrativo de Servicios (D.Leg. N° 1057), regímenes de carreras especiales que también son del D.Leg. N° 276 (profesores, profesores de universidad, profesionales de la salud, asistentes de la salud, etc.) y por último personal bajo el Decreto Legislativo N° 30057, régimen que recién en el 2018 tuvo su primer colaborador.

Cuando los servidores del sector público ingresan a laborar reciben una inducción para dar a conocer los valores y principios que rigen en la entidad; sin embargo, cuando dicho trabajador es asignado a las áreas de trabajo en muchos casos no les proporcionan computadoras habilitadas para realizar su trabajo, ni se le aclara las funciones del puesto; es decir, desde el inicio se está ejerciendo un tipo de maltrato al servidor.

Se han usado diferentes definiciones para describir a esta forma de violencia o mobbing como maltrato sistémico y repetitivo hacia un individuo determinado, usando una serie de comportamientos hostiles y negativos.

Einarsen (2000), Martín, Pérez, y López (2002), Leymann (1996), Di Martino, Höel, y Cooper (2003), Aquino y Lamertz (2004), Salin (2003), Lewis y Orford (2005), establecieron en sus investigaciones que, los espacios afectados están relacionadas al

bienestar emocional, al bienestar físico, el ámbito social de la víctima y el desempeño profesional.

En el artículo titulado “En el camino de la reforma del empleo público” (Congreso de la República, 2004) se señala que muchos expertos describen el escenario del empleo en el estado peruano como caótica. Los desafíos que enfrenta son muchos y variados, la capacidad de absorción de elementos incrementales, la cohabitación de sistemas diferentes, la falta total de sensación del mérito y la falta de orientación al rendimiento como criterios de entrada, continuidad y línea de carrera son los más notables. Indudablemente, esta problemática contribuye a la poca calidad de las prestaciones que brinda el Estado peruano a sus ciudadanos. En la entidad estudiada encontramos personal contratado bajo el Reg. Lab. del D. Leg. 728, que tienen más de 15 años trabajando en la entidad y no sienten que están haciendo carrera en el estado, llegando a expresar que si tuvieran la oportunidad de encontrar otro trabajo tomarían la decisión de irse, porque no sienten que son valorados o porque toman más horas de trabajo que las normales, lo mismo opinan el personal contratado bajo el Reg. Lab. del D. Leg N° 1057 (CAS), por esta razón el estudio se categoriza según régimen laboral para establecer diferencias en estos regímenes con los que cuenta la entidad por tener tratamientos diferente. Por otro lado, desde el 2018 la entidad cuenta con servidores contratados bajo la Ley del Servicio Civil - D. Leg. N° 30057-.

Dentro de la institución pública estudiada, los servidores del sector público laboran después de su horario normal de labores, acumulando horas por compensar no pagadas y se concibe la idea de que mantenerse en el trabajo después de las horas, conllevaría a una buena evaluación de desempeño y como consecuencia a la extensión del contrato de trabajo, en referencia de los servidores contratados bajo el Reg. Lab. CAS, D. Leg. N°

1057, y asignación de funciones de mayor responsabilidad. Pero la realidad, sin expresarlo realmente los trabajadores, es que existe el temor de ser despedidos por bajo rendimiento o muchas veces son obligados a quedarse más horas de su horario normal por la alta carga de trabajo, sobre todo el personal contratado por régimen CAS. Además, los estudios de la Organización Panamericana de la Salud- OPS (Fournier et al., 1999) respaldan la necesidad de una mayor comprensión y conocimiento de la compleja interacción entre los factores psicosociales, socio económicos, políticos, y culturales que contribuyen a la agresión y del desarrollo de una estrategia integral para prevenir la violencia y el tratamiento tanto de las víctimas como de los agresores.

Si examinar el comportamiento violento en otros contextos se considera una tarea prioritaria, resulta aún más crucial indagar, estudiar, conceptualizar y cuantificar la violencia cuando se produce en las democracias y en las organizaciones del Estado por parte de quienes, según Sluzky (1994), tienen la obligación legal y socialmente viable de vigilar a los ciudadanos, resguardar el ordenamiento en el mundo y proteger la invariabilidad y previsibilidad de sus vidas: el Estado por medio de sus instituciones. Es normal que los abusos de los empleados del sector público se trasladen con frecuencia a los usuarios de los servicios en el exterior, provocando malestar entre la población.

Es usual que, en las entidades públicas y centros de trabajo, los trabajadores resentidos con la entidad utilicen términos como “serruchar el piso, está envarado, tiene su padrino, me tiene cólera, es de su círculo”, frases que son usadas por los trabajadores para manifestar que existe el propósito de una persona para mover del camino a otro que puede ser un impedimento en la consecución de sus objetivos.

Generalmente los medios utilizados por las personas para fustigar a la víctima son: mancillar a la persona, no permitir que se comunique con las demás personas, hacer que pierdan la confianza en él, decirle expresiones muy fuertes que lo hagan sentir mal y

llegar a los golpes. Es importante recalcar que para que estas actitudes de maltrato sean consideradas como criterios para caracterizar el mobbing necesita extenderse en un periodo de 6 meses y con un lapso reiterado. (Inostroza & Gonzales, 2008)

El sector público constituye un conglomerado de actividades con atributos propios, tales como las relaciones humanas y los diversos regímenes de empleo del Estado. Los que sufren acoso o Mobbing en el lugar de trabajo suelen ser féminas de entre 32 y 55 años. Los atacantes además pueden tener como propósito empleados minoritarios o no mayoritarios. Una investigación de 2017 señaló que “el 70% de los perpetradores de tales abusos son hombres y el 66% son mujeres”. (Universia, 2019, p. 5). Asimismo, el 61% son responsables de oficinas, el 33% de los causantes son camaradas con rango igual que sus objetivos y eran subalternos que amedrentaban a personas con un nivel estructural más alto el 6% de los causantes.

Respecto al 7% de las situaciones, un grupo de acosadores -jefes, compañeros y subordinados- se confabularon en varios niveles de la institución para cometer el acoso.

Respecto al 63% de los casos, una persona es responsable de los incidentes. Los hombres acosadores atacan a otros hombres con más frecuencia que las mujeres (65%), mientras que el 33% de las damas acosadoras atacan específicamente a otras de su mismo género. En el 80% de los casos, el indicador psicológico más frecuente del acoso laboral es la ansiedad. El 52% experimenta episodios de pánico. El 49% de las víctimas admitió haber recibido una receta para la depresión clínica. Entre el 77% y el 50% de los casos se produjeron fluctuaciones del estado de ánimo, distracción, insomnio y depresión.

Coexisten otros padecimientos que pueden irritar por esta tipología de estrés: disfunción sexual (27%), síndrome de fatiga crónica (33%), trastorno del intestino irritable (37%) y migrañas (48%), (Workplace Bullying Institute, 2019)

## **1.2. Formulación del Problema**

Todo lo anterior impone un desafío para el Estado, con la finalidad de dar solución a este contexto y para cortar el círculo de la violencia se pretende responder el problema de investigación siguiente:

### **1.2.1. Problema General**

¿Existen diferencias significativas en la actitud hacia el mobbing según régimen laboral y género en los trabajadores administrativos de una entidad pública?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Existe diferencias en la violencia psicológica por mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública?

¿Existe diferencias en la intensidad de la violencia psicológica por mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública?

¿Existe diferencias en el acoso psicológico en el trabajo por mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública?

### **1.3. Importancia y Justificación del estudio**

El presente trabajo de investigación tiene importancia ya que procura dar a conocer el nivel de violencia psicológica de partes de los jefes y de los pares como consecuencia del hostigamiento psicológico, en una entidad pública cuyo fin es cuidar del bienestar de los administrados o ciudadanos. Los resultados obtenidos de fuente directa permitirán desarrollar a sus directivos planes preventivos, correctivos o de mantenimiento y así lograr aportar de una manera práctica una visión diferente del mobbing, visto desde la perspectiva de tres regímenes que tiene el estado con características diferentes, en un Estado que debe ser, a través de la legalidad quien cumpla con las disposiciones de sus normas en cuanto al buen trato a su personal, es allí donde radica la relevancia del presente estudio.

Un segmento del problema que afecta los escenarios laborales es el modo de gestión de las personas que plantea cada autoridad, la misma que en continuas ocasiones usa la violencia psicológica, para el logro de los objetivos.

Asimismo, al existir pocas investigaciones sobre el tema del mobbing en el sector público peruano, esta investigación contribuirá a tener un medio de consulta para futuras investigaciones, inclusive teniendo como finalidad formalizar proyectos de ley que permitan a los servidores públicos protegerse de la violencia psicológica en sus centros de labores como sucede en otros países.

Además, pretendemos aportar en advertir acerca de los peligros, asimismo, generar conocimientos que aporten en el tratamiento de las consecuencias producidas por la violencia psicológica.

#### **1.4. Delimitación del estudio**

En el presente análisis trabajará con personal administrativo, ante todo, a la opinión de los servidores del Reg. Lab. 728, servicio civil y CAS (Decretos Legislativos N° 728, Ley 30057 y N° 1057) para conocer su sentir y discernimiento frente a este problema y los resultados podrán ser ampliados en otras instituciones similares; no incluye personal de línea, secigristas, ni SNP, PENUD, FAG. Además, no incluye personal contratado temporalmente o por suplencia. Es preciso señalar que la entidad estudiada inició la contratación del personal bajo Reg. Lab. del Servicio Civil Ley N° 30057 desde el año 2018, teniendo solo 24 trabajadores en dicho régimen.

#### **1.5. Objetivos de la Investigación**

##### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la diferencia en la actitud hacia el mobbing según el régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

Conocer la diferencia de presencia de violencia psicológica por mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

Especificar la diferencia en la intensidad de la violencia psicológica por mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

Averiguar la diferencia del acoso psicológico en el trabajo por mobbing según su régimen laboral y género en los servidores de una entidad pública.

## **1.6. Limitaciones del estudio**

Los alcances y conclusiones del estudio no pudieron ser generalizados a otras poblaciones, sino sólo analizados y tomados en cuenta en el contexto y características de la población y muestra objetivo.

La muestra a la que se sometieron las variables mencionadas estuvo conformada por servidores administrativos de una entidad pública de la provincia Lima, por lo que los resultados son válidos para dicha población únicamente.

Además, se destaca la ausencia abundantes investigaciones previas de estas variables en el contexto de este estudio de investigación.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco Histórico

El mobbing como un tipo de violencia laboral, es cuando independientemente de su sexo, los individuos lo utilizan repetidamente y a lo largo de un tiempo determinado para dañar a otros a propósito, con resultados potencialmente desastrosos que pueden provocar algunos problemas mentales.

El término mobbing en inglés está tomado del ethos; “Konrad Lorenz por primera vez lo uso para denotar una agresión de una agrupación de pequeños animales a un animal de mayor tamaño en soledad (Lorenz, 1991)”. Posteriormente, un médico de Suecia que investigaba el comportamiento social de los niños en el exterior de la escuela prestó el término de Lorenz para describir la conducta extremadamente destructiva de pequeños grupos de niños, en su mayor proporción de las escuelas, encaminados a uno solo de los pequeños (Heinemann, 1992). De manera similar, una publicación de 1976 sobre acoso en el lugar de trabajo mencionó que un trabajador estaba siendo acosado (Brodsky, 1976). En su libro se examinan por vez primera casos de bullying. Sin embargo, el autor no se interesó de primera mano en estudiar estos casos, ya que se presentaban con siniestros de trabajo, estrés mental y extenuación física provocado por horas extras, tareas repetitivas y aburridas, etc. El libro, que fue redactado bajo el amparo en el entorno sociopolítico de principios de la década de 1970, debido a su enfoque en la salud social y la discriminación insuficiente en situaciones estresantes en el lugar de trabajo, no tuvo mayor impacto en la investigación científica del estudio de multitudes. Las investigaciones sobre esta clase de comportamiento en los niños se han ido desarrollando paulatinamente a lo largo de los últimos veinte años, Olweus de Noruega es un investigador muy destacado en esta materia. (Olweus, 1993).

Por otro lado, Leymann (1996) también utilizó la expresión "mobbing" a inicios de los años 1980 cuando halló este tipo de comportamiento en la esfera del trabajo. Librementemente no utiliza la frase en inglés "bullying" utilizado por académicos investigadores británicos y de Australia (en Estados Unidos igual se utiliza la palabra "mobbing") porque en la mayor oportunidad de los casos esta comunicación que destruye no se produce, pero muy a menudo esto se hace con mucha delicadeza y cuidado (para no dejar que se exhiba); lo que no se reduce, sino por el contrario, multiplica su efecto estigmatizante. El autor antes mencionado propone mantener la palabra "bullying" en relación con los actos socialmente agresivos entre niños y adolescentes en las escuelas, y la expresión "mobbing" en relación con el comportamiento de los adultos. Del mismo modo, Marie France Hirigoyen, precursora en las investigaciones sobre el acoso ético en Francia, comenzó a difundir el acoso psicológico a alcance total en su país a través de sus publicaciones. Su área de exploración es el mobbing en contextos familiares y empresariales (Hirigoyen, 1999). Siguiendo el concepto de multitud, entre los estudiosos que investigaron considerablemente el fenómeno se encuentra Einarsen (2000) y Einarsen y Skogstad (1996) quienes han demostrado que, el mobbing, se origina cuando alguien está sujeto a la acción continua de una o más individuos durante un período de tiempo, de una o más individuos y por razones diversas, muchas veces le resulta complicado protegerse de ellas. El enfoque que utiliza en su obra es el de difundir el problema y conceptualizar el fenómeno.

Vale la pena señalar que el enfoque interdisciplinario del mobbing, se debe mirar además como una perspectiva de definiciones en conceptos como democracia, derecho, salud, empresa o administración pública, que establecen el aspecto legal para los empleados de la materia (Anderson, 2001). Pues bien, la propia organización y sus diversas estructuras de trabajo provocan el mobbing, y todo ello permite considerar la

posibilidad de eventos de causa-efecto del mismo. (Piñuel y Zavala, 2001). Asimismo, el maltrato psicológico en las instituciones es un factor al que hay que mirar con especial atención (González de Rivera, 2000). Siguiendo en esta línea de análisis, en el mobbing, se configuran otras variables; explicando que el mobbing es un fenómeno que se puede mancomunar con la ética, la moral y como medio de adquisición de poder (Barón Duque et al., 2004).

Este fenómeno no es ajeno a las organizaciones en el Perú. El mobbing que, básicamente, se manifiesta en tres indicadores: la despersonalización, la ausencia de control de impulsos y la pérdida de objetivos. Por otro lado, este fenómeno laboral incluye actos abusivos cometidos intencionalmente por un individuo o un grupo de individuos causando daño psicológico (para algunos casos violencia física) de manera repetitiva, sistemática contra otros a través de acciones hostiles durante un largo período de tiempo en el lugar de trabajo para destruirlo psicológicamente y abandonar voluntariamente su centro laboral (Rivera, 2019). El autor De Retamal cree que la palabra “mobbing” procede de la etimología del vocablo en inglés “mob”, cuya traducción es “perseguir, atacar, arrollar, atacar a alguien en agrupación” (Retamal, 2018). La frase “acosar” tiene un significado de esforzarse sin darle tiempo a nadie para descansar o tregua. (Academia Auténtica, 2018). Es mediante estas definiciones que a partir de estos conceptos del acoso en el lugar de trabajo se le llama mobbing porque esta forma de ataque está dirigida a una persona en el lugar de trabajo.

Otros autores han definido y estudiado el Mobbing:

**Figura 1.**

*Definiciones del término mobbing por diferentes autores*

<b>Autor</b>	<b>Término</b>	<b>Definición</b>
Brodsky (1976)	• <i>Harassment</i>	• Intentos repetidos y persistentes por parte de una persona de atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona; es un trato que se caracteriza por la provocación persistente, la presión, el enfrentamiento, la intimidación u otros modos de comportamiento que causan incomodidad a otra persona.
Thylefors (1987)	• <i>Scapegoating</i>	• Una o más personas, durante un periodo de tiempo, son expuestas de modo repetitivo a acciones negativas por parte de uno o más individuos.
Matthiesen, Raknes y Rökkum (1989)	• <i>Mobbing</i>	• Una o más conductas y reacciones duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo.
Leymann (1990)	• <i>Mobbing / Psychological terror</i>	• Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona.
Kile (1990)	• <i>Health endangering leadership</i>	• Actos de humillación y acoso continuos de larga duración por parte de un superior y que son expresados abiertamente o de modo encubierto.
Wilson (1991)	• <i>Workplace trauma</i>	• La desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolos por parte de un empleado o superior.
Adams (1992)	• <i>Bullying</i>	• Crítica continua y abuso personal en público o en privado, con el fin de humillar y degradar a una persona.
Ashforth (1994)	• <i>Petty tyranny</i>	• Un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad y el "autobombo", despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa y utilizando castigos no contingentes.
Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck (1994)	• <i>Harassment</i>	• Actividades repetidas con el fin de causar sufrimiento psicológico (aunque algunas veces también físico) dirigido hacia uno o más individuos, que no son capaces de defenderse por sí mismos.
Vartia (1996)	• <i>Harassment</i>	• Situaciones en las que una persona es expuesta repetidamente y durante cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.
Moran Astorga (2002)	• <i>Mobbing</i>	• El maltrato persistente, deliberado y sistemático de varios miembros de una organización, hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente y de que abandone la organización.
Barón Duque (2003)	• <i>Mobbing</i>	• Frustración del fin de las relaciones laborales, como consecuencia del uso sistemático de la violencia psicológica en una organización de trabajo, contra una o varias personas, que ven alterados los presupuestos subjetivos de la causa y el objetivo de su contrato, así como su autoidentificación biopsicosocial, poniendo en peligro su salud, la de su entorno familiar y, finalmente, la de la sociedad.

Fuente: Sáenz y García-Izquierdo (2005).

El maltrato social persistente e intencional que recibe un empleado de uno u otros relacionados con la persona acosada persiguiendo el objetivo de destruirlo o dañarlo psicológicamente y lograr su cese de la organización por medio de diversas acciones (Rivas Sánchez, 2003).

Para determinar la presencia de mobbing, deben existir 3 elementos mínimos según Carrión et al. (2007):

- a. La existencia de comportamientos violentos
- b. Continuidad de estos comportamientos durante cierto periodo de tiempo

c. La intencionalidad de perjudicar al individuo y lograr sacarlo de la empresa.

Luego se adicionó un 4to condicionante

d, La aparición de actos del exterior es verificable por personas que emiten su testimonio, es decir, son hechos, no sentimientos.

### **2.1.1. Mobbing o acoso laboral: aproximaciones conceptuales.**

Piñuel (2001) autor del libro *mobbing, como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, en el cual define el mobbing como:

“El fenómeno que un individuo o una agrupación de individuos cometa sistemática y periódicamente violencia psicológica grave siquiera una vez a la semana y por un periodo mayor a 6 meses contra otros en el centro de labores, con el propósito de destrozarse la red de comunicación de la víctima, dañando su prestigio., interferir con su trabajo y, en última instancia, hacer que una o más personas abandonen el lugar de trabajo de manera inequívoca” (Piñuel, 2001, p. 27).

Para López (2007, citado por Inostroza & Gonzáles 2008) los estudios y las experiencias indican que existen situaciones que son manifiestamente concretadas con acoso en el lugar de trabajo:

- Un enfoque diferente a un servidor que tiene como objetivo mantenerlo alejado de sus compañeros de trabajo, evitar que tenga relaciones de convivencia en el trabajo y limitar o prohibir que participe en reuniones de empleados; no asignarle ninguna tarea o asignarle pequeñas tareas que son inapropiadas para sus habilidades y calificaciones; etc.

- Comportarse de manera personal, persistente e irrazonable que disminuya o disminuya el valor de un empleado en relación con su autoestima; criticarlo arbitrariamente; invadir tu privacidad y criticarla; darle labores inútiles o opuestas a su conciencia o dignidad; etcétera.

- Agredir a los empleados o mediante insultos, persecución, hostigamientos, humillaciones, falsas acusaciones o ataques a su reputación.

Este acoso psicológico tiene diversas causas, como los celos, la envidia hacia las posesiones materiales, las cualidades personales, la inteligencia, las habilidades, la creatividad, viéndolas como una amenaza para los demás invasores. Esta situación es común cuando hay empleados nuevos, bien capacitados o que aspiran a asumir posiciones de liderazgo. El acoso también ocurre cuando existen condiciones raciales u otras características físicas con el único propósito de incapacitar a la víctima.

### **2.1.2. Identificación de las actividades de Acoso**

Puede crearse un tipo de actividades. Dependiendo de las repercusiones para el agraviado, estas acciones se dividen en cinco grupos. La siguiente relación es una compilación de interrogatorios y experiencias sin estructura (Leymann, 1992). A continuación, se presenta la lista de Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) ítems 1-45 (Leymann, 1990; citado por Gonzales de Rivera, 2003):

Actos de acoso que reducen la oportunidad de la víctima de contactarse a través de la comunicación con otros, inclusive con el mismo acosador:

- 1) El agresor no le da a la víctima la oportunidad de contactarse.
- 2) La víctima es constantemente interrumpida en la conversación.
- 3) Los miembros de su equipo le impiden expresarse.

- 4) Sus miembros del equipo le gritaban, le quejan y les insultaban a gritos.
- 5) Agresiones verbales realizadas con críticas al trabajo realizado.
- 6) Hay críticas sobre su vida personal.
- 7) La víctima es aterrorizada por teléfono.
- 8) Amenazarle con palabras o por escrito.
- 9) Negación de compartir con la víctima (evitar hacer conexión visual mediante signos de negación, menosprecio o desprecio).
- 10) Se pasa por alto su presencia, por ejemplo, solo se menciona a otros (como si no existieran). Acoso dirigido a privar de la oportunidad de comportarse en sociedad:
- 11) Nunca hablas con el perjudicado.
- 12) Se le confiere un trabajo que lo aísla de sus miembros de trabajo.
- 13) Su acompañante no puede charlar con él.
- 14) Se impide la presencialidad de la víctima. Acoso dirigido a desprestigiar u obstruir la imagen o fama personal u oficial de una víctima:
- 15) Se les maldice a las víctimas o se calumnia.
- 16) Rumores o susurros difundidos, organizados por el hostigador o el causante del acoso, a la víctima.
- 17) Se mofa a la víctima.
- 18) La víctima es considerada mal de salud mental.
- 19) Se procura obligar a una evaluación o análisis psiquiátrico.
- 20) Se fabrique o fabrique la presunta enfermedad de la víctima.
- 21) Se repiten sus ademanes, pose, habla y humor para burlarse de ellos.
- 22) Se acometen sus convicciones religiosas o políticas.

- 23) Se mofan de su existencia.
- 24) Se burlan de su origen o nación.
- 25) Te obligan a desarrollar trabajos humillantes.
- 26) El trabajo de las víctimas es injustamente monitoreado, grabado, videograbado y difundido en condiciones deplorables.
- 27) Las decisiones tomadas por la víctima son impugnadas o impugnadas.
- 28) Ser insultado de forma obscena o degradante.
- 29) Al sacrificio le sigue un gesto o una oferta.

Acoso que restringe el empleo y las oportunidades de empleo de una víctima a través de la desaprobación profesional:

- 30) Los daños causados en el trabajo o en el hogar.
- 31) Víctimas de abuso sexual.
- 32) A la víctima no se le asigna ningún trabajo.
- 33) La despojaron de todos sus trabajos y se aseguraron de que no pudiera encontrar ninguno para ella.
- 34) Te dan tareas que son completamente no útiles o tontas.
- 35) Se le designan tareas que están mucho por debajo de sus calificaciones o habilidades técnicas.
- 36) Siempre tienes nuevos desafíos.
- 37) Le hicieron hacer actividades humillantes.
- 38) Se le designan tareas que requieren experiencia más allá de sus habilidades técnicas.
- 39) El acoso afecta a la salud corporal o mental del agredido.
- 40) Le obligan a hacer labores peligrosas.
- 41) Le intimida corporalmente.

42) La víctima fue agredida físicamente, pero levemente, como advertencia.

43) Atacas físicamente, pero no te detienes.

44) Gastos realizados voluntariamente con la intención de perjudicarla.

### **2.1.3. Síntomas del Mobbing**

Hirigoyen (2001) señala que los síntomas son bastante típicos: en el caso del acoso, los síntomas de la víctima son similares a los del estrés (fatiga, nerviosismo, insomnio, dolor de cabeza, dificultad, indigestión, lumbalgia, etc.) con características: sentimientos de indefensión, vejación y la noción de que “esto no es normal”.

Pueden producirse sentimientos de baja autoestima, tristeza, pereza y culpa, e incluso el riesgo de suicidio, si el acoso continúa y aumenta. Gradualmente, la condición empeora, causando que el paciente pierda o gane peso rápidamente, tenga problemas digestivos (dolor de estómago, colitis, úlceras estomacales) o problemas internos, secreciones (enfermedad de la tiroides, irregularidades menstruales), presión arterial alta no controlada, mareos, enfermedades de la piel, etc.

El acoso que dura meses o años puede dejar marcas indelebles en la personalidad de la víctima, que van desde el estrés postraumático hasta cambios psicológicos severos. Un individuo puede fomentar una neurosis traumática o inclusive sufrir psicosis. (Palavecino, 2004, pp. 63-89)

#### **2.1.4. El ciclo de la violencia: Agresor y víctima.**

La víctima es atacada por el acosador en sus zonas vulnerables y más endebles, donde lo puedan herir. Las víctimas preferidas son las que al no tener fe en sí mismas, sienten compromiso de demostrar y prometer a todos una mejor reputación de ellas.

Según Gonzales de Rivera (2003) se podrían catalogar a los individuos que son o serán víctimas en tres grupos:

Personas envidiables, inteligentes y atractivas, pero quienes se suponen líderes del grupo las ven como peligrosas o rivales, que se ven amenazadas o sospechosas sólo por su presencialidad.

Los intimidantes, formidables, positivos, eficientes y servidores, enfatizan lo ya definido y buscan interponer reformas o introducir una cultura nueva. Y,

Por último, los que están indefensos, con alguna deficiencia o sencillamente deprimidos, necesitan aprecio y validación, dando la impresión de ser pacíficos o desamparados.

Leymann (1996) indica que el perpetrador, se define por tener temor y estar inseguro hacia su carrera profesional, por lo que tratará de denigrar, con ayuda de sus compañeros, la imagen profesional de la otra persona por considerarlo una amenaza para su prestigio y línea de carrera.

#### **2.1.5. El agresor**

El empleador no siempre es, pueden ser sus compañeros de trabajo o los jefes. Los causantes son definidos como acosadores en serie, holgazanes, inoperantes activos, perversos, narcisistas, psicopáticos y paranoides.

### **2.1.6. La víctima**

En cualquier momento cualquier persona puede convertirse en víctima. El agresor sólo debe percibirlo como un riesgo y estar en un entorno a favor para que se produzca el fenómeno.

Las víctimas por lo general son personas que suelen ser inteligentes y trabajadores mientras que los agresores son un poco inteligentes y holgazanes. En general, las víctimas son agradables a los ojos del agresor, tienen excelentes habilidades sociales y, en agradecimiento a su intelecto, ponen en duda el modo y la fórmula de organización de la labor que se les aplican.

El trabajo en equipo es una de sus características, así como las circunstancias favorables de representación extralaboral como la vida social y familiar satisfactoria, logrando o generando la envidia de los agresores.

### **2.1.7. Tipos de violencia laboral**

Los empleados más vulnerables, según investigaciones sobre la violencia en el lugar de trabajo, son aquellos que trabajan con finanzas o atendiendo al público, aquellos que toman decisiones que tienen un impacto en los clientes o pacientes, aquellos que trabajan en centros de atención, cuidadores, trabajadores del turno de noche. y trabajadores que laboran solos.

La California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA) elaboró una de las categorizaciones más divulgadas. Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 1998) se dividen los sucesos de violencia en 3 agrupaciones en relación de quiénes son los individuos comprometidos y de la naturaleza de relación que hay entre estas:

### **-Violencia I**

El autor de la violencia no tiene nada que ver con la víctima, pero suele estar robando. La violencia tipo I se produce como consecuencia del hurto, en establecimientos comerciales, bancos, joyerías, cambistas como conductores de taxis o vendedores.

### **-Violencia II**

Hay una vinculación profesional entre el perpetrador y la víctima. A menudo estos actos de violencia tienen lugar durante el traspaso de bienes y servicios: protección pública, choferes, personal de la salud médica, educadores, consultores comerciales, etc.

### **-Violencia III**

Se produce algún tipo de nexo profesional con la persona afectada como colega o que ya no es empleado (colega antiguo o jefe), nexo personal como pareja o ex pareja, familiares, amigos, etc., o con el sitio de la violencia a causa de desagrado u odio hacia un lugar de importancia simbólica.

Las diferencias también pueden venir determinadas por la forma de atentado:

Ofensiva verbal (uso de malas palabras, insultos, gritos, expresión corporal provocativo u ofensivo que muestra amenazas o desdén).

Ofensiva verbal grave (poner en peligro seriamente al empleado, ofender a la familia, etc.).

Ofensiva física (tener afán para magullar, forzar, amedrentar con un objeto, esputar, etc.).

Ofensiva física severa (destruir muebles, arrojar artículos con propósito de lastimar, tirar a alguien al piso, mordisquear, rayar, pegar, patear, golpear con la cabeza, etc.).

También distinguimos entre la agresión interna que ocurre al interior de la misma empresa, entre puestos de nivel directores, gerentes y empleados, y la violencia externa que podría ocurrir entre empleados y terceros o entre empleados e invitados, alumnos, proveedor, usuarios, pacientes, público en general. (OIT, 2003).

En otras palabras, que se puede investigar la agresión en el centro laboral (López-Zafra & Berrios, 2006) según:

Tipo de actividad: actividad encubierta (actividad destructiva, correos amenazantes anónimos, propagación de rumores, etc.) y actividad abierta (agresión coporal o verbal, etc.).

Fuentes de violencia: acciones internas (de quienes están dentro de la organización) y acciones externas (de quienes están fuera de la organización).

Blanco o destinatario de la violencia: acciones dirigidas contra objetos físicos o objetos de la organización y acciones dirigidas a individuos.

El estudio de la OIT (1998), el acoso en el sitio de labor incluye: asesinato, vulneración, robo, daños corporales, golpiza, agresión física, patadones, mordeduras, puñetes, escupitajos, rasguños, apuñalamientos, estrujamiento con los dedos y actos similares, amenazas, boicots, mensajes ofensivos, conductas agresivas, gestos groseros al utilizar equipos, herramientas, conductas hostiles, lenguaje vulgar, gritos, apodos, alusiones, desprecio silencioso.

Se debe señalar también que en el asunto de las interacciones hay que tener en cuenta dos aspectos importantes:

### **2.1.8. Las características de las actitudes:**

a. Dirección: a favor o en contra, + o -.

b. Intensidad: Alto o bajo

Las actitudes se pueden referir a situaciones y a objetos:

Los objetos son: individuos o grupos de individuos, organizaciones y grupos políticos, raciales, religiosos, minoritarios o mayoritarios y a problemas a discutir.

Situación: comportamiento específico de algún objeto

### **2.1.9. Clasificación del mobbing**

El mobbing no distingue género, ni régimen laboral; Riquelme (2006), identificó 3 formas de mobbing:

-Ascendente : La agresión es de varios subordinados a una persona con rango jerárquico superior sobre todo cuando uno de los subordinados desea el puesto; también se puede dar cuando alguien asciende y tiene que dirigir a sus camaradas los cuales no están conformes con su nuevo cargo.

-Horizontal: La agresión es ejecutada por uno o un grupo de acompañantes en contra de otro colaborador. Los grupos tienen una identidad y comportamientos, reglas y códigos propios bajo esta premisa las víctimas son blanco de sus ataques por el hecho de no pertenecer al grupo.

-Descendente: es la más frecuente, el perjudicado se halla en desventaja jerárquica con respecto al agresor. Las gestiones del agresor tienen por meta mermar el espacio psicológico del servidor, sea para conservar su lugar estratégico o por maniobra para que la víctima se fastidie y renuncie.

### **2.1.10. Consecuencias del Mobbing**

Cuando comienza la represión moral, los síntomas son muy similares al estrés: las personas sufren síntomas como fatiga, estrés, problemas para dormir, migrañas, problemas digestivos, lumbalgia, que es la respuesta del cuerpo a la sobreestimulación y trata de adaptarse al objeto a las nuevas condiciones de vida (Hirigoyen, 2001).

Cuando ocurre estrés, se acumulan sentimientos de impotencia y humillación, al igual que el pensamiento de que es anormal. Si uno se separa de los agresores, puede restablecer el balance y las repercusiones a extenso plazo.

Si la situación de hostigamiento persiste y se intensifica, puede desarrollarse una depresión severa, que se manifiesta como estados de ánimo tristes, sentimientos de inutilidad o culpa desproporcionada o impropia, pierde el deseo y carencia de interés en todo lo que le interesa. Las víctimas pierden ilusiones y esperanzas. La pérdida es aún mayor cuando la víctima se aferra a su trabajo y se siente un fracaso.

En algunos casos, los ataques reflejan otras inseguridades en la intimidad de las personas, como la tiranía o el libertinaje de sus padres, u otros ataques y vejaciones de la época de la niñez. La vejación que está experimentando en el trabajo provoca toda la humillación que ha experimentado antes, ya sea por parte de él o padres en el entorno de la familia, por parte de amigos o maestros, personal de la escuela, o incluso la humillación que experimentó en su trabajo anterior, así como la colisión. con escenas de violencia que pueden despertar añoranzas del pasado aparentemente olvidado.

Según Hirigoyen, las repercusiones determinadas del mobbing son la ignominia y la vejación, perder el sentido, cambios psicológicos como pérdida de vitalidad y rigidez y la capacidad de defenderse a través de la psicosis.

