

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



EL NIVEL DE ACOSO PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2013

Presentado por:

Bach. DIEGO EDGARDO ORTIZ ORTIZ

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

Tacna – Perú

2014

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños. Por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Mi Padre, Madre y Hermano.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a todos los miembros de mi familia por el apoyo constante que me han dado en todo momento de mi vida universitaria, a mi asesor, por todas las dudas aclaradas y consejos, al Jefe de personal de la Municipalidad Provincial de Tacna por abrirme las puertas de la institución para la recolección de datos y poder hacer una mejor investigación.

ÍNDICE

CARATULA	
ACTA DE APROBACIÓN	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Determinación del problema	13
1.2 Formulación del problema	15
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.4 Justificación e importancia de la investigación	16
1.5 Alcances de la investigación	17
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes	19
2.2 Bases teórico – científicas	22
2.3 Definición de términos básicos	42
2.4 Hipótesis	44
2.5 Operacionalización de las variables	45
3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	46
3.1 Tipo de la investigación	47
3.2 Diseño de la investigación	47
3.3 Población y muestra	47
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.5 Validación y confiabilidad de los instrumentos	49
3.6 Procesamiento y análisis de datos	50
4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
4.1 Presentación de los resultados	53
4.2 Contrastación de las hipótesis	81
4.3 Discusión de los resultados	84
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS	87
ANEXOS	90

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A: Matriz de consistencia	91
ANEXO B: Instrumento de investigación	93
ANEXO C: Validación por Expertos	96
ANEXO D: Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual	100

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: Operacionalizacion de las variables	45
TABLA N° 02: Gerencias de la Municipalidad Provincial de Tacna	47

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO Nº 01: Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme con él	53
GRAFICO Nº 02: Recibo amenazas verbales o por escrito	54
GRAFICO Nº 03: Me gritan o elevan la voz para intimidarme	55
GRAFICO Nº 04: Me ignoran, me excluyen o fingen no verme	56
GRAFICO Nº 05: Prohíben a mis colegas hablar conmigo	57
GRAFICO Nº 06: Intentan aislarme de mis compañeros dándome tareas que me alejan de ellos	58
GRAFICO Nº 07: Me acusan injustificadamente de incumplimientos y errores	59
GRAFICO Nº 08: Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga	60
GRAFICO Nº 09: Se hacen bromas inapropiadas, crueles y difunden rumores acerca de mi	61
GRAFICO Nº 10: Me dejan sin ningún trabajo que hacer	62
GRAFICO Nº 11: Me asignan tareas rutinarias o sin valor alguno	63
GRAFICO Nº 12: Me abruman con una carga insoportable de trabajo de manera malintencionada	64
GRAFICO Nº 13: Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	65
GRAFICO Nº 14: Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o salud	66
GRAFICO Nº 15: Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo	67
GRAFICO Nº 16: Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	68
GRAFICO Nº 17: Logra cumplir las tareas que se le indica	69
GRAFICO Nº 18: Termina su trabajo de manera oportuna	70
GRAFICO Nº 19: Hacer uso racional de los recursos	71

GRAFICO N° 20: Se desempeña de manera adecuada en el trabajo	72
GRAFICO N° 21: Aporta nuevas ideas en el área de trabajo	73
GRAFICO N° 22: Se adecúa fácilmente a los cambios	74
GRAFICO N° 23: Detecta rápidamente los problemas del área	75
GRAFICO N° 24: Gran capacidad para resolver los problemas	76
GRAFICO N° 25: Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo	77
GRAFICO N° 26: Se identifica fácilmente a los objetivos del equipo	78
GRAFICO N° 27: Planificar sus actividades le permite llegar a sus objetivos	79
GRAFICO N° 28: En esta institución aspira a lograr las metas trazadas	80

RESUMEN

El siguiente trabajo se trata de dar a conocer el fenómeno que ha surgido en el campo laboral llamado "mobbing", éste consiste en el deliberado y continuo maltrato moral y verbal que recibe un trabajador a pesar del excelente desempeño que tenga en la realización de las tareas encomendadas. El objetivo del mobbing es minar emocionalmente al trabajador para que éste renuncie. El trabajo de investigación posee un nivel explicativo porque se midió el efecto que ejerce el acoso psicológico "mobbing" sobre el desempeño laboral, con un diseño no experimental, con una muestra probabilística. Para el desarrollo de esta investigación se aplicó una encuesta que contiene preguntas concernientes a las dos variables a estudiar y se utilizó la escala de Lickert. Esta encuesta se aplicó a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna. El objetivo de esta investigación fue la de averiguar la influencia que ejerce el acoso laboral "mobbing" sobre el personal, y si se veía reflejado en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución. Los resultados que se obtuvieron fueron que el nivel de acoso psicológico "mobbing" en la institución es bajo y éste no repercute en el desempeño laboral de los colaboradores.

ABSTRACT

The following work is to present the phenomenon that has arisen in the workplace called mobbing, it is the deliberate and continuous moral and verbal abuse for a worker despite the excellent performance you have in performing the tasks. The purpose of mobbing is emotionally undermine worker so that he resign. The research has an explanatory level because the effect that mobbing on job performance, with a non-experimental design with a random sample was measured. For the development of this research a survey containing questions regarding the two variables to be studied and used Likert scale was applied. This survey was administered to employees of the Provincial Municipality of Tacna. The aim of this investigation was yesterday the influence mobbing on staff, and if was reflected in work performance of employees of the institution. The results obtained were that the level of mobbing in the institution is low and it does not affect the job performance of employees.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad definir con claridad las características del acoso laboral y sus niveles para que de esta manera ver cómo influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tacna y encontrar las causas y consecuencias que se presentan en cada uno de los colaboradores. Todo con el fin de generar un conjunto de recomendaciones o estrategias para evitar y ayudar a controlar el acoso laboral “mobbing” en esta institución estatal y por ende mejorar el rendimiento del personal.

El trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el primero capítulo se encuentra planteamiento del problema, que presenta la determinación, formulación, justificación e importancia del problema, seguidamente de los objetivos de la investigación, donde se hallará el objetivo general y los objetivos específicos, siendo estos los parámetros que guiaran el estudio.

Un segundo capítulo, en el cual contiene el marco teórico, donde se desarrollan los antecedentes del acoso psicológico “mobbing” y del desempeño laboral, seguidamente de las definiciones, tipos, fases, perfiles del acosador y acosado, causas y efectos del mobbing, elementos, evaluación, beneficios del desempeño laboral, también podremos encontrar algunas definiciones de términos básicos acerca de las dos variables y las hipótesis de la investigación, donde se hallaran la hipótesis general y las hipótesis específicas.

En el tercer capítulo, se encuentra la metodología empleada, donde se presentan los elementos tales como el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, y las técnicas de recolección y análisis de datos.

Un cuarto capítulo donde exponemos el procesamiento, presentación e interpretación de los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento de recolección de datos en los empleados administrativos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Por ultimo tenemos una quinta sección, la cual está dedicada a las conclusiones y recomendaciones para posibles investigaciones referentes a este tema, las referencias bibliográficas que se utilizaron para construcción del estudio y por último los anexos

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

En una organización socialmente sustentable, el poder que se conlleva no debe traspasar la frontera del respeto a la dignidad, a la integridad física, psíquica y social a la que todo trabajador tiene derecho como persona.

Sin embargo, cuando se hace mal uso del poder genera sobrecarga de tareas en los empleados, rigidez organizativa, desorganización, estilo de dirección autoritaria, se fomenta un clima de inseguridad laboral y pérdida de liderazgo, es decir, se incentiva la práctica del mobbing, por consiguiente esto provoca malestar en los empleados teniendo un impacto directo en el desarrollo de sus tareas, tanto en el desempeño como en la satisfacción laboral.

Las causas principales son los celos y la envidia que sienten los acosadores. La víctima suele ser envidiada por poseer alguna cualidad que los hace destacar del resto del grupo; por ejemplo, capacidad profesional, facilidad para ser aceptados, ganarse el aprecio de los compañeros, subordinados, jefes y clientes, evaluaciones positivas y reconocimientos laborales.

El acoso psicológico (mobbing) también puede generarse cuando el trabajador no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo. El trabajador también puede ser objeto de hostigamiento por disfrutar de situaciones personales y familiares que son anheladas por otros que carecen de ellas.

Las personas que presentan características que las hacen distinguirse de la mayoría de sus compañeros suelen ser víctimas de acoso. Así, la diferencia de edad, la experiencia laboral, las costumbres, el poder adquisitivo, el nivel educativo, entre otros,

pueden causar la persecución de aquella persona diferente a los demás integrantes del grupo.

Otra causa es demostrar el poder que ostenta el acosador como medio para amedrentar al resto del personal. Si alguien es capaz de demostrar que tiene el poder de hostigar y dañar a un trabajador y quedar impune, el resto del personal lo reconocerá, respetará y obedecerá sin resistirse.

Si se practica de manera constante el “mobbing” en una organización, entonces, a largo plazo contraería consecuencias tanto para la empresa como para los empleados; las personas víctimas de acoso psicológico en el trabajo presentan inicialmente síntomas muy cercanos al estrés, que se materializan en forma de cansancio, problemas de sueño, migrañas, trastorno digestivos, depresión, ansiedad, sentimientos de culpa, fobias, trastornos del sueño, problemas musculoesqueléticos, entre otros.

El acoso genera aislamiento social, problemas familiares y económicos, ausentismo laboral y despido. Pueden darse casos en los que en la víctima aparezcan ideas suicidas y auto represivas.

En la Municipalidad Provincial de Tacna, se distorsiona la comunicación y la colaboración entre trabajadores y daña la relación de los individuos que deben realizar tareas en equipo, lo que altera las condiciones de trabajo y afecta a toda la organización. La consecuencia de esto es que paulatinamente disminuye la eficiencia de la institución y el clima laboral deja de ser un motivador y retribuyente para el trabajador.

Como posibles alternativas de solución sería desarrollar políticas, considerando el factor humano como parte importante y fundamental para el logro de objetivos, capacitar al personal en

temas como liderazgo, desarrollo personal, autoestima y valores, realizar sondeos de opinión sobre el clima para detectar si hay indicios de “mobbing”, incentivar al personal con actividades recreativas para confraternizar y mejorar las relaciones laborales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera influye el nivel de acoso psicológico en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cuál es el nivel de acoso psicológico del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna?
- b) ¿Cómo es el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera influye el nivel de acoso psicológico en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar cuál es el nivel de acoso psicológico del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- b) Determinar cómo es el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación contrastará planteamientos teóricos con la realidad relacionada al acoso psicológico en el área de trabajo y su desempeño para renovar el conocimiento ya existente del área de la conducción de fuerzas humanas en la administración pública.

Para el logro de los objetivos, se recurrirá a la utilización de instrumentos de investigación estructurados para medir el acoso psicológico y el desempeño laboral en la entidad pública, para luego, innovar técnicas de medición más precisas y adecuadas a la tendencia actual.

Permitirá formular soluciones prácticas al problema del acoso laboral que afecta el desempeño de los trabajadores en la municipalidad para proponer cambios internos y facilitar la resolución de otros casos análogos a los que en este texto se plantea.

1.4.2. IMPORTANCIA

Lo importante de este tipo de investigaciones es que los beneficios son tanto para la institución como para

los empleados, en este caso al poseer un conocimiento amplio de cómo se da este tipo de acoso, en el ámbito laboral, facilitará la creación de estrategias de prevención e intervención, como también las de control y contribuir a erradicar este mal.

Se ofrecerá información útil para ser puesta en marcha en políticas a la creación de ambientes laborales libres de acoso que serán un punto fuerte en generar y mantener altos niveles de motivación y por consiguiente el empleado podrá realizar sus tareas de manera satisfactoria y más productiva.

1.5. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. ALCANCES

La investigación se realizará en la Municipalidad Provincial de Tacna, la cual nos proporcionara información acerca del acoso laboral existente en sus oficinas y del desempeño de sus empleados, para explicar la influencia del “mobbing” en su rendimiento laboral.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

González y Da Silva (2008) en su trabajo titulado “Estudio comparativo del acoso ‘mobbing’ laboral en empresas públicas y privadas en caracas, 2008” tenían como finalidad determinar si existen diferencias y semejanzas significativas en el nivel del Acoso “mobbing” Laboral en trabajadores de organizaciones públicas y privadas de la ciudad de Caracas.

En cuanto a la metodología utilizada, como tipo de investigación fue la de Investigación descriptiva, el diseño de investigación es el de campo no experimental, ya que no se modificara ninguna variable y el instrumento para recolección de datos fue el cuestionario a través de la “Escala Cisneros, como herramienta de valoración del Mobbing.

Como hallazgo importante se tiene que para el sector público, un total de 35 trabajadores, es decir, 39,30% de los 89 encuestados, afirmaron estar padeciendo mobbing; mientras que, en el sector privado, se obtuvo un 21,60%, que representa a 24 trabajadores de los 111 encuestados para este sector.

Igual de importante es lo que se obtuvo en cuanto a la persona o personas autoras de los hostigamientos recibidos por parte de los trabajadores. Tanto en el sector público como en el privado, el acoso laboral se recibe en mayor medida por parte de los jefes y supervisores, con porcentajes importantes de 64% y 49,5%, respectivamente.

Seguidamente se obtuvieron los porcentajes referentes al mobbing aplicado por parte de los compañeros de los propios trabajadores, resultando un 11,20% en el sector público y un 19,8% en el sector privado; por último, solo en este sector se

registró un 1,8% que manifestó recibir hostigamiento por parte de sus subordinados.

Referente a este trabajo se ha llegado, en su gran mayoría, a los mismos objetivos que trato de encontrar en mi investigación, como pueden ser: quienes son los más acosados y quienes son los que practican este tipo de acoso; los porcentajes por sector privado y público no son datos que trato de buscar en mi investigación pero no por eso deja de ser importante.

González y Virginia (2007) en su trabajo titulado “Análisis del acoso psicológico laboral (Mobbing) en el entorno de trabajo en Venezuela en el año 2007” se tuvo como finalidad poder determinar la situación en materia de acoso psicológico laboral en trabajadores que laboran en empresas de consumo masivo ubicadas en la zona Este de la ciudad de Caracas en el año 2007.

En cuanto a la metodología que se usó fue de un enfoque cuantitativo, cuyo diseño de investigación fue el de tipo no experimental, en este caso habrá modificaciones en las variables y finalmente se utilizó para la recolección de datos el cuestionario a través de la “Escala Cisneros como herramienta de valoración del Mobbing”.

De acuerdo a los resultados se observa fácilmente que los autores acusados de incurrir en formas de maltrato psicológico en el trabajo son en primer lugar los jefes o supervisores, seguido de compañeros de trabajo y por último los subordinados.

Las personas entre edades comprendidas entre 31 y 42 años son más propensas a sufrir de acoso psicológico laborales. La muestra de acosados representan el 50,5% de los acosados, en donde el porcentaje restante se encuentra distribuido entre los demás intervalos de edades de la población.

De esta investigación se puede rescatar la información relacionada con las personas autoras de este tipo de acoso, por otro lado, los datos acerca de las edades estimadas en la que una persona puede ser víctima del acoso psicológico no son de mucha relevancia para mi trabajo de investigación.

Calderón (2011) en su trabajo titulado “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato” se buscó determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda.

La modalidad de investigación fue la de Bibliográfica- Documental ya que existía información tanto en libros, revistas, tesis, lectura, bibliotecas, etc. Se utilizó los tipos de investigación Descriptiva, explicativa y correlacional.

Se estableció que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales.

La información brindada por este autor es de importancia para mí, ya que nos indica el nivel de desempeño laboral que tiene el personal de esa empresa, lo cual estoy buscando yo en mi investigación, pero la razón por la que se debe este nivel de desempeño, no es similar a la que yo trato de encontrar.

Sánchez (2011) en su trabajo titulado “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital ‘Dr. Adolfo Prince Lara’ teniendo como objetivo analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”.

El tipo de investigación fui de tipo correlacional para ver en qué medida estaban relacionadas, el nivel de investigación fue descriptivo y su técnica e instrumento de recolección de datos fue mediante la utilización de un cuestionario que contiene las preguntas respectivas y de tipo escala de Likert.

Como conclusiones se pudo observar que existe un alto índice de descontento por los ingresos que perciben en relación al trabajo que realizan, lo cual no resulta un incentivo para ejecutar satisfactoriamente y con entusiasmo las labores cotidianas, debido a que son muy pocos los beneficios sociales que logran obtener por no poseer un salario justo acorde con la función y nivel de exigencias que desempeña, unido al incentivo que nunca reciben, por cuanto jamás son tomados en cuenta para participar en evento que les permita respaldar su profesión.

De la conclusión brindada por este autor puedo rescatar el dato acerca del nivel de desempeño del personal, ya que estoy buscando lo mismo en mi investigación, por otro lado, el factor determinante de este tipo de nivel, no es el que yo busco, por lo tanto no tomaría en cuenta la información relevante a la motivación.

2.2. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

2.2.1. ACOSO PSICOLÓGICO

2.2.1.1 EL MOBBING

(Velásquez, 2005) Heinz Leymann define el mobbing como: “situación en que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”.

(Velásquez, 2005) cita a la Organización Internacional del trabajo que lo define como: “toda acción, incidente, comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional como consecuencia directa de la misma”

(Escat, 2004) Cita a Iñaki Piñuel quien define el mobbing como: “deliberado y continuado maltrato modal y verbal que percibe un trabajador, hasta entonces valido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y a hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización”.

Integrando todos los conceptos anteriores, podemos definir mobbing o acoso psicológico laboral como:

Situación en que una persona o grupo de personas ejercen una violencia extrema sobre otra u otras de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, que se manifiesta mediante comportamientos donde la persona o personas son agredidas, amenazadas, humilladas o lesionadas, buscan con ello desestabilizarlo y humillarlo emocionalmente, produciendo daños físicos y/o emocionales, poniendo en peligro su empleo y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

Es importante comprender que los efectos negativos que desencadena el acoso laboral no son solo para la víctima, aunque obviamente el mayor peso recae sobre ella, sino que también la empresa se ve afectada en términos de productividad.

2.2.1.2 TIPOS DE MOBBING

El mobbing puede llegar a ser usado como una estrategia empresarial, utilizándose como un instrumento para deshacerse de empleados, especialmente molestos, a los cuales no se les puede reprochar nada, porque existen leyes que los protegen, y simultáneamente por el hecho de que realizan su trabajo sin ningún problema. Por tanto, utilizan la táctica de desesperación, haciéndolos que se desestabilicen psicológicamente para

posteriormente deshacerse de ellos sin que esto suponga un costo económico para empresa.