Pero las repercusiones del mobbing no sólo dañan a la víctima, también a su familia, a la organización para la que trabaja, al nivel empresarial y al conjunto social.

Las repercusiones personales del mobbing son:

- Aumentar hábitos adictivos.
- Trastornos del cuerpo, función y horas de dormir
- Disminución de motivación.
- Disminución de autoestima.
- Estrés y mal genio.
- Necesita medicina.
- No poder dormir.
- Enfermedad mental.
- Indiferencia e inquietud.
- Tiene desconcentración.
- Sensible a las críticas, hasta la hipersensibilidad.
- Miedo y sentir peligro.
- Aceptación ocasional de conducta o comportamientos inusuales o erráticos.
- Aparecen sentimientos de injusticia y enfado. -Decepcionado.
- La aparición de imágenes depresivas e inquietantes.
- Drogadicción.
- Efectos cardiovasculares y alteraciones gastrointestinales.
- Trastorno neurológico grave.

- Conducta de aislamiento o evitación.
- Comportamiento hostil.
- tendencias paranoicas
- Tiene tendencia al suicidio.
- Problema económico.

Las consecuencias familiares y sociales del mobbing son:

- Desacuerdos y preocupaciones sobre el trato con familiares o amigos.
- Malentendidos sobre familiares y amigos.
- Agresión o mal humor en las relaciones de familia o de amistad.
- Deja de tener ilusiones o afán en proyectos conjuntos.
- Renuncia de obligaciones, exigencias familiares y de carácter social.
- El sentido de brecha familiar o de amistad, que conduce a estar solo en el ámbito social y de familia.
- Afecciones médicas o mentales en otros integrantes del núcleo familiar.
- Cambios en los sentimientos o el deseo sexual.
- Ser rechazado por familiares o amigos.
- Divorcio

Las consecuencias laborales del mobbing son:

- Pérdida de satisfacción laboral.
- Comienza a tener malos entendidos desde la parte de los amigos.
- El declive del ambiente laboral en el equipo de trabajo cuando alguien resulte lesionado.
- Descenso de la motivación.
- Reducción de la inventiva y la innovación.
- Reducción de la eficacia personal.

- Camarada vacío.
- Reducir la calidad y cantidad de las labores tanto a la víctima como del grupo de trabajo.
- Requerimientos a la cadena de información o comunicación
- Problemas para estar concentrado o mantenerse despierto.
- Evitar la satisfacción de terceros.
- Aumentar el índice de absentismo y bajas laborales.
- La posibilidad de sufrir accidentes laborales es mayor por negligencia, falta de concentración temporal o intencionada.
- Extinción del contrato laboral en la organización: cese, cese voluntario o extinguir el contrato.

Las repercusiones sociales del mobbing son:

- Mayores costes sanitarios.
- Objetos de valor perdidos.

Las consecuencias para los empleadores son:

- Reducción de la productividad laboral.
- Aumentar el índice de ausentismo.
- Dificultad para trabajar en grupo.
- Problema para comunicarse.
- Pérdida en las relaciones interpersonales, sobre la calidad de la misma.
- Mecanismo de comunicación no oficial basada en rumores.
- Disminución de la productividad.
- Reducción de la competencia.
- No buena imagen.
- Más absentismo e incremento de bajas laborales.

- Mayor número de accidentes.

### **2.1.11. Marco Legal**

En el Perú, el mobbing no está legítimamente presentado; sin embargo, existe normativa referente a la ilegalidad del acoso y del maltrato como un atentado al trabajador en sus derechos como la autoestima del individuo, salubridad, integración y principio de indiscriminación en el lugar de trabajo. La obligación legal de los empleadores es prevenir los ataques de los colegas o subordinados de la víctima.

De hecho, la ley y su reglamento de seguridad y salud ocupacional en nuestro país están diseñados para tener la garantía de la seguridad física de estos trabajadores a lo largo de su vida laboral. Centrándonos en las condiciones de salud ambiental, no se mencionan los riesgos psicológicos.

Sin embargo, en la Ley de Ética del Servicio Público, el Capítulo III establece prohibiciones éticas aplicables a los servidores públicos, incluido el artículo. 5.- Presión, intimidación, acoso: *Las presiones, amenazas o acosos sexuales contra funcionarios públicos y otros subordinados pueden ofender su dignidad o inducirlos a cometer fraude.* Esta práctica es muy importante porque complementa la norma interna aplicable al personal de la esta entidad.

La Ley de Prevención y Sanción del Acoso N° 27942 y sus disposiciones tienen como objetivo la prevención y de ser necesario la sanción del hostigamiento sexual cometido en marco de una interacción de poder o de dependencia, independientemente de la relación jurídica. La Ley define a un acosador como cualquier persona, hombre o mujer, que se involucra en acoso sexual en el sentido de la Ley antes mencionada.

Artículos 30 y 35 del TUO del Decreto Legislativo N° 728 - Ley de productividad y competitividad laboral (LPCL) - Decreto Supremo N° 003-97-TR, expresados como acciones hostiles Los enemigos pueden compararse con un despido: no pagar salarios si los hubiere, Reducir salarios injustificadamente, mudarse a otro lugar con el propósito de proporcionar daño a los empleados, incumplimiento de las normas de salud y seguridad que amenazan la vida y la salubridad de los empleados, falta grave de expresión que perjudica a los empleados o sus familias, diferenciación por sexo, raza, religión, credo, lenguaje y conductas poco éticas y todo aquello que atente contra la dignidad del trabajador.

Los empleadores tienen 6 días para su descargo o cambiar de comportamiento después de una citación escrita de la víctima. Si un empleado cree que está siendo acosado, puede tomar medidas para poner fin a la hostilidad o renunciar al empleo y reclamar una compensación.

En el 2003 se emitió la Ley N° 27942, Ley para la Prevención y Sanción del Acoso Sexual, que establece que los que dan empleo en el sector privado ejercen la responsabilidad de promover y establecer medidas en su sitio de labor para prevenir y sancionar del acoso sexual; y para los empleadores del sector público: los empleados pueden elegir las opciones siguientes: a) Acciones para que cese la violencia y b) reclamar una compensación por extinción del contrato de trabajo.

En 2005 se publicó el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, que estipula que los empleadores deben garantizar la creación de medidas y condiciones en el lugar de trabajo para proteger la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, así como de los que sin vínculo contractual de trabajo sino de locación de servicios prestan actividades o se están dentro del centro laboral.

El Código de ética de la entidad refiere al valor integridad, como el valor de una credibilidad sustentada en una conducta intachable y el respeto hacia los demás fomenta un ambiente de cordialidad.

#### **2.1.12. Reglamento interno de trabajo**

En el artículo 47 de su reglamento interno de servidores civiles, que solo regula a los que trabajan con contrato del régimen laboral del D.Leg. 728 y Ley 30057, establece que los trabajadores deben respetarse entre sí, potenciar el trato y la simpatía que existe entre los empleados, no viola los principios de autoridad, responsabilidad y disciplina que operan dentro de la organización.

#### **2.1.13. Regulación legal a nivel internacional**

Suecia, es el país en legislar primero respecto al mobbing, luego le sucedieron Alemania, Canadá, Francia, Bélgica y Noruega.

Suecia: Reglamento sobre el acoso moral o mobbing.

Bélgica: La Legislación relativa a la salvaguarda contra el acoso sexual o moral en el trabajo y la violencia.

Noruega: Ley de ambiente de trabajo sobre las condiciones generales de planificación en el trabajo.

#### **2.1.14. La perspectiva de régimen laboral**

Los regímenes laborales del sector público tienen características distintas debido a que cada uno fue instaurado en momentos diferentes en administraciones pasadas, lo que ha creado un desorden en la organización del estado.

En el régimen laboral del D.Leg. 728 como un régimen laboral privado, sistema abierto, el ingreso se puede dar a cualquier nivel y las remuneraciones son más altas que las del régimen laboral del D. Leg. N° 1057. Este tipo de contrato

laboral no permite estabilidad absoluta, por el contrario, mide la productividad de los trabajadores, considerando evaluaciones periódicas para determinar el desempeño del personal, estas evaluaciones muchas veces son sugestivas y muy poco objetivas, pudiendo rescindir el contrato por baja evaluación. El Régimen de la Ley del Servicio Civil, Ley 30057 es un régimen nuevo que en la entidad estudiada se implementó en los dos últimos años.

Como podemos ver los regímenes de gobierno tiene tratamientos diferentes e inclusive las personas que ocupan cargos en estos regímenes se tratan y tratan a otras personas de manera diferente de acuerdo al régimen al que pertenecen por la condición que ostentan dentro de la institución.

Hoy en día, coexisten más 14 tipos de contrataciones laborales en el Estado, entre especiales y generales, cada uno de estos regímenes contempla diferentes derechos y obligaciones para los funcionarios.

**Figura 2.**

*Regímenes laborales del sector público en el Perú*



Elaboración: SERVIR - GPGRH

Mientras se ejecuta de manera íntegra la Ley del servicio civil, el modelo gestión de personas comprende a los regímenes de la carrera pública y tipos de contrato usados en la administración del estado, excepcionando los regímenes especiales. Así, en el este apartado, se tratará de explicar la forma organizacional y procesamiento de administración de trabajadores del servicios civil de los 3 regímenes del estado (régimen laboral del D.Leg. 728 y CAS y SERVIR).

#### **2.1.15. El Régimen Laboral de la Actividad Privada**

Se administra por la Ley de productividad y competitividad laboral (Decreto Legislativo N° 728) promulgada con el objetivo de darle la posibilidad a los empleadores de defenderse de los problemas económicos que el país atravesaba. Para esto se consideró que el empleo sea estable absolutamente, se aceptó la probabilidad de hacer contratos de trabajo temporales y contingentes, así como contratos de servicios, y se amplió las causas de término de contratación de trabajo, incluido el posible despido colectivo.

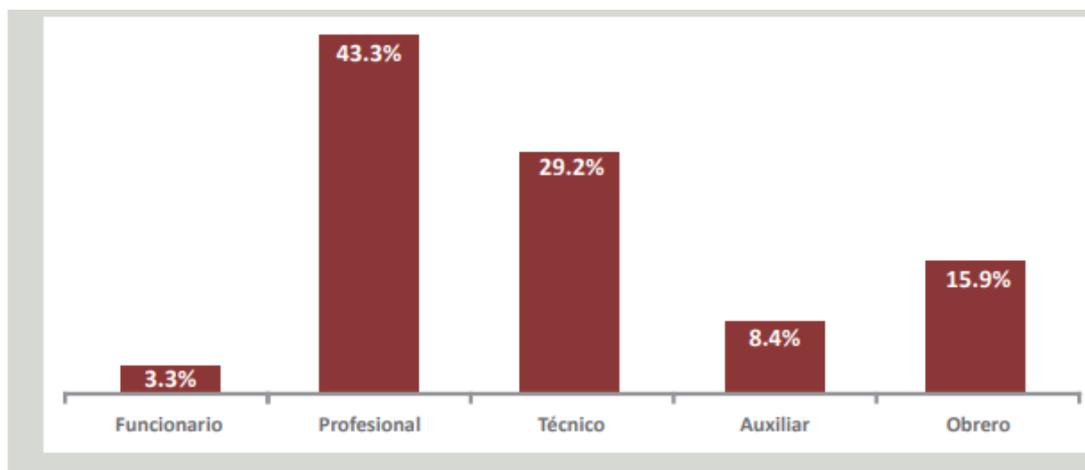
Esta norma fue emitida en el entorno de una enmienda estatal concentrada en el establecimiento de instituciones que actúen a manera de áreas de excelente labor relacionadas con la reforma económica. De esta manera, se permite aplicar este régimen a las instituciones públicas cuya responsabilidad era el régimen monetario, la fiscalización de la inflación y la carencia presupuestal, además de la reglamentación de los mercados (competencia, propiedad intelectual, inversión) creando así lo que se conoce como la isla de la eficiencia.

En la actualidad, la mayor parte de los servidores del D.Leg. 728 son del grupo profesional (43%), seguidos de los técnicos (29%) y luego auxiliares (8%) y un porcentaje

limite son de funcionarios (3%). Cabe señalar que la mayoría de los trabajadores pertenecen al sector obrero, ya que representan el 16%.

### Figura 3.

*Servidores públicos del régimen laboral de la actividad privada por grupo ocupacional*



Fuente 1: MEF- Módulo de gestión de recursos humanos, 2011

Fuente 2 para Gobierno Local: INEI - Registro Nacional de Municipalidades – RENAMU, 2010

Elaboración: SERVIR - GPGRH

#### **2.1.16. El Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios-CAS:**

Se rige por el Decreto Legislativo 1057 emitido el 27 de junio de 2008 sus modificatorias. Este es una manera particular de contrato laboral, solo del Estado. Con la Ley 29849 se establece la derogación del Decreto Legislativo 1057 y de esta manera se otorgó derechos laborales a los trabajadores. En su totalidad los organismos del sector público están en la posibilidad de contratar personas bajo este régimen, exceptuando a las empresas del estado y a los proyectos de inversión pública. De acuerdo con su normativa, este régimen no cubre en su ámbito las siguientes actividades:

- Asesoramiento, consultorías u otra forma, cada vez realizado de manera independiente, en el exterior del lugar o centro de labor de la unidad;

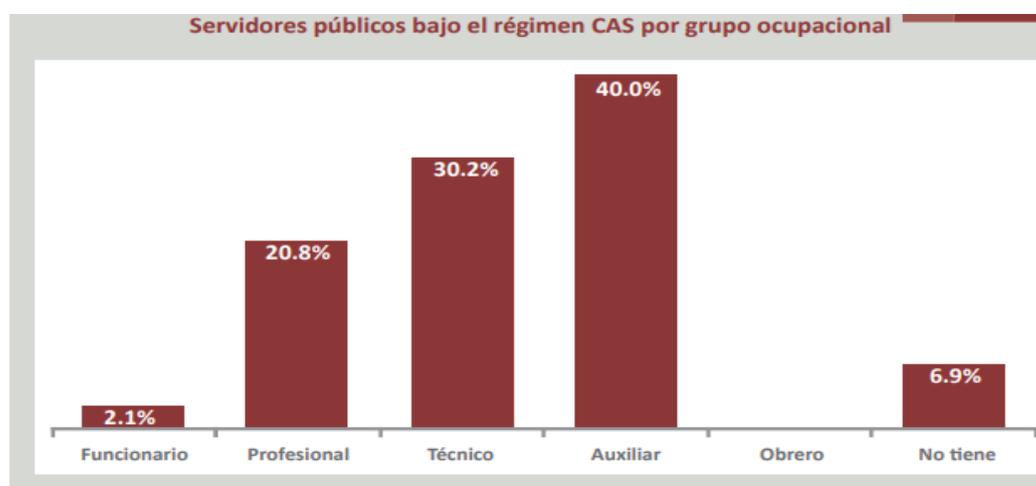
- Contrato con financiación de la unidad de cooperación internacional con fondos propios.
- Contrato realizados por organismos del nivel internacional que, según contrato, gestionan los bienes, servicios o dinero del Estado peruano para contratar trabajadores altamente calificados.

### 2.1.17. Contratos Administrativos de Servicios

La Ley que establece los servidores bajo este sistema, es la Ley 29849, y estos se consideran dentro del ámbito 142 Exp. en la medida de 00002-2010-PI/TC como un régimen, de conformidad con la Ley Marco del empleo Público y el Código de Ética para el estado y deberá cumplir su norma reglamentaria de acuerdo con los derechos de los trabajadores que le sean aplicables. En cuanto a los grupos profesionales, la mayoría de los funcionarios acogidos al sistema especial CAS se dividen en grupos profesionales, auxiliares y técnicos (70%), consiguientemente de los profesionales (21%) y finalmente 2% de funcionarios. Es preciso señalar que no se podría definir los diferentes grupos de los empleados de 7% CAS.

**Figura 4.**

*Servidores públicos bajo el régimen CAS por grupo ocupacional - 2012*



Fuente 1: MEF - Módulo de gestión de recursos humanos, 2011  
Fuente 2 para Gobierno Local: INEI - Registro Nacional de Municipalidades – RENAMU, 2010  
Elaboración: SERVIR- GPGRH

### **2.1.18. El Régimen Laboral del Servicio Civil**

Aplicable en los trabajadores de instituciones públicas bajo el amparo de los regímenes de los D.Leg. N° 276, N° 728 y N° 1057. El traspaso de los trabajadores al régimen de servicio civil es de forma voluntaria, gradual y se implementará mediante el sistema de méritos. competencia pública.

Participarán en los concursos de traspasos si se da la condición de que, a la fecha de este, se encuentren contratados y vigentes con una institución pública o tuvieron vigencia de contrato el 4 de julio de 2013 o posterior. Los artículos 2° y 3° de la Ley estipulan que los servidores públicos tienen una clasificación en 4 grupos: 1) funcionario público; 2) directivo público; 3) servidor civil de carrera; y, 4) servidor de actividades complementarias. Cualquier grupo puede ser empleado de confianza dentro de los porcentajes permitidos. A octubre de 2023, 95 instituciones contaban con resolución de inicio para el traspaso al régimen nuevo. La entidad en estudio fue la primera entidad que inició el proceso de tránsito y contaba a enero de 2020 con 214 servidores civiles bajo el nuevo régimen.

### **2.1.19. La mujer en el servicio civil peruano**

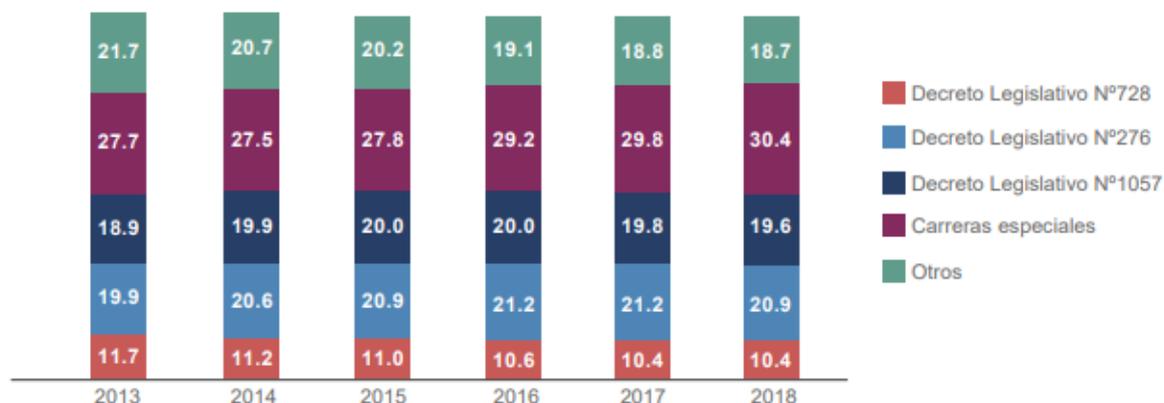
SERVIR, publicó el informe sobre la Mujer en el Servicio Civil Peruano - 2019 en marzo de 2019 que analiza la trayectoria de un conjunto de métricas que reflejan el rol de las mujeres en la función pública peruana de 2004 a 2017, en el marco de la política estatal para promover oportunidades equilibradas entre hombres y mujeres. La presencia de mujeres en la función pública aumentó del 43,7% durante el período analizado (manteniendo un nivel similar de presencia de 2016 a 2017). Hoy en día, en el estado, casi 5 de 10 trabajadores son del sexo femenino, en comparación con 3 de 10 en el sector privado formal. Los hogares

encabezados por mujeres están más presentes en el estado que en el sector privado dentro de lo formal: 24% frente a 19%. Esta presencia en el sector público ha experimentado un porcentaje de incremento anual del 7%. En términos de nivel educativo, el 73% de los funcionarios tienen un título universitario y el 49% de los funcionarios tienen un título universitario.

Durante el período 2004-2017, la tendencia de trabajar en el estado continuó igualmente para los servidores varones como para las damas. Se ha descubierto que la proporción de mujeres entre 14 y 29 años ha disminuido del 22% en 2004 al 20% en 2017, lo que puede indicar que el sector público no es atractivo para las mujeres jóvenes (en comparación con los beneficios que pueden obtener en el sector privado) o se les puede imponer algún tipo de restricción a sus ingresos, ya que, para los varones jóvenes, esta tendencia no ocurre. Otra conclusión del estudio se refiere a la evolución de la desigualdad salarial general entre varones y damas. Desde 2008, esta brecha ha disminuido -aunque en un rango pendular del 23,4%. De manera similar, la brecha salarial antes mencionada también disminuyó en todos los grupos ocupacionales, con excepción de las carreras especiales en 2017. Además, este informe presenta información estadística sobre el acceso de las mujeres a la Beca Reto de Excelencia a cargo de SERVIR, que otorga crédito para patrocinar un curso de posgrado en las 400 mejores universidades a nivel mundial según la Asociación de QS World. Rankings Universitarios 2017-2018.

**Figura 5.**

*Servidoras públicas según régimen laboral, 2013-2018*



Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (2019, p. 10).

Si evaluamos la contribución de las mujeres en el trabajo público de acuerdo a su régimen, se confirma la basta concentración de damas en las carreras especiales antes mencionadas, dado que ocupan el 30% de los empleadas públicas, seguido del régimen del D.Leg. 276 y la Contratación Administrativa de Servicios (CAS) en un 21% y 20% respectivamente.

Por otro lado, el porcentaje de empleadas que aplicaron a cada régimen no cambió significativamente durante el período de análisis. Esto significa que, si bien el número de mujeres en cada régimen ha aumentado a lo largo de los años (en términos absolutos), la distribución de mujeres en cada régimen se ha mantenido aproximadamente igual (en términos porcentuales.).

### **2.1.20. Las vías institucionales para enfrentar el mobbing**

El Ministerio de Trabajo ha dispuesto un programa de inspectores laborales, para velar por las condiciones laborales referentes al ambiente laboral, condiciones de higiene y seguridad, pero dentro de sus funciones no predispone

casos como el mobbing. Solo se ha previsto la inspección, pero relacionada a los factores físicos más no a los factores psicológico del trabajador en su centro de trabajo.

Pero también los empleados tienen la opción de denunciar este maltrato directamente al titular de la entidad; sin embargo, para cada régimen laboral tiene un tratamiento especial.

#### **2.1.21. Bullying**

El término "bullying" se utiliza para describir la humillación, el acoso, la intimidación u otro comportamiento amenazante que un niño o grupo de niños inflige a otros niños y puede aplicarse gradualmente en el ejército, deportes, vida familiar, especialmente para los individuos mayores y en el mundo laboral (Hirigoyen, 2001).

#### **2.1.22. Estados Psicosomáticos Asociados al Bullying**

##### **-Estrés**

Hans Selye (citado en Papalia, 1988, p.417) en su investigación titulada *Stress, un estudio sobre ansiedad*, pudo clasificar las consecuencias físicas del estrés de otros indicativos experimentados por sus clientes al observar las deficiencias físicas no causadas por su enfermedad o condición médica. Se clasifica en:

Estrés físico: No permita desempeñarse correctamente debido a variaciones en el ambiente o la costumbre diaria. Esto podría alterar los sentidos, la circulación y la respiración con el tiempo o empeorar la delicada condición de una persona.

Estrés psíquico: Requieren que la persona haga el trabajo en una cierta cantidad de tiempo, pero esto requiere más potencia de la disponible, lo que degrada el desempeño de la persona.

Hay agentes estresores o estresantes como, por ejemplo: sobrecarga, trabajo repetitivo, ritmos de labor, conexiones sociales, movimientos en la organización, supervisión por parte de los superiores.

Los anteriores agentes pueden estar vigentes en el mobbing, con la diferenciación de que en este se tiene malas intenciones hacia la víctima, es decir, no por las condiciones de trabajo sino por la influencia y humillación deliberadas de la víctima.

#### **-Síndrome del Quemado: Burnout**

Según Pines y Aronson (1988) es el agotamiento mental, físico y emocional resultante del trabajo prolongado en situaciones emocionalmente difíciles. El Burnout conduce a alejarte del equipo y su trabajo, ya que se perciben a sí mismos como incompetentes, para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

La diferencia con el Mobbing radica en que mientras con el Burnout se pierde interés en el trabajo llegando a percibir a los clientes como adversarios, en el Mobbing quien cumple el rol de enemigos y agresores son los mismos compañeros o jefes.

Las similitudes se expresan en la inexistencia de redes de ayuda social y de un profesional, cambios no positivos en la personalidad del acosado, ganas de dejar el trabajo, deteriorar los enlaces interpersonales y sociables, matrimonial y de familia, así mismo, el impacto en la parte económica y profesional de la víctima.

### **-Hostigamiento Moral**

Cualquier comportamiento abusivo y repetitivo de cualquier origen, externo o interno a la empresa u organización, manifestado por conductas, palabras, amenazas, acciones, gestos y/o correspondencia unilateral, con la intención o efecto de agredir a una persona, su dignidad o físicamente la salud o la integridad mental de los empleados, amenazar su trabajo o crear un ambiente amenazante, beligerante, y que degrada o abusivo (Legislación Belga 2002; citado por Faulx y Delvaux, 2005).

El hostigamiento moral incluye el acoso laboral y el sexual que, a su vez, conduce a la degradación ética o destruye a la persona que lo siente. (Hirigoyen, 2001)

### **-Hostigamiento Laboral**

Actividades repetitivas destinadas a causar aflicción mental y/o corporal a una o más personas que por razón alguna no pueden valerse por sí misma (Björkvist et al., 1994; citado por Faulx & Delvaux, 2005).

### **-Abuso emocional en el trabajo**

Interrelaciones entre individuos que conforman una entidad o empresa con carácter hostil de forma oral y no oral dirigida a un individuo o una agrupación de individuos con el objetivo de generar una afección negativa en sus habilidades y destrezas como empleados. (Keashly, 2001; citado por Faulx & Delvaux, 2005).

### **-Abuso de poder**

Ocurre cuando un individuo usa el poder o su labor implícitamente, tal como lo entiende, para afectar negativamente, sabotear, destruir o dañar una labor o el crecimiento profesional de otras personas. El poder cuando es abusivo incluye acciones graves como amedrentamiento, extorsión, calumnia, coacción. (Genest, 2005).

### **--Acoso sexual**

Cualquier comportamiento no deseado de contexto sexista que atente la decencia y probidad del individuo que realiza dicha conducta, así como una amenaza aparente o potencial de daño en relación con las expectativas políticas de valor que la víctima pueda tener sobre la relación.

La OIT-Organización Internacional del Trabajo lo define como un comportamiento sexual no deseado hacia una persona infectada que tiene un impacto negativo en su situación laboral, causándole daño.

El acoso sexual puede ser de empleador a trabajador ósea vertical y horizontal cuando es entre pares dentro de la empresa.

Al parecer no habría una conexión entre el acoso sexual y el Mobbing sin embargo las dos tienen connotaciones sexistas o machistas ya que a las mujeres se les acosa de manera diferente que, a los hombres, sin embargo, es muy fácil pasar de uno al otro.

U.1 Acoso sexual-laboral: conductas con implicancias de índole sexual que no son requeridas ni anheladas por los individuos acosados.

U.2. Acoso, hostigamiento, asedio: Tres términos que se aplican dentro del ambiente y las interrelaciones en el centro laboral.

U.3. Violencia de género en el centro laboral: Referido a “cualquier demostración de agresividad verbal, gestos, física, psicológica y sexualmente en las relaciones de trabajo, resultante de la desigualdad entre los diferentes géneros, que tenga afectación a la dignidad e integridad humana, su salubridad y accesibilidad y estabilidad y promociones”.

### **-Género**

La expresión "género" se utilizó la vez primera por John Money, un médico y psicólogo de Nueva Zelanda en el año 1955. El término se refiere a las formas de comportarse, expresarse, moverse, hablar y preferir los temas de conversación y juegos que refiere la identificación femenina y masculina (Puleo, 2008, p. 15). Los sociólogos aprecian a este autor por la importancia que concede a los factores culturales más que al punto de vista del biólogo.

La palabra se convirtió en uno de los fundamentos conceptuales sobre los que las feministas de la época construyeron sus argumentos políticos. El concepto de género surgió en oposición al género en oposición binaria. Las feministas de la época intentaron romper la biología subyacente de los conceptos de sexo y diferencias de género; Para ello, definen el género de la siguiente manera "un grupo de prácticas, convicciones y normas sociales que se inician entre los miembros de un conjunto de personas a partir del simbolismo de las divergencias anatómicas entre mujeres y hombres". (Lamas, 2000, 3En este caso, el género representaría los rasgos anatómicos y fisiológicos que distinguen a los hombres de las mujeres de la raza humana.

Aunque el género se define como lo opuesto al sexo, la gente suele sustituir la palabra "sexo" por "sexualidad", incluso cuando se trata de significados

biológicos. Esto es de fundamental importancia en la discusión sobre feminismo, por lo que cuando se trata de género a nivel biológico y de género como producto cultural, el antagonismo entre naturaleza y cultura se reproduce nuevamente. (Tubert, 2003)

## **2.2 Investigaciones Relacionadas con el Tema**

### **2.2.1 Investigaciones Nacionales**

Jiménez (2018) desarrolló el estudio titulado “*Mobbing en Lima Metropolitana: Percepciones de trabajadores y trabajadoras homosexuales*” para la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El diseño de este estudio es cualitativo para el tipo de fenómeno, el resultado del estudio muestra que los participantes están considerando el tratamiento y los diversos comportamientos relacionados con la supresión psicológica y los estereotipos que existen en la homosexualidad, así como de la visión del entorno de trabajo anormal. Este límite de la vida de todos aquellos que no corresponden a las tareas impuestas por el sistema de comuna esta asociación. Las principales conclusiones de los mismos participantes han demostrado que para combatir el mobbing, las empresas deben implementar la política de integración y capacitación de problemas sexuales y culturales directamente organizados para sancionar o castigar a las personas que infunden la violencia en contra de las personas que son de un menor grupo y crea una red de apoyo para aquellos que son hostigados en este tipo de violencia. Esta investigación tiene relevancia sobre el mobbing y se relaciona con el presente trabajo dado que los participantes perciben un trato desigual, no solo, por la condición de homosexualidad; sino, también por las variables que configuran un trato desigual según las diferencias normativas, que es la esencia de la presente tesis.

Rivera (2019) realizó el estudio titulado “*Análisis del marco legal peruano o acoso psicológico en el trabajo*” para la Pontificia Universidad Católica del Perú.

La investigación está diseñada para llevar a cabo un análisis del Mobbing en el ámbito de la investigación hecha en psicología, lo que nos permite entenderlo, especialmente las consecuencias y/o las secuelas graves. Al comprender el concepto de Mobbing de las agencias judiciales, crean un concepto legal de la persecución en el trabajo y permiten que la protección de los empleados sea procesada, el trabajo es el objetivo principal es considerar nuevamente, la aplicación de la norma internacional, la aplicación en España como un enlace para los países de Europa y sudamericanos, en Chile y Colombia los compararán con el Perú, que aún es deficiente para una buena defensa del trabajador que soporta esta forma de violencia. Pues la presente tesis realiza un análisis, en base a investigaciones en psicología sobre el mobbing, de la situación del trabajador en base a la jurisprudencia en el Perú, reflejando que el mobbing requiere un abordaje interdisciplinario y multidisciplinario.

Vicente (2021) realizó la tesis titulada “*Relación entre la angustia psicológica y el mobbing en las organizaciones*” para la Universidad de Lima, Con el objetivo de realizar un informe que evalúe la aplicación de investigaciones realizadas científicamente en cuanto a la relación del acoso escolar con el estrés psicológico.

Una evaluación de los diferentes artículos y sus conclusiones indica que los individuos que tienen acoso laboral experimentan estrés psicológico más que

aquellas de las que no se consideran víctimas de acoso. La investigación teórica y científica acumulada nos da pie a dar respuesta a esta interrogante y dar respuesta confirmatoria a la existencia de una interacción entre el mobbing y el estrés mental, mientras que ambos refuerzan mutuamente los efectos negativos entre sí, a plazo prolongado, y afectan el logro de los servidores, aparte de la organización o modo de actividad. empleo, país de residencia y género. La presente investigación permite ahondar el tema de este trabajo, en relación que el mobbing se relaciona positivamente con la angustia psicológica, variable a tener en cuenta en las instituciones públicas.

Laiza (2019) realizó el estudio titulado “*Fundamentos jurídicos para regular la ley contra el mobbing laboral a efecto de garantizar el respeto de los derechos laborales*”, con el objetivo principal de determinar la base legal para adecuar la Ley de Mobbing que garantiza que se cumplan con los derechos del trabajador.

La hipótesis de la propuesta ha confirmado que la base legal para ajustar la ley contra el mobbing que garantizan el cumplimiento de los derechos del trabajo son: artículo 30 D.S. N° 003-97-TR regula las acciones hostiles solo realizadas por los empleadores, la Ley No. 27942 solo se ajusta para el acoso o el hostigamiento sexual, pero no para mobbing, así es como se asegura la implementación y se protege los derechos laborales. El tema de elección es muy importante porque es para fines realistas que los que dictan las leyes ajusten o regulen la legislación en contra del mobbing de manera proba y le den un tratamiento especial, instaurando definiciones, suspicacia, monitoreo y sus sanciones sobre esos temas; esto se basa todo, en las teorías presentadas en esta investigación, contribuyendo a la posición de las regulaciones normativas

respecto del trabajo, los jueces y los empleados. Finalmente, para desarrollar la actual investigación se usará un método dogmático y hermenéutico, con un enfoque cualitativo y no experimental transversal será su diseño. La investigación será del tipo descriptiva – propositiva, en ella se utilizará la observación documental y entrevistas a expertos en un campo determinado.

Núñez (2018) realizó el estudio titulado “*El Hostigamiento Laboral-Mobbing, en relación con los Derechos a la Dignidad, Integridad Física y Psicológica, de los Trabajadores del Sector Público de la UNAS*”- en la UNAS..