Es un fenómeno del que todo el mundo puede ser víctima y puede aparecer en cualquier nivel jerárquico (compañeros o subordinados), por ello se diferencia en tres tipos de mobbing, tales como:

Mobbing Ascendente: en el cual una persona con un puesto superior se ve agredida por uno o varios subordinados

Este tipo de acoso suele producirse cuando alguien nuevo se incorpora a una organización con un rango superior en el nivel jerárquico, estos casos los trabajadores se encuentran bajo métodos que no aceptan y se produce el rechazo al nuevo trabajador. Suele suceder porque algún trabajador quería obtener ese puesto anteriormente

Otro motivo por el cual puede darse este tipo de acoso, es por un ascenso de un trabajador y como nueva responsabilidad le corresponde organizar, supervisar y dirigir a sus antiguos compañeros, causando un alzamiento por parte de su grupo de subordinados.

Normalmente este fenómeno se puede desencadenar hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trabajo y muestran comportamientos autoritarios hacia sus inferiores. O cuando este se transforma en un jefe molesto, el subordinado se siente en la necesidad de afectarlo

y hostigarlo para que este abandone su puesto de trabajo. Estos casos, suelen ser escasos y en ellos suele triunfar el jefe.

Mobbing Horizontal: “El caso más típico es el que se produce cuando dos trabajadores rivalizan para un mismo puesto de trabajo” (Lahoz, 2007).

Este tipo de mobbing, se suele desencadenar cuando una persona o un grupo de trabajadores actúan contra un individuo con el fin de desprestigiarlo, estando en el mismo nivel de jerarquía. La causa más frecuente de este tipo de mobbing es la envidia por parte de los compañeros de trabajo.

Según (Piñuel I. Z., 2001) este tipo de ataque puede surgir por varias razones: por falta de trabajo, por aburrimiento, por enemistad personal, el acosador o acosadores buscan forzar al trabajador a conformarse con las normas implícitas que fija la mayoría, se ataca a la persona más débil y minusválida y por último por diferencias de nacionalidad, sexo, raza y apariencia física. En muchos casos, es la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para mitigar el aburrimiento.

Mobbing Descendente: “Es el que se genera desde una posición superior en el organigrama empresarial” (Lahoz, 2007).

Esta es la situación más común, se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder, pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado, de distintas maneras, esto con el fin de destacarse frente a los subordinados y mantener su posición jerárquica o como una técnica empresarial, forzando a un abandono “voluntario” de una persona del puesto de trabajo.

Este tipo de mobbing ocurre cuando un jefe se siente amenazado por su subordinado, por ser una posible competencia en un futuro sea cercano o lejano.

El objetivo suele ser reducir la influencia social del subordinado en el entorno, forzándolo a solicitar cambio de área o trabajo, y en el peor de los casos obligándolo al abandono del puesto de trabajo. Cuando el ataque se desencadena con la intención del retiro voluntario posiblemente se debe a una decisión de despido que no ha sido comunicada a la víctima. Por ello se desencadenan los ataques, con la intención de que la víctima presente un deterioro psicológico y personal que no le permita ejercer sus labores y posteriormente atribuirle problemas psicológicos y justificar el despido. (Piñuel I. Z., 2001).

2.2.1.3 FASES DEL MOBBING

El mobbing laboral recorre varias etapas, las cuales son:

a) Fase de conflicto o de incidentes críticos

En un momento determinado se produce un cambio repentino en la relación profesional.

El cambio suele estar motivado por la envidia, los celos, la competitividad, el ansia de ascenso o la inclusión de una nueva persona en el grupo a la que se le ve como competidora.

La víctima comienza a ser criticada y perseguida de la forma de hacer un trabajo y se utiliza por parte del acosador todo tipo de incidentes, tretas, calumnias, y vejaciones, tanto personales como profesionales.

b) Fase de Acoso y estigmación

La víctima comienza a quedar excluida en lo personal y apartada en lo social, y en lo profesional se le asignan tareas insignificantes o humillantes.

Se consolida el conflicto convirtiéndose en una campaña de hostigamiento. El acosador busca el apoyo del grupo, bien por inclusión o por omisión.

En muchas ocasiones ni siquiera la víctima es consiente, al principio, de la campaña en su contra.

c) Fase de solicitud de ayuda y diagnóstico

La víctima queda totalmente aislada y derrotada sufre inexorablemente un periodo de deterioro de su salud.

De seguir en la empresa, comienzan las bajas laborales, cada vez más largas, se enferma (problemas psicológicos, físicos, sociales, familiares), y la situación se agrava día a día.

La víctima puede llegar incluso al suicidio. Por ello es primordial que el diagnóstico del proceso se realice de forma correcta y cuanto antes, pues los efectos son más perjudiciales cuanto más tiempo pase.

d) Fase de intervención de la empresa

A veces la empresa toma cartas en el asunto. Las medidas suelen consistir en rotación de puestos, cambios de departamentos, intentos de arreglos amistosos, o bien, directamente el despido del acosado o bien del acosador.

Los compañeros de la víctima, en un principio, se solidariza con ella: tras pasar

las barreras de esta fase, la abandonan a su suerte, “no vaya a ser que les toque pagar a ellos también”

En la víctima se generan sentimientos de culpabilidad y remordimiento. “tendrán razón los demás...”; “sin duda es culpa mía...”; “debo cambiar...”.

Si no se solicita ayuda externa, la víctima no puede resolver el problema. Sencillamente está desbordada.

De no solucionarse esta fase satisfactoriamente, comienzan los efectos indeseables, perjudicando la salud de la víctima.

2.2.1.4 PERFIL DEL ACOSADOR

(Piñuel I. Z., 2001) define al acosador como un individuo con una personalidad psicópata, con alteración del sentido moral y ausencia de culpabilidad: cobarde, mentiroso compulsivo, con gran capacidad de improvisación, mediocre y con complejo de inferioridad; que además necesita del secreto, la vergüenza de la víctima y los testigos mudos. Un mediocre inoperante activo.

2.2.1.5 PERFIL DEL ACOSADO

Diversos autores han tratado de caracterizar la personalidad del acosado. Para (Piñuel I. Z., 2001) son personas con elevada ética, honradez, rectitud, y sentido de justicia; autónomas, independientes y con iniciativa; altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes; populares, líderes naturales o con carisma para liderar y con alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo.

2.2.1.6 EFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA VIDA SOCIAL

- Exclusión y rechazo de los propios compañeros de trabajo. Estos han recibido el mensaje del acosador (muy especialmente si es jefe de todos ellos) y han comprendido que la víctima es estigmatizada.
- Otra reacción típica es la del miedo que tienen sus compañeros de trabajo a comunicarse con la víctima por temer a que el acosador tome represalias con ellos.
- Intento por parte de los compañeros de trabajo de reducir a la víctima al silencio, porque ven en la resistencia un peligro para ellos.
- Traición de los propios compañeros de trabajo materializándose en forma de delaciones, manipulaciones, falsos

testimonios, trampas, distorsiones del trabajo de la víctima, robos, calumnias, etc.

2.2.1.7 EFECTOS EN LA ESFERA PROFESIONAL DE LA VÍCTIMA

- Minar la empleabilidad de la víctima es el objetivo directo del mobbing.
- La víctima no puede desempeñar su trabajo, pedir un traslado, o simplemente, buscar otro trabajo, con lo que queda evocado a una situación profesional imposible.
- Se reduce su autoestima por las continuas manipulaciones y acusaciones malévolas del hostigador, lo que merma considerablemente la calidad de su trabajo.

2.2.1.8 EFECTOS EN LA ECONOMÍA

Parte de la consecuencia final del acoso psicológico laboral, es que las personas terminan dejando de percibir sus beneficios económicos al renunciar o irse del trabajo, tal como lo comenta (Piñuel I. Z., 2001):

- Abandono Voluntario del Trabajo Actual
- Despidos
- Incapacidad personal
- Dificultades para encontrar otro empleo
- Dificultades para hacer frente a compromisos económicos

- Agotamiento de las reservas económicas (ahorros)
- Venta obligada de propiedades (coches, casa, bienes raíces o bienes muebles).

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

2.2.2.1 EL DESEMPEÑO LABORAL

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

(Chiavenato, 2002), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se debería modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar con la acción.

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

(Drucker, 2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea que se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

(Robbins, 2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

2.2.2.2 ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

(Davis, 2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

(Chiavenato, 2002), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

(Benavides, 2002), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria”.

(Robbins, 2004), Afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas.

2.2.2.3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La evaluación del desempeño es una política de la dirección de personal, cuyo fin es detectar problemas en el trabajo para mejorar la eficiencia en la organización. En este sentido la evaluación del desempeño es una práctica integrada dentro de una filosofía de comunicación entre superior y subordinado, con la que se revisan los aspectos claves del trabajo.

De acuerdo a estas consideraciones, uno de los objetivos de la evaluación del desempeño es la valoración del empleado en el puesto de trabajo para conocer su actuación y su factible potencial de desarrollo. Asimismo, este proceso, estimará los valores, excelencia, cualidades y estatus de las personas.

Según (Chiavenato, 1999) la evaluación del desempeño va estrictamente vinculada a los incentivos y las motivaciones personales, las correcciones de los problemas confrontados y la acción gerencial. Cuando se siguen estos pasos, la persona se siente participe de los objetivos de la organización, mejoran las relaciones y emplean los medios necesarios para mejorar el desempeño actual.

En línea con lo discutido hasta ahora, se puede decir que el proceso de evaluación de desempeño, constituye el paso en el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procuran obtener retroalimentación sobre la manera cómo se cumplen sus actividades y las personas que tienen

a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Al respecto (Chiavenato, 1999) indica que las evaluaciones informales, basadas en el trabajo diario, son necesarias pero insuficientes. Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento de personal puede identificar a los empleados que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen.

Asimismo, ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación. Incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras más del área del departamento de personal dependen de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el empleado.

En resumidas cuentas, la evaluación del desempeño laboral es de suma importancia para las organizaciones, ya que esto podría incrementar el rendimiento individual en cada puesto de trabajo creciendo así la formación integral del ser humano como entre social significativo para el trabajo; y al mismo tiempo, abriendo la posibilidad de aumentar la productividad y la estabilidad económica de la sociedad en la que convive.

2.2.2.4 OBJETIVOS DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del

jefe con respecto al comportamiento del subordinado; es necesario ir a un nivel de mayor profundidad, ubicar causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si debe modificarse el desempeño, el evaluado que es el mayor interesado, debe adquirir conocimientos del cambio planeado.

La evaluación de desempeño no es por sí misma un fin, sino una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos. Para alcanzar este objetivo básico, la evaluación de desempeño intenta alcanzar diversos objetivos intermedios:

- 1- Adecuación del individuo al cargo.
- 2- Entrenamiento.
- 3- Promociones.
- 4- Incentivo salarial por buen desempeño.
- 5- Mejoramiento de las relaciones humanas entre supervisor y subordinado.
- 6- Autoperfeccionamiento del empleado.
- 7- Informaciones básicas para la investigación de recursos humanos.
- 8- Estimación del potencial de desarrollo de los recursos humanos.
- 9- Estímulo a la mayor productividad.
- 10- Oportunidad de reconocimiento de los patrones de desempeño de la empresa.
- 11- Retroalimentación de información al propio individuo evaluado.
- 12- Otras decisiones de personal, como transferencias, etc.

Los objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño son:

- 1- Permitir condiciones de medición del potencial humano
- 2- Convertir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente
- 3- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta los objetivos empresariales y los individuales.

2.2.2.5 BENEFICIOS DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO

Por lo general, los principales beneficiarios son el individuo, el jefe, la empresa, y la comunidad.

1- Beneficios para el jefe

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, contando con un sistema de evaluación capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proponer medidas orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados
- Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación, y mediante este sistema la manera como está desarrollándose su comportamiento

2- Beneficios para el subordinado

- Conoce los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus funcionarios
- Conoce cuales son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe
- Sabe qué medidas está tomando su jefe con el fin de mejorar su desempeño, y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta
- Adquiere condiciones para hacer autoevaluación y autocrítica para su desarrollo y su autocontrol.

3- Beneficios para la empresa

- Está en condiciones de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado.
- Puede identificar los empleados que necesitan reciclaje y/o perfeccionamiento, y seleccionar los que tienen condiciones de transferencia o promoción.
- Puede estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.

2.2.2.6 Evaluación de Desempeño por Competencias

Para el Desarrollo de los Recursos Humanos es importante tener claro para una empresa el recurso más importante es el empleado., porque de este dependerá en gran medida la imagen y futuro de la misma.

La novedad de esta gestión radica en el diseño de perfiles de acuerdo a las tareas y funciones a desarrollar para determinado cargo; tomando en cuenta datos esenciales como los conocimientos y experiencias adquiridas por la persona para lograr un mayor aprovechamiento de las destrezas que pueda tener para el cumplimiento de una determinada actividad.

La identificación de una competencia supone que la misma debe estar asociada a un desempeño específico de actividades; y que la competencia debe ser diseñada en forma que pueda ser útil para los diversos procesos que permiten el manejo de los Recursos Humanos de la empresa.

La evaluación de desempeño se basa en los siguientes principios:

Relevancia: Los resultados de la Evaluación del Desempeño serán considerados como datos relevantes y significativos para la definición de objetivos operativos y la identificación de indicadores que reflejen confiablemente los cambios producidos y el aporte de los funcionarios y servidores de la institución.

Equidad: Evaluar el rendimiento de los funcionarios y servidores sobre la base del manual de clasificación de puestos institucionales e interrelacionados con los resultados esperados en cada unidad o proceso interno, procediendo con justicia, imparcialidad y de la institución.

Confiabilidad: Los resultados de la Evaluación del Desempeño deben reflejar la realidad de lo exigido para el desempeño del puesto, con lo cumplido por el funcionario o servidor, en relación con los resultados esperados de su proceso interno y de la institución.

Confidencialidad: Administrar adecuadamente la información resultante del proceso, de modo que llegue exclusivamente, a quien esté autorizado a conocerla.

Consecuencia: El subsistema derivará políticas que tendrán incidencia en la vida funcional de la institución, de los procesos internos y en el desarrollo de los funcionarios, servidores y en su productividad.

Interdependencia: Los resultados de la medición, desde la perspectiva del recurso humano, es un elemento de dependencia recíproca con los resultados reflejados por la institución, el usuario y los procesos o unidades internas.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) **Mobbing.** Consiste en el deliberado y continuado maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y a hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más

fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización

- b) Absentismo Laboral.** Se refiere a la ausencia en momentos en que los empleados deberían estar laborando. Algunos especialistas consideran al accidente de trabajo como ausentismo lo cual puede causar confusión cuando se pretenda medir los índices de ausentismo de diversas organizaciones.
- c) Orientación de Resultados.** Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización. Implica administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados.
- d) Calidad.** Dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.
- e) Iniciativa.** Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autoresponsabilidad y la autodirección. Tener iniciativa supone adoptar una actitud proactiva, despierta ante la realidad y con la madurez suficiente para asumir las

consecuencias de la acción. Implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no sólo de palabras.

- f) Trabajo en equipo.** El trabajo en equipo hace referencia a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

- g) Organización.** La organización y planificación es la capacidad de fijar metas y prioridades a la hora de realizar una tarea, desarrollar un área o un proyecto conviniendo la acción, los plazos y los recursos que se deben utilizar. Es la habilidad que hay que poner en marcha cuando se tiene que hacer concurrir las acciones coordinadas de un conjunto de personas, en tiempo y costes efectivos de modo que se aprovechen del modo más eficiente posible los esfuerzos y se alcancen los objetivos.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

El nivel de acoso psicológico influye directamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) El nivel de acoso psicológico del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna, es alto.

- b) El desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna, es bajo.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla Nº 01: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	SUB INDICADOR
Acoso psicológico	Comportamientos negativos repetidos y persistentes hacia uno o más individuos, que implica un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil.	-Actitudes que intenta impedir que la víctima se exprese -Aislamiento de la víctima -Descredito de la víctima frente a sus compañeros -Desacreditar el trabajo de las víctimas -Comprometer la salud de la víctima	Los 43 ítems según la Escala Cisneros.
Desempeño laboral	El desempeño son las acciones observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización.	-Orientación de Resultados -Calidad -Iniciativa -Trabajo en Equipo -Organización	-Cumplimiento de Tareas -Volumen adecuado de tareas -Uso Racional de recursos -Se muestra profesional en el trabajo -Nuevas ideas -Resolver Problemas -Anticipación a los problemas -Se adecua al cambio -Integración al equipo -Se identifica con los objetivos -Planifica sus actividades -Logro de metas

Fuente y elaboración: propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo aplicada debido a que busca solucionar problemas prácticos relacionados al acoso psicológico y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizó en la investigación fue No Experimental porque se realizó sin manipular las variables, se observaron a los empleados de la institución tal y como se dieron en su contexto natural, para después analizar los datos recabados por la encuesta.

Así mismo, el diseño de la investigación fue transaccional, porque se midió el “mobbing” y el desempeño laboral en el momento en que se aplicó el instrumento de recolección de datos, es decir, en un solo momento, en un tiempo único.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

La población está conformada por 300 colaboradores del nivel administrativo de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla N° 02: Gerencias de la Municipalidad Provincial de Tacna

Gerencia administrativa (60 Colaboradores)	Sub Gerencia de Logística
	Sub Gerencia de Contabilidad
	Sub Gerencia de Tesorería
	Sub Gerencia de Personal
Gerencia de Desarrollo Económico Social (50 Colaboradores)	Sub Gerencia Desarrollo económico
	Sub Gerencia Desarrollo social
	Sub Gerencia Educación y Cultura

Gerencia Gestión Tributaria (60 Colaboradores)	Sub Gerencia Política Fiscal
	Sub Gerencia de Fiscalización
Gerencia de Desarrollo Urbano (80 Colaboradores)	Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial
	Sub Gerencia de Bienes patrimoniales
	Sub Gerencia de Transportes
	Sub Gerencia de Defensa Civil
Alta Dirección (50 Colaboradores)	Asesoría Legal
	Secretaría General
	Gerencia Municipal
	Planeamiento Presupuestal
	Imagen Institucional

Fuente: Elaboración Propia.

3.3.2 MUESTRA

Para seleccionar la muestra se aplicó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{k^2 \cdot (N \cdot p \cdot q)}{e^2 \cdot (N - 1) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

n : Tamaño de la muestra.

N : Tamaño de la población.

k : Constante del nivel de confianza (95%).

Valor de k	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	99%

e : Margen de error (5%).

p : Proporción de individuos que poseen las características deseadas (50%).

q : Proporción de individuos que no poseen las características deseadas (50%).

Dando como resultado de la operación lo siguiente:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (300) \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,05)^2 \cdot (300 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = 100$$

Entonces, el número de personas que estuvieron sujetas a la encuesta fueron 100 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna. De acuerdo a planilla se escogieron a las personas sujetas a la encuesta.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 TÉCNICA

La técnica utilizada para la recolección de los datos corresponde a una encuesta estructurada.

3.4.2 INSTRUMENTO

Se utilizó como instrumento un cuestionario que facilitó la recolección de datos de manera espontánea considerando la poca disponibilidad de tiempo de los colaboradores que conforman la muestra de estudio.

3.5 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.907	28

Para saber si nuestra herramienta a utilizar es buena y fiable se tuvo que realizar la validación de nuestro instrumento dando como resultado un Alfa de Cronbach de 0.907, lo cual indica que nuestro instrumento es fiable y puede usarse sin ningún problema para darnos resultados estables y consistentes acerca del acoso psicológico y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tacna.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

- **Recolectar datos**

Se usó una encuesta para recolectar datos referentes al “mobbing” y el desempeño laboral, estuvieron sujetos a esta encuesta el personal de la Municipalidad Provincial de Tacna.

- **Registrar datos**

Se usó programas estadísticos para poder registrar los datos y finalmente realizar una tabulación correcta.

- **Tabular datos**

La tabulación de datos se efectuó agrupando datos en categorías, al mismo tiempo se usó programas y/o paquetes estadísticos.

- **Prueba estadística**

Se utilizó la correlación de Pearson para la contrastación de las hipótesis planteadas

- **Plantear conclusiones**

Las conclusiones están ligadas a los resultados que arrojaron las pruebas estadísticas y ayudarán a dar un panorama amplio del tema abordado.

- **Formular sugerencias**

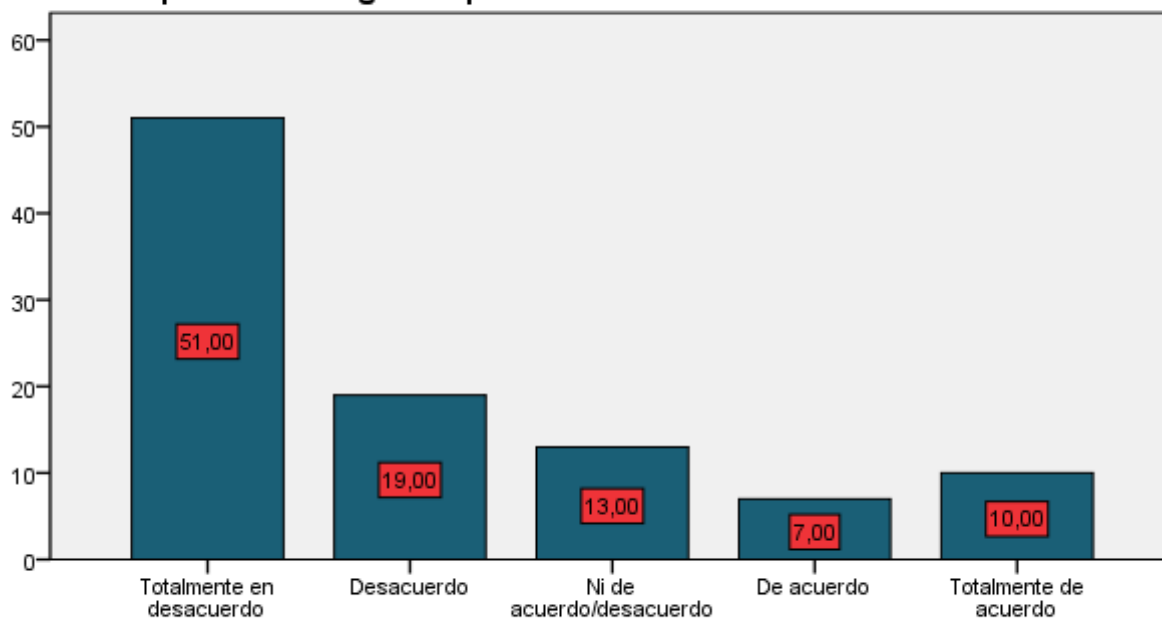
Las sugerencias o recomendaciones serán de mucha ayuda para la institución como para los empleados, serán de mucha ayuda para poder erradicar ese tipo de acoso y crear estrategias para el mejoramiento del clima y desempeño laboral.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

Gráfico N° 01

Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme con él.

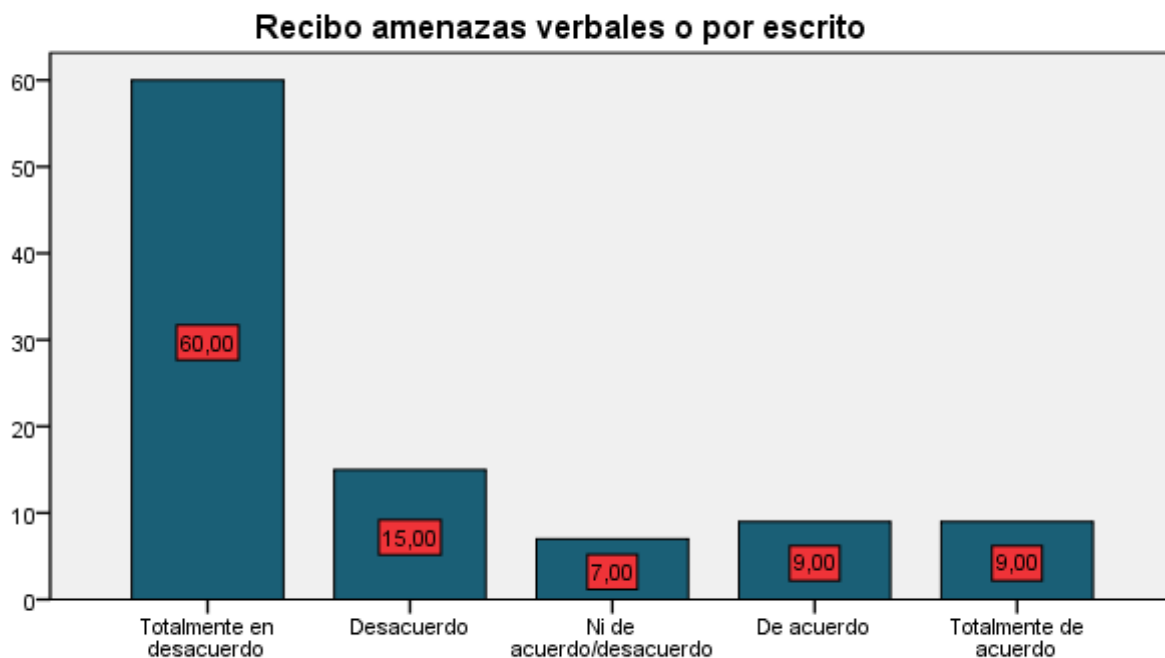


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Entonces se puede decir que el 70% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna no tienen ningún problema en poder comunicarse, hablar o reunirse con su jefe, pero existe una minoría de 17% que si son afectados por este tipo de maltrato y una de las causas puede ser que el jefe de área se sienta amenazado por su subordinado o subordinados ya que representan una competencia y prefiere cortar toda relación con los colaboradores.

Gráfico N° 02

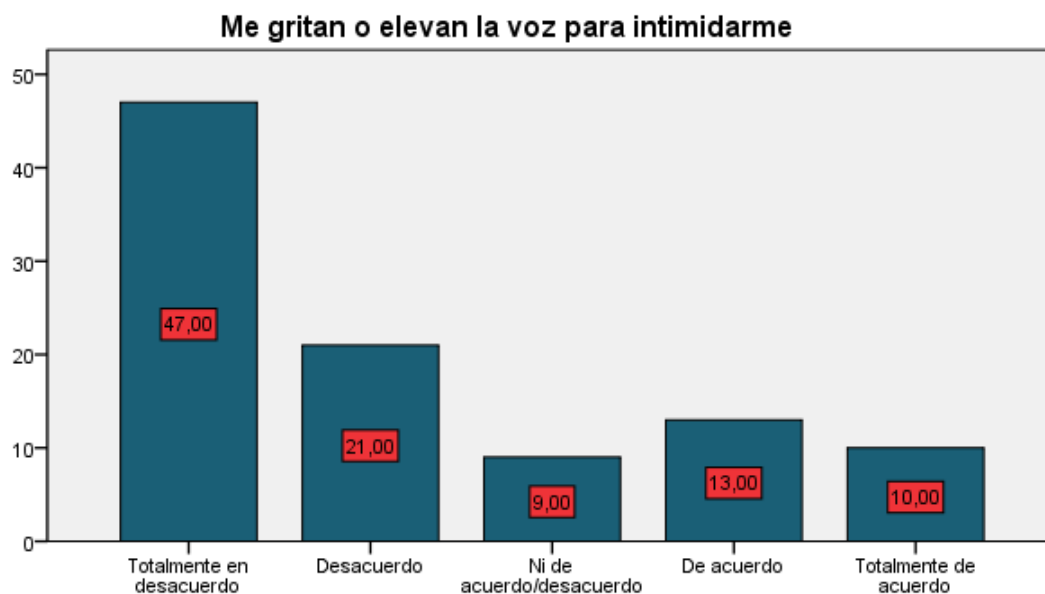


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Como podemos observar los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, representando un 75% de los 100 colaboradores, no son víctimas de este tipo de amenaza, por otro lado hay un 18% que si ha padecido este tipo de acoso en varias jornadas de trabajo, tanto de compañeros como de jefe, causando incomodidad, forzándolo a un cambio de área y un bajo rendimiento.

Gráfico N° 03

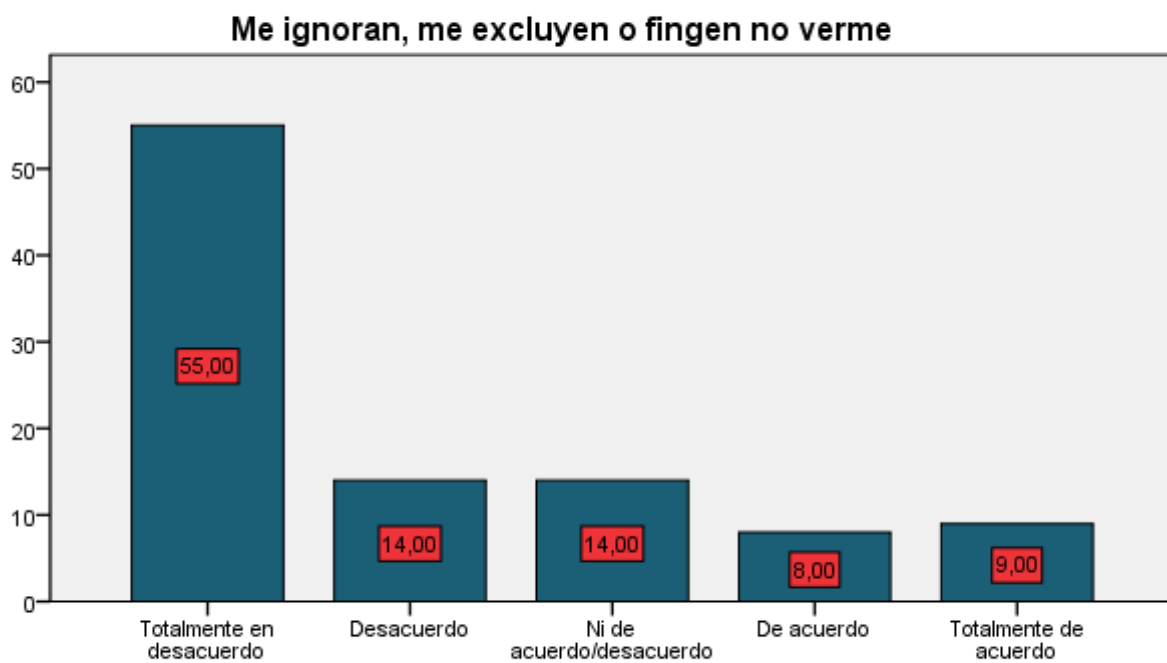


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Municipalidad Provincial de Tacna se ha podido observar que un 68% de trabajadores no han recibido este tipo de maltrato en las oficinas, sin embargo un 23% de los trabajadores consideran ser víctimas recurrentes de los gritos por parte de los mismos compañeros como del jefe y puede ser debido a que buscan el deterioro psicológico y personal de la víctima causando el abandono de puesto de trabajo.

Gráfico N° 04



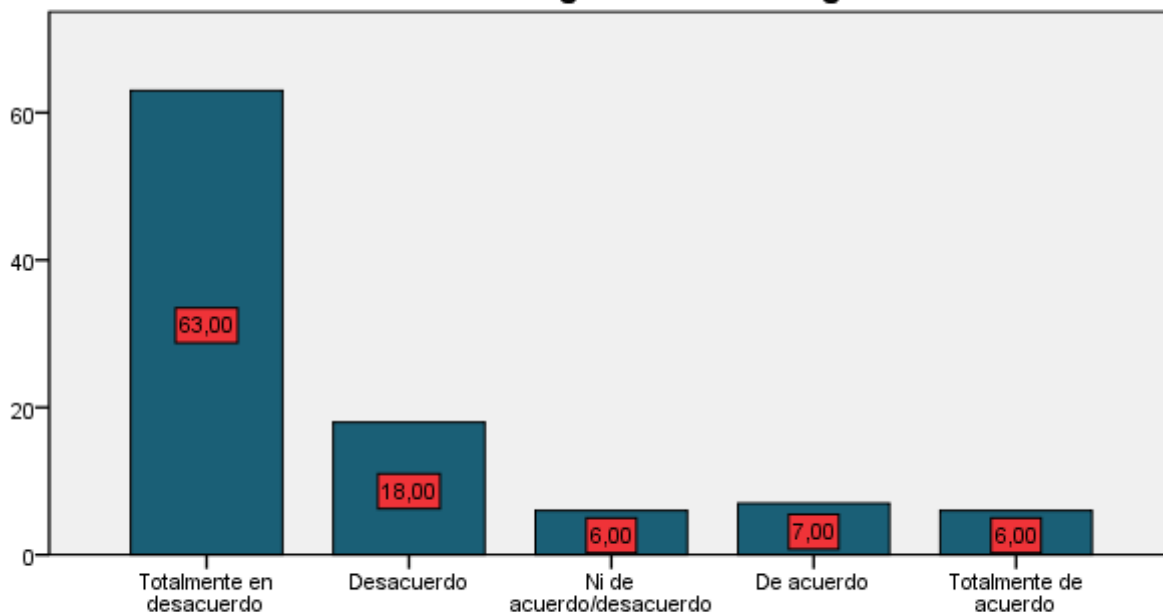
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Se ha podido observar que en la Municipalidad Provincial de Tacna, un 69% de trabajadores han indicado que ignorar o excluir a un compañero de las actividades fundamentales de la oficina no son actitudes que se puedan apreciar en dichas oficinas, mientras que un 17% de trabajadores son excluidos o ignorados de algunas actividades importantes de la oficina y esto puede ser debido a que hay un resentimiento o envidia por parte de los compañeros de área ya que estos sienten o imaginan que hay una rivalidad entre ellos y optan por este tipo de maltrato ocasionando lesiones psicológicas como: baja autoestima, miedo y hasta desconfianza.

Gráfico N° 05

Prohíben a mis colegas hablar conmigo



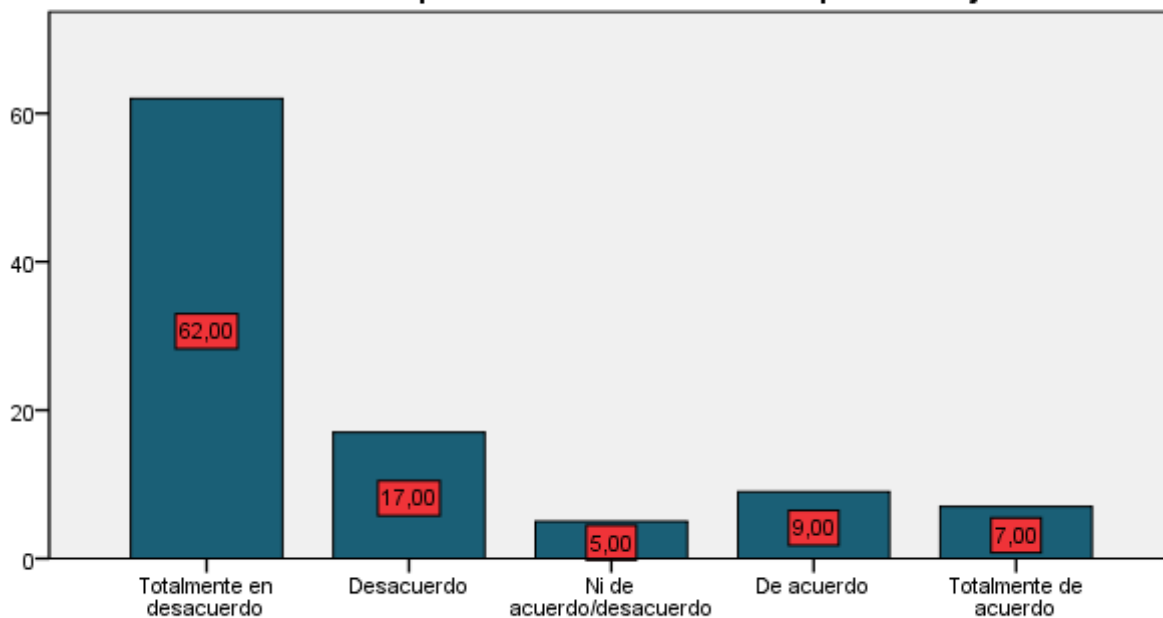
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Con un 81% que corresponde a 81 personas de las 100 encuestadas, podemos indicar que la prohibición de poder hablar con los compañeros de la misma oficina no es un hecho recurrente, por otro lado, existe un 13% que corresponde a 13 personas de las 100 encuestadas, indican que son víctimas de esta actitud, y pueden ser causadas por el jefe de área, obligando que sus compañeros corten toda comunicación con la víctima, ocultándole información valiosa y atribuyéndole un mal rendimiento en su campo de trabajo.