La muestra seleccionada estuvo compuesta por 140 personas, tanto mujeres como hombres, de diversos departamentos y unidades estructurales de la universidad. Con una historia de más de 180 años, la universidad cuenta con aproximadamente 1500 socios docentes y 1400 socios administrativos y atiende a cerca de 30,000 alumnos en todos los niveles superiores. La base de este estudio es el acoso o mobbing en el lugar de trabajo, traducido al inglés y definido como una persona que es sometida sistemáticamente a un trato hostil o molesto en el lugar de trabajo, resultando en problemas psicológicos y profesionales. Es una dificultad reconocida tanto en lugares de labor pública como en privados, y a nivel nacional, y está directamente relacionado con el entorno laboral organizacional, y se cree que la presencia de mobbing es de proporciones menores en organizaciones donde el clima o entorno laboral se considera adecuado o cómodo.

Algunos autores sostienen que este fenómeno de acoso laboral se da en toda las redes sociales de la empresa, desde arriba hacia abajo, y viceversa, entre amigos de trabajo y dependientes, y entre diversificaciones o combinadas estas posibilidades; también podría suceder solo o colectivamente. De manera similar,

el mobbing puede tomar muchas formas, desde el silencio más simple (nadie te habla) hasta formas extremadamente complejas, como ataques psicológicos y físicos profundos (que pueden conllevar a que la víctima se suicide) y, con seguridad, estas revelaciones y contexto además sus numerosos resultados podrían entenderse en relación con las enfermedades profesionales.

El estudio utilizó un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo resultante de usar una encuesta utilizada como herramienta validada y usada en estudios similares; por la magnitud de la población, la muestra del estudio fue cuasi-censal, excepto en unos pocos estudios. No hay efectos poblacionales. Hubo alguna renuencia de los sujetos a intervenir por razones no especificadas.

La hipótesis fue confirmada por la conclusión general del estudio, se concluyó que en el departamento de protocolo y aseo de la UNSA- Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa el acoso o bullying en el centro de trabajo se presentó en un grado moderado. Este trabajo es una manifestación más que la presente tesis enfoca el estudio del mobbing en una institución pública, que sí existe tal factor de riesgo. Tales resultados permiten fortalecer las medidas de prevención del mobbing en el servidor y funcionario público.

### **2.2.2 Investigaciones Internacionales**

Morales et al., (2021) hicieron una exploración titulada “*Acoso psicológico laboral (Mobbing) y su impacto en el clima y desempeño laboral en maestros del sistema público de enseñanza del área sur de Puerto Rico*”.

El fin del estudio fue determinar de qué manera la variabilidad del clima organizacional exacerbaban el hostigamiento docente en 2 municipios de la región de Puerto Rico sur. Se realizó un estudio sobre de qué manera el Departamento de

Educación de Puerto Rico aborda el hostigamiento en el centro de labores y cómo el malestar afecta el desempeño docente. Se usó una muestra de 202 docentes del modelo educativo público. Se hizo una muestra probabilística de tipo intencional y se realizó utilizando los cuestionarios siguientes: (A) el Cuestionario del Álamo sobre Maltrato laboral (2006) y (B) el Cuestionario de Clima Organizacional del departamento de Salud de Lima, Perú (Ugarte et al., 2009). Los resultados y conclusiones son los siguientes: i) los docentes perjudicados por el acoso escolar tienden a sentir una disminución en su desempeño del trabajo; ii) un clima organizacional no favorable aumenta la tendencia al hostigamiento y reduce el desempeño del trabajo; iii) El Departamento de Educación no cuenta con un protocolo para atender situaciones de acoso. iv) La proporción de docentes que cedieron o se enfrentaron al acoso fue igual v) El mayor número de participantes creía que el acosador era su jefe. vi) Los efectos del hostigamiento psicológico en el centro laboral se ven tanto a nivel corporal (enfermedades cardiovasculares) como a nivel psicológico (estrés y depresión). Recomienda se asesore legalmente para docentes y orientar a los líderes de las escuelas. Se tiene la expectativa que prosigan nuevos estudios respecto al tema y que la legislación sea aprobada en el país de Puerto Rico. El presente trabajo, refuerza las líneas de la tesis en las entidades públicas en nuestro país; generando opciones válidas de intervención para la reducción del impacto negativo del mobbing.

Alzate (2021) realizó el estudio titulado “*El acoso laboral dentro de la profesión docente en maestros pertenecientes a diez instituciones educativas de Medellín*”, para la Facultad de Educación de la Universidad de San Buenaventura en Medellín - Colombia.

El objeto en esta investigación fue entender cómo los docentes de 10 organizaciones de educación de Medellín distinguen el acoso en el lugar de trabajo mientras se dedican a la docencia.

Como método se realizó usando un paradigma cualitativo, seguido de un enfoque hermenéutico, utilizando métodos de recojo de información como entrevistas semiestructuradas, encuestas, y focus group, puntualmente 15 docentes varones y mujeres de diez instituciones de educación oficial de Medellín que sufrieron, vivieron o documentaron situaciones de hostigamiento laboral en el lugar de trabajo en los 2 últimos años. A través de este estudio, encontramos que, las personas perjudicadas de acoso laboral continuo, en muchos casos, se sienten desmotivados para venir a trabajar; y en otros casos se aíslan por temor a ser acosado. Los resultados de la encuesta muestran cómo el hostigamiento descendente vertical es común más en la sección de educación; incluso durante la pandemia, el trabajo desde casa prácticamente ha creado más manifestaciones de ciberacoso que interfieren en el trabajo diario de los profesores o responsables educativos.

Finalmente, como nueva categoría, el hostigamiento laboral surge de interrelaciones de poder superior-subordinado, lo que resulta en subyugación y subyugación, afectando así el ejercicio de los derechos como ciudadano. Estas líneas de investigación permiten ampliar el panorama de esta exploración en las organizaciones públicas del Perú; pues, además de la diferencia de regímenes, se evidencia que el poder puede ser utilizado para generar acoso laboral a los subordinados.

Morales (2017) realizó el estudio titulado “*Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico*”, para la Universidad de León.

Este estudio investigó los componentes del entorno que influyen en el hostigamiento en el centro laboral y concluyó que un clima organizacional no favorable o estresante aumenta la propensión de los docentes a involucrarse en el acoso. El desempeño laboral también se deteriora cuando el clima organizacional es hostil o nocivo. También señaló que, en contrario, si es más sano el clima, menos disminuía el rendimiento de los educadores. Obtenidos los resultados en este estudio, se desglosa claramente que la mayor parte de los profesores del sistema educativo público de Juan Díaz y Ponce, ciudades de Puerto Rico, no indicaron que creen que el desempeño profesional sea bajo.

En los descubrimientos cualitativos se encuentra que los perjudicados de acoso fueron acosadas una o dos veces por semana. El acoso en el lugar de trabajo puede durar desde un sola vez o incidente hasta veinte años. Por lo tanto, los participantes experimentaron que el acoso laboral se mantuvo constante o aumentó a lo largo de los años y que hubo pocos incidentes iniciales que condujeran al acoso. El mayor acoso lo experimentaron dieciséis personas que participaron (28,3%), que sufrieron acoso durante tres años. Los datos se basan en Hoel y Martínez (2009), Einarsen et al. (2003), Hoel et al. (2003), Di Martino et al. (2003), Vélez (2006), y El mobbing se asocia con el desempeño laboral y con el clima; pues, en las entidades del estado peruano, existen servidores nombrados, los mismos que pueden estar experimentado el mobbing por varios años: Situación

que nos permite examinar e intervenir con procedimientos de prevención a mediano plazo y largo plazo.

Muñoz et al. (2018) realizó la investigación titulada “*Estudio sobre la relación entre mobbing y la satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación superior en México*”.

La muestra en la investigación se extrajo de 4 organizaciones educativas del nivel superior del centro de México. Se eligieron porque son referentes importantes tanto en términos de población como de fuentes de empleo. Otro factor que se tiene en cuenta al momento de elegir una organización educativa del nivel superior es la rotación de docentes, tal como se menciona en la herramienta de medición, la cual se encontró entre 54% y 95% en entrevistas a miembros de la comunidad universitaria, lo que los hace aptos dentro de la participación en este estudio. Para calcular la magnitud de la muestra se usó la formulación para la población finita. Por 248 profesores estuvo compuesta la muestra que contemplaron tanto de tiempo completo (20,16%) como por curso (79,84%) de 4 IES porque podían hacer una evaluación el mobbing vertical de forma descendente y determinar su relevancia debido a su estatus jerárquico. Satisfacción laboral. De los docentes, el 57,26% eran masculinos y el 42,74% femeninas. Entre ellos, los que cuentan con doctorado representó el 12,5%, con una maestría el 57,26% y una licenciatura el 30,24%. Se diseñaron dos instrumentos para la recolección de la información recogida y analizada del estudio y medir las variables de la investigación; el inicial de estos, concerniente al mobbing, este se desarrolló a través del procedimiento CISNEROS (Cuestionario Interpersonal sobre Sicoterror, Ninguneo, Estigmatización y

Rechazo en Organizaciones Sociales) del autor Piñuel (Fidalgo & Piñuel, 2004); y, en la escala NAQ-RE elaborada por García-Izquierdo, Sáez, Ruiz, Blasco y Campillo (2004); y, para la satisfacción en el trabajo se toma la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (Barraza & Ortega, 2009), y la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP) (Anaya & Suárez, 2007), ya con la validez en estudios de los citados investigadores. Se realizó un piloto con treinta profesores utilizando el instrumento desarrollado para probar su confianza. Consistencia interna basados en el alfa de Cronbach o dimensiones teóricas fue usado como método. La herramienta que recolecta la información analizada del mobbing obtuvo un valor de 0,97 y satisfacción laboral de 0,98. Para analizar la relación entre la dimensión del comportamiento del mobbing (la variable respuesta) y la dimensión de satisfacción en el trabajo (la variable explicativa), se utilizó la estadística chi-cuadrado, para analizar toda hipótesis de las variables categóricas (Hernández et al., 2010; Walpole et al., 2012). El presente trabajo permite tener una óptica a cerca del mobbing y la satisfacción en el trabajo, asimismo, a partir de su metodología, se puede inferir y establecer investigaciones de tipo correlacionales con la meta de apoyar a la mejor disposición y administración en las organizaciones públicas.

Rojas et al. (2019) realizaron el estudio titulado “*El Mobbing en trabajadores universitarios: Una revisión sistemática*”.

Varios estudios sobre el acoso en el lugar de trabajo, como señalaron los autores, han examinado una variedad de grupos de trabajo con distintas condiciones organizativas e individuales que desempeñan un papel en la perpetuación del problema, por lo que los estudios citados examinan

sistemáticamente el panorama científico del acoso laboral entre los empleados universitarios, utilizando como materiales para recoger datos una base estructurada: La Referencia, EBSCO, Web of Science, Scielo y SCOPUS, considerando información publicada entre 2000 y 2019. Los estudios analizados utilizaron métodos cuantitativos y mixtos, utilizaron diseños no experimentales y transversales, y fueron significativos y de alcance descriptivo. En materia de herramientas, se destacó la importancia de actualizar y validar la teoría, como introducir y establecer nuevas herramientas para medir este fenómeno, y se invitó a las universidades a realizar investigaciones sobre el acoso laboral entre empleados, teniendo en cuenta el análisis diferencial por Género y acoso. El mobbing en las personas que trabajan en las universidades también tienen incidencia considerable; pues, esta investigación permite ampliar la temática en referencia a que las instituciones públicas a nivel internacional no están exentas de este factor de riesgo psicosocial.

### **2.3. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio**

#### **2.3.1 Modelos teóricos del Mobbing**

A pesar de la abundancia de investigaciones en los últimos años, hablar hoy de teorías del mobbing tiene implicaciones bastante audaces. Sin embargo, estamos "en su infancia" (Eirnarsen, 2000). A continuación, revisamos algunos modelos para comprender y explicar este fenómeno.

### **-Modelo de Heinz Leymann (1984)**

Leyman sostiene que los factores que determinan el acoso residen en factores organizacionales y por el contrario no están dentro de los aspectos personales del perpetrador o de la víctima: a) errores en los planes de trabajo, b) deficiencias en el estilo de gestión, c) nivel social del perpetrado en la organización d) estándares éticos de las áreas.

Para Leymann, luego de analizar 800 casos, descubrió que el mobbing seguía un mismo patrón donde puede existir. El acoso sólo ocurre cuando los directores o superiores no abordan la dificultad o no se involucran en la situación. Por lo tanto, las acciones correctivas y de prevención tomadas está en manos enteramente de diversos puntos de vista de las operaciones de la organización.

Clasificado como ambientalista, el modelo señala los problemas interpersonales, el clima organizacional de competencia y el estilo de dirigir apropiado, la inexistencia de autonomía y el problema de roles referenciando al mobbing. (O'Moore et al., 2003).

Einarsen et al. (2003) señaló que Leymann jamás proporcionó pruebas empíricas de su orientación organizacional, ya que los supuestos ambientales puros explican en el mejor de los casos el 24% de la variación del Mobbing global.

### **-Modelo de predatory bullying (1999)**

Si partimos de que el mobbing es una situación en la que alguien es sometido a una cadena de acciones amenazantes de las que no puede responder, Einarsen (1999) articula el work-related bullying y el predatory bullying como modeladores explicativos del hostigamiento psicológico en el lugar de las labores.

Predatory bullying es cuando una persona es atacada sin hacer nada para justificar las acciones del perseguidor, éste explota indirectamente alguna debilidad del perseguido, y este fenómeno puede explicarse en gran medida por el papel de víctima y perseguidor y la medida en que la organización acepta el consentimiento para estas prácticas.

Cuando un líder o gerente demuestra su poder sobre los demás mediante un comportamiento dominante, humillante y dominante., se podrían encuadrar en este fenómeno, denominado Petty Tyranny por Ashforth (1994), un fenómeno arraigado de experiencias intimidadoras y desmedidas por la institución, o como Liefoghe (2001) y Davey (2003) le llamaron *bullying institucionalizado*.

En esta categoría también pueden contener los acosos relativos a personas que están subrepresentadas en los grupos de labor, que, por su origen étnico, naturaleza, sexualidad, edad o invalidez se encuentran en desventaja en comparación con el grupo de mayor número. El riesgo de victimización aumenta cuando alguna persona es percibida como integrante de una agrupación donde no es aceptado por la cultura dominante de la organización. (Archer, 1999)

Finalmente, existen situaciones en las que alguien muestra agresividad debido a un ambiente laboral que tiene altos niveles de frustración y estrés hacia los demás (Einarsen, 1999). Las instituciones con entornos dominantes, rígidos e inflexibles crean hostilidad entre los empleados, que a veces se transmite a algunos subordinados o colegas en puestos menos fuertes.

### **-Modelo de dispute-related bullying (Glasl, 1982)**

En este modelo, el inicio del mobbing está relacionado con un conflicto interpersonal que por alguna razón se dispara, terminando con una de las partes

convirtiéndose en víctima. Los conflictos pueden tener una parte constructiva sin embargo si este se utiliza negativamente, haciendo a la víctima indefendible además junto con la duración del proceso puede llegar a ser elementos claves con lo que se puede configurar el Mobbing.

En varios casos, el entorno sociocultural, los patrones cambiantes, la remuneración de los empleados y la cultura de la institución podría convertirse en una situación favorable para conflictos que desembocan en una pelea fuerte y abierta entre los trabajadores. Cuando se trata de despersonalizar a la otra persona y así hacerla merecedora de estos actos viles, una de las partes puede convertirse en víctima de acoso. (Einarsen, 1998)

Persiguiendo el modelo de Zapf y Gross (2001), Glasl (1982), conciben que el Mobbing podría estudiarse como parte del problema, donde se diferencian 3 fases de 9 etapas.

La escalada es un aumento en la intensidad de un conflicto. Al principio, las personas en conflicto quieren algo. Cuando un conflicto se intensifica, no sólo quieres algo, sino que quieres herir a tu oponente. El último nivel de escala es la destrucción mutua.

Fase de racionalidad y control (Etapas 1 a 3). Las diferencias son inevitables en las instituciones y, en determinadas circunstancias, puede impulsar la innovación y la productividad. Las partes se interesan en una razonable solución al problema y cooperan entre sí. Aunque se produzcan tensiones, aún pueden controlarse. Tres fases: esfuerzos colaborativos y eventos estresantes (etapa 1); polarización y tendencia al debate, la discusión (etapa 2) y la interacción real (etapa 3).

Fase de relación seria (etapas 4 a 6): la causa raíz del problema ya no es eso y se concentra en la relación entre todas las partes, dominando actitudes de obstrucción y desconfianza. La hostilidad se desarrolla a quienes protegen su popularidad, atacan directamente, tienen dificultades para resolver conflictos y buscan excluir a la otra parte. Las etapas: apelar a la reputación de la otra parte y al grupo de apoyo (etapa 4), intentar desacreditarse (etapa 5) y utilizar amenazas periódicas (etapa 6).

Fase de agresividad y destrucción (fases 7 a 9). Prevalece el enfrentamiento destructivo, se pierde la consideración y la discrepancia se vuelve franca y obvia. El objetivo es destruir al enemigo, lo que dificulta la resolución del conflicto. Las etapas son las siguientes: campañas hostiles sistemáticas contra el otro bando (etapa 7), agresión directa por todas las formas disponibles (etapa 8) y ruina finalmente del enemigo, que incluso podría suicidarse (etapa novena).

Según Zapf y Gross (2001), el mobbing ocurre en dos de las tres etapas del modelo de Glass (1982). Esta etapa abarca desde relaciones serias entre rivales (etapa 6), utilizando comportamientos hostiles típicamente del mobbing, hasta intentos abiertos de destruir a otros (etapa 7). Debido a que la resolución funcional de conflictos se considera imposible, la única opción es abandonar la organización o entidad hostil.

Este contexto es similar a la 4ta etapa del modelo de Layman (1990), que desde una representación de la víctima resalta que el final objetivo del mobbing es hacer que decida la víctima dejar la organización o departamento y prospere en 4 etapas: 1) incidente grave, 2) discriminación y acoso, 3) interviene la dirección y 4) separación

Como se puede observar de acuerdo a Glasl (1982) es posible explicar cómo se desarrolla el conflicto hasta que se produce el mobbing (Zapf y Gross, 2001). Según Einarsen (1999), este progreso podría darse mediante el uso de tres estrategias para enfrentar a los oponentes: a) el uso gradual de conductas ofensivas a medida que se desarrolla el altercado, b) por el contrario, utilizar la falsedad para desacreditar, c) y el rencor que deja el desarrollo de los acontecimientos

Otro enfoque utilizado para explicar el desarrollo del conflicto es el de Van de Vliert (1998), quien identifica cuatro factores: a) factores antecedentes, las condiciones que son el punto de partida del conflicto. Los conflictos potenciales, que pueden surgir del estilo de liderazgo, tienen efectos negativos. impactos. entorno o rol profesional inactivo; b) el desenlace del conflicto, a medida que se desarrolló, generó frustración entre las partes, fortaleció su base emocional y las alejó de las causas del enfrentamiento; c) conducta estratégica, los oponentes intensifican las labores punibles que conducen a situaciones extremas en resolver los conflictos; d) los resultados retroalimentan al oponente.

En el caso del acoso, se demostró que el comportamiento estratégico de la víctima para limitar el enfrentamiento con el acosador tuvo el efecto contrario, empeorando y tensando la situación. (Matthiesen et al., 2003). Entonces, aunque se plantea la hipótesis de que las conductas que desaceleran los conflictos deberían usarse para resolverlos, este no es siempre el caso porque entramos en ciclos de retroinformación negativa en el que el fragmento más endeble se vuelve gradualmente más vulnerable. incapaz de llegar a un acuerdo constructivo con la parte más fuerte, buscará por tanto otras alternativas, como abandonar la

organización o departamento, demandar a la otra parte o considerar el suicidio debido a los síntomas de depresión (Einarsen et al., 2004) o el autosacrificio de muerte (Leymann, 1990).

#### **-Modelo teórico de Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2000)**

Debido a la inexistencia de modelos integrales, Einarsen (2000) presentó un modelo procedente del estudio del acoso sexual laboral (Terpstra y Baker, 1991; Lengnick-Hall, 1995) como propuesta para desarrollar perspectivas e intervenciones teóricas. Su esquema incluye los elementos siguientes: en primer lugar, los componentes causales y premisas para la aparición de las turbas, incluyendo los elementos originados en la distribución del trabajo (estilo de liderazgo, cultura, clima, conflicto de roles, etc.) y particularidades personales de ambos. víctima y perseguidor. En segundo lugar, qué tipos de comportamiento utilizan los terroristas al interior de una organización definida, así como las acciones de respuesta y observaciones de los individuos traumatizados cuando se enfrentan a ese comportamiento. Como se ha dicho, es importante la subjetividad con la que perciben los distintos tipos de acoso. Investigación sobre acoso sexual porque el acoso que puede no resultar ofensivo para algunos es motivo para denunciarlo a otros (Terpstra & Baker, 1991).

En 3er sitial, es la respuesta principal de la víctima frente a diversas situaciones de hostigamiento, a partir del punto de vista de las emociones además de las destrezas de contrarresto utilizadas para dar solución al problema. Finalmente, es necesario analizar la posibilidad de consecuencias, tanto para la organización como para el empleado, derivadas del procedimiento de hostigamiento en el lugar de trabajo.

Einarsen, en conjunto con Hoel, Zapf y Cooper (Einarsen et al., 2003), utilizaron mecanismos del modelo de Einarsen (2000) para complementar este modelo. Sostienen que el mobbing se define como fenómeno complejo y social con múltiples causas y debería analizarse en muchos diferentes niveles: individual (tanto víctimas como perpetradores), grupal, social y organizacional.

Desde una perspectiva personal del individuo, las tipologías personales de la víctima y del abusador pueden aportar al surgimiento y desarrollo del conflicto, No todos los empleados son igualmente susceptibles al acoso, por lo que es importante considerar la percepción de la víctima y el impacto que la situación tiene en ella. El discernimiento de estas tipologías puede ser utilizadas en los programas de interposición. A medida de ejemplo, desarrollar intervenciones de formación para los empleados, especialmente las víctimas, para mejorar las estrategias de solución de problemas y manejar los comportamientos emocionales provocadas por el contexto (Limerick y Cunnington, 1993), o realizar la formación a personas en puestos supervisores o directivos en modelo de Lideres. Los estilos implican la expansión de conductas aprobadas y de inspección; y no sólo reducir conductas desaprobadas y represivas. (Sheehan, 1999).

En el nivel diario, la atención se centrará en la conexión y las interacciones llevadas por el agresor y el hostigado. En esta categoría, es estimulante saber cómo escala el conflicto, cómo incrementa la diferencia de poder entre los oponentes o qué tipo de estrategias utiliza la víctima que se presta a hacer frente a la situación. Por supuesto, especialmente en temas controvertidos, la persona perseguida no es la que acepta pasivamente acciones hostiles dirigidas a ella, pero quizás el nivel de reacción y debate con el perseguidor va aumentando hasta que la persona queda

atrapada siendo difícil salir de ese círculo vicioso. Brodsky (1976), señala que varias de las situaciones inician cuando un bromista encuentra un objetivo. En otros casos, nos encontramos con personas cuyas personalidades “chocan” con las personalidades de los demás y comienzan los conflictos interpersonales (Einarsen et al., 2003).

A nivel de grupo, resulta interesante analizar determinadas situaciones de riesgo: empleados pertenecientes a una minoría del grupo (por naturaleza, raza, discapacidad o convicciones religiosas); algunas caracterizaciones personales como la “honestidad”, una fuerte orientación de “perfección” o una renuencia a cooperar o unirse a un grupo (Thylefors, 1987). La posición débil de una persona designada por el grupo como objeto de represión la ubica como blanco fácil para aliviar el tenso ambiente que se acumula en el centro laboral.

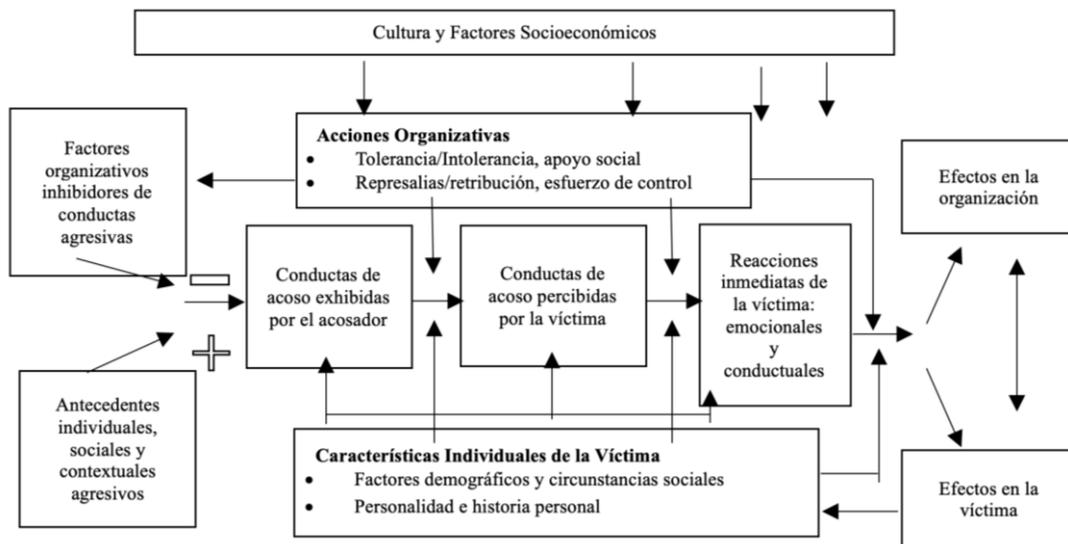
A nivel de organización, el mobbing puede explicarse por componentes como el clima, la cultura, y el entorno de trabajo. Se basa en el supuesto de que los escenarios organizacionales que crean mayor estrés en el centro laboral irremediablemente crearán muchos conflictos adicionales y, por lo tanto, ciertos conflictos no pueden solucionarse y conducen a escenarios de persecución. Vartia (1996) afirmó que en la organización con altos índices de mobbing, el ambiente de labor se percibe estresante y de competencia. Detectar los factores creadores de estrés pueden conducir al desarrollo de políticas de intervención muy efectivas. Otro aspecto que debemos tener en cuenta es el nivel de tolerancia de la organización, pues Rayner (1999) planteó 2 interrogantes en su estudio: “¿crees que el perpetrador puede escapar del escenario sin sufrir daño?” y “¿La víctima tiene miedo de hacer la denuncia del perpetrador? Tuvo como resultado que el 95% de los entrevistados respondieron de forma afirmativa a las dos preguntas, lo

que lleva a la conclusión de que la medida requiere que las organizaciones tengan una actitud altamente tolerante hacia los acosadores. Zapf et al. (1999) sostiene que una atmósfera tensa y una alta tolerancia al comportamiento agresivo son situaciones que incrementan la probabilidad de problemas entre los empleados, de modo que si no hay solución crea condiciones favorables para su desarrollo.

A nivel social se puede incluir variables culturales, socioeconómicas e incluso normativas. Este fenómeno está asociado a la universalización y la libertad de los clientes, a novísimas ideologías como la calidad total o la reestructuración, a la incrementada lucha por la eficacia y efectividad, a los métodos de remuneración y distinción. Estas variaciones habrían conducido al incremento del comportamiento abusivo (O'Moore et al., 2003; Lee, 2000; McCarthy, 1996; Sheehan, 1996; Wright y Smye, 1997; citado por García (2014).

**Figura 6**

*Modelo de Acoso*

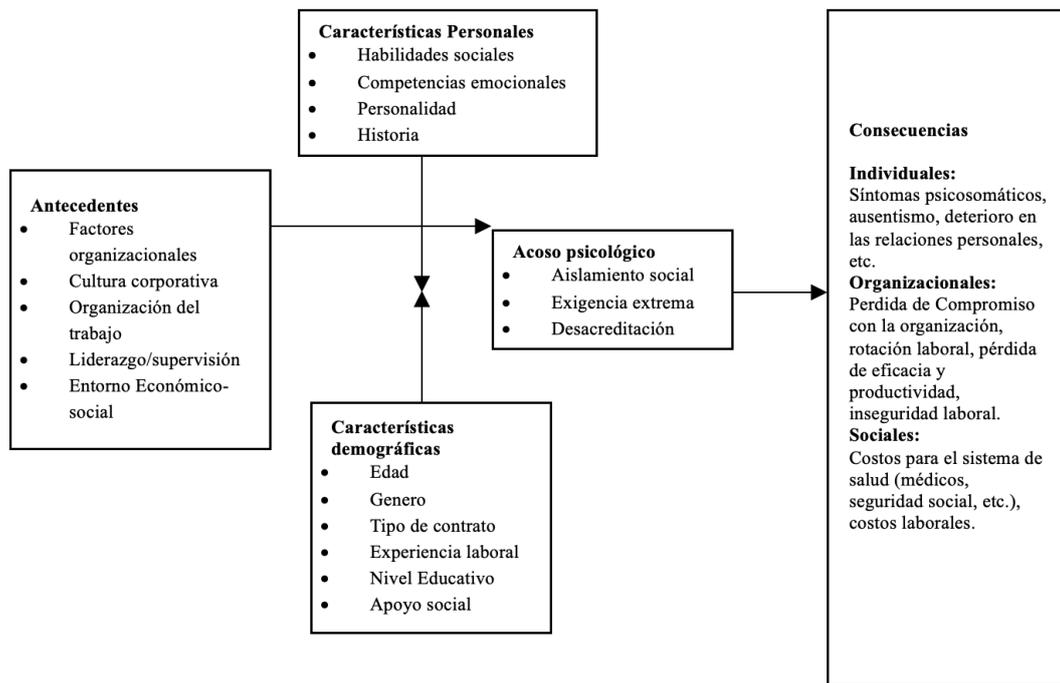


Fuente: Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper (2003, p. 53)

Moreno-Jiménez et al. (2004; citado por Uribe) propone un modelo teórico de desde una perspectiva organizacional, teniendo en cuenta las características individuales, los antecedentes organizacionales, las tipologías socio demográficas y su impacto en el acoso u hostigamiento psicológico y sus resultados.

**Figura 7**

*Modelo Teórico del Acoso Psicológico*



Fuente: Moreno-Jiménez et al. (2004; citados por Uribe, 2011)

### **-Otras explicaciones Parciales del Mobbing**

Al ser complejo el Mobbing, los investigadores han querido explicarlo centrarse en sus aspectos importantes (variables personales del acosador o víctima, variables organizativas antes de la mobbing, relación entre ambos o relaciones grupales) y en otras circunstancias, observarlas a través de estados tal como el liderazgo el estrés o la violencia.

### **-Aproximaciones al Mobbing desde otras teorías.**

Brodsky (1976), que se basó en la biología y la antropología para explicar el acoso, arguyó sobre la competencia que es inherente a todas las agrupaciones sociales en la disposición en que existe un procesamiento de evaluación continua de los individuos y otros para establecer su propia posición en la sociedad o jerarquía. El acoso se convierte en un mecanismo que excluye a otros empleados con el fin de proteger la posición privilegiada alcanzada.

Bandura (1973) propuso una teoría que se basa en el aprendizaje social que se centra en las experiencias tempranas en las que las interacciones entre padres e hijos establecen diferentes características a través de efectos de modelado y refuerzo positivos. Varios estudios longitudinales han demostrado que coexiste un “ciclo de violencia” que se instaura en la infancia y continúa durante toda su existencia (Eron, Huesmann, Dubow, Romanoff y Yarmel, 1987; Randall, 1997; Olweus, 1979).

Desde una perspectiva psicoanalítica, el abuso es una expresión de frustración arrojada sobre una víctima propiciatoria para compensar las necesidades del perpetrador (Thylefors, 1987). El desencanto es la fuerza impulsora cuando nos enfrentamos a una autoimagen inaceptable y a la culpa asociada que conduce a la marginación en el centro laboral.

A partir de una mirada en la personalidad de la víctima, se han identificado diversos rasgos que pueden aumentar la probabilidad de convertirse en víctima del mobbing, por ejemplo (Brodsky, 1996), rasgos como la escrupulosidad, el trabajo duro o la ingenuidad; tradicional y organizado (Coyne et al., 2000); o personas asociadas a la perfección, honestas y excesivamente exigentes (Zapf & Einarsen, 2003). En muchos casos, estas peculiaridades podrían convertir esto en

patrones de comportamiento que intimidan el actuar normal de las agrupaciones de trabajo y contradicen las normativas informales que establecen (Zapf y Einarsen, 2003).

Generalmente se acepta que ciertas condiciones laborales favorecen el surgimiento y crecimiento de turbas, por lo tanto, los ambientes laborales deficientes pueden aumentar los problemas en el lugar de labor y su solución no fue eficaz, lo que llevó a la escalada de algunos conflictos. Según Hoel et al. (1999), los factores más frecuentemente asociados al hostigamiento son: modo de liderazgo (Einarsen et al., 1994; Asforth, 1994; Vartia, 1996), independencia en el centro laboral (Zapf. et al., 1996; Vartia, 1993; Einarsen et al., 1994;) y roles laborales (Einarsen et al., 1994).

En la explicación de estos factores contextuales se han utilizado diversos modelos y teorías, como la de transferencia de excitación, o la atribución y el afecto negativo, que explicaremos en seguida:

La teoría de la transferencia de excitación de Zillman (1978) se basa en la hipótesis de que cuando dos situaciones estresantes ocurren en rápida sucesión, parte del estrés causado por el 1er escenario puede transferirse a la posterior. Por lo tanto, el periodo transcurrido entre 2 eventos sería importante para advertir el error de atribución, también conocido como error de atribución y agresión desenfocada. En un entorno estresante donde puede surgir estrés, esta teoría puede explicar algunos casos de abuso por conducta patológica. Una pequeña e inofensiva provocación puede convertirse en la primera condición para una serie contra ataques y ataques. La conciencia de las víctimas de acciones tan peligrosas puede intensificar sus reacciones.