Gráfico N° 06

Intentan aislarme de mis compañeros dándome tareas que me alejen de ellos

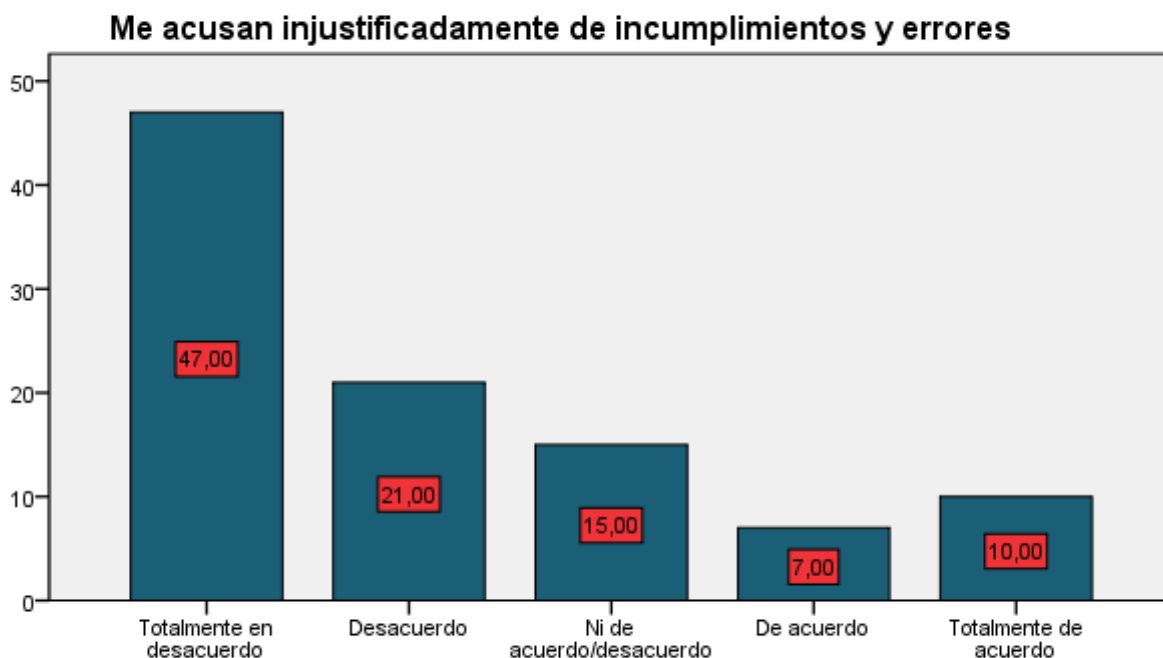


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Representando a 79 colaboradores de los 100 encuestados, podemos decir que estas personas no han estado sujetas a este tipo de actividades cuya finalidad es aislarlos de toda comunicación con sus compañeros y jefe del área, mientras que 16 colaboradores de los 100 encuestados, nos dijeron que son víctimas recurrentes de este maltrato, ocasionándole desestabilización emocional y de esta manera “bombardear” su autoestima y la confianza en sí mismo.

Gráfico N° 07

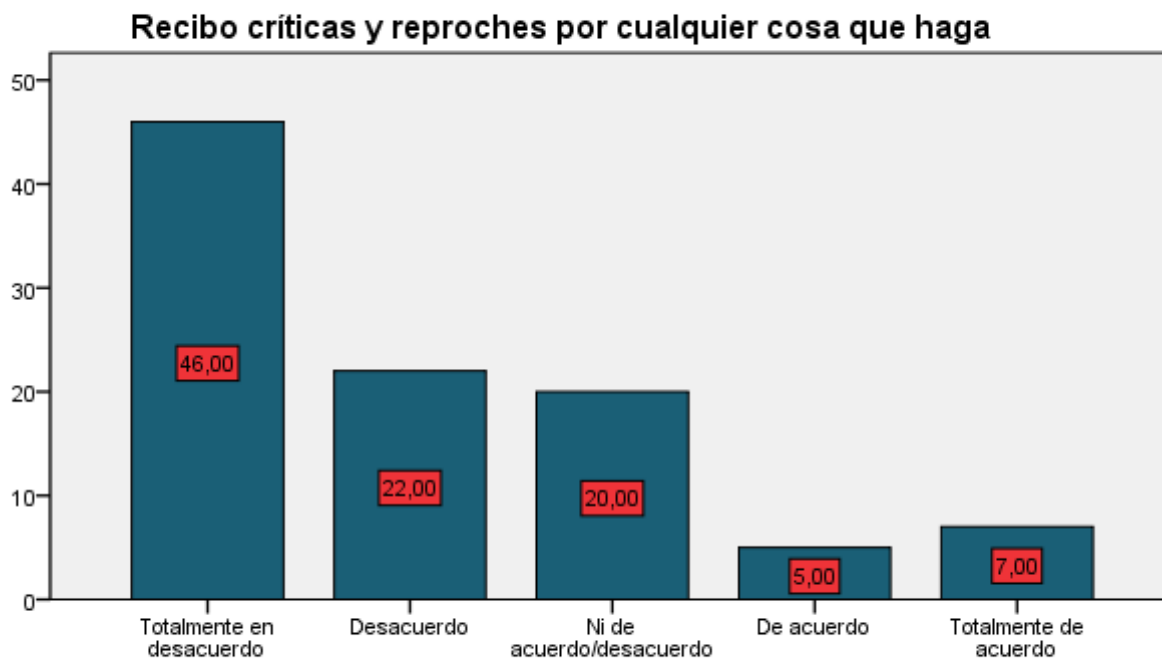


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Con una cantidad de 68%, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, no han sido objeto de este tipo de acoso debido a que desarrollan sus deberes de manera adecuada y oportuna reflejando un desempeño óptimo, con un 15%, estos son los trabajadores que han sufrido al menos una vez este tipo de acusación, pero por otro lado contamos con un 17% de trabajadores que sí nos indican haber sufrido estas acusaciones, este tipo de mobbing se suelen desencadenar cuando una persona o grupo de personas actúan contra un individuo con el fin de desprestigiarlo debido a los celos y envidia que existen entre los mismo compañeros.

Gráfico N° 08



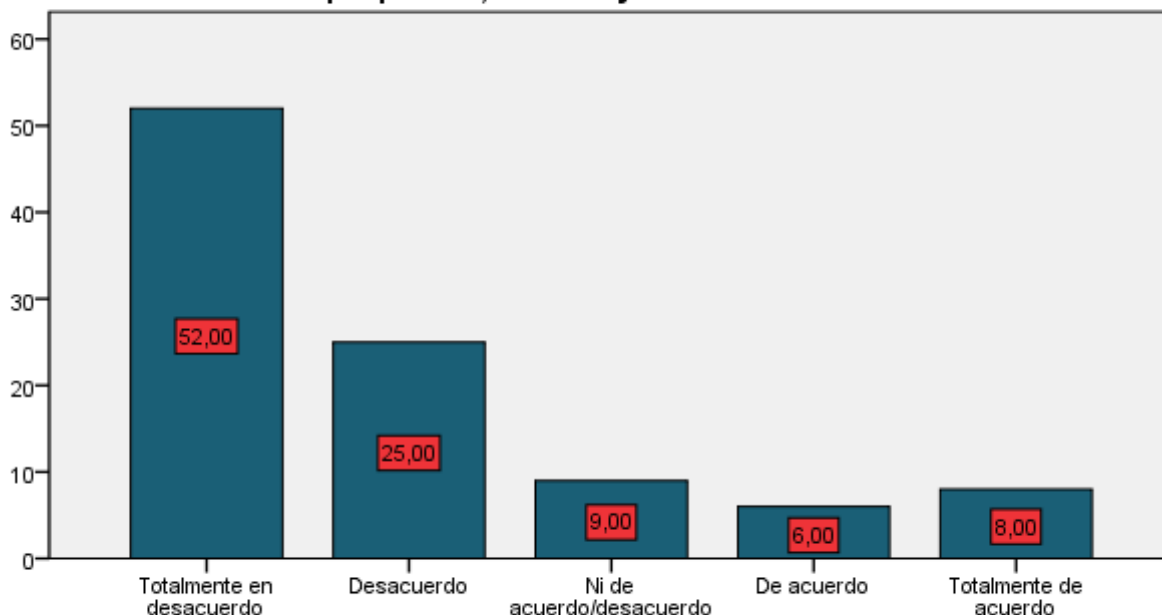
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Con la cantidad de 68 trabajadores que representan un 68% del total, indicamos que estas personas no están sujetas a recibir reproches o críticas por cualquier actividad que estén dispuestas a desarrollar, con un 20% son los trabajadores que por lo menos una vez han sido criticados por cualquier tarea que hayan desarrollado, mientras que 12 personas que representan el 12% del total, si son parte de este tipo de agresión ocasionándoles daños tanto físicos y psicológicos, ya que el trabajador no va poder tener confianza en sí mismo al realizar una actividad en específico.

Gráfico N° 09

Se hacen bromas inapropiadas, crueles y difunden rumores acerca de mi



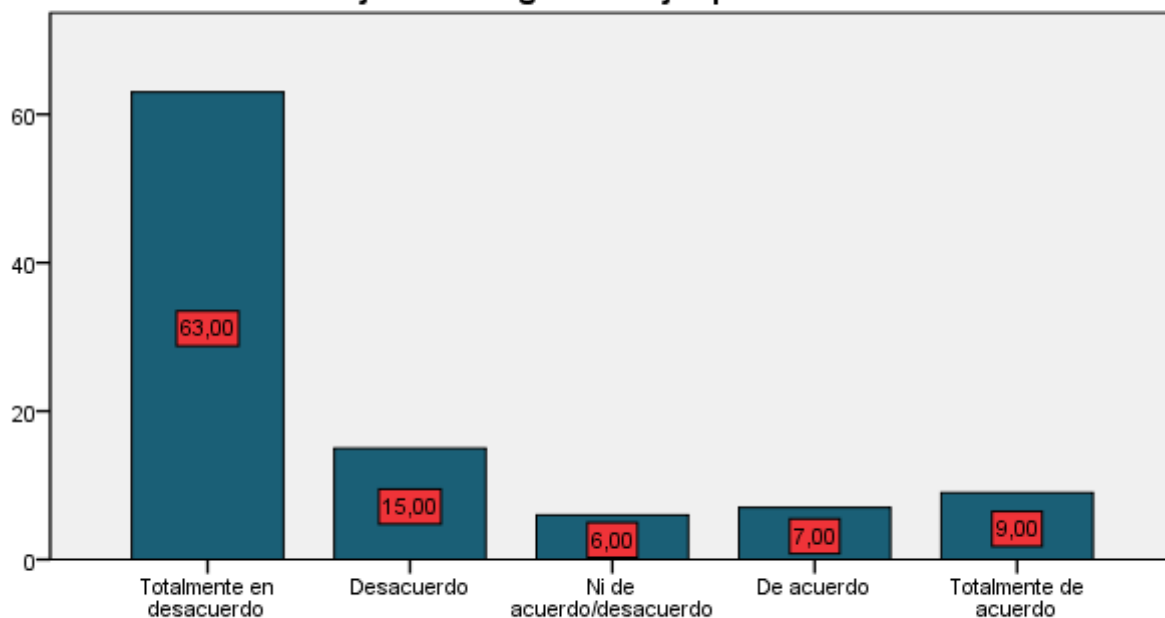
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Municipalidad Provincial de Tacna se ha podido observar que las bromas inapropiadas, crueles y el difundir rumores acerca de los compañeros de trabajo, no son un hecho que se puede observar diariamente, siendo un total de 77 trabajadores, pero hay 14 personas que nos indican que sí están sujetas a estas agresiones, ya que sus mismo compañeros intentan desprestigiarlos profesionalmente creando esos rumores acerca de él, con la finalidad de que el trabajador se sienta mal consigo mismo, entorpecer el desarrollo de su trabajo y llegar a optar por un cambio de área.

Gráfico N° 10

Me dejan sin ningun trabajo que hacer

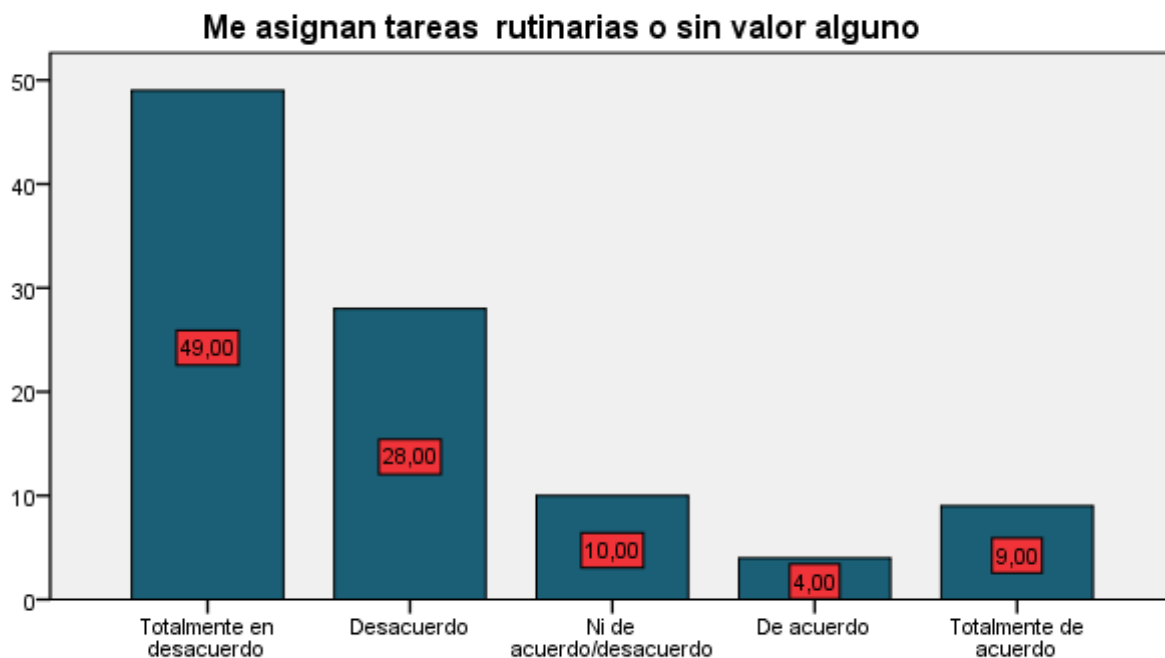


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

El 78% de los 100 trabajadores encuestados nos indicaron no haber sufrido o experimentado esta situación, ya que siempre cuenta con algún trabajo o actividad en sus oficinas, pero con una cantidad de 16% que representan a 16 trabajadores, podemos indicar que estas personas están sufriendo de un maltrato y están siendo subestimadas sus capacidades profesionales al no designarles algunas tareas con el simple motivo de aburrirlas.

Gráfico N° 11

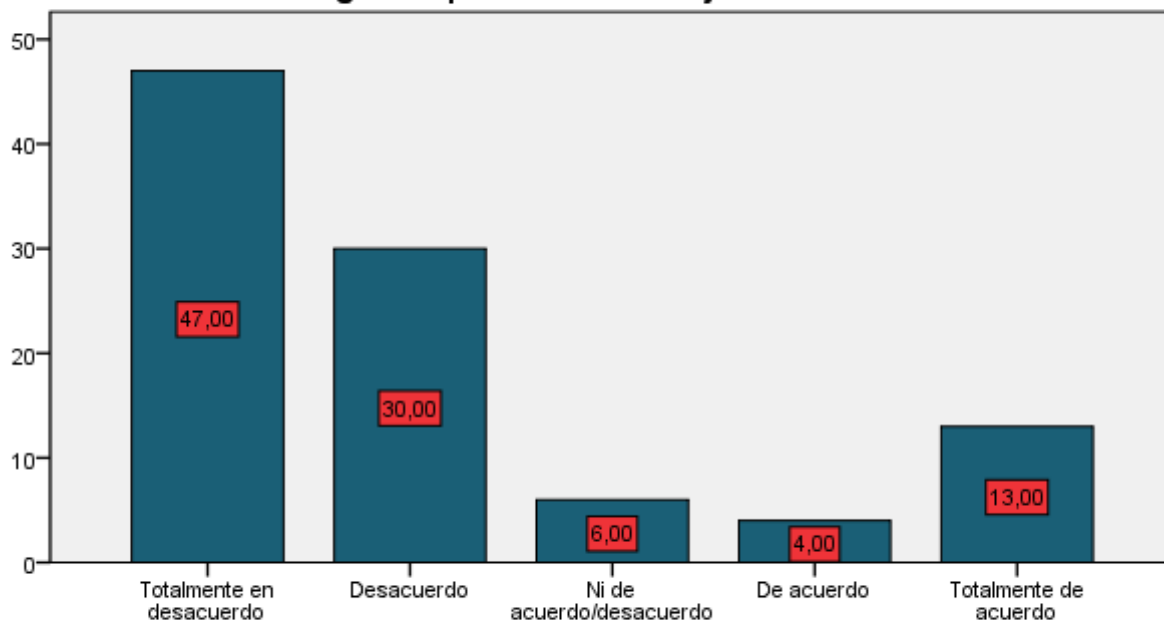


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Municipalidad Provincial de Tacna nos hemos podido percatar que existe una mínima cantidad de 13% de trabajadores a quienes se les asigna tareas que son rutinarias o de poco valor, subestimando así sus capacidades profesionales y dañándolo psicológicamente produciéndole una baja autoestima y por ende repercute en el desempeño laboral de la persona, por otro lado hay un 77% de trabajadores que dicen no haber pasado por algo como esto.