La teoría de la atribución de Kelly (1972) afirma que los seres humanos refieren imputar las causas de las rutinas positivas a particularidades internas y las experiencias no positivas a constantes externas. Debido a que el acoso puede percibirse como una experiencia no positiva, los hostigados tienden a culpar a quienes las rodean y etiquetarlos como "acosadores". Así, Björkqvist et al (1994) señalan que no culpan al proceso sino a los perseguidores y a los factores organizativos. El error de atribución fundamental (Jones & Davis, 1965) infiere que los individuos se sesgan en imputar los efectos negativos de su conducta a causas indirectas o externas a ellas mismas (ambientales), mientras que los efectos negativos de los restantes se explican por tendencias interiores. De esta manera, la víctima asocia el proceso de discriminación a una causa externa, atribuyendo toda la responsabilidad del acoso al acosador.

Burke (1993) explica que las emociones negativas hacen referencia a la elección continua de las personas a interpretar negativamente los acontecimientos que les suceden en su entorno. Esto aumentaría la brecha atribucional o inclusive serviría como inicio para la brecha atribucional. Mikkelsen y Einarsen concluyeron que este rasgo juega un rol regulador parcial en la interacción entre el acoso y las relaciones difíciles de las víctimas.

#### **-El Mobbing desde la perspectiva del estrés laboral.**

Varios estudios centrados en las respuestas y consecuencias del acoso han dado un concepto del fenómeno en términos de estrés en el centro laboral (Leyman, 1996, Zapf et al., 1996; Keashly y Harvey, 2004; Einarsen y Raknes, 1991).

Por ello, han realizado estudios en un subgrupo de características estresantes y psicosociales del trabajo, aunque existen algo de diferencia

importante entre ellos. Según Zapf et al. (1996), estos no tendrían una permanencia o periodicidad específica, pero el mobbing debería consumir razonamientos específicos de permanencia o periodicidad; por ejemplo, comportamiento hostil 1 vez por semana durante los últimos 6 meses. Por otro lado, los estresores psicosociales pueden surgir independientemente de la estructura de poder, a menudo surgen pequeñas disputas entre colegas y superiores y, en el proceso de mobbing, las víctimas se posicionan en evidente inferioridad. Finalmente, un estresor psicosocial ocurre en un departamento de la empresa y afecta a todos los empleados de la empresa por igual, de forma individual y aunque sea percibido por los que observan, pero los resultados son muy diferentes.

De acuerdo al modelo tradicional de estrés de Cox (1979), el estrés se considera un desequilibrio cognitivo entre las externas demandas u las internas que afronta un individuo y su destreza para afrontarlas. Para diferenciar: Estresores, indica irritantes que provocan estrés, malestar, etc.; Afrontar las situaciones es cómo nos enfrentamos a ellas; Moderadores, las variables que influyen en que el estrés aumente o disminuya sus efectos y consecuencias para mostrar diversos efectos negativos para la salud. (García-Izquierdo, 1999). El comportamiento agresivo puede considerarse un factor de estrés psicosocial en las relaciones laborales. (Cooper & Marshall, 1976; Leymann, 1996).

Como parte de las variables moderadoras, nos centraremos en analizar su papel en los casos migratorios. Prestamos más atención a la solidaridad social y a la percepción de control.

La solidaridad social está asociada con sentimientos de pertenencia y aceptación de los demás. Varias investigaciones demostraron que diversos tipos de amistad, el confiar, respetar y el permiso a obtener conocimiento de la persona,

asimismo al apoyo práctico en ocasiones complicadas, podrían disminuir el estrés, las afecciones de salud y fortalecer las habilidades de afrontamiento (Cohen y Syme, 1985).

Como parte de las variables moderadoras, nos centraremos en analizar su papel en los casos migratorios. Prestamos más atención al apoyo social y a las percepciones de control. House (1981) diferencia 4 clases de socioapoyo en procesamiento de problemas: 1) soporte de las emociones (un individuo recibe una idea de su problema), 2) apoyo de evaluación (la persona recibe información objetiva respecto de su actuar y sus consecuencias en los demás), 3) apoyo de información (personas informadas sobre sus derechos y diferentes opciones de resolución de conflictos) finalmente, 4) apoyo de instrumentos (directamente a los torturados). La suposición principal se centra en que un apoyo de la sociedad con adecuación a cada víctima (lo que ella considera que necesita) para el tema del mobbing, conducirá a resolver el conflicto de forma más positiva.

Schat y Kelloway (2003) examinaron la función atenuante de un par de los cuatro tipos de apoyo (instrumental e informativo) y descubrieron que el instrumental contenía las consecuencias sobre la salud psicológica, la ansiedad y la depresión: el temor a una futura embestida el compromiso a la organización, el bienestar de las emociones y la ansiedad. Respecto del apoyo de información, simplemente trae un sentimiento de felicidad. Lo más interesante de este estudio es la correlación directa entre el soporte y la variable violencia (independiente) y la variable consecuencias (dependiente). El apoyo de información se relacionó significativamente con la variable independiente (violencia), pero no con la variable dependiente (consecuencia), en tanto que el soporte instrumental se relacionó con la variable dependiente (consecuencia), sin embargo, no con la

variable independiente (violencia). Esto insinúa sobre los empleados necesitan algún tipo de información más que apoyo instrumental de su organización.

La supervisión percibida además fue estudiada como intermediario de usanzas estresantes (Karasek, 1979). Diversos estudios demostraron que niveles elevados de supervisión se relacionan de manera positiva con una disminución de los síntomas de ansias y depresión (Carayon, 1983), complicaciones psicológicas (Carayon, 1983), burnout (Melamed et al., 1991), y satisfacción que incrementa (Tetrick y LaRocco), 1987), y desempeño (Greenberger et al., 1989).

Según Kahn y Sutton (1987), los principales módulos del control cognitivo son: a) previsibilidad, como la capacidad de predecir la periodicidad, el momento, la persistencia y la calidad de las provocaciones en el entorno); b) conocimiento y comprensión de las raíces importantes de los sucesos que ocurren en torno a los empleados; y, c) el impacto efectivo esperado sobre eventos y personas en el medio ambiente. Al examinar la interrelación entre las percepciones de la violencia en el lugar de trabajo y control, Schat y Kelloway (2005) sugirieron que la supervisión (control) es asociado con una disminución del miedo y un mayor bienestar de las emociones. Asimismo, exploraron la riqueza de la capacitación para incrementar la conciencia de empleados sobre el control y descubrieron que los empleados que recibieron dicha información habían reducido el temor a la violencia en el centro de labores y, en efecto, redujeron los resultados negativos para su salud.

#### **-El Mobbing desde la perspectiva de Liderazgo.**

Como los inspectores suelen ser identificados como los primordiales perpetradores del acoso, podemos señalar que el acoso implica el uso de la fuerza (Adams, 1992; Bassman, 1992; Crawford, 1992; Johnson & Indvik, 1994;

Ashforth, 1994; Baron et al. , 2003). ). Por esta razón, es necesario comentar algunas de los asuntos que surgen en la exploración del liderazgo y gestión. McGregor (1960) distingue entre dos tipos de directivos para los defensores de esta teoría que no son responsables. En lo paradójico, los directivos de la Teoría “Y” distinguen a sus empleados como creativos y con responsabilidad, parte de los activos de la organización. La mayoría de las teorías asumen que los aspectos positivos siempre pertenecen a los directores o gerentes, sugiriendo que los aspectos negativos surgen de la no presencia de los aspectos favorables (Hogan et al., 1994; Rayner y Cooper, 2003). Por lo tanto, el comportamiento hostil, humillante o amenazante no se ha incluido en las investigaciones sobre gestión y liderazgo.

Debido a la falta de exploraciones, Rayner y Cooper (2003) hicieron estudios sobre el liderazgo y el acoso, concentrándose en la data proporcionada por los directivos tanto como por los trabajadores. Desarrollaron un instrumento de estilo de gestión de empleados que incluía interrogantes respecto de los siguientes tipos de mobbing: sobrecarga de trabajo, aislamiento, interrupciones, agresiones al poder profesional y personal (Reyner y Hoel, 1997). Los agregados estaban redactados de manera tanto negativa como positiva (como muestra, cuestionaron mis habilidades en el trabajo; o "me protegieron de las críticas de los demás", "me dieron plazos inalcanzables" o "me dificulta hacer frente a la sobrecarga de trabajo"). Al incluir elementos que reflejaban el comportamiento positivo y negativo del supervisor, crearon una continuidad de estilo de liderazgo "duro". Asimismo, de estas actuaciones "empoderadoras", también crean una forma de "respuesta" a cómo se sienten acerca de estas actuaciones (por ejemplo, "Le tengo miedo" o "Es divertido trabajar con él"). Los entrevistados dan

respuestas en una dimensión que indica: siempre, a menudo, casi nunca y nunca; la frecuencia y, el nivel de "excitación": alto nivel de excitación, ligeramente incómodo, no incómodo. Su objetivo es analizar cómo cada comportamiento específico tiene un impacto específico en los empleados. Según la opinión de los empleados, los gerentes se dividen en tres tipos: "ángeles", "duros" e "intermedios". Los resultados muestran que existen dos tipos principales de conducta negativa de liderazgo: la que es negativa en sí misma (comportamiento típico de bullying), cuando esta conducta es una práctica común de los supervisores o directivos y tiene un efecto nocivo sobre los subordinados; La práctica habitual de los conductores no se verá afectada. No contra los empleados (por ejemplo, humillarlos públicamente, insultarlos o aislarlos de su grupo de pares); y comportamientos que tienen un efecto negativo en su ausencia, pero un efecto positivo en su presencia (por ejemplo, confianza en uno mismo o felicitarlos cuando hacen un buen trabajo). De esto llegaron a la conclusión de que el comportamiento de mobbing no es típico. El liderazgo positivo está ausente, pero su sola presencia es un comportamiento negativo.

Basándose en la teoría crítica de la gestión de Liefoghe y Davey (2001) y Liefoghe (2003), sugirieron que un componente clave para entender la interrelación entre los organismos y los empleados es el poder; y que las diferentes prácticas organizacionales son la causa del cerco. El control del periodo para finalizar las actividades, regular el ausentismo, amenazas a la conclusión del contrato o amenazas de reemplazo por maquinarias, como prácticas de supervisión; son descifradas por los empleados como discrepantes e intimidantes. En consecuencia, las maniobras de respuesta al mobbing implican retar algunos

sistemas organizacionales que desalientan cada vez más considerando los empleados (Liefoghe, 2003).

Barón et al. (2003), señala que el adecuado abordaje del mobbing necesita un análisis del uso del poder, las formas de poder y los métodos de desarrollo de influencia, así como la relación establecida entre el acosador y la víctima, quien en mayor ocasión viene de la Supervisión/Gestión de la institución o empresa.

#### **-El Mobbing desde la perspectiva de la violencia.**

El mobbing si es considerado como una forma de violencia, Shatt y Kelloway (2000) o LeBlanc y Kelloway (2002), Barling (1996), Rogers y Kelloway (1997), propusieron un modo de mediación que se basa en la generación de estrés en el trabajo y violencia laboral, están directamente relacionado con variables organizacionales. Rogers y Kelloway (1997) propuso estas variables:

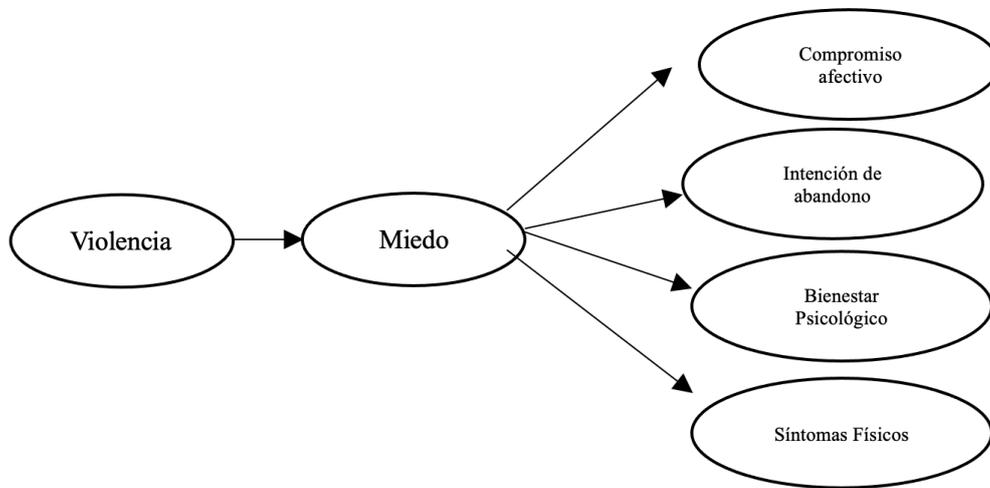
- Violencia: algún ataque físico o intimidación a una persona o su propiedad.

- Miedo: Resultado principal de la intimidación directa o indirecta, el miedo puede servir como medio entre sus consecuencias personales y organizativas y la violencia en el lugar de trabajo.

- Consecuencias: Según la literatura sobre Síndrome de Estrés post traumático, estas pueden ser individuales, sufriendo las víctimas malestares psicológicos y físicos, aspectos organizativos como la intención de dimitir y la identificación emocional con el trabajo (compromiso afectivo)

## Figura 8

### Modelo de Mediaciones



Fuente: Meseguer (2008, p. 168)

El modelo deriva evidencia empírica más allá del compromiso emocional. Contrariamente a las hipótesis, el temor a la intimidación no redujo la confianza de los servidores en la empresa, pero sí redujo su disposición a renunciar. Se demostró el rol mediador del miedo entre la experiencia indirecta del observador y la violencia directa (considerar la amenaza como un factor estresante).

Balin et al. (2001; citado por Meseguer, 2008) introdujeron no sólo el miedo sino también el humor negativo y la percepción de objetividad (cómo los individuos perciben que la organización toma medidas preventivas ante una conducta agresiva) como variables moderadoras. Hallaron certeza empírica del rol de mediador del miedo y las emociones negativas, pero del papel mediador de las percepciones de justicia, no encontraron.

LeBlanc y Kelloway (2003; citado en Meseguer 2008) ampliaron el modelo de Kelloway y Rogers (1997) agregando variables en particular: el riesgo de violencia basado en ciertas tipologías del trabajo (por ejemplo, trabajar en un grifo de gasolina en la noche), antecedentes (o de acompañantes de trabajo,

consumidores o clientes) y la posibilidad de que suceda nuevamente. Este modelo tiene las siguientes conclusiones: a) Dependiendo del ejemplo de trabajo realizado, predice experiencias violentas con compañeros y clientes; b) El modo de trabajo prevé además la posibilidad de repetición; c) Si esta conducta agresiva procede del cliente es una predicción de su recurrencia, pero no ocurre lo mismo si la agresión proviene de compañeros; d) La agresión del compañero de trabajo es una combinación de consecuencias personales (incremento de los problemas psicosomáticos y disminución del bienestar emocional) y consecuencias organizacionales (disminución de la responsabilidad emocional con la organización).

Neumann y Baron (2003; citado en Meseguer, 2008) utilizaron el Modelo de Agresión Afectiva General (GAAM) de Anderson y Deuser (1996) para explicar el mobbing. Este propone que el ataque es causado por un variado factor de tendencias ambientales y personales. Las situaciones pueden incluir provocación, crítica, circunstancias desagradables, exposición a patrones de violencia y amenazas percibidas de ciertas variables ambientales. De las tendencias individuales resaltan algunos rasgos de personalidad (p. ej. irritación, afectividad negativa, patrones de conducta tipo A), algunas actitudes o creencias hacia la violencia, así como habilidades específicas (conocimiento de uso de armas o discernimiento de poder). La embestida abierta también es alimentada por 3 procesos básicos intermedios: excitación fisiológica o excitación, emociones negativas (rabia e ira) y conocimientos hostiles. Asimismo, depende de la comprensión del contexto actual y de la posibilidad de dificultades en la operación negativa (problemas disciplinarios resultantes, maniobra de la víctima, etc.).

Basado en ello, Neumann y Baron (1998) explicaron el comportamiento de intimidación basándose en una serie de factores contextuales: relación afecto/peligro (evaluación de los beneficios y daños del comportamiento hostil dirigido a la víctima), agresión de distracción (dirigida a la fuente real de estrés, p. ej. jefes o directivos), así como directrices de sustento del mobbing que son más que el estilo de gestión y son una característica de las empresas actuales: omisión de protección legalizada, contratos inestables, facilidad para despedir empleados o normas laborales.

En resumen, actualmente estamos intentando explicar el comportamiento de asedio sin una comprensión completa del fenómeno. Quizás porque, como señalan Rayner y Cooper (2003; citado en Meseguer, 2008), el mobbing es como un “agujero negro” que entendemos a través de sus consecuencias (problemas, enfermedades, cambios, etc.) y sobre todo a través de las voces humanas. Las víctimas, así como las víctimas de diferentes sectores, nos impiden actualmente estudiar este fenómeno en toda su complejidad, centrándonos en otra cuestión, que son los acosadores y las prácticas organizativas.

Aquino (2000; citado por Meseguer, 2008) concluyó en su investigación que las relaciones laborales en contextos organizacionales tienen un origen jerárquico y se caracterizan por desigualdades de estatus y poder. Una condición alta en una empresa admite a una persona ocupar un lugar formal con autoridad legítima, mejor evaluación y control.

Según Einarsen y Raknes, 1997, los supervisores a menudo adoptan conductas hostiles asociadas con el quehacer profesional probablemente debido a la autoridad formal que poseen. Sin embargo, entre pares utilizan otras tácticas de acoso como burlarse, la exclusión social o el ridículo. Hall y Cols. (2001; citado

por Meseguer, 2008) la hipótesis que apoyaron fue que los empleados de menor rango y directivos suelen estar expuestos a acciones hostiles como bromas, burlas, insultos y en tanto que los mandos intermedios, directivos, o superiores suelen estar expuestos al acoso mediante comportamiento como sobrecarga de trabajo incontrolable o periodos cortos o no completar las tareas asignadas en la fecha límite.

Salín (2001; citado en Meseguer, 2008) encontró que los empleados con educación superior ocupando puestos técnicos y directivos se dieron cuenta que sus perseguidores utilizaban tácticas más importantes que las estrategias no directas, pero más relacionadas con el trabajo.

En cada sistema de trabajo, estos aspectos de hostilidad entre personas de diferentes sistemas pueden surgir debido a diferencias en las reglas, la seguridad laboral y las actitudes de los pares.

Meseguer (2008) señaló en su estudio que la mayor parte de estudios exponen una gran proporción de acoso masculino que femenino: Skogstad y Einarsen (1996) localizaron a hombres y llegaban al 49% de los acosadores y mujeres el 30%; Zapf (1999); (citado en Meseguer, 2008) encontró que el 63% nombró a ambos, el 26% nombró a hombres y el 11% nombró a mujeres, un hallazgo también encontrado por Mackensen y Von Aschild (2000; citado en Meseguer, 2008). ) encontró que el 32% de los hombres, el 27% de las mujeres y el 37% de ambos. Este resultado está respaldado por un estudio realizado por Keashly y Jagatic (1993; citado por Meseguer, 2008), quienes no encontraron diferencias significativas por género en los agresores.

Sin embargo, cabe señalar que los agresores suelen ser hombres, el mobbing también contiene formas de embestida directa, como humillar a alguien

o gritar a alguien, y hay pruebas empíricas de que esta es una forma de hostilidad más característica de los varones, mientras que las damas tienen preferencia por formas de ataque indirectas. Además, los supervisores suelen ser vistos como intrusivos; estos puestos están ocupados en su mayoría por hombres.

Lehmann, 1992; Einarsson, 1994; Hall y otros, 1999; Vartia y Haití, 2002; Vartia, 2003, Namie, 2000; señaló que los hombres son principalmente perseguidos por otros hombres. Hall y Cols. (1999) hacen referencia a la segregación horizontal (los puestos básicos son ocupados por un género) y la segregación vertical (los puestos de liderazgo son ocupados principalmente por hombres).

Kaukiainen et al. (2001) concluyeron que la incidencia del acoso es más fuerte en industrias dominadas por varones, mientras O'Moorre et al. (2003; citado por Meseguer, 2008) encontraron una mayor incidencia en zonas pobladas predominantemente por mujeres.

Seiler (2001) encontró así que de las mujeres el 43,5% estaban con afectación versus los hombres con 56%. Einarsen y Skogstad (1996) mostraron cifras significativas por género, afectando al 56% y al 44% de los hombres.

Paradójicamente, Hirigoyen (2001) y Chiaroni y Chiaroni (2001) encontraron una importante prevalencia por género, mayoritariamente mujeres, con tasas muy elevadas del 70% y 73%, respectivamente. Hall y Col. (2016) concluyeron que el acoso psicológico afecta principalmente a las mujeres en el lugar de trabajo

Según datos de Cisneros II (Piñuel & Oñate, 2002), en España, la frecuencia de insurgencia femenina es superior a la de los varones (53,88% contra. 46,12%), como muestra el quinto sondeo a nivel nacional sobre circunstancias

laborales en España. Esto puede deberse a la presencia de dos factores, en primer lugar, el acoso suele ocurrir en el nivel bajo de la jerarquía institucional, donde estas damas suelen ocupar un nivel más subordinado (separación horizontal y vertical).

El segundo es la socialización cultural de las damas, quienes asimilan más destrezas de inclusión y evitación al resolver complicaciones (Zapf et al., 2003).

Si analizamos la correlación estatus y género, las mujeres generalmente corren más peligro de acoso. Así, un muestreo de empleados con estudios de posgrado, Salins (2001; citado por Meseguer, 2008) identificó que las damas tenían más riesgo que los varones de ser acosadas en puestos directivos (11,6% vs. 5%), posiblemente porque están subrepresentadas en los puestos directivos. Por todos estos aspectos y las evidencias de estudios realizados consideramos que nuestra hipótesis se podrá comprobar en el presente estudio de investigación.

### **2.3.2 Estrategias de tratamiento y prevención del mobbing y de sus consecuencias**

Emitió recomendaciones generales, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, sobre prevención del acoso psicológico. Esta considera prevenir el acoso, como un mecanismo primordial que optimizaría la actividad laboral y evadir ser excluido socialmente, y con el fin de prevenir acciones oportunas para evitar un ambiente laboral nocivo, por lo que los empleadores no deben esperar a recibir denuncias de los perjudicados.

Dados los propósitos de la institución de Europa, está claro que para alcanzar este ambicioso objetivo es necesario un compromiso maduro, éticamente comprometido de las organizaciones y los servidores. Las recomendaciones puntuales de la organización europea son las siguientes:

- Brinde a los colaboradores la opción de elegir cómo trabajar.
- Reducir cargas de trabajo monótonas y repetitivas.
- Agregar información de destino.
- Desarrollar un estilo de gestión.
- Evite descripciones de tareas y funciones claras.

Respecto a estas opciones, para la construcción de cultura organizacional con directrices y valores que se oponen al acoso ético, se recomienda:

- Promover el difundir lo que significa el acoso psicológico.
- Investigar la trascendencia y el entorno del problema.
- Desarrollar pautas evidentes para fomentar interacciones sociales buenas, que incluyen:

- La responsabilidad ética por parte de los trabajadores y los empresarios de dar impulso a un ambiente libre de hostigamiento.
- Manifestar comportamientos aceptables e inaceptables.
- Determinar las consecuencias y sanciones adecuadas por incumplir los artefactos culturales de la organización.
- Explicar cómo y dónde las víctimas podrían obtener orientación y apoyo.
- La obligación de avalar el derecho a presentar denuncias "sin que haya represalias".
- Manifestar el proceso de reclamaciones.
- Identificar al director, supervisor, contactar a representantes sindicales y compañeros de apoyo.
- Información analizada y relacionada al servicio de asesoría y apoyo disponibles para víctimas y acosadores.
- Carácter confidencial.

- Comunicar eficazmente directrices y valores a todo nivel de la empresa, por ejemplo, por medio de manual de personal, presentaciones, publicaciones, etc.
- Asegurar que la totalidad de los trabajadores comprendan y cumplan los estándares y los principios éticos y profesionales explícitos de la empresa.
- Optimizar la competencia de gestión y resolución de problemas y la habilidad en comunicaciones.
- Crear relaciones independientes con los empleados.
- Involucrar a sus representantes y los empleados en la evaluación de prevención y riesgos del acoso ético.

Cerca de la mitad de los empleados que sufrieron acoso informaron consecuencias psicológicas o físicas. Si se descubre un ambiente de acoso psicológico en el centro de trabajo, entonces no hay que esperar que el daño se produzca para desarrollar maniobras de prevención. En tal sentido, se identificaron factores de un buen resultado futuro para la intervención preventiva:

- La persecución dura mucho o termina antes de tiempo.
- Menor frecuencia o intensidad del acoso.
- La correcta selección de un especialista puede dar buenos consejos para solucionar el problema y no empeorarlo.
- La víctima recibe apoyo social y familiar, especialmente de su pareja.
- Superar el desamparo y la parálisis mediante estrategias de respuesta positiva.

Leymann, señala que hay varios componentes que aumentan la eficacia humana en la lucha contra el terrorismo psicológico, los cuales son:

1. Prepárate bien física y mentalmente.

2. Aumente su confianza.
3. Ten cuidado con el medio ambiente laboral.
4. Brindar apoyo de su ambiente social y familiar.
5. Estabilizar Consolidar la situación económica.
6. Aumenta tu espacio de libertad de acción.
7. Obtener y mejorar la destreza de resolución de conflictos:  
entrenamiento en hábitos de conducta social.

Seguidamente, planteamos un grupo de estrategias que podrían resultar de utilidad para sobrellevar el Mobbing.

### **Figura 9**

#### *15 estrategias individuales para franquear el mobbing*

1. Reconocer el problema de mobbing en sí: familiarizarse con el problema y capacitarse.
2. Documente cada ataque que encuentre lo antes posible.
3. Mostrar ataques recibidos públicamente en intimidad y en privado, reportarlos a colegas, jefe, gerente, asesor, socio, amigos, familiares.
4. Neutraliza tus emociones, evita reaccionar con pullas.
5. Dirigir y controlar la ira y el resentirse (la ira aliada del perseguidor)
6. Afrontar el mobbing. El fracaso obliga al perseguidor a parar, es cobarde, lo obligar á a retirarse.
7. Sea persistente, responda a las críticas calumniosas y destructivas sin ser pasivo y agresivo.
8. Proteja usted mismo sus datos, documentos y registros de empleados, no confie en las capacidades de manipulación de sus perseguidores.
9. Evitar la exclusión social: Salir y confrontar situaciones de acoso social.
10. Evita culparte, si sucede utiliza el mecanismo de extroyección.
11. No intentes convencer o cambiar al perpetrador.
12. No se sienta abrumado ni adormecido, hable sobre el abuso y exprese las emociones (risas, llantos) que evoca el comportamiento de su perpetrador.
13. Estimula tu propio aprendizaje profesional, realiza cursos, actualiza información, etc.
14. Para prevenir daños se debe buscar ayuda médica, psicológica, jurídica y elaborar el plan de tratamiento más adecuado (profilaxis, tratamiento farmacológico, bajas laborales, etc.).
15. Perdonar al verdugo como forma última de liberación.

Fuente: Piñuel (2003)

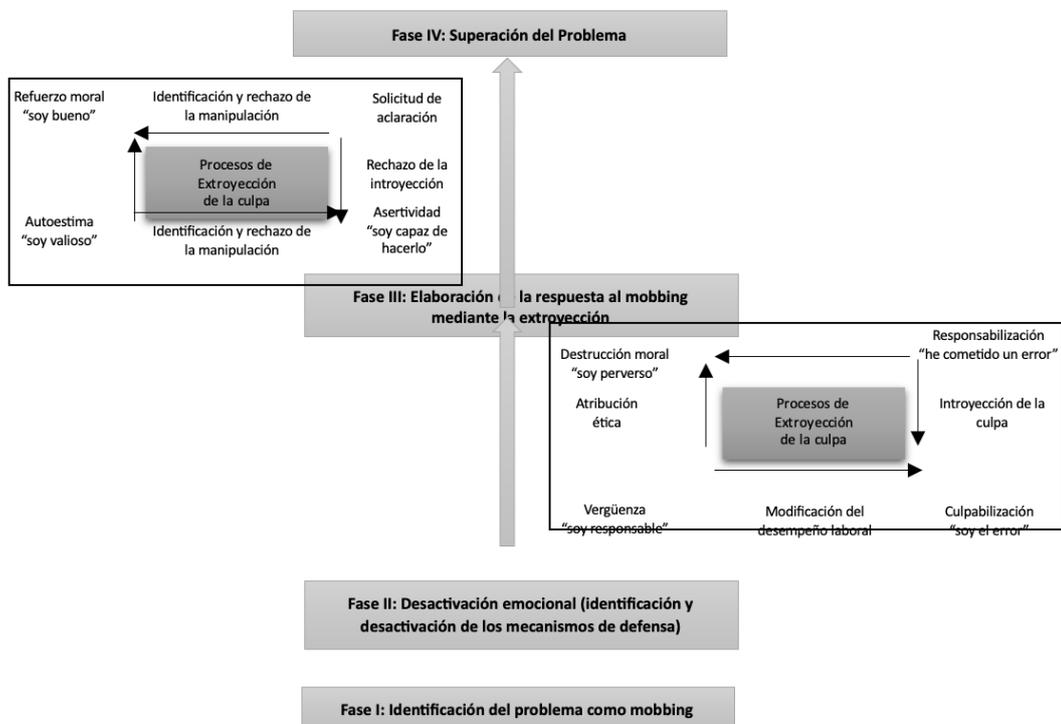
Cuando se trata de sobrevivir al acoso en el centro de trabajo, podemos expresar que tiene 2 fracciones diferentes; en un lado, están las estratagemas para combatir conductas constitutivas del mobbing, para superar el acoso y, por otro, para hacer frente a los efectos que tales conductas han tenido en la víctima. Las patologías son conocidas, normalmente debidas a viajes, y el tratamiento

farmacológico, si es necesario, no debe diferir del tratamiento de enfermedades similares, independientemente de su causa.

Tratar con mobbing requiere mucho esfuerzo personal, porque después de identificar el problema se requiere la neutralización de las emociones, en la que el doliente puede neutralizar y reconocer los componentes de defensa asociados al iniciar el comportamiento. abuso (negación, culpabilidad, agresión hacia el perseguidor, comportamiento físico, etc.). Cuando estos mecanismos sean neutralizados, el paciente podrá reaccionar ante la agresión y perversión del atacante sin generar emociones de vergüenza y culpa, esto es, encontrar sentimientos de culpabilidad. En esta manera, el paciente puede solucionar el problema y recuperar la autoestima y la confianza.

**Figura 10**

*Fases en la superación del mobbing*



Fuente: Viana (2003)

Estas fases podrán ser utilizadas como una alternativa de solución y tratamiento para el problema de esta investigación.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

**-Acoso:** De acuerdo con la RALE y en contexto a lo estudiado en la presente investigación es una conducta utilizada en las interacciones personales, particularmente en el ámbito del trabajo, que implica un tratamiento degradante y descalificante a un individuo, con el propósito de desequilibrarla mentalmente. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) describe el abuso en el centro de labores como "una acción psicológica sistemática o verbal, en repetidas ocasiones o perseverante por la cual, en el centro de labores o relacionado con las labores, un individuo o un grupo de individuos daña a la persona perjudicada, es humillada, insultada o amenazada"

**-Actitud:** Según Umberto Galimberti es una tendencia relativamente persistente a reaccionar de cierta manera ante situaciones del mundo que están guiadas, orientadas o influenciadas de alguna manera por restos de experiencias pasadas. Galimberti (2002).

**-Género:** Según la OMS (2020) características sociales, psicológicas, y culturales que la sociedad asigna a una persona específica. Las características mencionadas son de carácter histórico y, por ende, susceptibles de variar con el transcurso del tiempo. En consecuencia, es importante tener en cuenta que están sujetas a cambios

**-Grupo ocupacional:** Según SERVIR, (2012) define como grupo al que pertenecen los trabajadores de acuerdo con el régimen, puede ser funcionario, ejecutivo, profesional y apoyo, para el régimen 276 y para el régimen 728 no existe un grupo, pero muchas instituciones consideran los descritos en la Ley Marco del Empleo Público - Ley 28175.

**-Mobbing:** Riquelme (2006) señala una definición enmarcada en violencia laboral cometida por individuos independientemente de su naturaleza masculina o

femenina, de forma sistemática y a lo largo de un período de tiempo para ocasionar daño intencionadamente y cuyas consecuencias pueden ser devastadoras para la víctima, provocando algunos trastornos mentales.

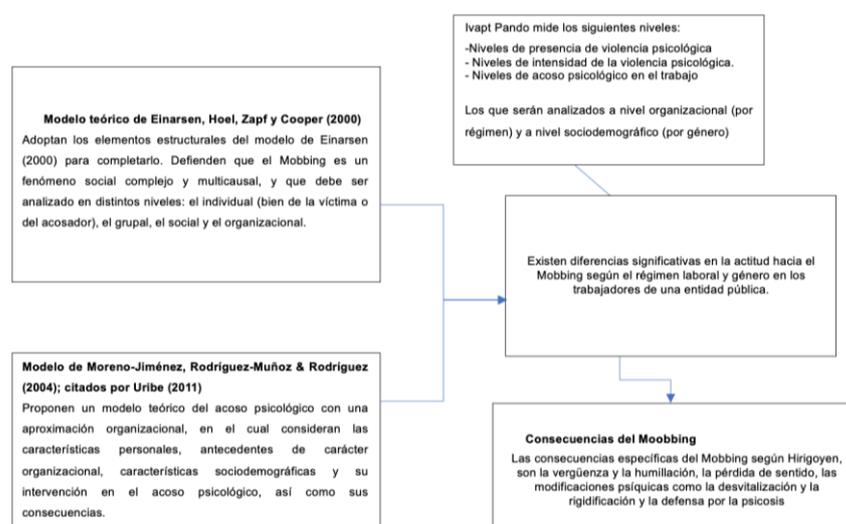
**-Régimen laboral:** Según SERVIR, es la estructura legal que comprende la formalización de los tipos de contratos para los trabajadores que son regulados por sus propias normas, existe, además de otros, el régimen laboral 276 o carrera pública, el Reg. Lab. de la actividad privada del D.Leg. N° 728 y el Contrato Administrativo de Servicio D.Leg. N° 1057 que es un régimen temporal de contratación y el Régimen bajo la Ley del Servicio Civil - Ley N° 30057.