Gráfico N° 12

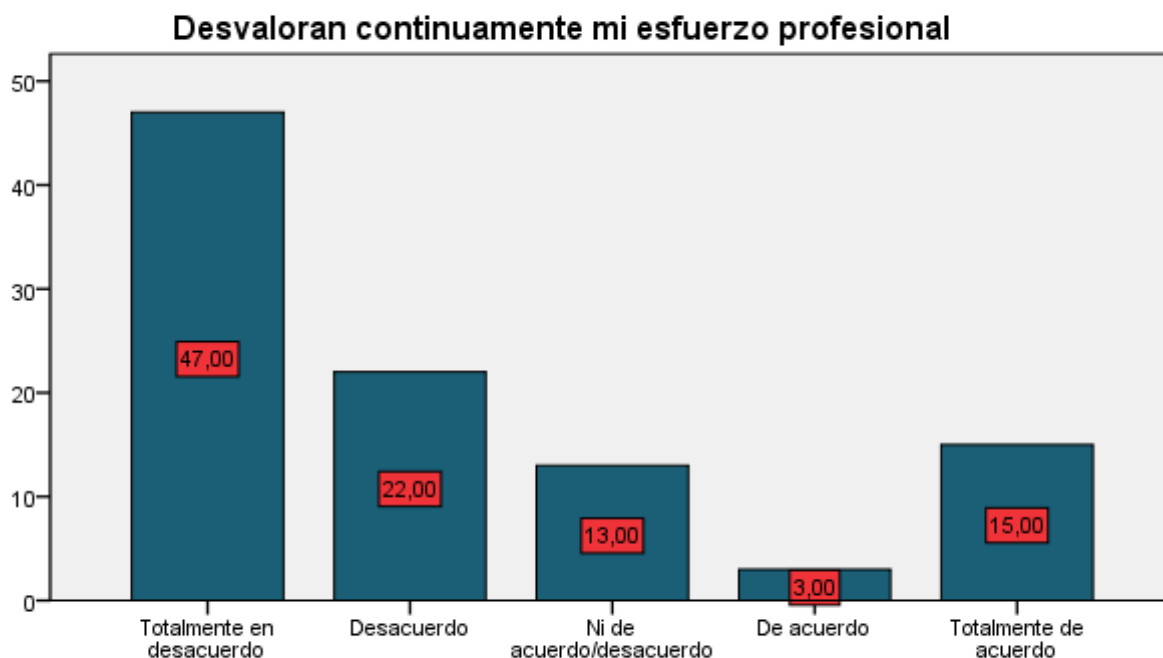
Me abruman con una carga insoportable de trabajo de manera malintencionada

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Municipalidad Provincial de Tacna existe una cantidad de 17% de trabajadores que son maltratados a través de una sobrecarga malintencionada de trabajo por parte de sus superiores, impidiendo así poder acabar con sus demás actividades provocándoles estrés y cansancio, por otro lado un 77% de trabajadores nos dijeron que nunca han experimentado algo similar.

Gráfico N° 13

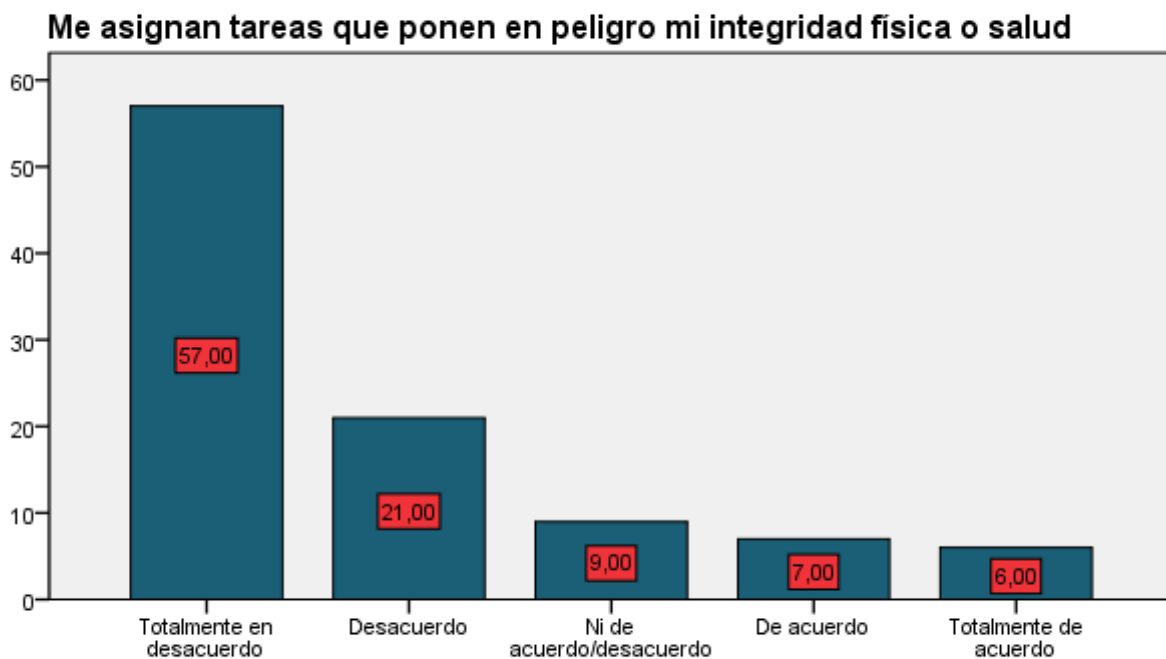


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Aquí demostramos la subestimación del esfuerzo laboral de los trabajadores, el 69% de los colaboradores de la institución no sufren este tipo de actitud por parte de su jefe, al contrario son valorados por su esfuerzo, y con 18% los trabajadores sienten que su jefe desvalora, en la mayor del tiempo, el esfuerzo que ellos hacen por cumplir con las tareas designadas, y como sabemos la premiación o un reconocimiento puede ser muy útil para el trabajador ya que sentirá que todo su trabajo no es en vano, se sentirá más seguro y cómodo en su oficina por consiguiente se sentirá motivado y mejorará su desenvolvimiento profesional.

Gráfico N° 14

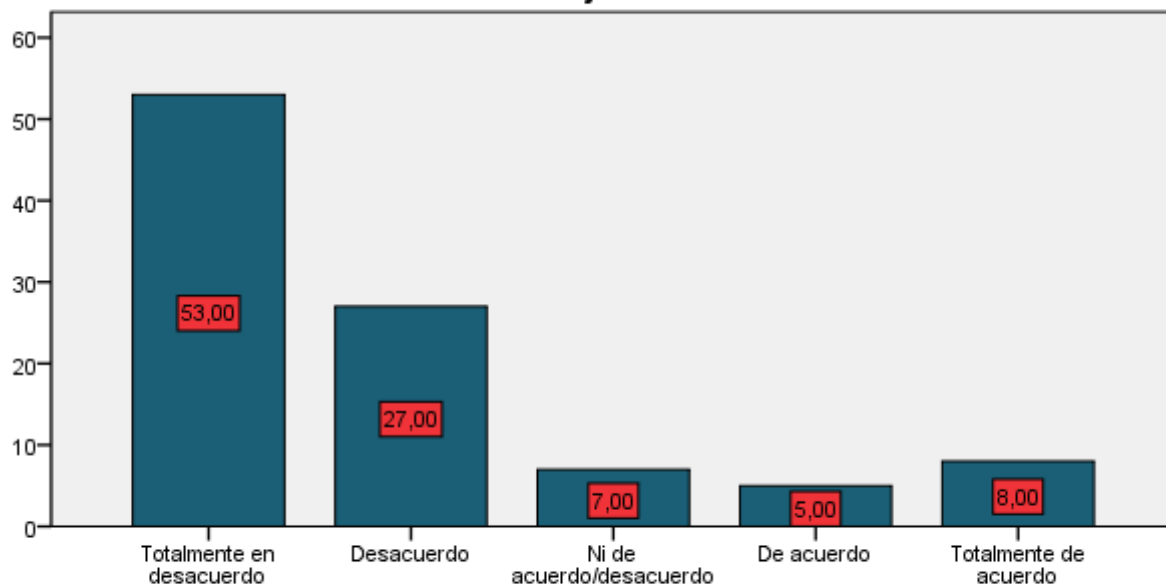


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

El 68% que equivale a 68 personas de las 100 encuestadas nos dijeron que nunca se les han designado tareas que ponen en peligro su integridad física o salud, mientras que con un total de 13% a estas personas si se les delega este tipo de tareas, las cuales deberían ser supervisadas y evaluadas para no ocasionar daños en los colaboradores.

Gráfico N° 15

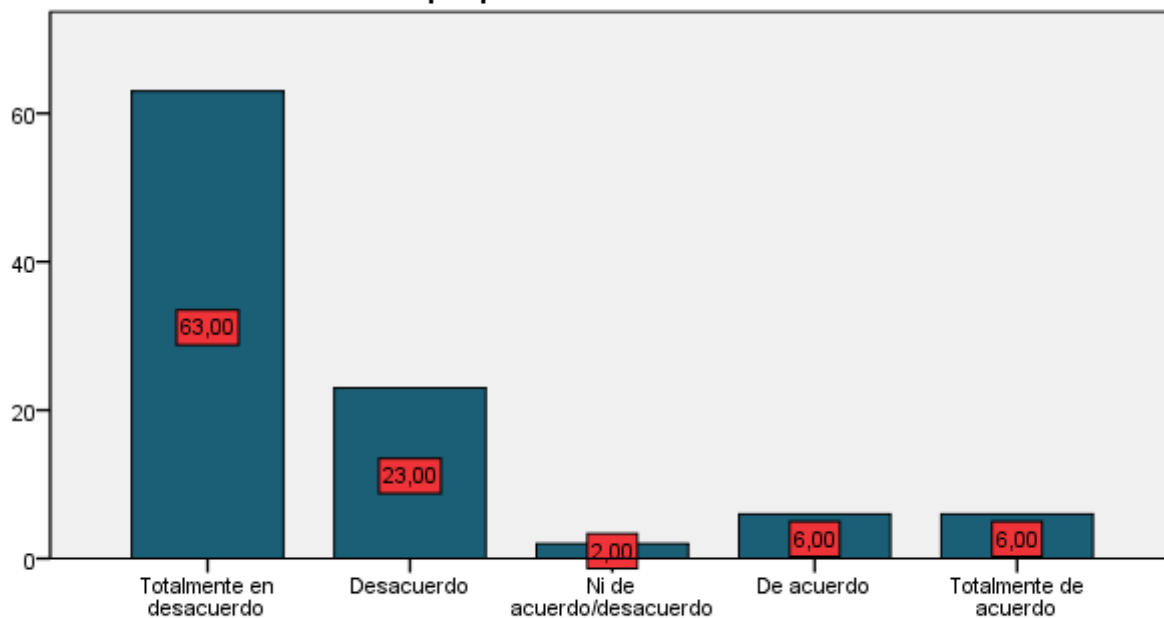
Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Municipalidad Provincial de Tacna existe una mínima cantidad de personas equivalentes a un 13% de los 100 encuestados, a quienes se les impiden adoptar las medidas necesarias para hacer su trabajo, provocando en la víctima no poder desempeñar su trabajo y buscar una solución rápida como: traslado o simplemente buscar otro trabajo. Mientras que el 80% de los trabajadores dicen contar con todas las medidas necesarias y realizar su trabajo de manera segura.

Gráfico N° 16

Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas

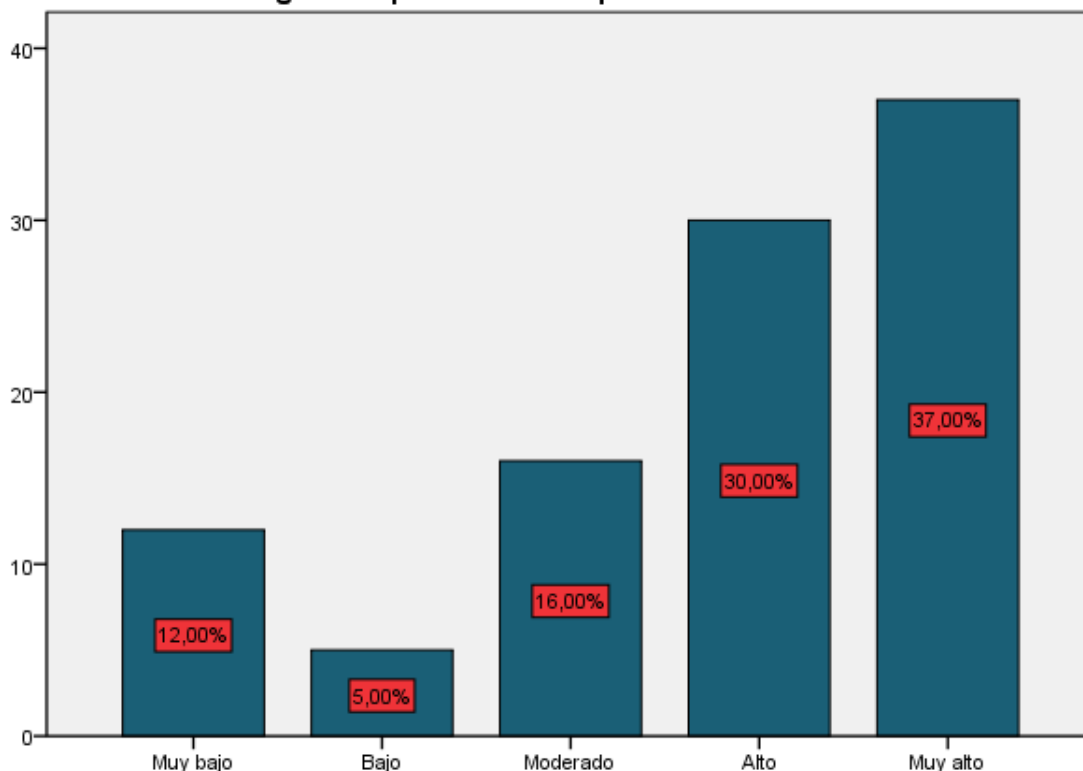
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

En este caso podemos observar que un 12% de nuestros encuestados nos dijeron que si hay acoso sexual directo o indirecto, y esto puede ser debido a que el acosador, que puede ser tanto el jefe como los mismos compañeros, trata de intimidar a la víctima para que ésta se sienta abrumada, confundida y hasta opte por un cambio de área, desasiéndose completamente del sujeto.

Gráfico N° 17

Logra cumplir las tareas que se le indica



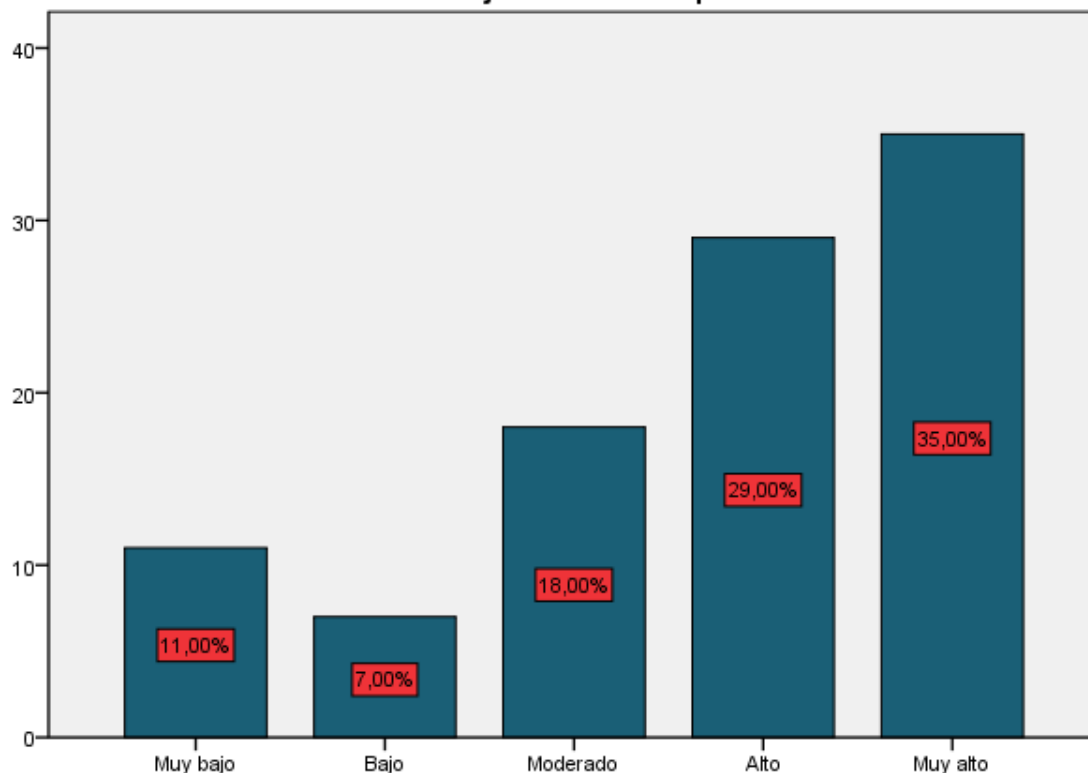
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Podemos apreciar que un 67% de los trabajadores logran terminar los trabajos designados de manera oportuna ya que saben planificar y organizar sus tareas, demostrando un desempeño laboral alto, pero existe una minoría de 17% de trabajadores que no logran cumplir con lo que se le indica, debido a que no planifican ni se organizan, o por la sobrecarga laboral que tienen; pueden ser unas de las razones por las que no pueden llegar a cumplirlo.

Gráfico N° 18

Termina su trabajo de manera oportuna



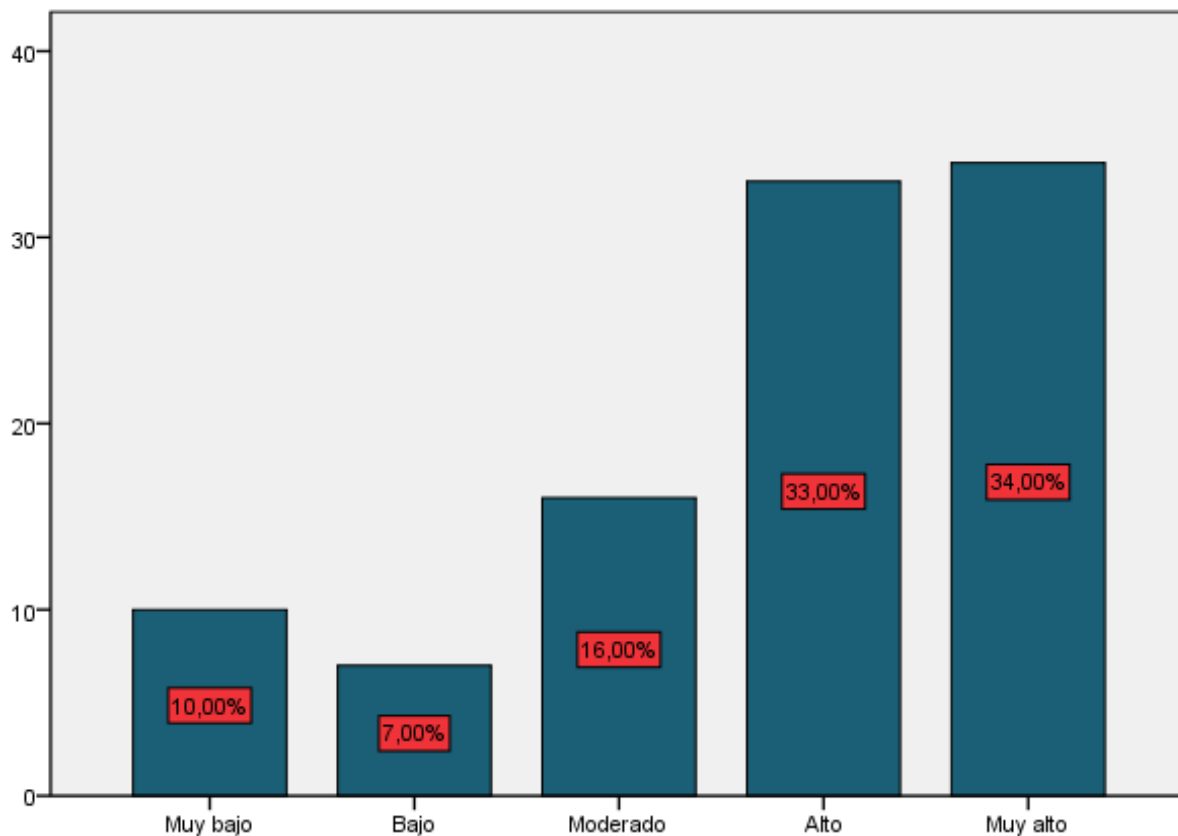
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Con un 64% los trabajadores encuestados terminan su trabajo de manera oportuna reflejando así un desempeño óptimo para la institución, con un 18%, correspondiente al nivel "moderado", son los trabajadores que en algunas veces pueden cumplir con su delegaciones como también no las pueden; mientras que con un 18% de los trabajadores no alcanzan a terminar las tareas de manera oportuna demostrando así un pésimo rendimiento y esto puede ser debido a una sobrecarga laboral o a la falta de organización de sus deberes.