**-Síntoma:** Indicio de un estado morbo Galimberti (2002). En medicina existe una diferencia significativa entre un signo, un fenómeno objetivo que el investigador acepta como signo de un proceso patológico, y un síntoma, un fenómeno subjetivo aceptado por el paciente, que siente y luego decodifica.

## 2.5 Fundamentos teóricos que sustentan a las hipótesis

### Figura 11

#### *Fundamentos teóricos*



## **2.6. Hipótesis**

### **2.6.1 Hipótesis General**

Hi: Existe diferencias significativas en la actitud hacia el Mobbing según el régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

Ho: No existe diferencias significativas en la actitud hacia el Mobbing según el régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

### **2.6.2 Hipótesis específicas**

H1: Existen diferencias significativas en la presencia de violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

Ho: No existen diferencias significativas en la presencia de violencia psicológica del Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

H2: Existen diferencias significativas en la intensidad de la violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

Ho: No existen diferencias significativas en la intensidad de la violencia psicológica del Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

H3: Existen diferencias significativas en el acoso psicológico en el trabajo por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

Ho: No existen diferencias significativas en el acoso psicológico en el trabajo del Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

## 2.7 Variables

Tabla 3.

### *Operacionalización de Variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones / Indicadores</b>
<b>Régimen laboral</b>	-Estructura legal que comprende la formalización de los tipos de contratos para los trabajadores que son regulados por sus propias normas.	c (15 aproximadamente).	- D.Leg. N° 728 - Régimen laboral de la Actividad Privada.  - D.Leg. N° 1057 - Régimen laboral de Contratación Administrativa de Servicios CAS.  - Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil Régimen laboral del Servicio Civil -.
<b>Género</b>	Manera en que cada sociedad elabora sus convenciones sobre la masculinidad y la femineidad.	Género Masculino Género Femenino	Número trabajadores Varones Número trabajadores Mujeres
<b>Actitud hacia el Mobbing</b>	-Niveles de presencia de violencia psicológica: se evaluará en función del número de diferentes formas o incidentes de violencia psicológica que una persona experimenta en el lugar de trabajo.	--Niveles de presencia de violencia psicológica	Alta Media Baja nula
	Niveles de intensidad de la violencia psicológica.: Esto se puede cuantificar combinando el número de ocurrencias de comportamiento agresivo con la frecuencia de cada comportamiento.	--Niveles de intensidad de la violencia psicológica.	Alta Media Baja Nula
	Niveles de acoso psicológico en el trabajo: se toma en cuenta, cuántas veces el empleado responde “Más que el resto de mis compañeros de trabajo”.	--Niveles de acoso psicológico en el trabajo	Alta Media Baja nula
<b>Trabajadores de una entidad Pública</b>	Número de trabajadores que conforman el universo definido y que corresponde a una muestra estadística relacionada a trabajadores que realizan labores administrativas	Trabajadores administrativos de una entidad pública	Total de trabajadores administrativos de la entidad encuestados

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Tipo de investigación

La actual investigación es de tipo aplicada por el nivel, utiliza conocimientos verificados en otros ámbitos, en un nuevo escenario, y descriptivo comparativo, que nos permitirá caracterizar la variable estudiada según el régimen laboral y principalmente verificar si difieren según el género. Por el enfoque es cuantitativo, los procedimientos que utilizaremos para despejar la interrogante corresponden al método deductivo y no experimental de corte transversal el Diseño de investigación, porque la información a analizar se levantara en un solo evento.

En el nivel descriptivo se pretende encontrar las características de mayor relevancia del moobing según el sexo y el cargo que permita identificar la primacía significativa a manera de línea base en las propuestas de abordaje o intervención preventiva. Hernández et al. (2010)

### 3.2 Población y Muestra

La población fue de 126 trabajadores administrativos de una institución pública, en ese sentido, nuestro estudio se aplicó a toda la población, con la siguiente distribución:

**Tabla 4**

*Distribución de la Población del estudio según Régimen Laboral y Género*

<b>Género/Régimen laboral</b>	<b>728</b>	<b>1057</b>	<b>30057</b>	<b>Total</b>
<b>Femenino</b>	14	57	0	71
<b>Masculino</b>	16	36	3	55
<b>Total</b>	30	93	3	126

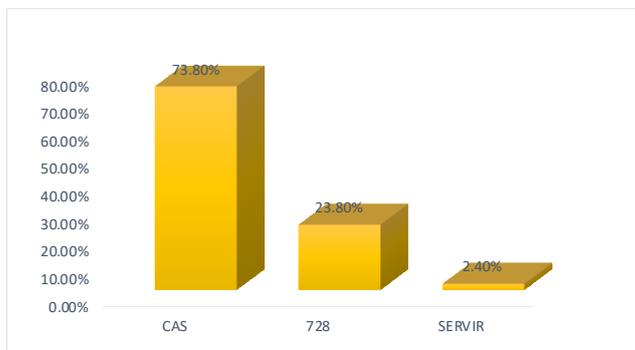
**Tabla 3**

*Distribución de la Población del estudio según Régimen Laboral*

	f	%
CAS	93	73,8%
728	30	23,8%
Servir	3	2,4%

**Figura 12**

*Distribución de la Población del estudio según Régimen Laboral*



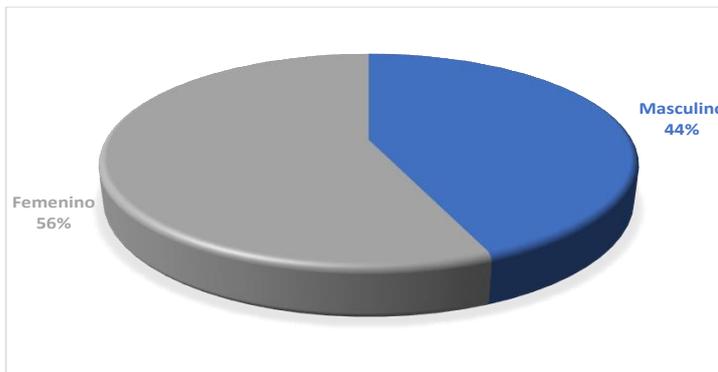
**Tabla 4**

*Distribución de la Población del estudio según Género*

	f	%
Masculino	55	43,7%
Femenino	71	56,3%

**Figura 13**

*Distribución de la Población del estudio según Género*



**Tabla 5**

*Distribución de la Población del estudio según Edad*

N	Válido	126
	Perdidos	0
Media		35,54
Desv. Desviación		8,949
Mínimo		18
Máximo		60

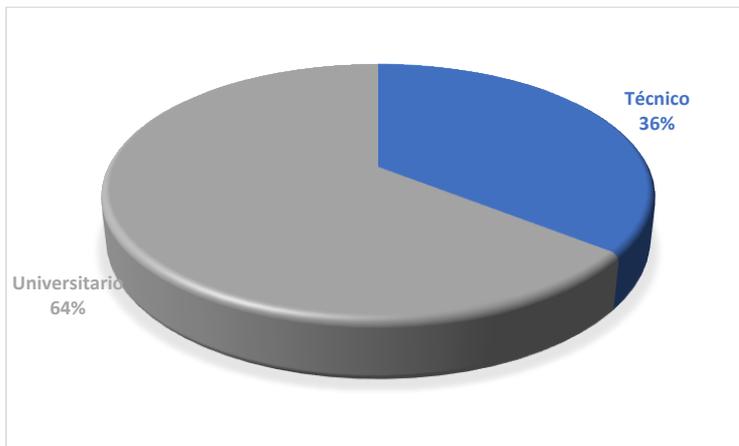
**Tabla 6**

*Distribución de la Población del estudio según Nivel Educativo*

	N	%
Técnico	45	35,7%
Universitario	81	64,3%

**Figura 14**

*Distribución de la Población del estudio según Nivel Educativo*



### **3.2.1 Diseño muestral**

La muestra que se va a emplear es no probabilística seleccionando intencionalmente a los trabajadores administrativos de una entidad pública

Como la dimensión de la población es razonablemente pequeña, no merece reducirla aplicando técnicas de muestreo que aumentaría el error de estimación, por tanto, es conveniente examinar a la población completa en una investigación tipo censo.

### **3.3 Técnicas de instrumento de recolección de información:**

Se usará la encuesta como técnica, el método de medición usado en la recopilación de datos fue el “cuestionario de Ivapt-Pando” que a continuación se describe:

#### **3.3.1 Ficha técnica del cuestionario**

Nombre original: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO).

Autor: Manuel Pando Moreno.

Procedencia: México y España.

Administración: En sesiones y escrita para desarrollar.

Duración: 15 minutos.

Objetivos: El instrumento tiene por objetivo calificar la violencia psicológica en el trabajo en general; y el acoso psicológico en el trabajo.

Dimensiones:

-La violencia psicológica en el trabajo en general;

La visibilidad de violencia se evaluará por el número de formas diferentes o eventos de violencia psicológica que un encuestado experimenta en el trabajo

La intensidad se cuantifica uniendo la cantidad de conductas de violencia concurrencias a la repetición de estas conductas cuando se dan.

-El acoso psicológico en el trabajo, lo único que importa es cuántas veces el empleado responde “Más que el resto de mis compañeros de trabajo”.

En resumen:

Niveles de presencia violencia psicológica.

Niveles de intensidad de la violencia psicológica.

Niveles de acoso psicológico en el trabajo.

Forma de Aplicación: Aplicar individual o colectivamente

Validez: De constructo

Confiabilidad: Para Perú este inventario posee una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.889, que ajustado a tres factores explica el 57,2 de varianza, y cuyos ítems presentaron un peso factorial (EIGEN) superior a 0.48.

### 3.3.2 Calificación:

Interpretación: La información contenida en el IVAPT-Pando, en diferencia a otras existentes, pretende establecer si el maltrato psicológico implica un daño intencionado a la víctima, lo que, combinado con la medida de su duración y presencia, hace más abundante el contenido diagnóstico.

La escala consta de 22 ítems que identifican qué constituye acoso y luego en la primera columna preguntan sobre la frecuencia de la conducta; Esta sección presenta cinco alternativas. En esta parte primera se indica la presencia de violencia psicológica, su duración e intensidad.:

0= Nunca

1= Casi Nunca

2= Algunas Veces

3= Frecuentemente

4= Muy frecuentemente

En la columna segunda, pregunta sobre la frecuencia de ese comportamiento hacia los compañeros de labor, lo que determinará sobre las percepciones de victimización psicológica y, si el daño fue tuvo causas desde el acusado, si es intencional o un comportamiento normal de la organización, permitiendo una estimación más precisa de este. Hay tres opciones de respuesta en esta columna:

1 = menos que a mis compañeros

2 = igual que a mis compañeros

3 = más que a mis compañeros.

Finalmente, luego de concluir completamente la prueba, se le solicitará indicar quién cometió la conducta enumerada en las categorías: supervisor,

compañero de trabajo y subordinado, esto solo se usará para establecer el tipo de acoso (horizontal, de arriba, de abajo).

**Tabla 7**

*Tabla de conversión de puntajes directos a puntuaciones escalares*

<b>TIPO</b>	<b>NULA/ BAJA(a)</b>	<b>MEDIA(b)</b>	<b>ALTA(c)</b>	<b>TOTAL</b>
Presencia de Violencia Psicológica				Sumatoria de a+b+c=100%
Intensidad de la Violencia Psicológica				
Acoso Psicológico en el Trabajo				

Fuente: Matriz de conversión de puntajes de la escala Ivapt Pando.

### **3.3.3 Identificación del tipo de conductas:**

En los casos en que se observan resultados significativos es conveniente identificar los tipos de conductas que pudieran generarse en el entorno laboral. Ello favorecerá identificar cuáles son para tenerlas en cuenta a la hora de intervenir, así como al establecer programas preventivos.

Incluidos en el factor 1. (Manipulación para inducir al castigo) (MIC), preguntas 4, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20.

Incluidas en el factor 2. (daños a la imagen pública) (DIP), preguntas 1,2, 3, 8, 16.

Incluidas en el factor 3. (obstáculos al desempeño laboral) (ODL), preguntas 5, 6, 9, 10, 21, 22.

### 3.3.4 Resumen de valor de referencia

**Tabla 8**

*Valores de referencia*

Columna A	PRESENCIA	DURACIÓN	INTENSIDAD
ALTA	5 o más	66 o más	45 o más
MEDIA	3 - 4	30 - 65	23 - 44
BAJA	1 - 2	3 - 29	1 - 22
NULA	0	0	0

Columna B	ACOSO Punt. 3	TESTIGO Punt. 1	Violencia GENERALIZADA Punt. 2
ALTA	8 o más	8 o más	8 o más
MEDIA	4 - 7	4 - 7	4 - 7
BAJA	1 - 3	1 - 3	1 - 3
NULA	0	0	0

Tipos de Conducta	Factor 1 Manipulación para inducir al castigo (MIC)	Factor 2 Daños a la imagen pública (DIP)	Factor 3 Obstáculos al desempeño laboral (ODL)
Preguntas	4, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20	1, 2, 3, 8, 16	5, 6, 9, 10, 21, 22

Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT – PANDO).

### 3.3.5 Procedimiento para la recolección de Datos

Los participantes fueron informados sobre el mobbing y, tras explicarles el tema, recibieron una encuesta de 15 minutos.

El lugar donde se realizaron los cuestionarios fue amplio y limpio sin distracciones.

Antes de llenarse la encuesta se explicó las condiciones de llenado y las prohibiciones al momento de llenarlas.

Recogida la información se revisó que nadie deje un casillero en blanco que imposibilite la lectura del cuestionario.

Luego, las preguntas se analizan en todos los niveles de información para obtener conclusiones y resultados apropiados. Los datos se agrupan según los criterios detallados anteriormente.

### **3.4 Descripción de Procedimientos de Análisis**

Las herramientas estadísticas descriptivas se utilizan para analizar los datos recopilados como parte de una encuesta y obtenidos como documentación mediante el análisis de estas, como promediar las respuestas del equipo de encuesta y luego analizar gráficamente cada respuesta, pues, de acuerdo con el apartado 3.1, el tipo de investigación será de carácter descriptivo y comparativo y su propósito es determinar la frecuencia con la que se presenta acoso o maltrato psicológico entre los servidores por régimen y género.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

Los datos obtenidos al aplicar el instrumento señalado en el capítulo anterior, con el fin de verificar las hipótesis expuestas de acuerdo a las variables de estudio y su comportamiento en los trabajadores administrativos de la organización pública se dieron de la siguiente manera:

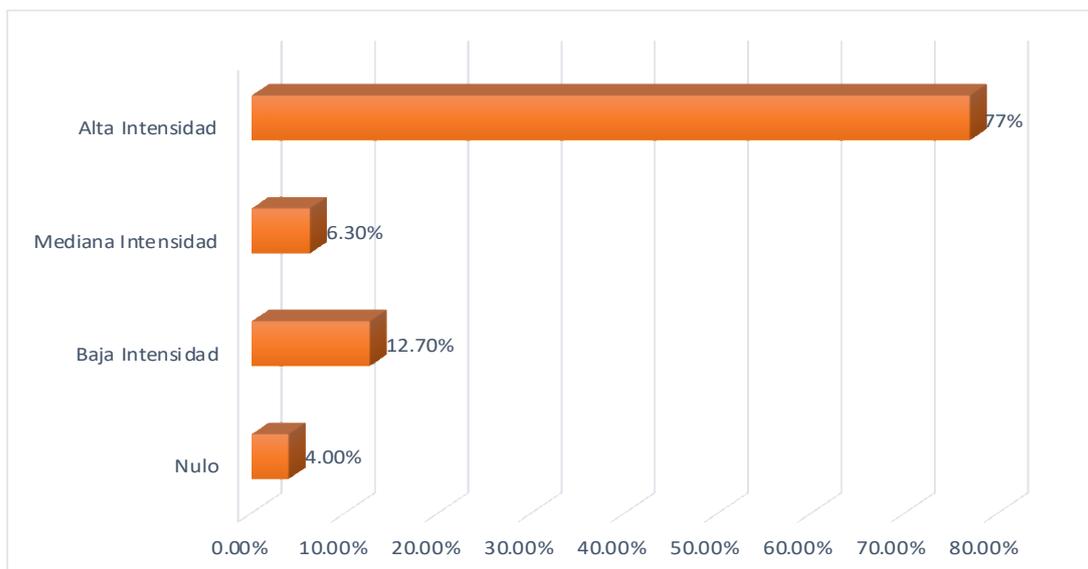
**Tabla 9**

*Resultados por régimen laboral y género de Presencia de Eventos de Violencia*

	N	%
Nulo	5	4,0%
Baja Intensidad	16	12,7%
Mediana Intensidad	8	6,3%
Alta Intensidad	97	77,0%

**Figura 15**

*Resultados por régimen laboral y género de Presencia de Eventos de Violencia*



La mayoría de sujetos muestrales (77%) evidenciaron alta intensidad para la presencia de eventos de violencia; solo un 4% obtuvo una calificación de categoría “nulo”.

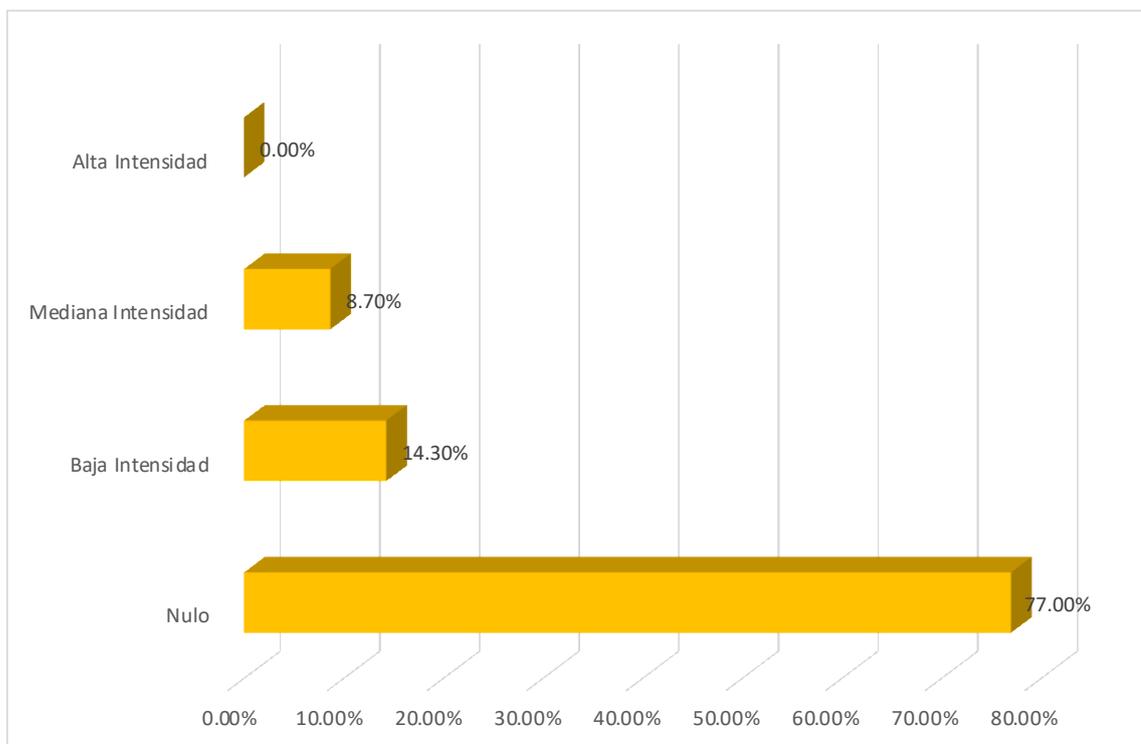
**Tabla 10**

*Resultados por régimen laboral y género de Duración de Conductas de Violencia*

	N	%
Nulo	97	77,0%
Baja Intensidad	18	14,3%
Mediana Intensidad	11	8,7%

**Figura 16**

*Resultados por régimen laboral y género de Duración de Conductas de Violencia*



Con respecto a la duración de conductas de violencia, el 77.0% de encuestados evidencia respuesta nula y el 14% baja intensidad

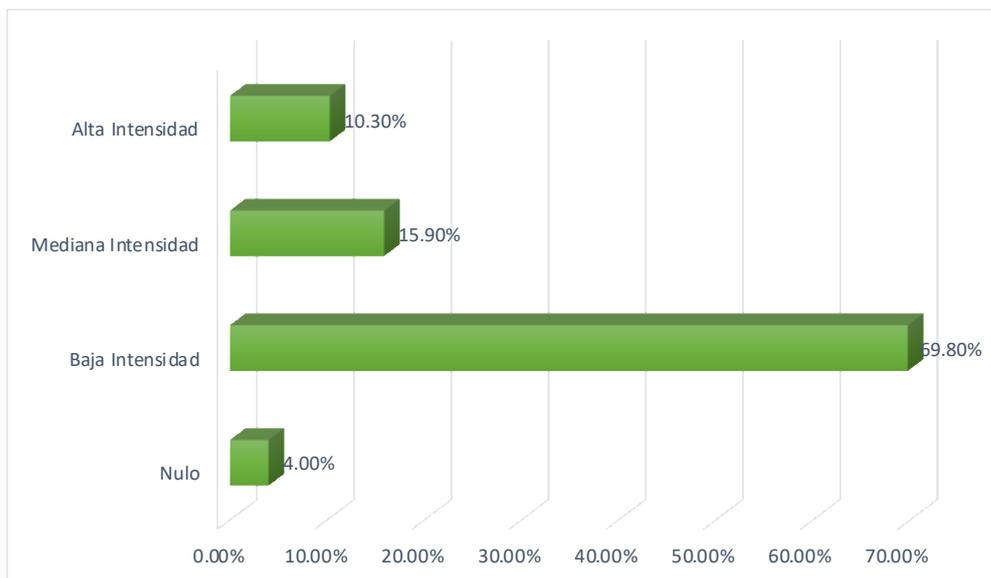
**Tabla 11**

*Resultados por régimen laboral y género de Intensidad de Eventos de Violencia*

	N	%
Nulo	5	4,0%
Baja Intensidad	88	69,8%
Mediana Intensidad	20	15,9%
Alta Intensidad	13	10,3%

**Figura 17**

*Resultados por régimen laboral y género de Intensidad de Eventos de Violencia*



El 69.8% de la muestra registra baja intensidad de eventos de violencia mientras que 4% no registra intensidad de eventos de violencia.

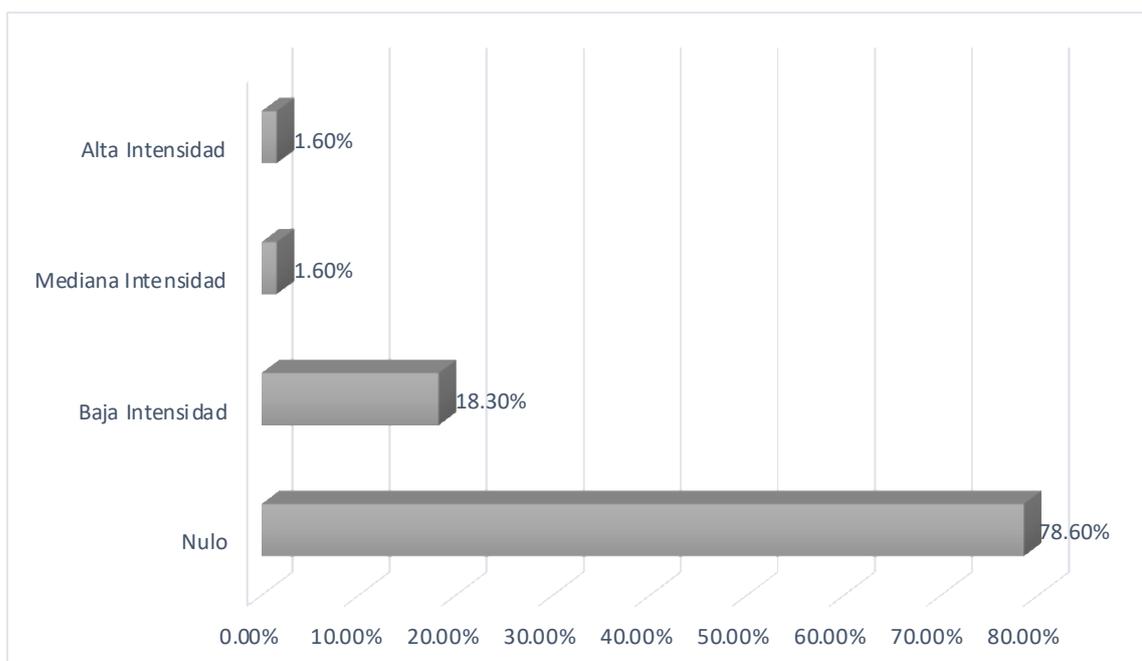
**Tabla 12**

*Resultados por régimen laboral y género de Percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo*

	N	%
Nulo	99	78,6%
Baja Intensidad	23	18,3%
Mediana Intensidad	2	1,6%
Alta Intensidad	2	1,6%

**Figura 18**

*Resultados por régimen laboral y género de Percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo*



El 78.6% de la muestra registra nula percepción de acoso psicológico mientras que sólo 1.60% registra una alta intensidad a percepción de acoso psicológico.

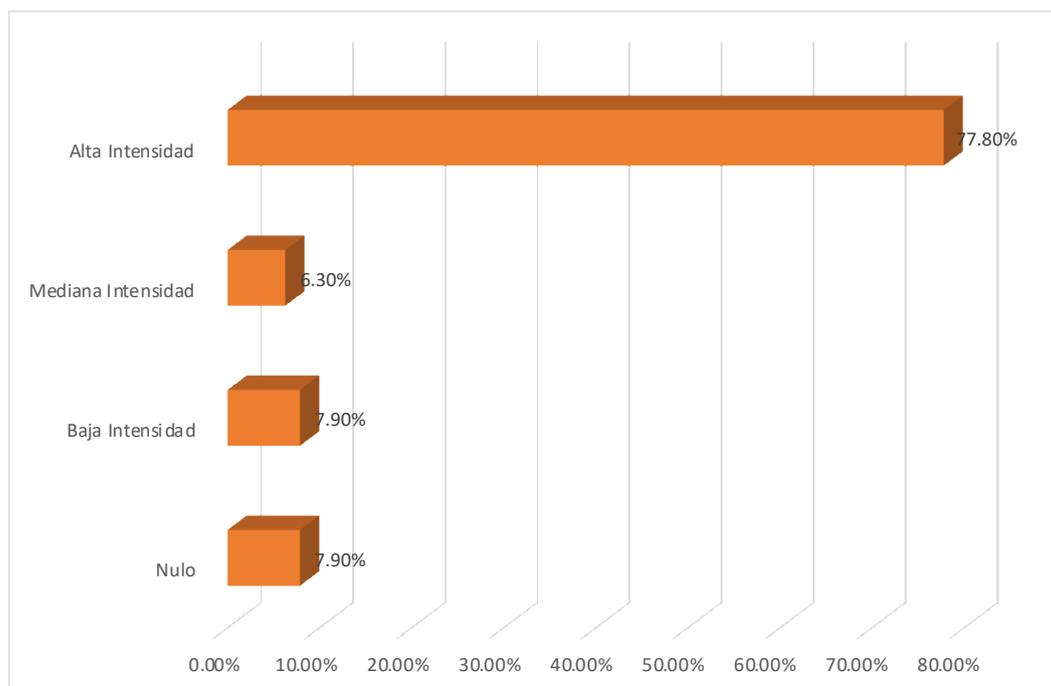
**Tabla 13**

*Resultados por régimen laboral y género de Testigo de Conductas de Violencia*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Nulo</b>	<b>10</b>	<b>7,9%</b>
<b>Baja Intensidad</b>	<b>10</b>	<b>7,9%</b>
<b>Mediana Intensidad</b>	<b>8</b>	<b>6,3%</b>
<b>Alta Intensidad</b>	<b>98</b>	<b>77,8%</b>

**Figura 19**

*Resultados por régimen laboral y género de Testigo de Conductas de Violencia*



Con respecto al ítem Testigo de conductas de violencia, el 77.8% de encuestados evidencia alta intensidad.

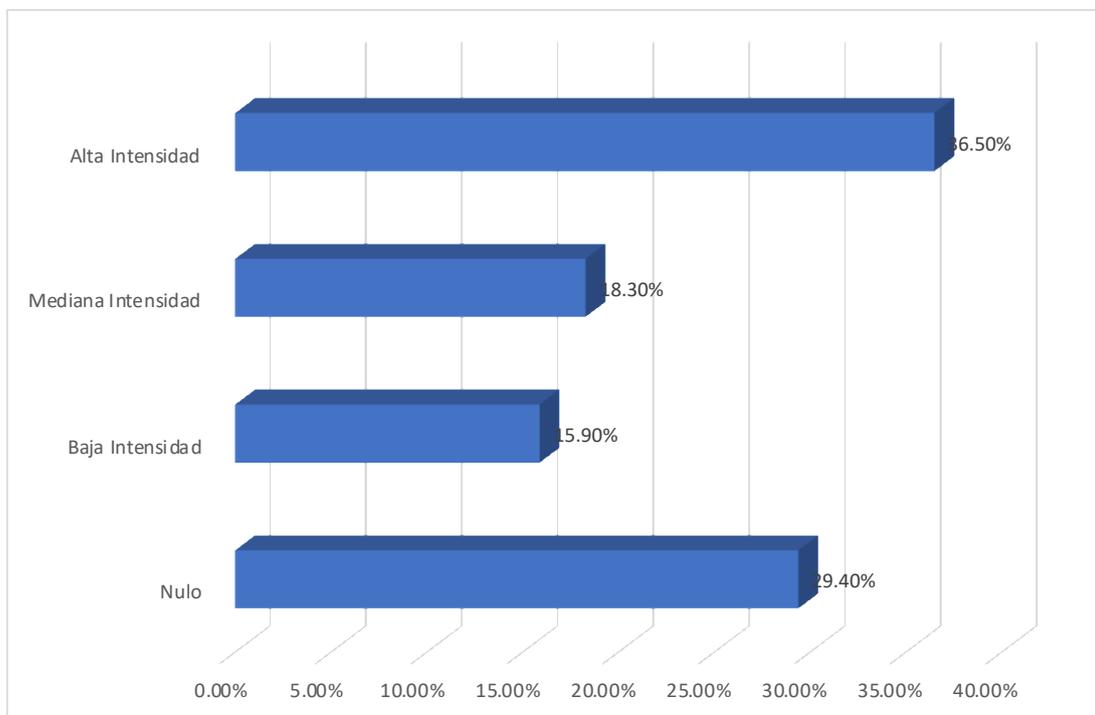
**Tabla 14**

*Presencia de Conductas de Violencia Generalizada según régimen laboral y género*

	N	%
Nulo	37	29,4%
Baja Intensidad	20	15,9%
Mediana Intensidad	23	18,3%
Alta Intensidad	46	36,5%

**Figura 20**

*Presencia de Conductas de Violencia Generalizada según régimen laboral y género*



Con respecto a la validación de conductas de violencia generalizada, el 36.5% de los encuestados refieren alta intensidad, mientras que un importante 29.4% evidencia frecuencia nula.

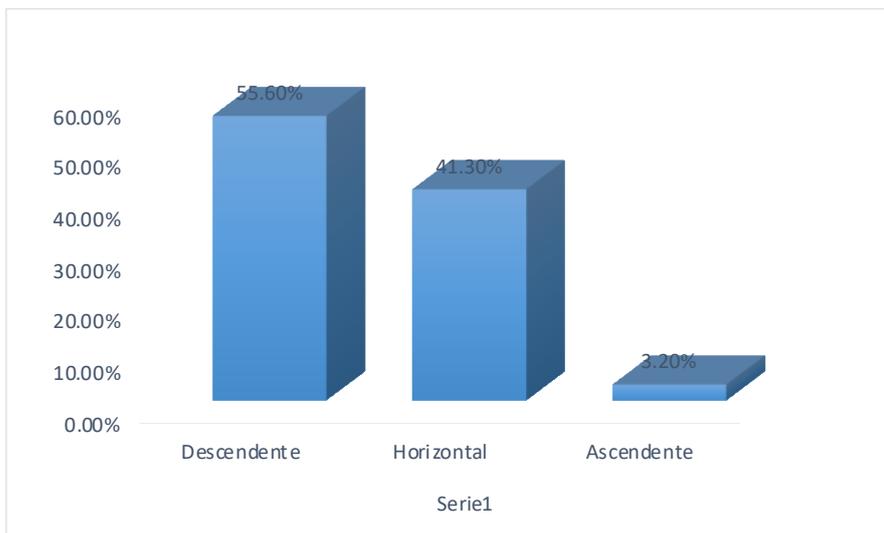
**Tabla 15**

*Resultados por tipo de acoso según régimen laboral y género.*

	N	%
Descendente	70	55,6%
Horizontal	52	41,3%
Ascendente	4	3,2%

**Figura 21**

*Resultados por tipo de acoso según régimen laboral y género.*



Con respecto al ítem tipo de acoso, el 55.6% de encuestados evidencia un acoso descendente es decir de los superiores a los subordinados y un 41.30% de evidencia un acoso de sus mismos compañeros.