Gráfico N° 19

Hacer uso racional de los recursos

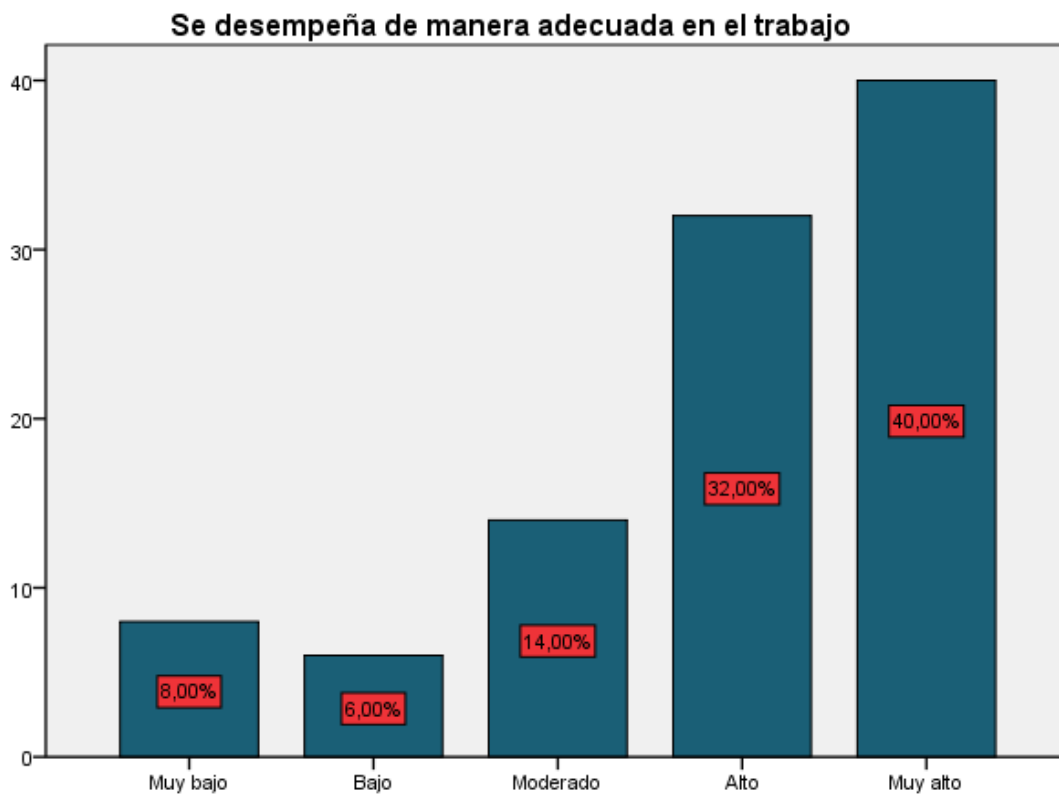


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Con un 67% los trabajadores demuestran que hacen un uso racional de los recursos proporcionados por la institución, como por ejemplo: papel bond, lapiceros, folders, impresora, fax, entre otros materiales de oficina; calificándolos con un buen desempeño laboral, mientras que el 17% demuestran lo contrario, atribuyéndoles un desempeño muy bajo.

Gráfico N° 20



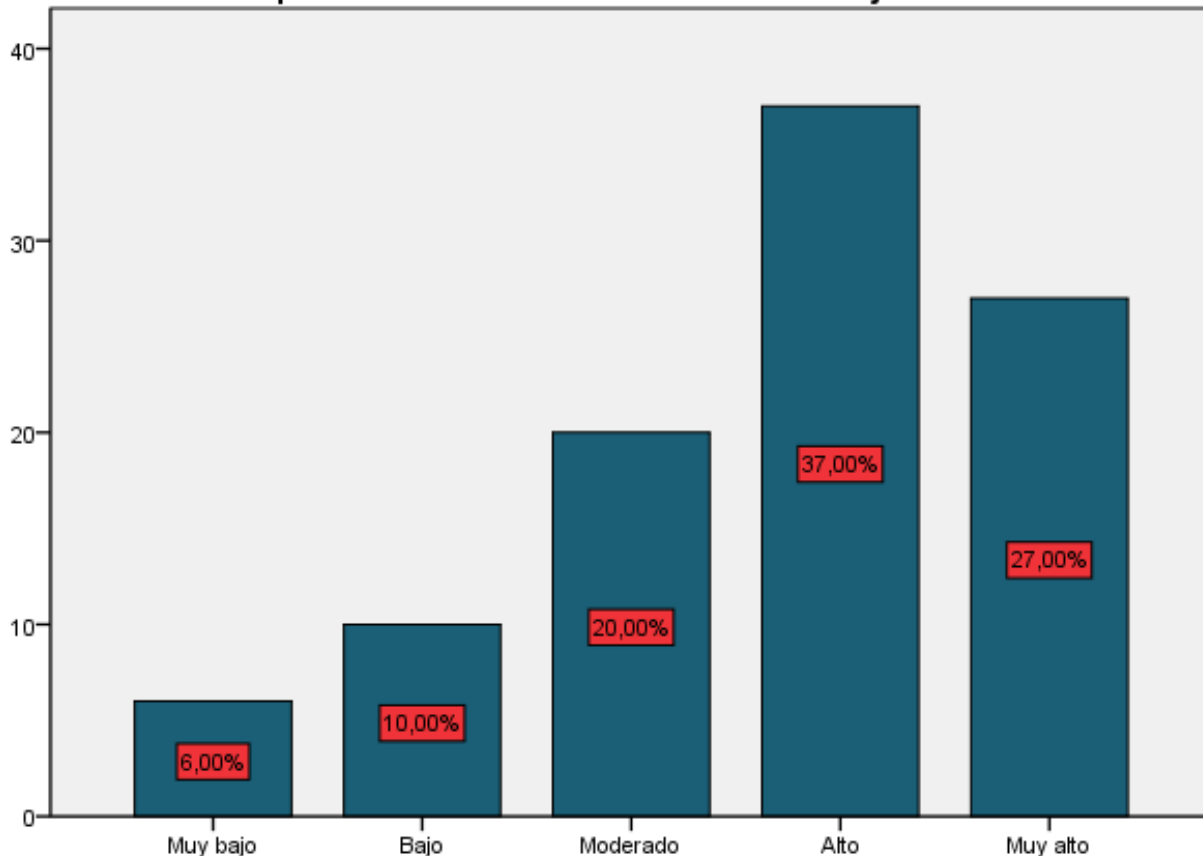
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

El 72% de los trabajadores se desempeñan de manera adecuada en el área de trabajo ya sea cumpliendo oportunamente con la entrega de trabajos, el uso adecuado de los recursos ofrecidos por la oficina, entre otros; calificándolos con un nivel muy alto de desempeño, con un 14% correspondiente al nivel de “moderado”, encontramos a los trabajadores que en algunas ocasiones saben cómo desempeñarse bien pero en otras cometen errores y perjudican sus labores, mientras que con un 14% los colaboradores no saben cómo desenvolverse en su área de trabajo demostrando un bajo nivel de desempeño laboral.

Gráfico N° 21

Aporta nuevas ideas en el área de trabajo



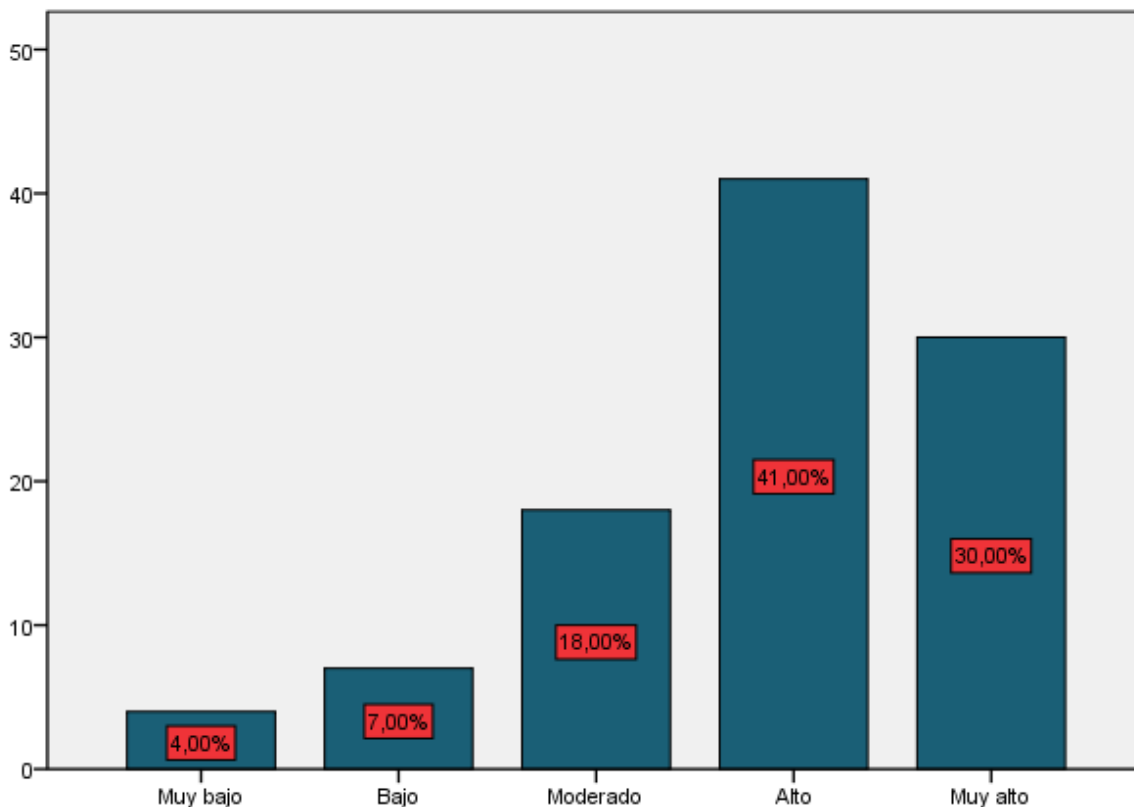
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

El 64% de los trabajadores aportan nuevas ideas en el área de trabajo para facilitar las actividades que se desarrollen en su oficina, mientras que un 16% de trabajadores no aportan nada bueno a dichas oficinas, obteniendo así un pobre desempeño y esto puede ser debido a la falta de comunicación entre los mismos compañeros de área como también del jefe ya que este último es el encargado de guiar y fijar los objetivos del área y a base de estos poder aportar ideas que faciliten el cumplimiento de metas.

Gráfico N° 22

Se adecúa fácilmente a los cambios



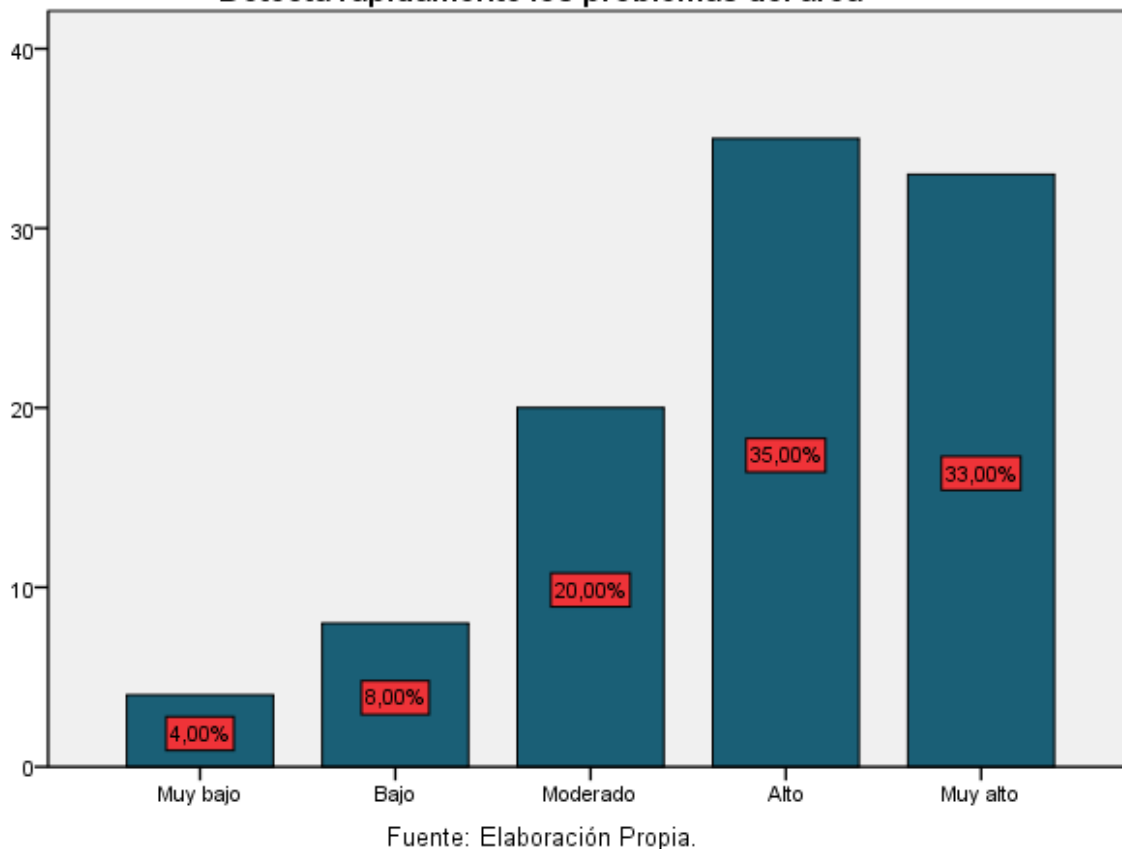
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

El 71% de los trabajadores nos dijeron que su nivel de poder adecuarse fácilmente a los cambios que pueden ocurrir en su campo de trabajo es muy alto y que no tendrían problemas con ello, mientras que con un 11% son los trabajadores que no se pueden adecuar muy fácilmente a estos cambios, generándoles problemas en su campo laboral. Y esta resistencia al cambio se puede dar por las siguientes razones: tienen miedo de trabajar más duro, tienen miedo de perder lo que ya lograron, tienen miedo de no poder adquirir las habilidades necesarias para la nueva situación. El personal no está bien informado sobre los cambios y esto le genera muchas incógnitas, entre otras.

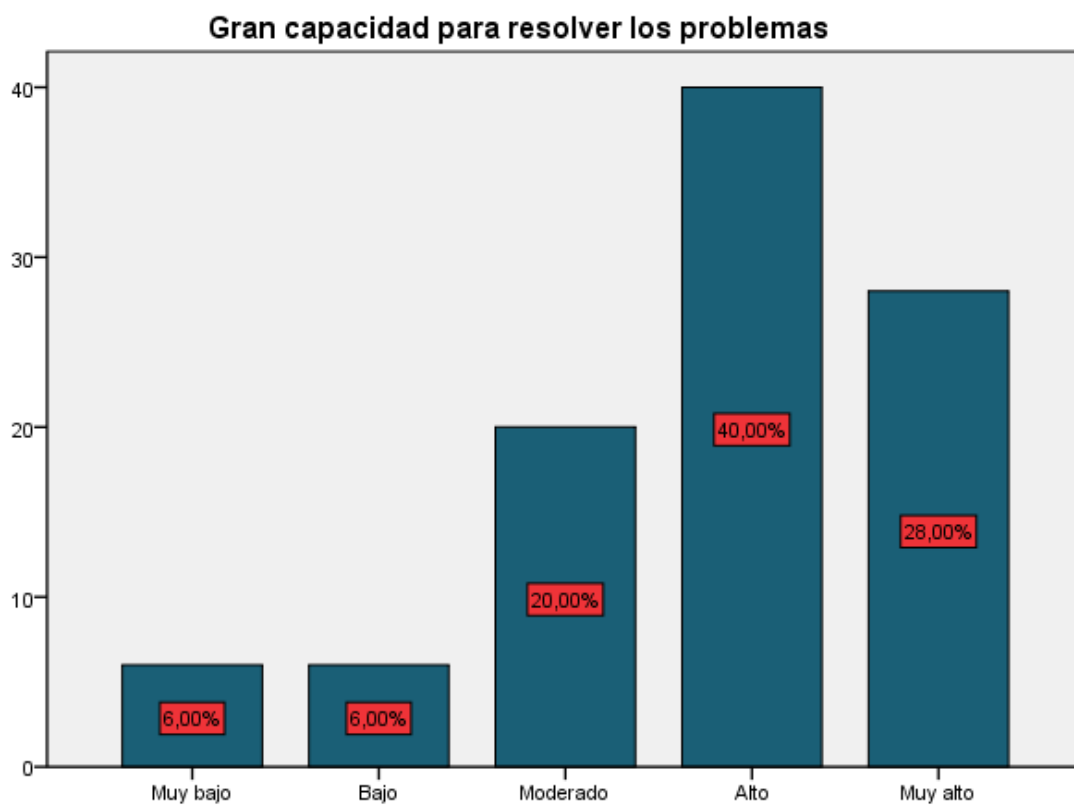
Gráfico N° 23

Detecta rápidamente los problemas del área

**Interpretación:**

Con un 68% los trabajadores detectan rápidamente los problemas que pueden ocurrir en su área de trabajo y poder tomar medidas pertinentes ante ellas, mientras que un 12% de trabajadores no poseen esta habilidad de detectar con anticipación futuros problemas y esto puede ser por la falta de motivación que existe en el área de trabajo, causando así algunos retrasos en el cumplimiento de objetivos trazados.