Por otro lado, es importante conocer en general cuáles son las conductas que evidencian las situaciones de acoso que de acuerdo a la lectura de resultados en las encuestas realizadas tenemos el siguiente resultado:

**Tabla 16**

*Identificación de tipos de conductas por régimen laboral y género*

<b>Identificación del tipo de conductas</b>	<b>Total</b>
--Manipulación para inducir al castigo – MIC	2
--Obstáculos al desempeño laboral - ODL	24
--Daños a la imagen pública - DIP	1

Todo ello llevaría a subsanar las situaciones que perturban los escenarios de salud y seguridad, previniendo lo que está ocurriendo, realizándose con sumo cuidado y con la confidencialidad y anonimato.

Por ello, la entidad pública debe adoptar políticas de recursos humanos y acciones que permitan la instauración e ejecución de un sistema de administración para la resolución de conflictos que permita generar una mejora de relaciones interpersonales.

## -Resultados por régimen laboral

**Tabla 17**

*Puntajes promedio, según régimen laboral*

Régimen Laboral			Presencia de Eventos de Violencia - A	Intensidad de Eventos de Violencia - A	Acoso Psicológico en el Trabajo - A	Tipos de Acoso - 1
CAS	N	Válido	93	93	93	93
		Perdidos	0	0	0	0
	Media		2,65	1,40	,27	1,54
	Desv. Desviación		,829	,768	,554	,563
	Mínimo		0	0	0	0
	Máximo		3	3	3	2
728	N	Válido	30	30	30	30
		Perdidos	0	0	0	0
	Media		2,27	1,10	,27	1,50
	Desv. Desviación		,944	,481	,640	,572
	Mínimo		0	0	0	0
	Máximo		3	3	3	2
Servir	N	Válido	3	3	3	3
		Perdidos	0	0	0	0
	Media		3,00	1,33	,00	1,33
	Desv. Desviación		,000	,577	,000	,577
	Mínimo		3	1	0	1
	Máximo		3	2	0	2

Se evidencia que salvo en el caso de presencia de eventos de violencia ( $dif= 0.1$ ) no existen mayor diferencia descriptiva en los valores correspondientes a cada grupo.

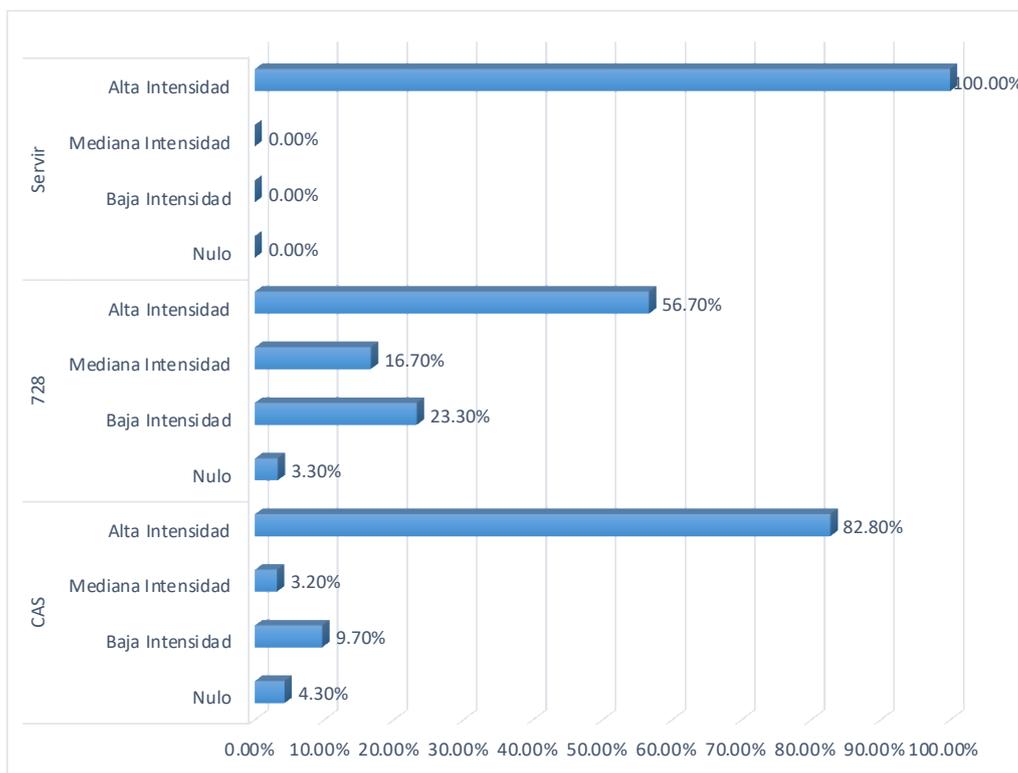
**Tabla 18**

*Presencia de Conductas de Violencia, según régimen laboral*

Régimen Laboral		f	%
CAS	Nulo	4	4,3%
	Baja Intensidad	9	9,7%
	Mediana Intensidad	3	3,2%
	Alta Intensidad	77	82,8%
728	Nulo	1	3,3%
	Baja Intensidad	7	23,3%
	Mediana Intensidad	5	16,7%
	Alta Intensidad	17	56,7%
Servir	Alta Intensidad	3	100,0%

**Figura 22**

*Presencia de Conductas de Violencia, según régimen laboral*



La mayoría de los sujetos muestrales en cada régimen evidenciaron alta intensidad para la presencia de conductas de violencia; solo un menor grupo obtuvo una calificación de categoría “nulo”.

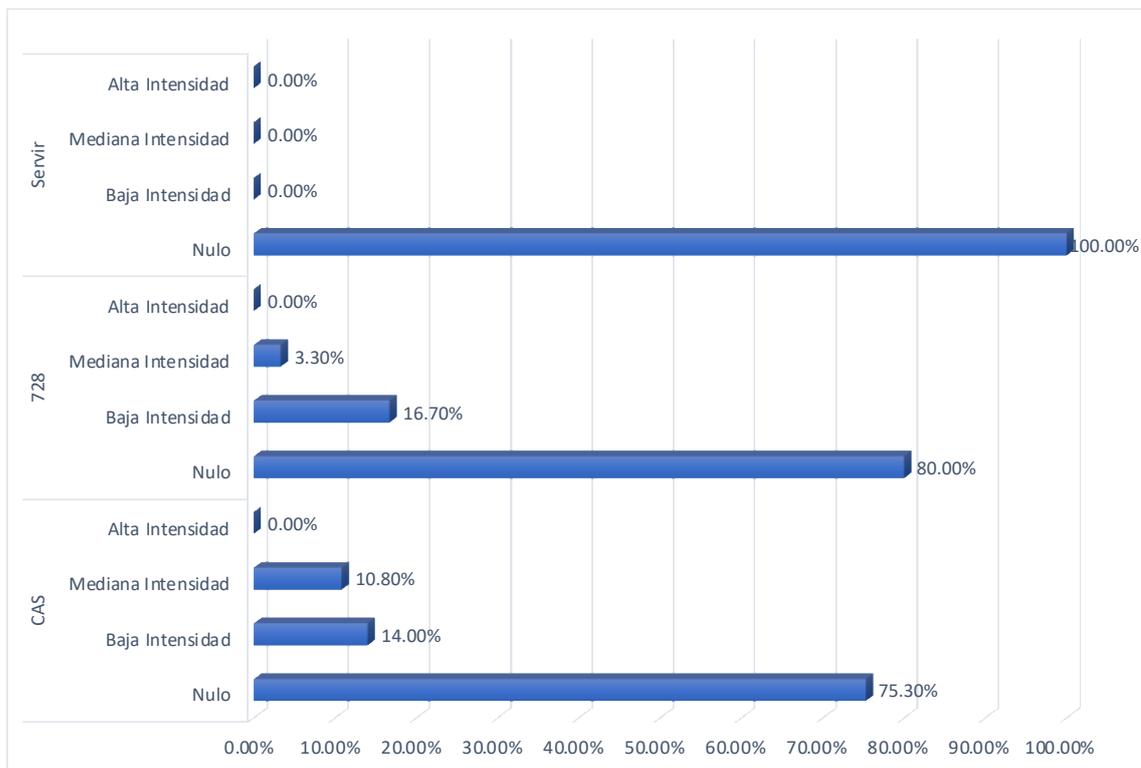
**Tabla 19**

*Duración de Conductas de Violencia, según régimen laboral*

Régimen Laboral		N	%
CAS	Nulo	70	75,3%
	Baja Intensidad	13	14,0%
	Mediana Intensidad	10	10,8%
728	Nulo	24	80,0%
	Baja Intensidad	5	16,7%
	Mediana Intensidad	1	3,3%
Servir	Nulo	3	100,0%

**Figura 23**

*Duración de Conductas de Violencia, según régimen laboral*



En los tres grupos analizados predomina la categoría nula en las respuestas recibidas de la muestra consultada.

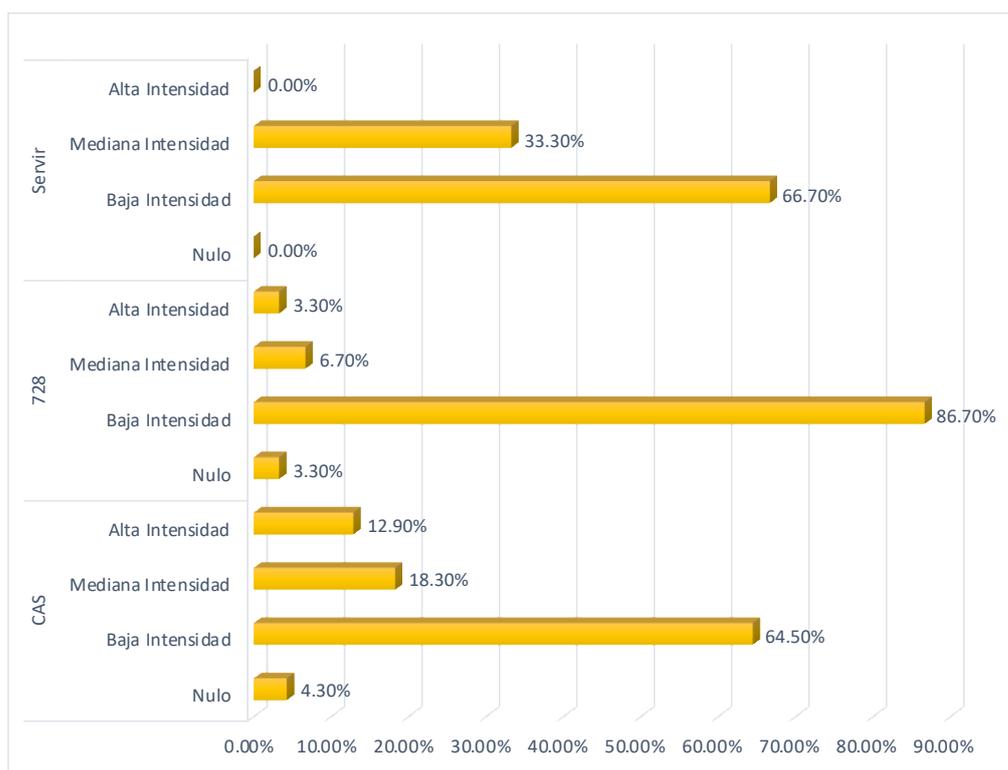
**Tabla 20**

*Intensidad de Eventos de Violencia, según régimen laboral*

Régimen Laboral		f	%
CAS	Nulo	4	4,3%
	Baja Intensidad	60	64,5%
	Mediana Intensidad	17	18,3%
	Alta Intensidad	12	12,9%
728	Nulo	1	3,3%
	Baja Intensidad	26	86,7%
	Mediana Intensidad	2	6,7%
	Alta Intensidad	1	3,3%
Servir	Baja Intensidad	2	66,7%
	Mediana Intensidad	1	33,3%

**Figura 24**

*Intensidad de Eventos de Violencia, según régimen laboral*



En los tres grupos analizados predomina la categoría baja intensidad en las respuestas recibidas de la muestra consultada.

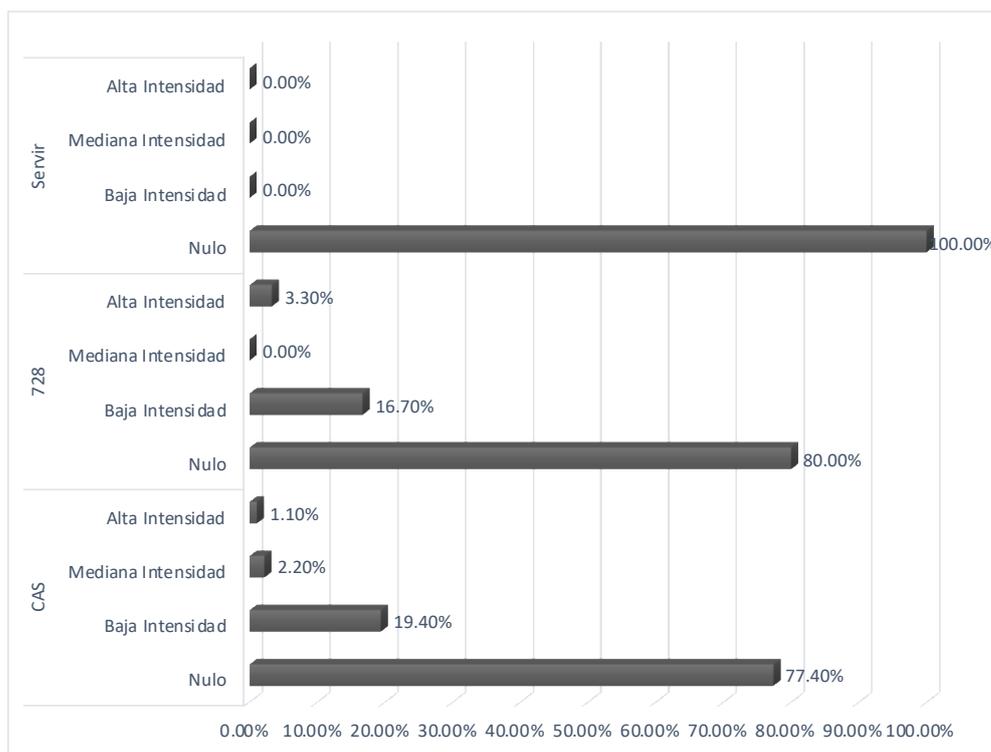
**Tabla 21**

*Percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo, según régimen laboral*

Régimen Laboral		f	%
CAS	Nulo	72	77,4%
	Baja Intensidad	18	19,4%
	Mediana Intensidad	2	2,2%
	Alta Intensidad	1	1,1%
728	Nulo	24	80,0%
	Baja Intensidad	5	16,7%
	Alta Intensidad	1	3,3%
Servir	Nulo	3	100,0%

**Figura 25**

*Percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo, según régimen laboral*



En los tres grupos analizados predomina la categoría nula en las respuestas recibidas de la muestra consultada.

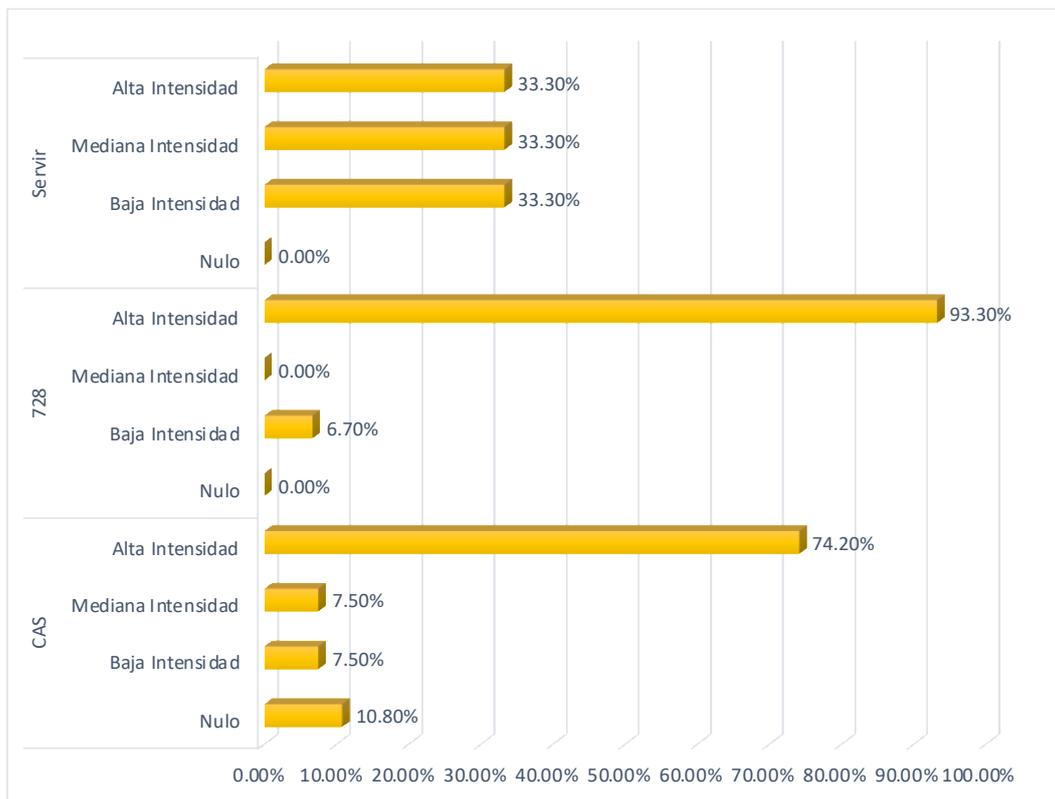
**Tabla 22**

*Testigo de Conductas de Violencia, según régimen laboral*

Régimen Laboral		N	%
CAS	Nulo	10	10,8%
	Baja Intensidad	7	7,5%
	Mediana Intensidad	7	7,5%
	Alta Intensidad	69	74,2%
728	Baja Intensidad	2	6,7%
	Alta Intensidad	28	93,3%
Servir	Baja Intensidad	1	33,3%
	Mediana Intensidad	1	33,3%
	Alta Intensidad	1	33,3%

**Figura 26**

*Testigo de Conductas de Violencia, según régimen laboral*



En los grupos comparados según Régimen Laboral, encontramos que predomina alta intensidad en los grupos CAS y 728 (74.2% y 93.3% respectivamente), mientras que en el grupo Servir la frecuencia se divide en los tres niveles de intensidad: alta, mediana y baja (33.3% para cada grupo).

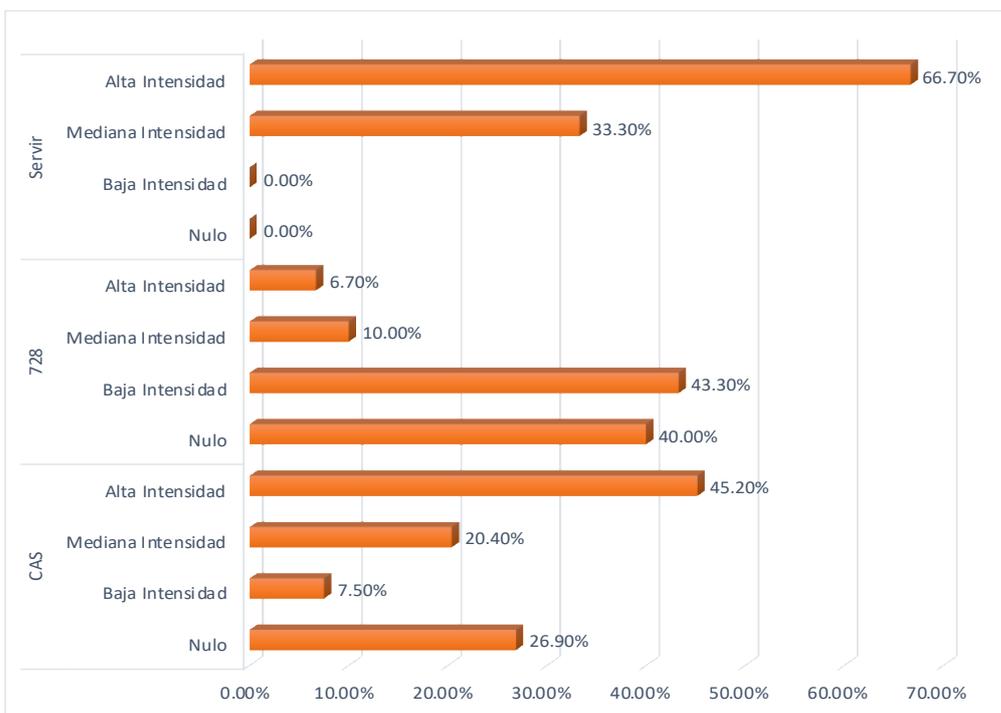
**Tabla 23**

*Presencia de Conductas de Violencia Generalizada, según régimen laboral*

Régimen Laboral		N	%
CAS	Nulo	25	26,9%
	Baja Intensidad	7	7,5%
	Mediana Intensidad	19	20,4%
	Alta Intensidad	42	45,2%
728	Nulo	12	40,0%
	Baja Intensidad	13	43,3%
	Mediana Intensidad	3	10,0%
	Alta Intensidad	2	6,7%
Servir	Mediana Intensidad	1	33,3%
	Alta Intensidad	2	66,7%

**Figura 27**

*Presencia de Conductas de Violencia Generalizada, según régimen laboral*



En los grupos comparados según Régimen Laboral, encontramos que predomina alta intensidad en los grupos CAS y Servir (45.2% y 66.7% respectivamente), mientras que en el grupo 728 predomina la baja intensidad (43.3%).

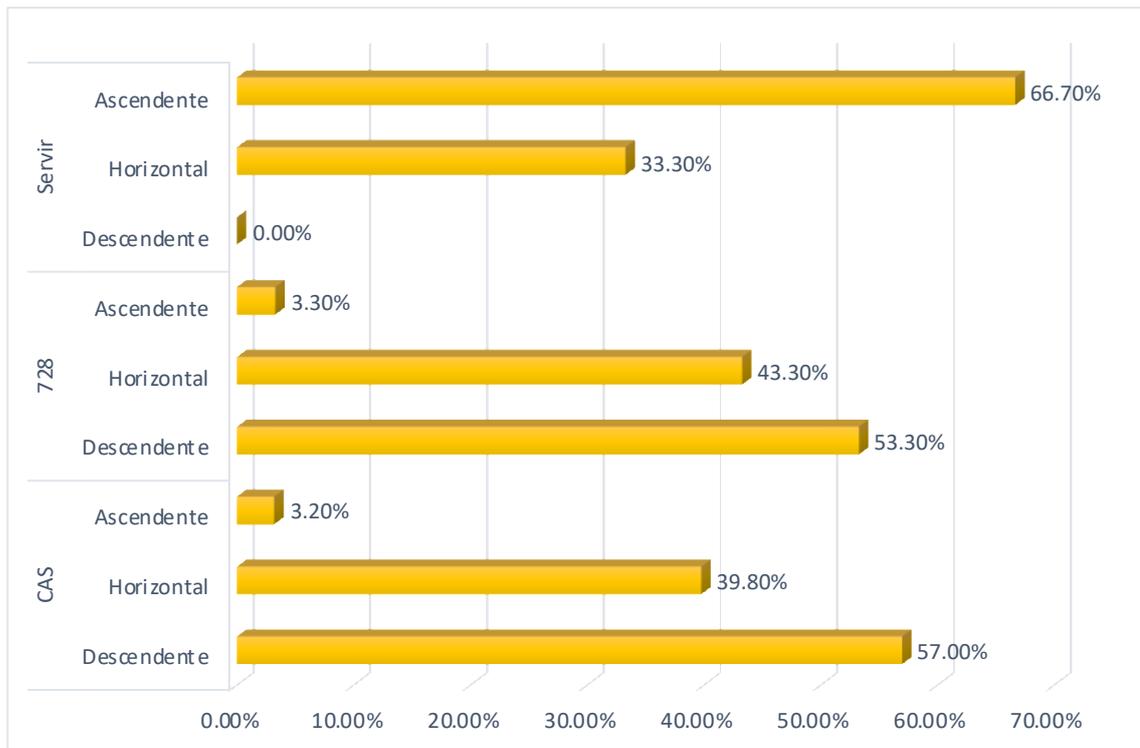
**Tabla 24**

*Tipos de Acoso, según régimen laboral*

Régimen Laboral		f	%
CAS	Descendente	53	57,0%
	Horizontal	37	39,8%
	Ascendente	3	3,2%
728	Descendente	16	53,3%
	Horizontal	13	43,3%
	Ascendente	1	3,3%
Servir	Descendente	1	33,3%
	Horizontal	2	66,7%

**Figura 28**

*Tipos de Acoso, según régimen laboral*



El resultado refleja que para el caso del CAS y 728 en su mayoría la violencia viene de lo superiores mientras que en SERVIR la violencia es hacia los superiores

Por otro lado, es importante conocer o identificar cuáles son los tipos de conductas que evidencian las situaciones de acoso que pudieran generarse en el entorno laboral de acuerdo con las encuestas realizadas tenemos el siguiente resultado:

**Tabla 25***Evidencias de situaciones de acoso por régimen laboral*

<b>Identificación del tipo de conductas</b>	<b>728</b>	<b>1057</b>	<b>30057</b>	<b>Total</b>
--Manipulación para inducir al castigo – MIC	1	1	0	2
--Obstáculos al desempeño laboral – ODL	5	19	0	24
--Daños a la imagen pública - DIP	0	1	0	1

Todo ello llevaría a subsanar las situaciones que inquietan las circunstancias de salud y seguridad, previniendo lo que está ocurriendo, realizándose con sumo cuidado y con la confidencialidad y anonimato.

Por ello, la entidad pública debe adoptar políticas de recursos humanos y acciones que permitan la instauración y ejecución de un sistema de administración para la resolución de conflictos que permita generar una mejora de relaciones interpersonales.

## -Resultados por Género

**Tabla 26**

*Puntajes promedio, según género*

Género			Presencia de Eventos de Violencia - A	Intensidad de Eventos de Violencia - A	Acoso Psicológico en el Trabajo - A	Tipos de Acoso - 1
Masculino	N	Válido	55	55	55	55
		Perdidos	0	0	0	0
	Media		2,51	1,33	,25	1,55
	Desv. Desviación		,900	,695	,480	,538
	Mínimo		0	0	0	0
	Máximo		3	3	2	2
Femenino	N	Válido	71	71	71	71
		Perdidos	0	0	0	0
	Media		2,61	1,32	,27	1,51
	Desv. Desviación		,836	,732	,632	,582
	Mínimo		0	0	0	0
	Máximo		3	3	3	2

Se presentan los puntajes promedio para las dimensiones de la variable principal, así como para los tipos de acoso. Se evidencia que salvo en el caso de presencia de eventos de violencia (dif= 0.1) no existen mayor diferencia descriptiva en los valores correspondientes a cada grupo.

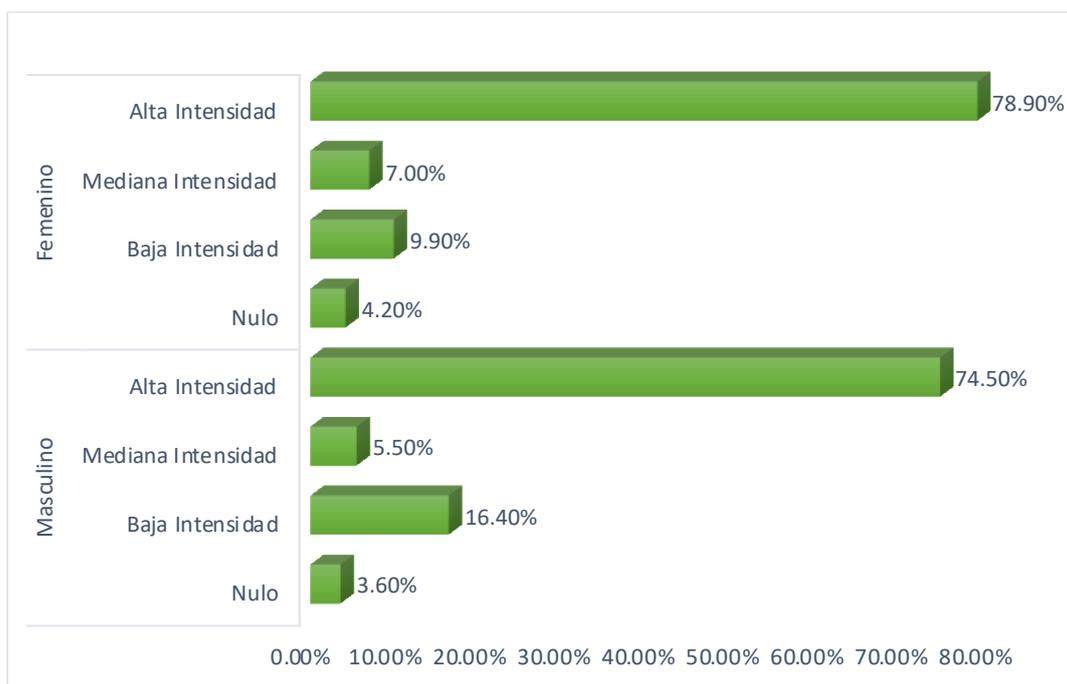
**Tabla 27**

*Presencia de conductas de Violencia, según género*

Género		f	%
Masculino	Nulo	2	3,6%
	Baja Intensidad	9	16,4%
	Mediana Intensidad	3	5,5%
	Alta Intensidad	41	74,5%
Femenino	Nulo	3	4,2%
	Baja Intensidad	7	9,9%
	Mediana Intensidad	5	7,0%
	Alta Intensidad	56	78,9%

**Figura 29**

*Presencia de conductas de Violencia, según género*



El resultado refleja que para los dos géneros predomina la alta intensidad en presencia de eventos de violencia

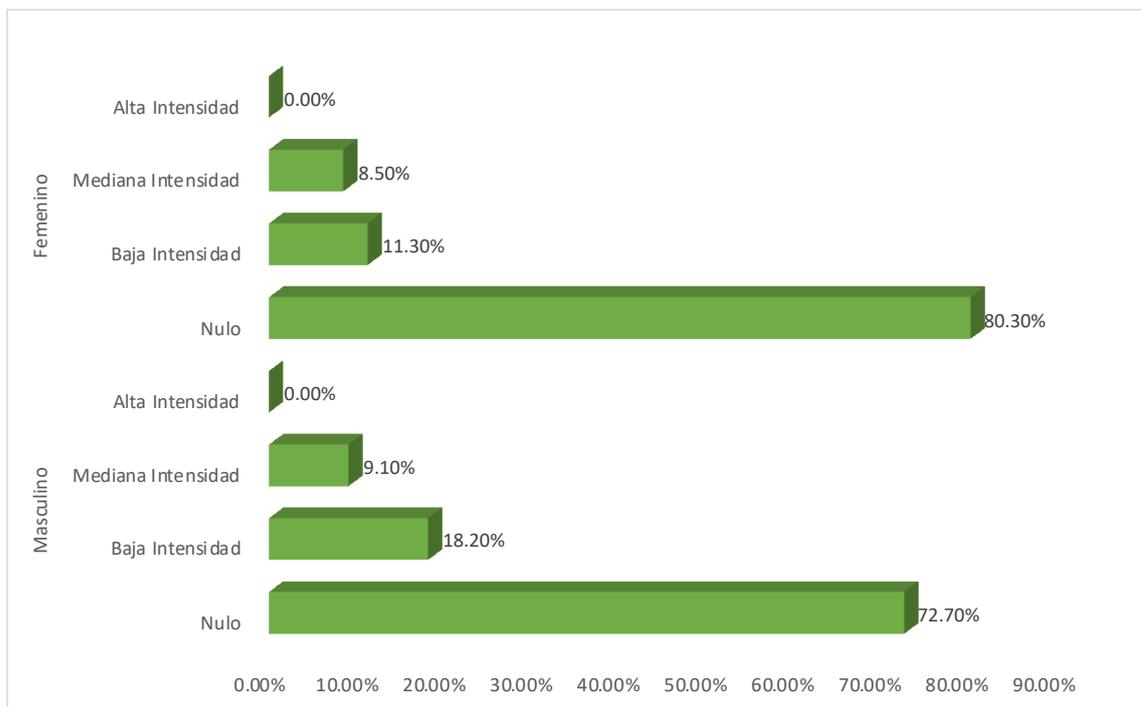
**Tabla 28**

*Duración de Conductas de Violencia, según género*

Género		N	%
Masculino	Nulo	40	72,7%
	Baja Intensidad	10	18,2%
	Mediana Intensidad	5	9,1%
Femenino	Nulo	57	80,3%
	Baja Intensidad	8	11,3%
	Mediana Intensidad	6	8,5%

**Figura 30**

*Duración de Conductas de Violencia, según género*



En ambos grupos evaluados, predomina una la categoría nula (72.7% masculino y 80.3% femenino) para la intensidad de conductas de violencia.

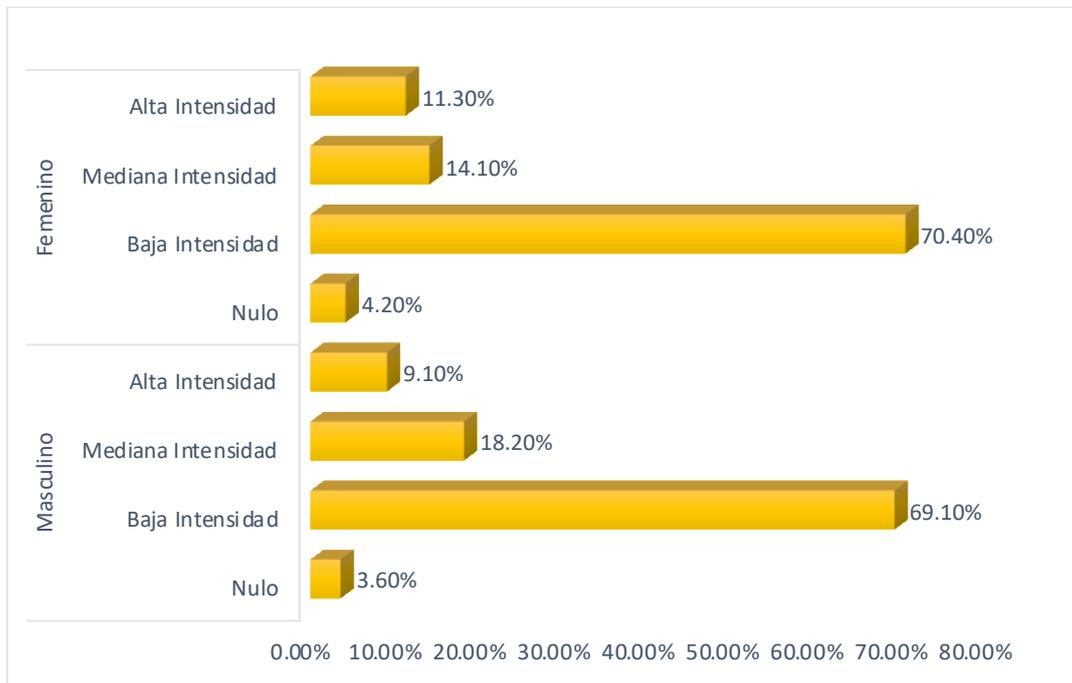
**Tabla 29**

*Intensidad de Eventos de Violencia, según género*

Género		f	%
Masculino	Nulo	2	3,6%
	Baja Intensidad	38	69,1%
	Mediana Intensidad	10	18,2%
	Alta Intensidad	5	9,1%
Femenino	Nulo	3	4,2%
	Baja Intensidad	50	70,4%
	Mediana Intensidad	10	14,1%
	Alta Intensidad	8	11,3%

**Figura 31**

*Intensidad de Eventos de Violencia, según género*



La intensidad para los dos grupos es de 70% señalada en baja intensidad sin mayores diferencias

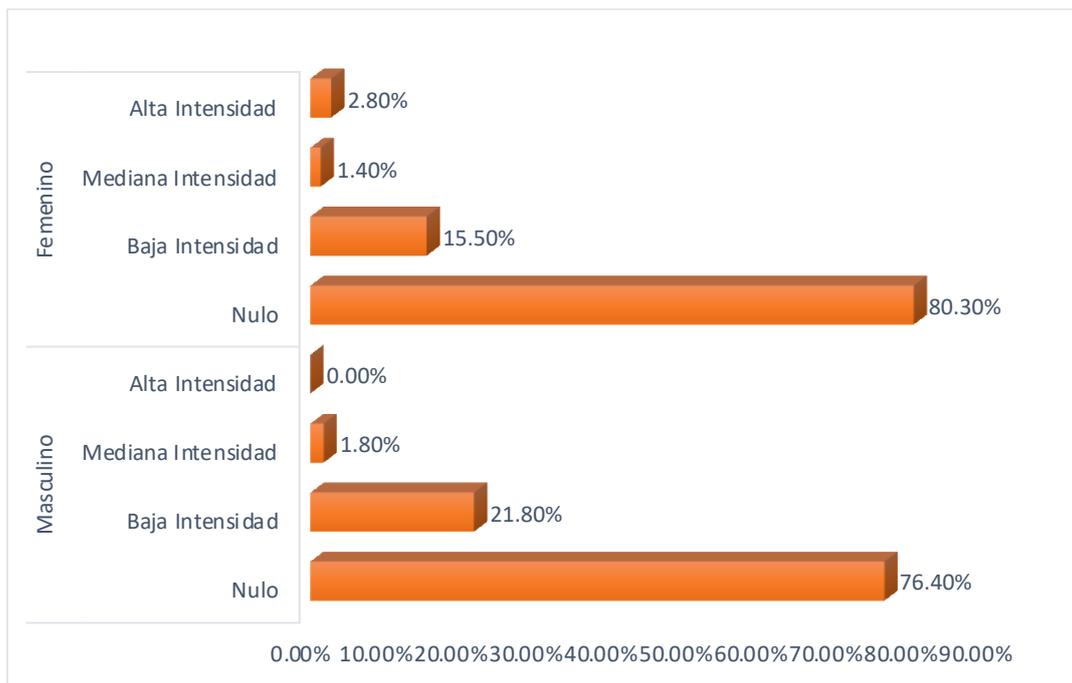
**Tabla 30**

*Percepción del Acoso Psicológico en el Trabajo, según género*

Género		f	%
Masculino	Nulo	42	76,4%
	Baja Intensidad	12	21,8%
	Mediana Intensidad	1	1,8%
Femenino	Nulo	57	80,3%
	Baja Intensidad	11	15,5%
	Mediana Intensidad	1	1,4%
	Alta Intensidad	2	2,8%

**Figura 32**

*Percepción del Acoso Psicológico en el Trabajo, según género*



La intensidad para los dos grupos es de aproximadamente 80% señalada en nula intensidad sin mayores diferencias

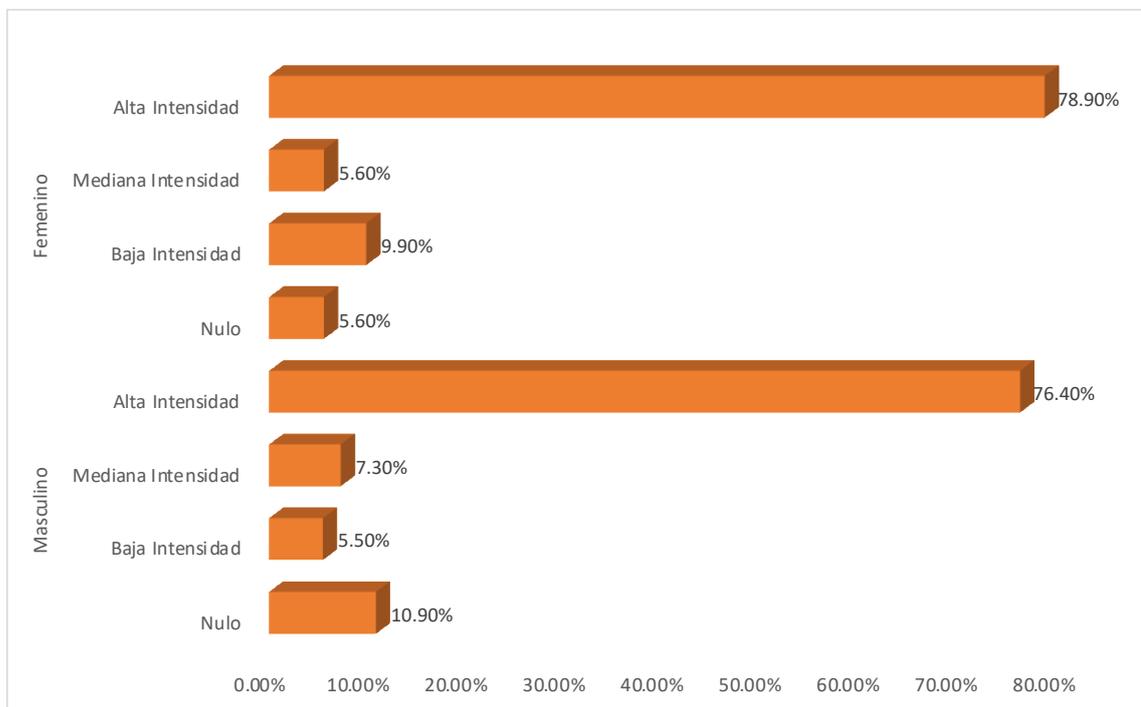
**Tabla 31**

*Testigo de Conductas de Violencia, según género*

Género		N	%
Masculino	Nulo	6	10,9%
	Baja Intensidad	3	5,5%
	Mediana Intensidad	4	7,3%
	Alta Intensidad	42	76,4%
Femenino	Nulo	4	5,6%
	Baja Intensidad	7	9,9%
	Mediana Intensidad	4	5,6%
	Alta Intensidad	56	78,9%

**Figura 33**

*Testigo de Conductas de Violencia, según género*



En ambos grupos evaluados, predomina una alta intensidad (78.9% masculino y 76.4% femenino) para testigo de conductas de violencia.

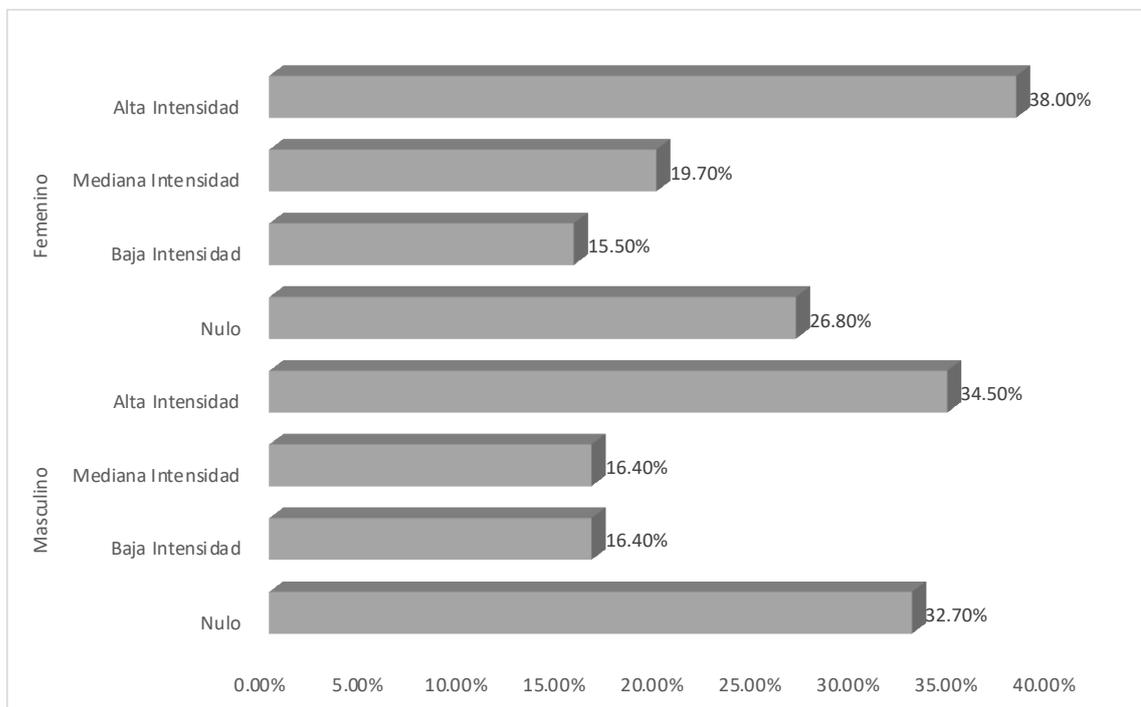
**Tabla 32**

*Presencia de Conductas de Violencia Generalizada, según género*

Género		N	%
Masculino	Nulo	18	32,7%
	Baja Intensidad	9	16,4%
	Mediana Intensidad	9	16,4%
	Alta Intensidad	19	34,5%
Femenino	Nulo	19	26,8%
	Baja Intensidad	11	15,5%
	Mediana Intensidad	14	19,7%
	Alta Intensidad	27	38,0%

**Figura 34**

*Presencia de Conductas de Violencia Generalizada, según género*



Se interpreta que en ambos grupos predomina una alta intensidad (38% en el grupo masculino, 34.5% en el grupo femenino), pero se evidencia una importante frecuencia de la categoría nulo (26.8% en el grupo masculino, 32.7% en el grupo femenino).

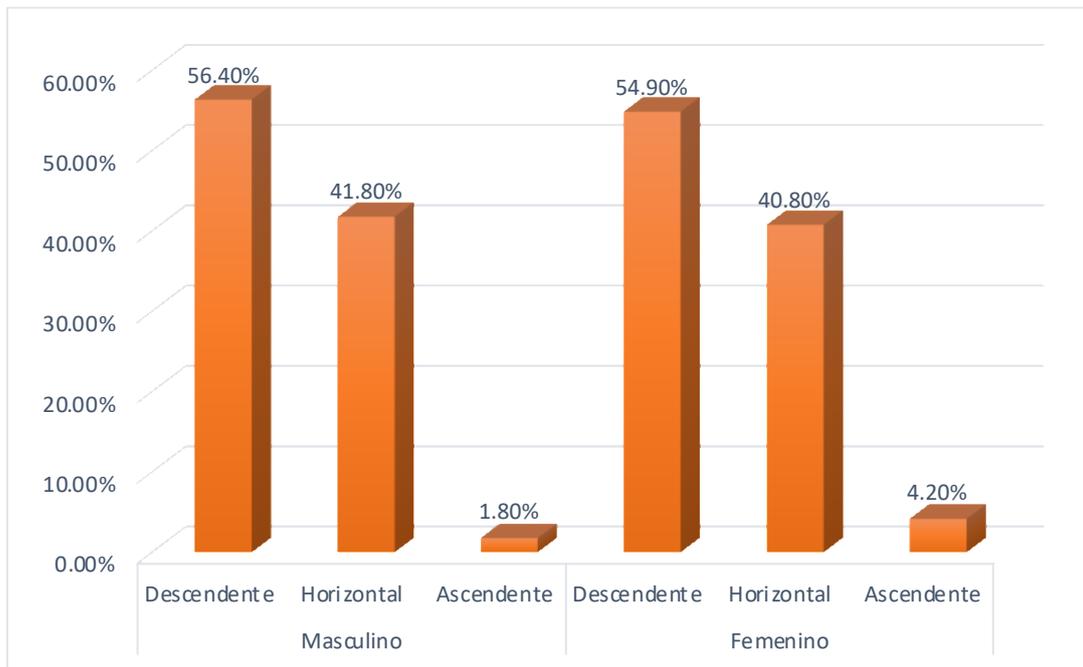
**Tabla 33**

*Tipos de Acoso según género*

Género		f	%
Masculino	Descendente	31	56,4%
	Horizontal	23	41,8%
	Ascendente	1	1,8%
Femenino	Descendente	39	54,9%
	Horizontal	29	40,8%
	Ascendente	3	4,2%

**Figura 35**

*Tipos de Acoso según género*



Este resultado evidencia que para los dos grupos la violencia viene de los superiores y de los mismos compañeros de trabajo.

Por otro lado, es importante conocer o identificar cuáles son los tipos de conductas que evidencian las situaciones de acoso que pudieran generarse en el entorno laboral de acuerdo a las encuestas realizadas tenemos el siguiente resultado:

**Tabla 34***Evidencias de situaciones de Acoso por género*

Identificación del tipo de conductas	F	M	Total
Manipulación para inducir al castigo – MIC	1	1	2
Obstáculos al desempeño laboral - ODL	12	12	24
Daños a la imagen pública – DIP	1	0	1

Todo ello llevaría a subsanar las situaciones que las situaciones que inquietan las circunstancias de salud y seguridad, previniendo lo que está ocurriendo, realizándose con sumo cuidado y con la confidencialidad y anonimato.

Por ello, la entidad pública debe adoptar políticas de recursos humanos y acciones que permitan la instauración y ejecución de un sistema de administración para la resolución de conflictos que permita generar una mejora de relaciones interpersonales.

**Tabla 35***Prueba de Kolmogorov – Smirnov para la muestra de la investigación en presencia de eventos de violencia, intensidad de violencia y Acoso psicológico en el trabajo*

		Presencia de Eventos de Violencia – A	Intensidad de Eventos de Violencia – A	Acoso Psicológico en el Trabajo – A	
N		126	126	126	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	11,46	17,94	,57	
	Desv. Desviación	7,566	16,214	1,978	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,125	,156	,399	
	Positivo	,106	,156	,399	
	Negativo	-,125	-,134	-,386	
Estadístico de prueba		,125	,156	,399	
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>		<,001	<,001	<,001	
Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>	Sig.	,000	,000	,000	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,000	,000	,000
		Límite superior	,000	,000	,000

<sup>a</sup>. La distribución de prueba es normal.

<sup>b</sup>. Se calcula a partir de datos.

<sup>c</sup>. Corrección de significación de Lilliefors.

<sup>d</sup>. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

Con valores de significancia por debajo de lo esperado (sig= 0.05) se puede afirmar que las dimensiones que componen la variable principal no presentan distribución normal; por lo expuesto, deberán ser analizados mediante estadísticos de comparación no paramétrica (U de Mann Whitney y H de Kruskal Wallis).

**Tabla 36**

*Prueba U de Mann Whitney para comparaciones según género en presencia de eventos de violencia, intensidad de violencia y Acoso psicológico en el trabajo*

---

	Presencia de Eventos de Violencia – A	Intensidad de Eventos de Violencia – A	Acoso Psicológico en el Trabajo – A
U de Mann–Whitney	1693,000	1786,000	1899,500
W de Wilcoxon	3233,000	3326,000	4455,500
Z	–1,280	–,820	–,364
Sig. asin. (bilateral)	,200	,412	,716

a. Variable de agrupación: Género

Con indicadores de significancia superiores a lo esperado (sig= 0.05) se puede señalar que no existen contrastes significativos en las dimensiones evaluadas según género.

**Tabla 37**

*Prueba de H de Kruskal-Wallis para comparaciones según régimen laboral en presencia de eventos de violencia, intensidad de violencia y Acoso psicológico en el trabajo*

---

	Presencia de Eventos de Violencia – A	Intensidad de Eventos de Violencia – A	Acoso Psicológico en el Trabajo – A
H de Kruskal–Wallis	7,692	7,801	,849
gl	2	2	2
Sig. asin.	,021	,020	,654

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Régimen Laboral

Con indicadores de significancia inferiores a lo esperado ( $\text{sig} = 0.05$ ) se puede determinar que existen desacuerdos significativos tanto en presencia como en intensidad de eventos de violencia, según el régimen laboral. Con respecto al acoso psicológico en el trabajo, no se identificaron indicadores de significancia estadística para diferencias entre muestras independientes.

**Tabla 38**

*Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra en Presencia de conductas de Violencia Generalizada, Testigos de Conductas de Violencia y Duración de las conductas de violencia*

		Presencia de Conductas de Violencia Generalizada – B	Testigo de Conductas de Violencia – B	Duración de las Conductas de Violencia – B	
N		126	126	126	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	6,90	14,55	4,40	
	Desv. Desviación	7,140	7,623	10,618	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,167	,164	,431	
	Positivo	,160	,164	,431	
	Negativo	-,167	-,157	-,339	
Estadístico de prueba		,167	,164	,431	
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>		<,001	<,001	<,001	
Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>	Sig.	,000	,000	,000	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,000	,000	,000
		Límite superior	,000	,000	,000

<sup>a</sup>. La distribución de prueba es normal.

<sup>b</sup>. Se calcula a partir de datos.

<sup>c</sup>. Corrección de significación de Lilliefors.

<sup>d</sup>. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

Con valores de significancia por debajo de lo esperado ( $\text{sig} = 0.05$ ) se puede afirmar que las dimensiones que componen la variable principal no presentan distribución normal; por lo expuesto, deberán ser analizados mediante estadísticos de comparación no paramétrica (U de Mann Whitney y H de Kruskal Wallis).

**Tabla 39**

U de Mann Whitney para comparaciones según género en Presencia de conductas de Violencia Generalizada, Testigos de Conductas de Violencia y Duración de las conductas de violencia

---

	Presencia de Conductas de Violencia Generalizada - B	Testigo de Conductas de Violencia - B	Duración de las Conductas de Violencia - B
U de Mann-Whitney	1859,000	1831,500	1830,500
W de Wilcoxon	3399,000	4387,500	4386,500
Z	-,466	-,603	-,814
Sig. asin. (bilateral)	,641	,547	,416

<sup>a</sup>. Variable de agrupación: Género

Con indicadores de significancia superiores a lo esperado (sig= 0.05) se puede determinar que no existen desacuerdos significativos en las dimensiones evaluadas según género.

**Tabla 40**

*Prueba H de Kruskal-Wallis para comparaciones según régimen laboral en Presencia de conductas de Violencia Generalizada, Testigos de Conductas de Violencia y Duración de las conductas de violencia*

---

	Presencia de Conductas de Violencia Generalizada - B	Testigo de Conductas de Violencia - B	Duración de las Conductas de Violencia - B
H de Kruskal-Wallis	17,900	15,273	1,430
gl	2	2	2
Sig. asin.	<,001	<,001	,489

<sup>a</sup>. Prueba de Kruskal Wallis

<sup>b</sup>. Variable de agrupación: Régimen Laboral

Con indicadores de significancia inferiores a lo esperado (sig= 0.05) se puede determinar que existen desacuerdos significativos tanto en presencia como en testigo de eventos de violencia, según el régimen laboral al cual pertenece el trabajador. Con

respecto a la duración de las conductas de violencia, no se identificaron indicadores de significancia estadística para diferencias entre muestras independientes.

#### **4.2 Análisis de resultados**

Esta investigación tuvo como fin principal responder a la pregunta siguiente de investigación: ¿Existe diferencias significativas en la actitud hacia el mobbing según el régimen laboral y género en los servidores de una entidad pública?

Por ello, se procedió al análisis de las variables Independientes régimen laboral y género cuya población estaba compuesta por 126 servidores administrativos de una entidad pública.

Para recolectar los datos se aplicó una herramienta de medida, debidamente validados para la población objetivo, teniendo en cuenta consideraciones propias de las aplicaciones de encuestas y cuestionarios a nivel colectivo, llegando a alcanzar la recopilación de la data de 126 trabajadores administrativos de una institución pública, que hemos descrito de forma estadística en párrafos anteriores.

En el apartado anterior se expusieron los resultados que se han obtenido al aplicar la herramienta de medida en la muestra objetivo. A partir de dichos datos se expondrá en los siguientes párrafos, el análisis de cada una de las hipótesis específicas de esta investigación, y se responderá a la pregunta de esta investigación.

Para comprobar la hipótesis se ha establecido la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que se puede utilizar para comprobar que una variable se distribuye normalmente. De acuerdo a los resultados obtenidos, con valores de significancia por debajo de lo esperado ( $\text{sig} = 0.05$ ), se puede afirmar que las dimensiones que componen la variable principal no presentan distribución normal; por lo expuesto, fueron ser analizados mediante

estadísticos de comparación no paramétrica (U de Mann Whitney y H de Kruskal Wallis) para régimen laboral y para género.

Existe diferencias significativas en la presencia de violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

Al aplicar la prueba H de Kruskal Wallis se tuvo resultados con indicadores de significancia inferiores a lo esperado ( $\text{sig} = 0.021$ ) determinando que hay diferencias significativas en presencia de eventos de violencia, según el régimen laboral. Pues, de manera similar, Jiménez (2018) encontró tratos diferenciados de acuerdo al régimen y género.

Después de aplicar U de Mann Whitney como prueba para género se obtuvieron resultados con indicadores de significancia superiores a lo esperado ( $\text{sig} = 0.200$ ) determinando que no concurren significativas diferencias en presencia de eventos de violencia según género.

Concurren significativas diferencias en la intensidad de la violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública. Este hallazgo coincide con Núñez (2018) quien concluye que en la Sección Conserjería y Limpieza de la UNSA - Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, se evidencia Mobbing o un hostigamiento Laboral de manera moderada.

Con la aplicación de la prueba H de Kruskal Wallis se tuvo resultados con indicadores de significancia inferiores a lo esperado ( $\text{sig} = 0.020$ ) determinando que existen diferencias significativas en Intensidad de violencia, según el régimen laboral.

Después de aplicar U de Mann Whitney como prueba para género se obtuvieron indicadores de significancia superiores a lo esperado ( $\text{sig} = 0.412$ ) determinando que no existen diferencias significativas en Intensidad de violencia según género.

Existe diferencias significativas en el acoso psicológico en el lugar de trabajo por mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública. Al respecto, Morales identificaron componentes ambientales que tienen incidencia en el acoso en el trabajo, y que incluso no solo afectan las relaciones de género, sino también concluye que un clima organizacional no positivo o tirante tiene como consecuencia una mayor disposición al acoso psicológico y que la efectividad laboral disminuye en un contexto de clima tenso o negativo.

Esto condice con la investigación de Jiménez (2018) *Mobbing en Lima Metropolitana: Percepciones de trabajadores y trabajadoras homosexuales* dado que los participantes perciben un trato desigual, no solo, por la condición de homosexualidad; sino, también por las variables que configuran un trato desigual según las diferencias normativas.

Asimismo, consideramos importante que el mobbing debe tener diferentes miradas concordando con el estudio realizado por Rivera (2019) titulado “*Análisis del marco legal peruano o acoso psicológico en el trabajo*” en base a investigaciones en psicología sobre el mobbing, de la situación del trabajador en base a la jurisprudencia en el Perú, reflejando que el mobbing requiere un abordaje interdisciplinario y multidisciplinario.

También está claro que el mobbing se produce a través de las interrelaciones sociales de una organización de abajo hacia arriba y viceversa, con subordinados y colegas, y es una variación o combinación de estas variaciones; también podría ocurrir de forma colectiva o individual, tal como lo señala Núñez (2018) en su estudio “*El Hostigamiento Laboral-Mobbing, en relación con los Derechos a la Dignidad, Integridad Física y Psicológica, de los Trabajadores del Sector Público*”.

Alzate (2021) en su estudio titulado “*El acoso laboral dentro de la profesión docente en maestros pertenecientes a diez instituciones educativas de Medellín*” concluye que el acoso en el lugar de trabajo es el resultado de relaciones de poder entre superiores y subordinados, que conducen a la obediencia y el cumplimiento, lo que a su vez afecta el ejercicio de los derechos civiles, un resultado consistente con nuestra investigación sobre formas de mobbing.

Coincidimos con Rojas et al. (2019) respecto a lo señalado en su estudio titulado “*El Mobbing en trabajadores universitarios: Una revisión sistemática*” con respecto a los instrumentos usados para las investigaciones, se destacó la importancia de actualizar y contrastar las teorías, también que es necesario crear e implementar nuevas herramientas para realizar mediciones de este fenómeno, y se ha propuesto un estudio del fenómeno del mobbing laboral entre el personal universitario, teniendo en cuenta el estudio analítico de las diferencias de acoso y género.

Con la aplicación de la prueba H de Kruskal Wallis se tuvo resultados con indicadores de significancia inferiores a lo esperado ( $\text{sig} = 0.654$ ) determinando que no subsisten significativas diferencias en acoso psicológico en trabajo, según el régimen laboral.

Después de aplicada la prueba U de Mann Whitney para género se obtuvieron resultados con indicadores de significancia superiores a lo esperado ( $\text{sig} = 0.716$ ) determinando que no subsisten significativas diferencias en acoso psicológico en trabajo según género.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

En los trabajadores administrativos de la entidad pública estudiada se ha comprobado que no existe diferencias significativas en la actitud hacia el Mobbing según el régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

En los trabajadores administrativos de la entidad pública estudiada se ha comprobado que existe diferencias significativas en la presencia de violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

En los trabajadores administrativos de la entidad pública estudiada se ha validado que existe diferencias significativas en la intensidad de la violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

En los trabajadores administrativos de la entidad pública estudiada se ha validado que no existe diferencias significativas en el acoso psicológico en el trabajo del Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.

En los trabajadores administrativos de la entidad pública estudiada se ha validado que no existen diferencias significativas en presencia de eventos de violencia, en Intensidad de violencia y en acoso psicológico en trabajo según género.

### **5.2 Recomendaciones**

Como parte fundamental de la investigación, y basándose en el carácter aplicativo que sus resultados y conclusiones pudieran tener de cara a la responsabilidad social y comunitaria que todo Maestría posee con su entorno inmediato, me permito realizar las siguientes recomendaciones:

Considerando que, tal y como se expuso anteriormente al no existir muchas investigaciones a nivel local relacionadas al Mobbing en las entidades públicas se recomienda en el campo académico la ampliación de este estudio incluyendo otras variables, basándose en la literatura existente, que no hayan sido consideradas en la presente investigación, y poder así generar mayor cantidad de datos estadísticos que colaboren en el estado de la ciencia de los temas aquí tratados.

Como se mencionó en párrafos anteriores, considerando la Presencia de eventos de violencia y la Intensidad de violencia en los trabajadores de una entidad pública sobre todo con más énfasis entre regímenes laborales, tal como lo señala Einarsen, junto a Hoel, Zapf y Cooper (Einarsen et al., 2003), dado que el mobbing es un fenómeno social complejo con muchas causas, es necesario analizarlo en muchos niveles diferentes: individual (víctima o abusador), el grupal, el social y el organizacional, por lo que se recomienda que la entidad pública debe adoptar políticas de recursos humanos y acciones que permitan la instauración y ejecución de un sistema de administración para la resolución de conflictos entre los colaboradores de los diferentes regímenes laborales que permita generar una mejora de relaciones interpersonales. Asimismo, intervenir en la gestión de los superiores con acciones que permitan reducir los obstáculos al desempeño laboral a través del liderazgo de los jefes. Todo ello llevaría a subsanar las acciones que afectan las circunstancias de seguridad y salud, previniendo lo que está ocurriendo, realizándose con sumo cuidado y con la confidencialidad y anonimato.

Debido a que los resultados muestran que los trabajadores vienen siendo testigos de conductas de violencia, pero que no se evidencia o se registra, se recomienda la implementación de un aplicativo para realizar las comunicaciones informando las acciones de violencia evidenciadas y poder llevar un registro en temporalidad, intensidad, régimen, y otros datos que sean relevantes para una intervención de gestión. A partir de

esta evidencia, identificar estrategias para combatir la victimización psicológica, combatir el acoso y, por otro lado, afrontar las consecuencias que dicha conducta ha causado a la víctima.

Si bien es cierto no existen diferencias entre las variables estudiadas por género es importante recalcar que la igualdad de género y del desarrollo de ambientes laborales inclusivos en las empresas o entidades públicas son muy importantes, por ello se recomienda tomar en consideración estas variables para las próximas investigaciones.

## REFERENCIAS

- Acuna Gonzales, J. (2020). "*Convencionalización de la Contratación Administrativa de Servicios.*", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM católica.
- Atceken, E. (2021). "*İliskilerdeki yuklemelerin, baglanmanin, es benzerliginin Ve Problem cozme Becerilerinin es destegini yordamasi*", Necmettin Erbakan University (Turkey).
- Álvarez, L. (2011). Clima social de la organización y hostigamiento psicológico. Una lectura cognitiva y sociocultural desde los sistemas autoritarios. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 1(13) pp. 83-98, Universidad Intercontinental.
- Alzate, N. (2021). *El acoso laboral dentro de la profesión docente en maestros pertenecientes a diez instituciones educativas de Medellín* [Tesis de Maestría en Ciencias de la Educación]. Universidad de San Buenaventura
- Aquino, K. (2000). Structural and Individual determinants of workplace victimization: the effects of hierarchical status and conflict management style, *Journal of Management*, 26(2) pp. 171-193, Universidad de Delaware.
- Aquino, Karl & Lamertz, Kai. (2005). A Relational Model of Workplace Victimization: Social Roles and Patterns of Victimization in Dyadic Relationships. *The Journal of applied psychology*. 89 (10) pp. 23-34. Doi 10.1037/0021-9010.89.6.1023.
- Archer, D. (1999) Exploring "bulliyng" culture in the para-military organization. *International Journal of Manpower* 20 (1) pp. 94-105.
- Armas, D. (2017). *Acoso moral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga* [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo

- Arenas, A., Baquerizo, R., (2022). "Implementación de una Caja de Herramientas para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación de los Órganos y Unidades Orgánicas del Ministerio de la Producción", Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ashforth, B. (1994). Pequeña tiranía en las organizaciones. *Revista Relaciones humanas* 47 (7) pp. 755-778. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/001872679404700701>.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2012). El Servicio Civil Peruano: Antecedentes, marco normativo actual y desafíos de la reforma - Informes y publicaciones - Autoridad Nacional del Servicio Civil - Plataforma del Estado Peruano (www.gob.pe)
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2018). La Mujer en el Servicio Civil Peruano. SERVIR.
- Ayasta, L. & Serquen, C. (2014). *Deficiencias Normativas en las Relaciones Laborales, respecto del Mobbing* [Tesis de Grado]. Universidad Señor de Sipán.
- Bandura, A. (1973). *Agresión: un análisis de aprendizaje social*. Englewood Cliffs.
- Barón, M.; Muduate, L. & Blanco, M. (2003). La espiral del Mobbing. *Papeles del Psicólogo*. 84(23) pp. 71-82.
- Beehr T., Glaser K., Canali K., Wallwey, D. (2010). *Back to basics: Re-examination of Demand-Control Theory of occupational stress*, *Work & Stress*.
- Biaggil, Y., Acevedo, D. & Borges, G. (2009). Violencia de género en el trabajo: Acoso sexual y hostigamiento laboral. *Revista Venezolana de estudios de la mujer* 32(14).
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, pp. 173–184.

- Blanco, J. (2006) Mobbing: Conflicto, Violencia y Globalización, Mobbing. Estudios multidisciplinares sobre el acoso psicológico en el trabajo. 3(13). pp. 17-31.
- Bozyigit, E. (2021). "*Spor Bilimleri alaninda Calisan Ve yildirma davranislarina Maruz Kalan Akademisyenlerin Calisma hayatina yonelik tutumlari*", Marmara Universitesi (Turkey).
- Briceño-León R., Camardiel A., Ávila O.. (2016). Attitudes Toward the Right to Kill in Latin American Culture, Journal of Contemporary Criminal Justice.
- Brodsky, C. (1976). The harassed worker. Lexington Books, Heath and Company.
- Buendía, Renan Pavel Flores. (2022). Los Criterios de Diferenciación Salarial en el Empleo Público Peruano: El Caso de la Equiparación Salarial en el Seguro Social de Salud-Essalud" , Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica.
- Burke, J. (1993). El papel de la afectividad negativa en la comprensión de las relaciones entre autoinformes de estresores y tensiones: un comentario sobre la literatura de psicología aplicada. Revista de Psicología Aplicada, 78(3) pp. 402-412.
- Caballero, A., Fernández, I., Muñoz, D., Carrera, P. (2014). "*Developmental changes (14–21 years old) in binge drinking patterns and their explanatory factors / Cambios evolutivos (14–21 años) en los patrones de ingesta puntual de alcohol en exceso y en sus factores explicativos*", Infancia y Aprendizaje.
- Calvino Vizcaino, P., Farje Echeverria, D., Olavide Garfias, R., Postigo Carrera, P. (2021) "Buenas Prácticas de Gestión Ecoeficiente en el Sector Supermercados en el Perú en el año 2015", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica.
- Carayon, P. (1983) A longitudinal test of Karasek's job strain model among office workers. Work and Stress 7 pp.299-314.