Gráfico N° 24

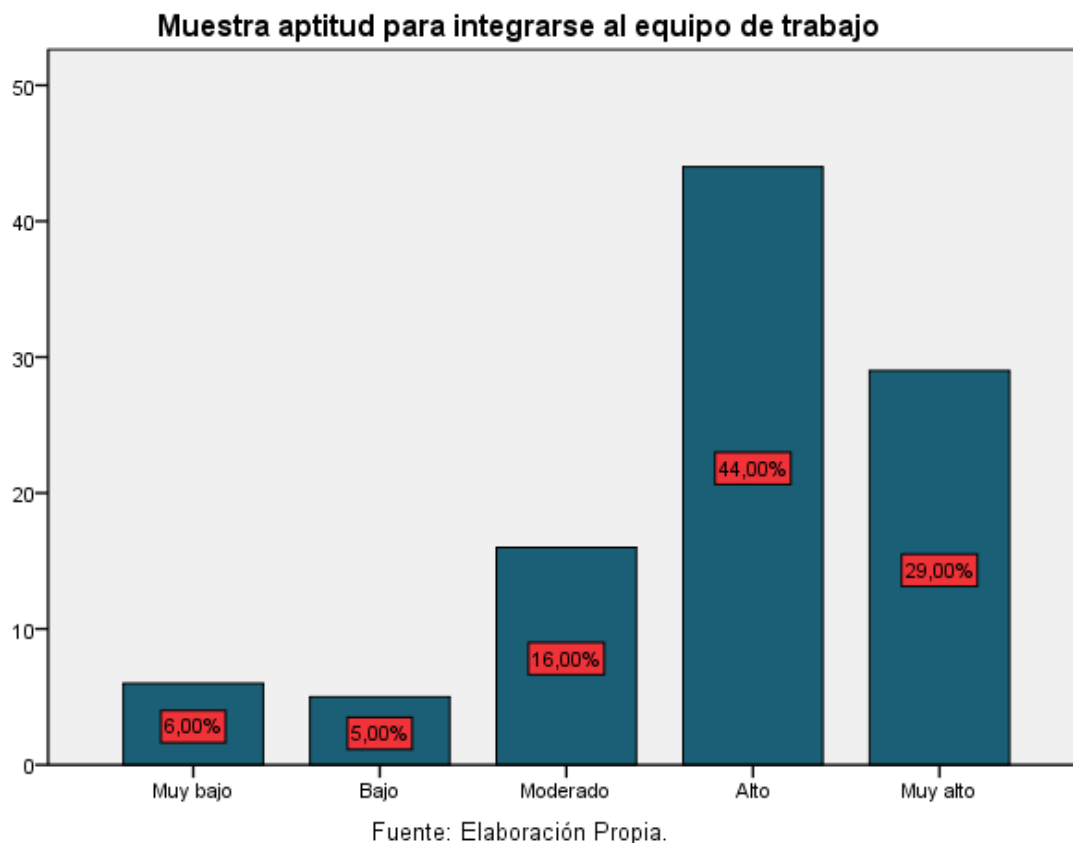


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

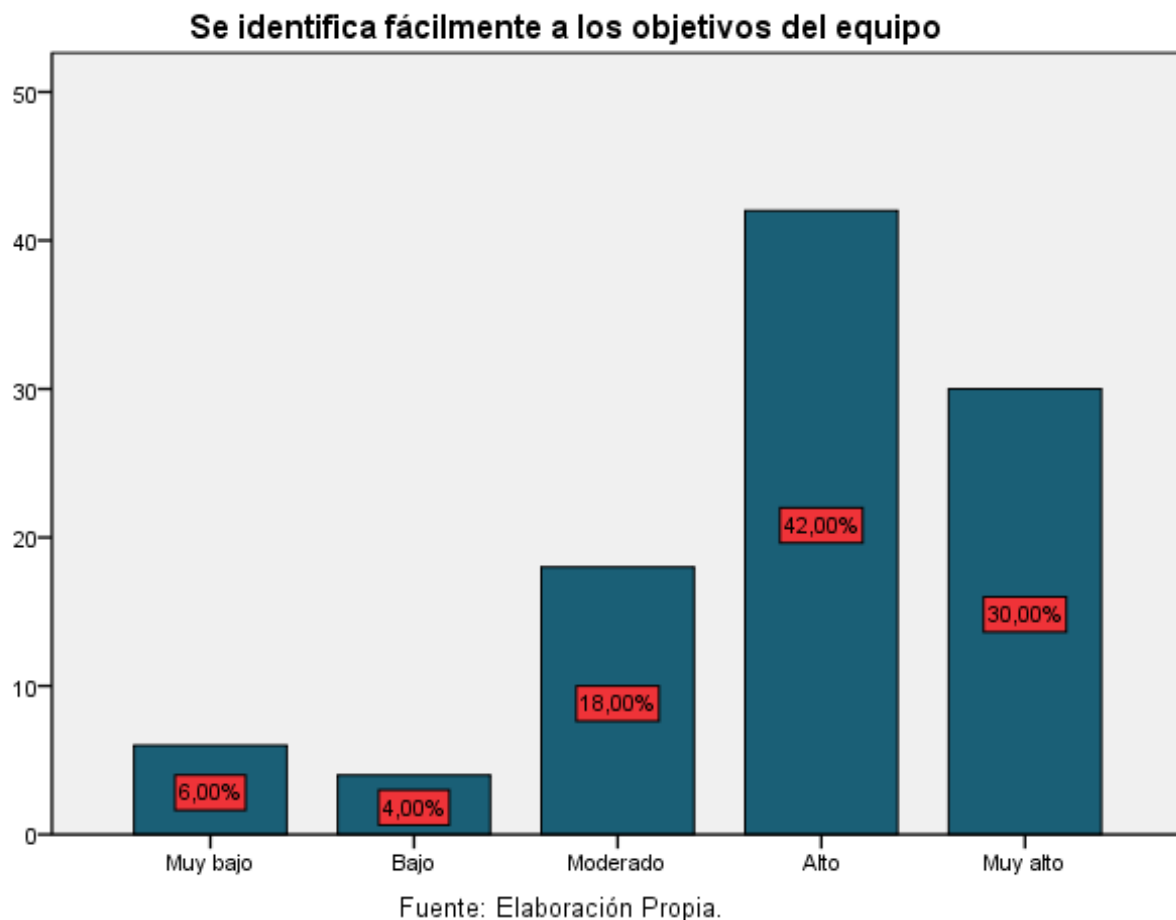
Un 68% de trabajadores son los que poseen la capacidad de poder afrontar y resolver problemas que estén ocurriendo en la oficina, demostrando un nivel de desempeño muy alto, mientras que el 12% de los trabajadores no saben cómo afrontar a dichos problemas y prefieren evitarlos, demostrando un rendimiento pobre y muy bajo.

Gráfico N° 25

**Interpretación:**

La recopilación de datos nos indica que 73% de los trabajadores muestran una aptitud aceptable para integrarse a un grupo de trabajo y poder alcanzar los objetivos ya trazados, mientras que con un 11%, estos trabajadores se les hace difícil poder integrarse en un grupo, dificultando el trabajo en equipo y entorpeciendo el desempeño de los demás colegas. Una de las razones de falta de integración con el equipo puede ser la falta de reconocimiento a la hora del cumplimiento oportuno de las tareas y no olvidar que es un factor muy importante para la empresa ya que impulsa la motivación del trabajador y le permite lograr un buen desempeño.

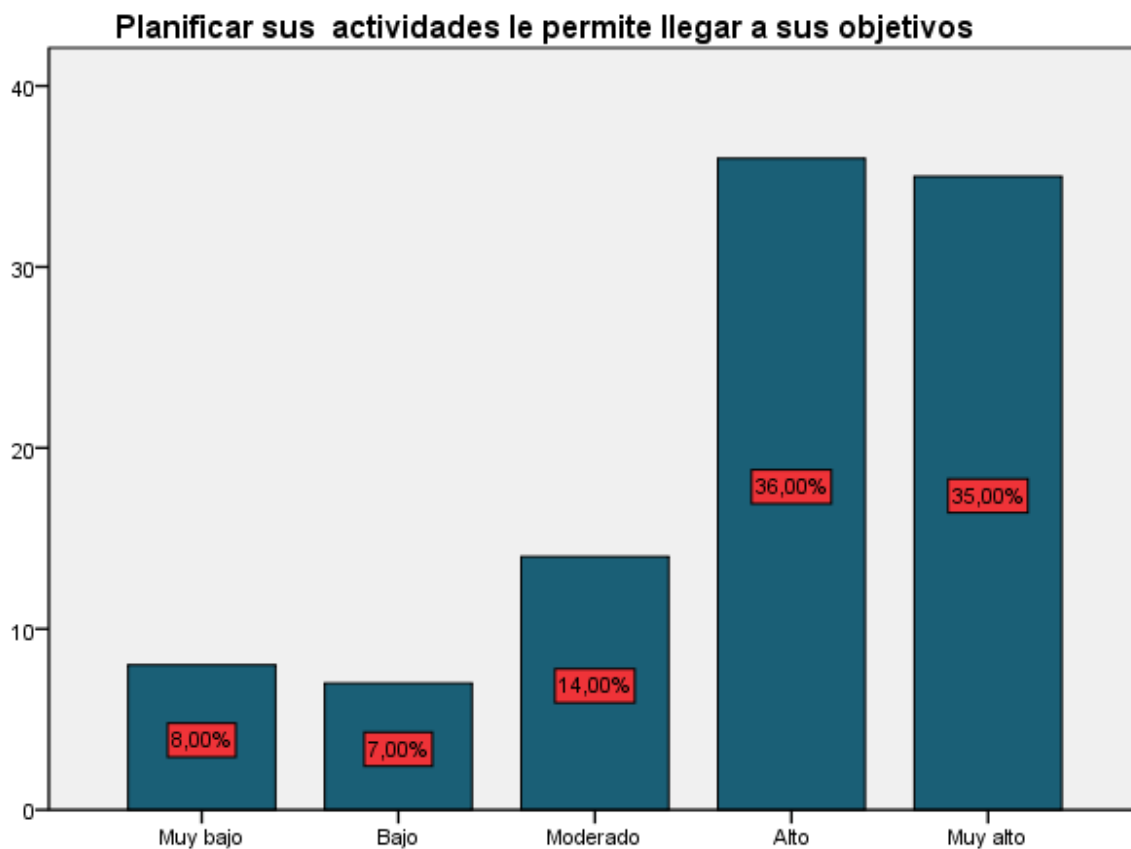
Gráfico N° 26



Interpretación:

El 72% de los trabajadores se identifican fácilmente con los objetivos del grupo, ya que existe una comunicación fluida entre todos los miembros, mejorando así el rendimiento de los colegas, por otro lado un 10% de trabajadores no pueden identificarse con los objetivos, debido a que no existe una comunicación fluida o existe algunas enemistades entre ellos dificultando el trabajo en equipo.

Gráfico N° 27

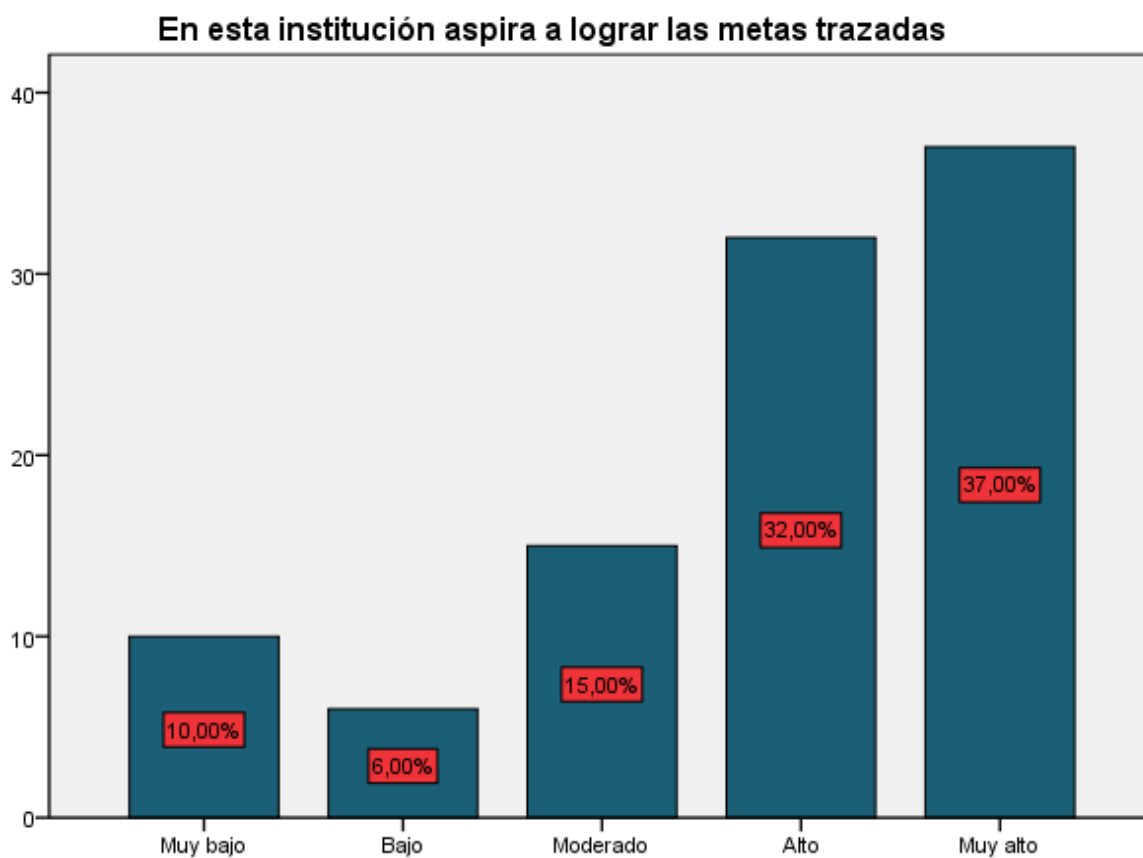


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

El 71% de trabajadores nos indican que al planificar sus actividades les ayuda a poder llegar a los objetivos que ellos se han trazado, entregar oportunamente las tareas encomendadas, mejorando así su rendimiento en el área de trabajo, por otro lado un 15% no planifica sus actividades y las realiza de manera desordenada impidiendo así un logro de metas a largo plazo.

Gráfico N° 28



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

El 69% de trabajadores indicó que sí aspira a lograr sus metas trazadas en esta institución, a través de un buen desempeño, organización y cumplimiento de tareas, mientras que un 16% de trabajadores no tienen ninguna motivación para poder llegar a cumplir con sus metas trazadas en esta institución, por lo tanto demuestran un desempeño muy bajo y poco convencional.

4.2 CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

4.2.1. Contrastación de Hipótesis General

El nivel de acoso psicológico influye directamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Correlación de Pearson

		Pt_AP	Pt_DL
Pt_AP	Correlación de Pearson	1	-,422**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Pt_DL	Correlación de Pearson	-,422**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

Fuente: Elaboración Propia.

Como podemos observar la Correlación de Pearson entre las variables de Acoso psicológico y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna es muy bajo (-0,422) indicando así que el acoso psicológico no influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución, ya que a través de la investigación nos hemos dado cuenta que los trabajadores cuentan con un desempeño altísimo a la hora de realizar sus tareas delegadas, por otro lado toca resaltar que sí existe acoso psicológico en cantidades regulares indicándonos que hay que tomar medidas necesarias para controlar esta amenaza.

4.2.2. Contrastación de Hipótesis Específicas

a) El nivel de Acoso Psicológico del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna, es alto:

H0: El nivel de Acoso Psicológico del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna, es alto.

H1: El nivel de Acoso Psicológico del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna, es bajo.

Si PV (0.00) es > 0.05 , H0 se acepta:

	Valor de prueba = 3					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Pt_AP	-9,837	99	,000	-1,04438	-1,2550	-,8337

Fuente: Elaboración Propia.

Como el valor de la probabilidad es 0.00 y es menor a 0.05, esto significa que H0 se rechaza, por consiguiente el nivel del acoso psicológico en la Municipalidad Provincial de Tacna es bajo.

b) El Desempeño Laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna, es bajo.

H0: El Desempeño Laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna, es bajo.

H1: El Desempeño Laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna, es alto.

Si PV (0.00) es > 0.05 , H0 se acepta:

	Valor de prueba = 3					
	T	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Pt_DL	8,121	99	,000	,80083	,6052	,9965

Fuente: Elaboración Propia.

Como el valor de la probabilidad es 0.00 y es menor a 0.05, esto significa que H0 se rechaza y por consiguiente el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna es alto.

4.3 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados encontrados en mi investigación acerca del acoso psicológico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tacna, se puede decir que el acoso psicológico en esta institución es bajo y la mayoría del personal no se ve afectado por los diferentes tipos de actitudes que conforman al acoso psicológico, pero existe una cantidad regular de colaboradores que si es afectada e interrumpida en sus labores cotidianas, que debe ser atendida y de alguna manera tomar medidas para reducirlo.

En cuanto al desempeño laboral por parte del personal de la Municipalidad Provincial de Tacna, nos demostraron que pueden cumplir con todas las tareas que se les encomienda, el logro de metas, trabajo en equipo, desenvolvimiento profesional, solución de problemas, entro otros; Obteniendo, la gran mayoría del personal, un nivel alto de desempeño laboral, mientras que un porcentaje considerable de colaboradores nos demostraron un bajo rendimiento en su campo laboral, y estos niveles bajos de desempeño pueden ser debido a que estén sufriendo algún tipo de acoso u hostigamiento.

CONCLUSIONES

A partir de los datos recabados en el estudio realizado, y posterior a su análisis e interpretación, se logró llegar a varias conclusiones, las cuales resultaron ser las siguientes:

1.- Se ha podido observar que en la Municipalidad Provincial de Tacna existe la práctica del acoso psicológico sobre el personal administrativo, pero la mayoría del personal, alrededor del 72% de mi muestra, no se ven afectados por este tipo de actitudes concernientes al acoso psicológico, mientras que por otro lado; alrededor de 20 trabajadores; están padeciendo este tipo de hostigamiento. Como sabemos el mobbing puede pasar desapercibido por los demás colegas y puede ir incrementándose poco a poco convirtiéndose en una amenaza aun mayor ocasionando perdida en la productividad, mal clima laboral, mayor tasa de accidentes laborales, entre otros. Indicándonos así que hay que tomar las medidas respectivas para mantener en niveles mínimos esta amenaza.