- Carrión, M., López F., & Pando, M. (2007). *Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT-E-R. Asociación de Expertos en Psicología (AEPA).*
- Casahuilca, R. (2015). *Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca [Tesis de Grado]. Universidad Nacional del Centro del Perú.*
- Chappell, D. & Vittorio M. (1998): *Violence at work. OIT International Labour Office.*
- Chiaroni, J. & Chiaroni, P. (2001). *Dones épidémiologiques des situations de Mobbing d'après une enquête effectuée auprès des medecins du travail en region PACA un profil type du salarié harcelé. Archives des Maladies Professionnelles, 2, pp. 96-107.*
- Cohen, S. & Syme, S. (1985). *Social Support and Health. Academic Press.*
- Congreso de la República. (1997). *Decreto Supremo N° 003-97-TR. Texto Único ordenado del Decreto Legislativo N° 728- Ley de productividad y competitividad laboral.*
- Congreso de la República. (2002). *Ley N° 27815.- Ley del Código de Ética de la Función Pública.*
- Congreso de la República. (2002). *Ley N° 30057- Ley del Servicio Civil.*
- Congreso de la República. (2002). *Ley N° 27942 - Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual*
- Congreso de la República. (2005). Programa Pro-Descentralización. *El Camino de la Reforma del Empleo Público.*
- Congreso de la República. (2008) *Decreto Legislativo N° 1057, Contrato Administrativo de Servicios – CAS.*
- Contreras Julcapoma, E., Espino Gonzales, D., Rodríguez Dionicio, D., Sandoval Guerra et al. (2020), *Planeamiento Estratégico del Distrito de Palcazu Provincia de*

Oxapampa Región Pasco., Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica.

- Cooper, C.L. & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28
- Cox, J. & Jamieson, J. (1979). Aerobic power and tonic heart rate responses to psychosocial stressors. *Personality and Social Psychology Bulletin*, (5) pp. 162-163.
- Coyne, I.; Seigne, E. & Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(3), pp. 335-349.
- Dávila Dávila, P. (2020). "*Desarrollo morfosintáctico en niños de 5 y 6 años de edad de dos instituciones educativas de los distritos de San Borja y Jesús María.*", Pontificia Universidad católica del Perú - CENTRUM católica.
- Dávila, Y. (2020). "*Alteraciones del habla en niños de 6 y 7 años de edad con frenillo lingual alterado del Colegio Santa Rita de Casia.*", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM católica.
- Delgado Chávez, C. (2021). "*La Coordinación Interinstitucional en la Implementación de la Reforma del Servicio Civil: El Proceso de Tránsito, en El Gobierno Nacional, Periodo 2014–2015*", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM católica.
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the improvement of living and working conditions.

- Einarsen, S., Raknes, B., & Matthiesen, S. (1994). Bullying and Harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), pp. 381-401.
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), pp. 185-201
- Einarsen, S. & Raknes, B.I. (1997). Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 12(3) pp. 247-263.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4) pp. 379-401.
- Einarsen, S. & Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work. *European Congress on Work and Organizational Psychology*.
- Einarsen, S. & Mikkelsen, E. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, 1 pp. 127-144.
- Eriksen, W. & Einarsen, S. (2004). Gender minority as a risk factor of exposure to bullying at work: The case of male assistant nurses. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13(4), pp. 473-492.
- Eron, L., Rowel, L., Dubow, E., Romanoff, R. & Warnick, P. (1987). Childhood aggression and its correlates over 22 years. *Childhood Aggression and Violence*.
- Faulx D. & Delvaux, S. (2005) Le harcèlement moral au travail: phénomène objectivable ou « concept horizon »? Analyse critique des phénomènes de victimisation au travail. *PISTES* 7(3).

- Fournier, M., De Los Ríos, R., Orpinas, P., & Piquet, L. (1999) Multicenter Study: Cultural Norms and Attitudes toward Violence (activa Project). *Revista Panamericana de Salud Pública/Pan American Journal of Public Health*, 4(5) pp. 222-231.
- García Cobián Castro, E. (2021). "Análisis de constitucionalidad de la facultad de la Contraloría General de la Republica para sancionar por responsabilidad administrativa funcional y su relación con el principio del "Ne bis in idem"., Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM católica
- García-Izquierdo, M. (1999). El estrés laboral. Psicología del trabajo y de las organizaciones. *Fundamentos Psicosociales del comportamiento en las organizaciones* pp. 229-249.
- García-Izquierdo, M., Llor, B., León, A., & Ruiz, J. (2000). Bienestar psicológico y Mobbing en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 22 (3), pp. 381-396.
- García, B. & Mendoza, I. (2014). La cara oculta del Mobbing. Aplicación de la escala Cisneros en una planta maquiladora en México.
- Genest (2005). Les conduites de retrait comme stratégies défensives face au harcèlement psychologique au travail. *Pistes* 7(3).
- Gimeno, R. (2001). *La Presión Laboral Tendenciosa* [Tesis Doctoral]. Universitat de Girona.
- Glasl, F. (1982) El proceso de escalada de conflictos y roles de terceros. *Gestión de conflictos y relaciones laborales*, pp. 119-140.
- Gonzales (2004). El Mobbing: Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo. *Novartiz*.

- Gonzales de Rivera, J. (2000) El síndrome del acoso institucional. *Diario Médico* p.1.
- Greenberger (1989). El impacto del control personal en el rendimiento y la satisfacción. *Comportamiento organizacional y procesos de decisión humana*, 43 (1), pp. 29-51.
- Gutiérrez, I. & Mugarra, B. (2002) Impacto Económico del Acoso Psicológico Laboral – Mobbing. *Asociación de Economía de la Salud*.
- Harvey, S. & Keashly, L. (2003). Rumination: A psychological mechanism for transmitting and maintaining the effects of emotional abuse at work. *Proceedings of the ASBBS*, 10, 1, 593-601.
- Heinemann, P. (1972). *Mobbing-Gruppvoald bland barn och vuxna*. Natur och Kultur.
- Hernández, G. (2014). El Mobbing desde la perspectiva de la Psicología jurídica. *Psicología Jurídica Iberoamericana*, 13, Manual Moderno.
- Hernández, R., Hernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill
- Hirigoyen, M. (2001) *El acoso moral en el trabajo*. Paidós
- Hoel, H. & Cooper, C. 2000. *Destructive conflict and bullying at work*. University of Manchester Institute of Science and Technology.
- Hoel, H., & Salin, D. (2003). *International perspectives in research and practice*. Taylor and Francis.
- Hoel, H., Rayner, C., & Cooper, C. (1999) Workplace bullying. *International review of industrial and organizational psychology*, pp.195-230).
- Hogan, R., Curphy, G., & Hogan, J. (1994). What we know about leadership. Effectiveness and personality. *American Psychologist*, 49(6), pp. 493-504.
- House, H. (1981) *Work, stress and social support*. Adisson Wesley.

- Inostroza, M., & Gonzales, C. (2008). *Estudio Exploratorio: Vivencias y Consecuencias de Víctimas de Mobbing según Género* [Tesis de Grado]. Universidad academia de humanismo cristiano.
- International Journal of Workplace Health Management. (2016)., Volumen 9, Issue 2
- Jiménez, E. (2018). *Mobbing en Lima Metropolitana: Percepciones de trabajadores y trabajadoras homosexuales* [Tesis de Grado]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Jones, E., & Davis, K. (1965). From acts to dispositions: The attribution process in social perception. *Advances in experimental social psychology*, pp.219-266.
- Karasek, R. (1979). Job Demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, pp. 285-309.
- Kaukiainen, A. & Rothberg, S. (2001). Over and covert aggression in work setting in relation to the subjective well-being of employees. *Aggressive Behavior*, 27 (5), pp. 360-71.
- Keashly, L. & Jagatic, K. (2003). Bullying and emotional abuse in the workplace. *International perspectives in research and practice*, pp. 31-61.
- Kelley, H. (1972). *Perceiving the causes of behavior*. General Learning Press.
- Laiza, J. (2018). *Fundamentos jurídicos para regular la ley contra el mobbing laboral a efecto de garantizar el respeto de los derechos laborales*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- LeBlanc, M. & Kelloway, E. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), p. 444
- Lee, D., (2000). An analysis of workplace bullying in the UK. *Personnel Review*, 29, pp. 93-610

- Lengnick-Hall, M. (1995). Investigación sobre el acoso sexual: una crítica metodológica. *Psicología del personal*, 48 pp. 841–864.
- Lewis, S. & Oxford, J. (2005). Women's Experiences of Workplace Bullying: Changes in Social Relationships. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 15, pp. 29-47.
- Leyman, H. (2006) El contenido y desarrollo del Mobbing en el trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5(2), pp. 165-18..
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), pp.119-26.
- Leymann, H. (1992). Från mobbning til utslagning i arbetslivet. *Bullying to expulsion in work life*. Publica
- Leymann, H. (1993). Mobbing: Psychoterror am arbeitsplatz und wie man sich degegen weheren kann. *Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag*. (21).
- Leymann, H. (1996). The content and development of Mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), pp. 165-184.
- Liefooghe, A. & Mackenzie Davey, K. (2001) Account of workplace bullying. The role of the organization. *European Journal of work and organizational Psychology*. pp. 16-31
- Liefooghe, A. (2003). Employee accounts of bullying at work. *International and Decision Making*, 4 (1), pp. 24-34.
- Limerick, D. & Cunnington, B. (1993). *Gestión de la nueva organización: un plan para redes y alianzas estratégicas*. Jossey Bass Publishers.
- López Montesinos, J. (2009). *Consecuencias Psicosociales del trabajo en personal de enfermera como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la Gestión de los Recursos Humanos* [Tesis Doctoral]. Universidad de Murcia

- López-Zafra, E. & Berríos Martos, M. (2006). Amor y odio: violencia de género y violencia intrafamiliar. *Violencia en la familia*.
- López, C. (2001). *Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos*.  
<https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
- López, E. & Rodríguez, N. (2008) Relación entre cultura del honor, celos y satisfacción en la pareja *Boletín de Psicología*, 94, pp. 7-22.
- Lorenz, K. (1991). *¿Estoy dónde estás tú? El comportamiento de los gansos*. RBA Editores.
- Macía, F. & Reynaldos, C. (2008) Acoso Psicológico Laboral: Nociones Generales, su presencia y estudio en Chile. *Red Iberoamericana de riesgos Psicosociales Laborales RIPSOL*.
- Manzilla, F. (2008) Las consecuencias del acoso laboral. <https://www.psicologia-online.com/las-consecuencias-del-acoso-laboral-716.html>
- Martín, F. & Pérez, J. (2002). *El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing*. <http://www.Mobbing.nu/476.htm>.
- Martínez, J. (2011). Análisis del marco legal peruano con relación al Mobbing o acoso psicológico en el trabajo [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Matthiesen, S., Aasen, E., Holst, G., & Wie, K. (2003). The escalation of conflict: a case study of bullying at work, *International Journal of Management & Decision Making* 4(1), pp.96-112.
- McCarthy, P. (1996). *When the mask slips: inappropriate coercion in organizations undergoing restructuring*. Millennium Books.

- Melamed, S., Kushnir, T., & Meir, E. (1991). Attenuating the impact of job demands: Additive and interactive effects of perceived control and social support. *Journal of Vocational Behavior*, 39(1), pp. 40-53.
- Meseguer, M. (2008) El acoso psicológico en el trabajo (Mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola [Tesis Doctoral]. Universidad de Murcia.
- Meseguer, M., Soler, M., Sáez, M., & García-Izquierdo, M. (2007). *Anales de Psicología, Incidencia, componentes y origen del Mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola*. Publicaciones de la Universidad de Murcia
- Moena, F. (2010). *Acoso moral en el trabajo, basado en un estudio exploratorio en personal de ventas de grandes tiendas de la ciudad de Valdivia* [Tesis de Grado]. Universidad Austral de Chile.
- Moral en el trabajo. Una perspectiva sociológica* [Tesis Doctoral]. Universidad de Alicante.
- Morales, J. (2017). *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce* [Tesis de Grado]. Universidad de León.
- Morales, J., Ayala, J., Amutio, A. & Nieves, I. (2021). Acoso psicológico laboral (Mobbing) y su impacto en el clima y desempeño laboral en maestros del sistema público de enseñanza del área sur de Puerto Rico. *MLS Psychology Research* 4 (1), pp. 79-98. doi: 10.33000/mlspr.v4i1.642.
- Moreno, C. (2014). *Acoso psicológico laboral y estilos de liderazgo organizacional en la gerencia central de gestión de las personas en una institución pública* [Tesis de Grado]. Universidad Cesar Vallejo.

- Muñoz, J. & López, A. (2018). Estudio sobre la relación entre mobbing y la satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación superior en México. *Cruzando Fronteras*, 43(4) pp.13-21. Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
- Nele De Cuyper, Elfi Baillien, Hans De Witte. (2009). "Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying", *Work & Stress*,
- Neuman, J. & Baron, R. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of management*, 24(3), pp. 391-419.
- O'Moore, M., Lynch, J., & Nic, N. (2003). The rates and relative risks of workplace bullying in Ireland, a country of high economic growth. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), pp. 82-95.
- Olweus, D. (1979). Estabilidad de los patrones de reacción agresivos en hombres: una revisión. *Boletín psicológico*, 86(4), pp. 852-875.
- Organización Internacional del Trabajo. (1998). Cuando trabajar es un riesgo. Boletín OIT N°231.
- Organización Internacional Del Trabajo. (2004). *La Violencia en el Trabajo en el Sector de Servicios y Medida para Combatir este Fenómeno*. OIT.
- Oficina Internacional del Trabajo, (2022). "Violencia y acoso en el trabajo: Guía práctica para las empresas Ginebra". ISBN: 978-92-2-038069-7 (PDF web).  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_862627.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_862627.pdf).

- Olmos Raya, E. (2021). "*Tecnologías Inmersivas y medidas psicofisiológicas para la evaluación y entrenamiento de niños con Trastorno del Espectro Autista*", Universitat Politècnica de Valencia.
- Paiva Goyburu, P. (2020). "*Las faltas disciplinarias previstas en la Ley del Servicio Civil: análisis y experiencias*", Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública.
- Palavecino, C. (2004). La Protección Contra el Acoso Psíquico Laboral en el Ordenamiento Jurídico Chileno. *Revista de Derecho*. 17, pp. 63-89.
- Pando, M., Aranda, C., Salazar, J., & Torres, T. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(1), pp. 39-45.
- Papalia, D. & Wendkos, S. (1988). *Psicología*. McGraw Hill.
- Pines, A., Aronson, E. (1988). *Carrer burnout: causes and cures*. The Free Press.
- Piñuel, I, & Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Resultados del barómetro CISNEROS II sobre violencia en el entorno laboral.
- Piñuel, I. (2001). Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. *Psicothema*. 14 (1) pp. 187-189.
- Randall, P. (1997). *Adult Bullying: Perpetrators and Victims*. Routledge.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7(3), pp. 199-208.
- Rayner, C. & Cooper, C. L. (2003). The black hole in bullying at work research. *International Journal of Decision Making*, 4(1), pp. 47-64.
- Rayner, C. & Sheenan, M. (1999). Theoretical approaches to the study of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1), pp. 11-15.

- Rayner, C., Cooper, C., & Hoel, H. (2002). Workplace Bullying: What we know, who is to blame and what can we do? *Taylor & Francis*.
- Riquelme, A. (2006). Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo. *Ciencias Sociales Online*, 2(3), pp.39-57.
- Rivas, L. (2003). Mobbing-Terrorismo Psicológico en el trabajo. *Entrelineas editores*, pp. 58–60.
- Rivera Bustillos, Nataly.(2020). Análisis del marco legal peruano con relación al mobbing o acoso psicológico en el trabajo, Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM católica.
- Robledo, P., (2022)., "A Agressao em Contexto de Trabalho e a Nacionalidade", Instituto Superior de Psicologia Aplicada (Portugal).
- Rogers, K. & Kelloway, E. (1997). Violence at work: personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(1), p. 63.
- Rojas, J., García, B, & Hernández, M. (2019). *El Mobbing en trabajadores universitarios: Una revisión sistemática*.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-992019000300014&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-992019000300014&script=sci_arttext&tlng=es)
- Rostan, C., Sidera, F., Serrano, J., Amadó, A., Vallès-Majoral, E., Esteban, M., Serrat, E., (2014). "Fostering theory of mind development. Short- and medium-term effects of training false belief understanding / Favorecer el desarrollo de la teoría de la mente. Efectos a corto y medio plazo de un entrenamiento en comprensión de la falsa creencia", *Infancia y Aprendizaje*.
- Salinas-Guayacundo, W., (2020)., "Mobbing en un entorno educativo: revisión de caso en una universidad del departamento de Boyacá", *Revista Escuela de Administración de Negocios*.

- Sánchez, L. y Reyes, C. (2009) *Metodología y Diseños de la Investigación Científica*. Ediciones de la U.
- Schat, A. & Frone, M. (2006). Exposure to workplace aggression from multiple sources: Validation of a measure and test of a model. *Work & Stress* (25) pp.23-40.
- Schat, A. & Kelloway, E. (2000). The effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, pp.386–402
- Schat, A. & Kelloway, E. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology* 8(2).
- Schat, A. C., & Kelloway, E. K. (2005). Workplace Aggression. *Handbook of Work Stress*, pp.189-218).
- Scialpi, D. (2002). Violencia en la gestión de personal de la administración pública, como condición necesaria para la corrupción. *Revista electrónica Probidad* [www.probidad.org.sv/revista](http://www.probidad.org.sv/revista).
- Seiler, B. (2001). *El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. Paidós.
- Selver, Y., (2021),. "isyerinde istismar Davranislarinin Psiko-Sosyal Boyutu ve Bir Uygulama" , Bursa Uludag University (Turkey),
- Seta, K., Schmidt, S., Bookhout, C., (2006). "Social identity orientation and social role attributions: Explaining behavior through the lens of the self" , Self and Identity.
- Sluzky, C. (1994). Violencia Familiar y Violencia Política: Implicancias terapéuticas de un modelo general. Editorial Paidós.

- Springer Science and Business Media LLC, (2021), *"Human Interaction, Emerging Technologies and Future Applications III"*.
- Springer Science and Business Media LLC, (2021), *Special Topics and Particular Occupations, Professions and Sectors*.
- Springer Science and Business Media LLC, (2020), *"Advances in Human Factors, Business Management and Leadership"*.
- Sutton, R. & Kahn, L. (1987). *Prediction, understanding and control as antidotes to organizational stress*. Prentice-Hall.
- Sutton, R. & Anat, A. (1987). Características de las estaciones de trabajo como posibles estresores ocupacionales *The Academy of Management Journal*, (30) pp260-276.
- Taylor, Sus. (2013). *Workplace Bullying in Higher Education: Faculty Experiences and Responses*, Proquest.
- Terpstra, D. & Baker, D. (1991). Acoso sexual en el trabajo: los problemas psicosociales. *Vulnerable Workers: Psychosocial and Legal Issues*, pp.179-201
- Tetrick, L. & LaRocco, J. (1987). Comprensión, predicción y control como moderadores de las relaciones entre el estrés percibido, la satisfacción y el bienestar psicológico. *Revista de psicología aplicada*.
- Thylefors, I. (1987). *Syndbockar*. Natur och Kultur.
- Topa, G., Morales, J., & Gallastegui, J. (2006). *Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales*. Universidad Nacional de Oviedo.
- Torres Morón, E. (2021). "Los vicios de nulidad y su incidencia en la gestión de los procedimientos administrativos disciplinarios en el año 2019", *Gestión en el Tercer Milenio*.

- Trujillo, L. (2014). *Mobbing: el acoso moral en la relación laboral* [Tesis de Grado].  
Universidad Privada Antenor Orrego.
- Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernández, R. (2007). *Mobbing: Historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas* [Tesis de Grado]. Universidad Nacional de Colombia.
- Uribe, J. (2011). *Violencia y Acoso en el Trabajo: Mobbing*. Manual Moderno.
- ÜÇOK, Dilek and TURGUT, Tülay (2014). "İstismarcı Yönetici Davranışının İşyerindeki Sapkın Davranışlar Üzerindeki Rolü" , Osmangazi Üniversitesi.
- Van de Vliert, E. (1998). Conflict and conflict management. *Handbook of Work and Organizational Psychology*, 2(3) pp.351-376
- Vartia, M. (1996). Las fuentes del acoso escolar: ambiente de trabajo psicológico y clima organizacional. *Europeo. Revista de Psicología del Trabajo y de la organización*, 5, pp. 203–214.
- Vartia, M. & Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), pp. 113-126.
- Villacorta Coronado, A. (2020). "*Estudio Comparativo del Desarrollo del Vocabulario Comprensivo y Expresivo en Niños y Niñas de 6 a 8 Años de Edad de Dos Instituciones Educativas de Lima y Tarapoto.*" , Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica.
- Wright, L., & Smye, M. (1997).,Corporate Abuse: How Lean and Mean Robs. *People and Profit*.
- Yantzen, E. (2006) Cuando el Estado castiga el maltrato laboral a los empleados públicos en Chile. *Polis Revista de la Universidad Bolivariana*, 13(5).

- Zapata C. (2010) Mobbing: Una forma perversa de acoso laboral. *Revista de Gestión Pública y Democracia* 1(1) p.3.
- Zapf, D. & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4, pp. 369-373.
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between Mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), pp. 215-237
- Zapf, D., Valvatne, S., Hoel, H., & Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. Bullying and emotional abuse in the work-place. *International perspectives in research and practice*, pp. 103-126.
- Zillman, D. (1978). Attributions and misattributions of excitatory reactions. *New directions in attribution research* (2).
- Zorrilla O. (2006) Reseña de Cuando el Estado castiga: El maltrato laboral a los empleados públicos en Chile. *Revista Polis* 5(13) p.359.

## **ANEXOS**

## 1. Declaración de Autenticidad



UNIVERSIDAD  
RICARDO PALMA

Escuela de Posgrado

### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

#### DECLARACIÓN DEL GRADUANDO

Por el presente, el graduando: (Apellidos y nombres)

**ABAD ZUÑIGA JIMMY CHRISTIAN**

en condición de egresado del Programa de Posgrado:

**MAESTRIA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS**

deja constancia que ha elaborado la tesis intitulada:

**ACTITUD HACIA EL MOBBING SEGÚN RÉGIMEN LABORAL Y GÉNERO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA**

Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.

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

Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.

Firma del graduando

18/09/2021

Fecha

## 2. Autorización de consentimiento para realizar la investigación

 <b>Universidad Ricardo Palma</b>		<b>Escuela de Posgrado</b>	
<b>AUTORIZACIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN</b>			
<b>DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL AREA O DEPENDENCIA DONDE SE REALIZARA LA INVESTIGACIÓN</b>			
Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:			
<i>Actitud hacia el Mobbing Según regimón laboral y étnico en los trabajadores administrativos de una entidad pública</i>			
el mismo que es realizado por el Sr./Srta. Estudiante (Apellidos y nombres):			
<i>Abad Lázaro Jimmy Christian</i>			
en condición de estudiante - investigador del Programa de:			
<i>Maestría de Competencia Organizacional</i>			
Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.			
En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:			
Nombre de la empresa:		Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final	
<i>ONP</i>		SI NO	
Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área:		Cargo del Jefe/Responsable del área	
<i>MAGIN VIVIANO BUSTINZA MAGIA</i>		<i>DIRECTOR GENERAL DE LA ONP</i>	
Teléfono fijo (incluyendo anexo) y/o celular:		Correo electrónico de la empresa	
<i>6342222</i>		<i>MAGIN.V.BUSTINZA@ONP.GOB.PE</i>	
..... <b>MAGIN VIVIANO BUSTINZA</b> Director General de la Oficina de Recursos Humanos Oficina de Normalización Previsional		Fecha:	

### 3. Matriz de consistencia

<b>Actitud hacia el mobbing según régimen laboral y género en los trabajadores administrativos de una entidad pública</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Existen diferencias significativas en la actitud hacia el Mobbing según régimen laboral y género en los trabajadores administrativos de una entidad pública?	Determinar la diferencia de la actitud hacia el Mobbing según el régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública	<p>Hi: Existe diferencias significativas en la actitud hacia el Mobbing según el régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.</p> <p>Ho: No existe diferencias significativas en la actitud hacia el Mobbing según el régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.</p>	Régimen laboral	- D.Leg. N° 728. Régimen laboral de la Actividad Privada - . D.Leg. N° 1057. Régimen laboral de Contratación Administrativa de Servicios CAS - Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.- Régimen laboral del Servicio Civil	Tipo de investigación: Aplicada
			Género	-Número trabajadores Hombres -Número trabajadores Mujeres	Nivel de investigación: Descriptivo
			Actitud hacia el Mobbing	-Niveles de presencia de violencia psicológica. -Niveles de intensidad de la violencia psicológica. -Niveles de acoso psicológico en el trabajo	Enfoque: Cuantitativo
			Trabajadores de una entidad Pública	Total de trabajadores administrativos de la entidad	Método: Deductivo
ESPECÍFICOS ¿Existe diferencias en la violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública?	Conocer la diferencia de violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de	<p>H1: Existe diferencias significativas en la presencia violencia psicológica del Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.</p> <p>Ho: No existe diferencias significativas en la</p>	Régimen laboral	- D.Leg. N° 728. Régimen laboral de la Actividad Privada - . D.Leg. N° 1057. Régimen laboral de Contratación Administrativa de Servicios CAS - Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.- Régimen laboral del Servicio Civil	Población y muestra: Población: 126 trabajadores de una institución pública.  Muestra: 126 trabajadores de una institución pública

	una entidad pública.	presencia de violencia psicológica del Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.	Género	-Número trabajadores Hombres -Número trabajadores Mujeres	Técnicas e instrumentos: Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario Ivapt-Pando  Técnicas de procesamiento de datos: Estadística descriptiva.
			Actitud hacia el Mobbing	-Niveles de presencia de violencia psicológica.	
			Trabajadores de una entidad Pública	Total de trabajadores administrativos de la entidad	
¿Existe diferencias en la intensidad de la violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública?	Especificar la diferencia en la intensidad de la violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.	H2: Existe diferencias significativas en la intensidad de la violencia psicológica del Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.  Ho: No existe diferencias significativas en la intensidad de la violencia psicológica del Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.	Régimen laboral	- D.Leg. N° 728.Régimen laboral de la Actividad Privada - . D.Leg. N° 1057. Régimen laboral de Contratación Administrativa de Servicios CAS - Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.- Régimen laboral del Servicio Civil	
			Género	-Número trabajadores Hombres -Número trabajadores Mujeres	
			Actitud hacia el Mobbing	-Niveles de intensidad de la violencia psicológica.	
			Trabajadores de una entidad Pública	Total de trabajadores administrativos de la entidad	
¿Existe diferencias en el acoso psicológico en el trabajo por	Averiguar la diferencia del acoso psicológico en el trabajo por	H3: Existe diferencias significativas en el acoso psicológico en el trabajo del Mobbing según su régimen	Régimen laboral	- D.Leg. N° 728.Régimen laboral de la Actividad Privada - . D.Leg. N° 1057. Régimen laboral de Contratación	

Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública?	Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.	laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.  Ho: No existe diferencias significativas en el acoso psicológico en el trabajo del Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública		Administrativa de Servicios CAS - Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.- Régimen laboral del Servicio Civil	
			Género	-Número trabajadores Hombres -Número trabajadores Mujeres	
			Actitud hacia el Mobbing	-Niveles de acoso psicológico en el trabajo	
			Trabajadores de una entidad Pública	Total de trabajadores administrativos de la entidad	

#### 4. Matriz de Operacionalización

Objetivo General: Determinar la diferencia de la actitud hacia el Mobbing según el régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública				
Objetivo Específico	Variable	Dimensión	Indicador	Definición conceptual
Conocer la diferencia de violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.	-Régimen laboral	-Entidad pública	- D.Leg. N° 728.Régimen laboral de la Actividad Privada - . D.Leg. N° 1057. Régimen laboral de Contratación Administrativa de Servicios CAS - Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.- Régimen laboral del Servicio Civil	Conjunto de funciones y actividades básicas y propias del sector público realizadas por los funcionarios públicos. Existe variedad de regímenes en la administración (15 aproximadamente)..
	-Género	-Hombres -Mujeres	-Número trabajadores Hombres -Número trabajadores Mujeres	Manera en que cada sociedad elabora sus convenciones sobre la masculinidad y la femineidad.
	-Mobbing	-Actitud hacia el Mobbing	-Niveles de presencia de violencia psicológica.	-La violencia psicológica en el trabajo en general; La PRESENCIA DE VIOLENCIA será evaluada por la cantidad de diferentes formas o eventos de violencia psicológica que la persona sufre en su ambiente de trabajo
	-Trabajadores de una entidad Pública	-Trabajadores administrativos del régimen laboral 728 de una entidad pública -Trabajadores administrativos del régimen laboral 1057 de una entidad pública -Trabajadores administrativos del régimen laboral 30057-SERVIR de una entidad pública	- Total de trabajadores administrativos de la entidad	Número de trabajadores que conforman el universo definido y que corresponde a una muestra estadística relacionada a trabajadores que realizan labores administrativas

Especificar la diferencia en la intensidad de la violencia psicológica por Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública.	-Régimen laboral	-Entidad pública	- Régimen laboral de la Actividad Privada Decreto Legislativo N° 728. -Régimen laboral de contratación Administrativa de Servicios CAS. Decreto Legislativo N° 1057. - Régimen laboral del Servicio Civil – Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.	Conjunto de funciones y actividades básicas y propias del sector público realizadas por los funcionarios públicos. Existe variedad de regímenes en la administración (15 aproximadamente).
	-Género	-Hombres -Mujeres	-Número trabajadores Hombres -Número trabajadores Mujeres	Manera en que cada sociedad elabora sus convenciones sobre la masculinidad y la femineidad.
	-Mobbing	-Actitud hacia el Mobbing	-Niveles de intensidad de la violencia psicológico	-La violencia psicológica en el trabajo en general; La INTENSIDAD se cuantifica uniendo el número de conductas violentas presentes a la frecuencia con que cada una de estas conductas se da.
	-Trabajadores de una entidad Pública	-Trabajadores administrativos del régimen laboral 728 de una entidad pública -Trabajadores administrativos del régimen laboral 1057 de una entidad pública -Trabajadores administrativos del régimen laboral 30057-SERVIR de una entidad pública	- Total de trabajadores administrativos de la entidad	Número de trabajadores que conforman el universo definido y que corresponde a una muestra estadística relacionada a trabajadores que realizan labores administrativas
Averiguar la diferencia del acoso psicológico en el trabajo por	-Régimen laboral	-Entidad pública	- Régimen laboral de la Actividad Privada Decreto Legislativo N° 728.	Un régimen laboral es el conjunto de funciones y actividades esenciales y propias de la Administración

Mobbing según su régimen laboral y género en los trabajadores de una entidad pública			- Régimen laboral de contratación Administrativa de Servicios CAS. Decreto Legislativo N° 1057. - Régimen laboral del Servicio Civil – Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.	Pública realizadas por los empleados públicos.
	-Género	-Hombres -Mujeres	-Número trabajadores Hombres-Número trabajadores Mujeres	Manera en que cada sociedad elabora sus convenciones sobre la masculinidad y la femineidad.
	-Mobbing	-Actitud hacia el Mobbing	-Niveles de acoso psicológico en el trabajo	-El acoso psicológico en el trabajo ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO, se contabiliza solamente el número de veces que el trabajador haya contestado “Más que al resto de mis compañeros”.
	-Trabajadores de una entidad Pública	-Trabajadores administrativos del régimen laboral 728 de una entidad pública -Trabajadores administrativos del régimen laboral 1057 de una entidad pública -Trabajadores administrativos del régimen laboral 30057-SERVIR de una entidad pública	- Total de trabajadores administrativos de la entidad	Número de trabajadores que conforman el universo definido y que corresponde a una muestra estadística relacionada a trabajadores que realizan labores administrativas

## 5. Protocolos Utilizados

### APÉNDICE INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO)

Manuel Pando Moreno

El cuestionario que está usted a punto de contestar tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo. Para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas. El primero, que es el inciso (A), se refiere a la frecuencia con la que ocurre lo que se pregunta, y el segundo (B) alude a la frecuencia con que eso le ocurre con respecto a sus compañeros.

#### RESPUESTAS:

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>A)</b><br/> <b>4. Muy frecuentemente.</b><br/> <b>3. Frecuentemente.</b><br/> <b>2. Algunas veces.</b><br/> <b>1. Casi nunca.</b><br/> <b>0. Nunca.</b></p> | <p><b>B)</b><br/> <b>1. Menos que a mis compañeros.</b><br/> <b>2. Igual que a mis compañeros.</b><br/> <b>3. Más que al resto de mis compañeros.</b></p> |
|---|---|

PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación.		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público.		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir.		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal(a) trabajador(a).		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que haya hecho algo bien.		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros(as).		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.		
14. Siento que se me impide expresarme.		
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).		

Continúa...

17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera).		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas.		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme.		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros.		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.		

\*La(s) persona(s) que me produce(n) lo arriba mencionado es(son):

Mi(s) superior(es) \_\_\_\_\_

Mis compañero(s) de trabajo \_\_\_\_\_

Mis subordinado(s) \_\_\_\_\_