2.- De la presentación de los resultados se observa fácilmente que el nivel de acoso psicológico del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tacna es bajo, pero existe una cantidad de colaboradores que si se ven afectados por el mobbing, impidiendo poder desarrollar sus actividades con total normalidad, afectando su calidad y cantidad de trabajo, pérdida de motivación, descenso de la creatividad e innovación. Y esto no solo afecta en el aspecto laboral, sino también produciéndoles algunas alteraciones psicológicas como dificultades de concentración y memoria, irritabilidad, sentimientos de amenaza, culpa, miedo al fracaso, ansiedad y disminución de la autoestima.

3.- Del total de personas entrevistadas, el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tacna nos dio como resultado un nivel alto, ya que al no verse influenciado, la gran mayoría de los colaboradores, por el acoso psicológico de sus

compañeros y del jefe, los colaboradores pueden desempeñarse de la mejor manera posible en sus actividades diarias. Pero no hay que dejar de lado a aquellos colaboradores que si se son influenciados por los niveles bajos de mobbing. En una empresa en la que sus trabajadores estén preocupados por el mobbing serán menos productivos y por ende ofrecerán una baja calidad de atención, esto provoca una pérdida de prestigio para la institución y si no se hace algo rápido para reducir estos niveles de mobbing de la institución, puede acabar saliendo a la luz y la imagen pública de la institución puede quedar dañada para siempre.

RECOMENDACIONES

Estas son las recomendaciones a las que he llegado con esta investigación y son las siguientes:

1. Indicar dentro de su reglamento interno de trabajo las consecuencias y sanciones que pueden recibir por cualquier tipo de conducta hostil o intimidatoria en contra de un subalterno o compañero de trabajo e implementar un área donde los empleados puedan hacer llegar sus denuncias concernientes a este tipo de situaciones.
2. Capacitar al personal en temas como liderazgo, desarrollo personal, autoestima, valores y especialmente en temas de mobbing indicando cómo se desarrolla y cuáles son sus consecuencias en el personal, realizar sondeos de opinión sobre el clima laboral para detectar si hay incremento de mobbing, incentivar al personal con actividades recreativas para confraternizar y mejorar las relaciones laborales.
3. Mantener motivado al personal a través de compensaciones y recompensas que sean atractivas para nuestros colaboradores, reconocer el trabajo del colaborador cuando este alcance objetivos y observarlos cuando por el contrario estos no hayan sido logrados y mantener capacitados a los colaboradores de acuerdo a las tareas que ellos desarrollan para un mejor desenvolvimiento profesional en su campo de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad*. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw–Hill.

Cádiz, U. d. (2010). *Iniciativa*. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=148%3Ainiciativa&catid=55%3Acompetencias&Itemid=146

Cádiz, U. d. (2010). *Orientación al Logro y Resultados*. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=156%3Aorientacion-al-logro-y-resultados&catid=55%3Acompetencias&Itemid=146

Cádiz, U. d. (2010). *Organización y planificación*. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=151%3Aorganizacion-y-planificacion&catid=55%3Acompetencias&Itemid=146

Cádiz, U. d. (2010). *Trabajo en equipo*. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=147%3Atrabajo-en-equipo&catid=55%3Acompetencias&Itemid=146

Carrasquel, E. (2007). *Análisis del acoso psicológico laboral (mobbing) en el entorno de trabajo en Venezuela en el año 2007*, Escuela de Ciencias Sociales; Universidad Católica Andrés Bello.

Chiavenato, I. (1999). *Administración del Recurso Humano*. Quinta Edición. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
- Davis, K. y Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Décima Edición. México: Edición McGraw – Hill.
- Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma
- Escat, M. (2004). *Mobbing, acoso psicológico*. Recuperado el 26 de marzo de 2014 de: <http://www.elrefugioesjo.net/mobbing/20mobbing.htm>
- González, E. (2008). *Estudio Comparativo del Acoso "Mobbing" laboral en empresas públicas y privadas en Caracas, 2008*; Escuela de Ciencias Sociales; Universidad Católica Andrés Bello.
- Guigni, P. (2011). *Calidad en las organizaciones pequeñas*. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de <http://www.pabloguigni.com.ar/la-calidad-en-las-organizaciones-pequenas/>
- Lahoz, R. (2007). *Clasificación de los distintos tipos de mobbing*. Recuperado el 27 de marzo de 2014 de: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd49/presion.pdf>
- Ley N° 28942: Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual
Recuperado el 30 de marzo de 2014 de: http://www.flora.org.pe/observatorio/Norm_Nacio/LEY_PREVENCIÓN_SANCION_HOSTIGAMIENTO_SEXUAL.pdf
- Piñuel, I. y Zabala (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Editorial Sal Térrea

Piñuel, I. (2003). *Mobbing*. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/66/mobbing.htm>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall.

Velásquez, M. (2005). *Mobbing, Violencia física y estrés en el trabajo*. España, Barcelona: Gestión 2000

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
<p><u>Problema general</u> ¿De qué manera influye el nivel de acoso psicológico en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna?</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar de qué manera influye el nivel de acoso psicológico en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p><u>Hipótesis general</u> El nivel de acoso psicológico influye directamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p><u>Variable independiente</u> Acoso psicológico</p>	<p>-Actitudes que intenta impedir que la víctima se exprese -Aislamiento de la víctima -Descredito de la víctima frente a sus compañeros -Desacreditar el trabajo de las víctimas -Comprometer la salud de la víctima</p>	<p>Los 43 ítems según la Escala Cisneros.</p>
<p><u>Problemas específicos</u> a.- ¿Cuál es el nivel de acoso psicológico del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna?</p>	<p><u>Objetivos específicos</u> a.- Determinar cuál es el nivel de acoso psicológico del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p><u>Hipótesis específicas</u> a.- El nivel de acoso psicológico del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna, es alto. b.- El desempeño</p>	<p><u>Variable dependiente</u> Desempeño laboral</p>	<p>-Orientación de Resultados -Calidad -Iniciativa -Trabajo en Equipo -Organización</p>	<p>-Cumplimiento de Tareas -Termina oportunamente su trabajo. -Uso Racional de recursos -Se muestra profesional en el trabajo</p>

b.- ¿Cómo es el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna?	b.- Determinar cómo es el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna.	laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tacna, es bajo.			-Nuevas ideas -Resolver Problemas Anticipación a los problemas -Se adecua al cambio -Integración al equipo -Se identifica con los objetivos -Planifica sus actividades -Logro de metas
MÉTODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<u>Tipo de investigación</u>	Investigación aplicada	<u>Universo</u>	300 trabajadores	<u>Método</u>	Análítico y sintético
<u>Nivel de investigación</u>	Explicativo	<u>Muestra</u>	100 trabajadores	<u>Técnica</u>	Encuesta
<u>Diseño de investigación</u>	No experimental – transversal			<u>Instrumentos</u>	Cuestionario
				<u>Tratamiento estadístico</u>	Correlación de Pearson

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO B: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO

Estimado Sr., Srta., Sra.

Se ha elaborado el presente Cuestionario en beneficio del mejoramiento de las condiciones laborales en la Municipalidad Provincial de Tacna, respecto al problema del acoso psicológico y el desempeño laboral.

OBJETIVO: Determinar de qué manera influye el nivel de acoso psicológico en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Tacna, durante el año 2013.

DIRIGIDO A

Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

INSTRUCCIONES

Le agradecemos de antemano su colaboración respondiendo al presente cuestionario de tipo anónimo con sinceridad, marcando con un aspa (X) o cruz (+) la respuesta que considere usted conveniente según esta escala de calificación:

Sexo: _____ Edad: _____

1: Muy bajo	2: Bajo	3: Moderado	4: Alto	5: Muy alto
-------------	---------	-------------	---------	-------------

ÍTEMS

ÍTEMS: MOBBING	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
Reducir las posibilidades de comunicarse con otros					
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.					
2. Recibo amenazas verbales o por escrito					
3. Me gritan o elevan la voz para intimidarme.					
Aislamiento de la victima					
4. Me ignoran, me excluyen o fingen no verme.					
5. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo					
6. Intentan aislar me de mis compañeros dándome					

tareas que me alejan de ellos.					
Desacreditar la reputación personal y laboral					
7. Me acusan injustificadamente de incumplimientos y errores.					
8. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo					
9. Se hacen bromas inapropiadas, crueles y difunden rumores acerca de mí.					
Desacreditación profesional					
10. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia					
11. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno					
12. Me abruman con una carga de trabajo de manera malintencionada					
13. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional					
Comprometer la salud física y psíquica					
14. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito					
15. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo.					
16. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas					

ÍTEMS: DESEMPEÑO LABORAL	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
Orientación de Resultados					
17. Logra cumplir las tareas que se le indica.					
18. Termina su trabajo de manera oportuna.					
Calidad					
19. Hace uso racional de los recursos					
20. Se desempeña de manera adecuada en el trabajo.					
Iniciativa					
21. Aporta nuevas ideas en el área de trabajo.					
22. Se adecúa fácilmente a los cambios.					
23. Detecta rápidamente los problemas del área.					
24. Gran capacidad para resolver los problemas.					

Trabajo en Equipo					
25. Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo.					
26. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.					
Organización					
27. Planificar sus actividades le permite llegar a sus objetivos.					
28. En esta institución aspira a lograr las metas trazadas.					

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO C: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**ANEXO D: LEY DE PREVENCIÓN Y SANCION DEL HOSTIGAMIENTO
SEXUAL**

LEY N° 27942

**LEY DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO
SEXUAL**

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Capítulo I

Del Objeto y Ámbito de Aplicación de la Ley

Artículo 1.- Del objeto de la Ley

La presente Ley tiene el objeto de prevenir y sancionar el hostigamiento sexual producido en las relaciones de autoridad o dependencia, cualquiera sea la forma jurídica de esta relación. Igualmente, cuando se presente entre personas con prescindencia de jerarquía, estamento, grado, cargo, función, nivel remunerativo o análogo.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El ámbito de aplicación de la presente Ley comprende:

1. En Centros de Trabajo públicos y privados: a los trabajadores o empleadores, al personal de dirección o de confianza, al titular, asociado, director, accionista o socio de la empresa o institución; asimismo, a los funcionarios o servidores públicos cualquiera sea su régimen laboral.
2. En Instituciones Educativas: a los promotores, organizadores, asesores, directores, profesores, personal administrativo, auxiliar o de servicios de los centros y programas educativos, institutos superiores, sean públicos, privados, comunales, cooperativos parroquiales u otros, cualquiera sea su régimen o forma legal.
3. En Instituciones Policiales y Militares: al personal policial y militar, al personal civil que trabaja dentro de dichas instituciones, al personal de servicio o auxiliar y a los terceros que prestan servicios para tales entidades bajo el ámbito del Código Civil o la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
4. A las demás personas intervinientes en las relaciones de sujeción no reguladas por el derecho laboral, tales como la prestación de servicios sujetas a las normas del Código Civil, la formación de aprendices del Servicio Nacional de

Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI), los Programas de Capacitación para el trabajo, el acceso a centros de educación superior, y otras modalidades similares.

Artículo 3.- De los sujetos

Por la presente Ley se considera:

1. Hostigador: Toda persona, varón o mujer, que realiza un acto de hostigamiento sexual señalado en la presente Ley.
2. Hostigado: Toda persona, varón o mujer, que es víctima de hostigamiento sexual.

Capítulo II

Concepto, Elementos y Manifestaciones del Hostigamiento Sexual

Artículo 4.- De los conceptos

4.1 El hostigamiento sexual típico o chantaje sexual consiste en la conducta física o verbal reiterada de naturaleza sexual o sexista no deseada o rechazada, realizada por una o más personas que se aprovechan de una posición de autoridad o jerarquía o cualquier otra situación ventajosa, en contra de otra u otras, quienes rechazan estas conductas por considerar que afectan su dignidad, así como sus derechos fundamentales.

4.2 El hostigamiento sexual ambiental consiste en la conducta física o verbal reiterada de carácter sexual o sexista de una o más personas hacia otras con prescindencia de jerarquía, estamento, grado, cargo, función, nivel remunerativo o análogo, creando un clima de intimidación, humillación u hostilidad.

Artículo 5.- De los elementos constitutivos del hostigamiento sexual

Para que se configure el hostigamiento sexual, debe presentarse alguno de los elementos constitutivos siguientes:

- a) El sometimiento a los actos de hostigamiento sexual es la condición a través de la cual la víctima accede, mantiene o modifica su situación laboral, educativa, policial, militar, contractual o de otra índole.
- b) El rechazo a los actos de hostigamiento sexual genera que se tomen decisiones que afectan a la víctima en cuanto a su situación laboral, educativa, policial, militar, contractual o de otra índole de la víctima.

c) La conducta del hostigador, sea explícita o implícita, que afecte el trabajo de una persona, interfiriendo en el rendimiento en su trabajo creando un ambiente de intimidación, hostil u ofensivo.

Artículo 6.- De las manifestaciones del hostigamiento sexual

El hostigamiento sexual puede manifestarse por medio de las conductas siguientes:

- a) Promesa implícita o expresa a la víctima de un trato preferente o beneficioso respecto a su situación actual o futura a cambio de favores sexuales.
- b) Amenazas mediante las cuales se exija en forma implícita o explícita una conducta no deseada por la víctima, que atente o agravie su dignidad.
- c) Uso de términos de naturaleza o connotación sexual o sexista (escrito o verbal), insinuaciones sexuales, proposiciones sexuales, gestos obscenos o exhibición a través de cualquier medio de imágenes de contenido sexual, que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos para la víctima.
- d) Acercamientos corporales, roces, tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivas y no deseadas por la víctima.
- e) Trato ofensivo u hostil por el rechazo de las conductas señaladas en este artículo.

TÍTULO II

DE LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Capítulo I

En el Régimen Laboral Privado

Artículo 7.- De la responsabilidad del empleador

Los empleadores deben mantener en el centro de trabajo condiciones de respeto entre los trabajadores, cumpliendo con las siguientes obligaciones:

- a) Capacitar a los trabajadores sobre las normas y políticas contra el hostigamiento sexual en la empresa.
- b) Adoptar las medidas necesarias para que cesen las amenazas o represalias ejercidas por el hostigador, así como las conductas físicas o comentarios de carácter sexual o sexista que generen un clima hostil o de intimidación en el ambiente donde se produzcan.

c) Informar al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo los casos de hostigamiento sexual y el resultado de las investigaciones efectuadas para verificar el cumplimiento de la presente Ley. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo incluye dentro del reglamento las disposiciones que resulten pertinentes.

Artículo 8.- De las sanciones del hostigamiento sexual

8.1 Si el hostigador es el empleador, personal de dirección, personal de confianza, titular, asociado, director o accionista, el hostigado puede optar entre accionar el cese de la hostilidad o el pago de la indemnización, dando por terminado el contrato de trabajo, conforme al artículo 35 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo

núm. 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por el Decreto Supremo núm. 003-97-TR. En este supuesto no es exigible la comunicación al empleador por cese de hostilidad señalado en el artículo 30 de la misma norma.

8.2 Si el hostigador es un trabajador del régimen laboral privado, puede ser sancionado, según la gravedad de los hechos, con amonestación, suspensión o despido.

Artículo 9.- De la Vía Judicial

La víctima puede acudir al Juez competente, quien de oficio o a pedido de parte puede disponer que el procedimiento judicial sea de carácter reservado.

Artículo 10.- Del Plazo de Caducidad

En lo que resulte pertinente, es aplicable el artículo 36 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR.

Artículo 11.- De los Trabajadores y Socios Trabajadores de las Empresas de Servicios y Cooperativas

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a los trabajadores y socios trabajadores de las empresas de servicios y de las cooperativas respectivamente.

Si el hostigamiento sexual se presenta en el centro de trabajo o de operaciones de la empresa usuaria, es de aplicación la disposición contenida en el Capítulo V.

Capítulo II

De la Sanción del Hostigamiento Sexual en el Régimen Laboral Público

Artículo 12.- De la Sanción a los Funcionarios y Servidores Públicos

Los funcionarios y servidores públicos sujetos al régimen laboral público, que hayan incurrido en actos de hostigamiento sexual serán sancionados, según la gravedad, conforme al artículo 28 inciso I) del Decreto Legislativo N° 276.

Sin perjuicio de la aplicación de la sanción administrativa, el hostigado tiene derecho a acudir a la vía civil en proceso sumarísimo para exigir el pago de la indemnización correspondiente.

Artículo 13.- Del Procedimiento Administrativo Disciplinario

La determinación de la responsabilidad administrativa del funcionario o servidor público, que realiza actos de hostigamiento sexual, se tramita conforme al procedimiento administrativo-disciplinario previsto en el Decreto Legislativo N° 276 y su Reglamento.

Artículo 14.- De la Acción Contencioso Administrativa de Carácter Laboral

El procedimiento contencioso administrativo laboral para impugnar la decisión a que se refiere el artículo 14 de la presente Ley, es el previsto en la Ley N° 27584, Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo.

Artículo 15.- De la Responsabilidad Solidaria del Funcionario Responsable

En el caso que haya conocido del acto de hostilidad, el titular de institución pública o el funcionario encargado de ordenar la instauración del proceso administrativo disciplinario, y no haya adoptado las acciones oportunas y adecuadas para tramitar, investigar y sancionar los hechos, será responsable solidario por el pago de la indemnización que corresponde al hostigador, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.

Artículo 16.- De la Aplicación Supletoria de las Normas Aplicables al Régimen Laboral Privado

En tanto no contravengan las disposiciones del presente capítulo, son de aplicación supletoria a los funcionarios o servidores públicos, sujetos al régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276, las normas contenidas en el Capítulo I del Título II de la presente Ley.

Capítulo III

De la Sanción del Hostigamiento Sexual en los Centros Educativos

Artículo 17.- De la Sanción a los Directores y Profesores

Los directores y profesores de los centros y programas educativos públicos que incurran en actos de hostigamiento sexual son sancionados, según la gravedad de los hechos, conforme a la Ley N° 24029, modificada por la Ley N° 25212 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 019-90-ED. Son de aplicación las normas referidas en el párrafo anterior, al personal jerárquico o docente de los institutos y escuelas de educación superior, comprendidos en las normas correspondientes.

Los servidores administrativos de los Centros y Programas Educativos están incursos en los alcances del Capítulo II del Título II de la presente Ley.

Los directores, profesores y trabajadores de los centros educativos privados están sujetos al procedimiento establecido en el Capítulo I, del Título II de la presente Ley.

Artículo 18.- De la Sanción a los Profesores Universitarios

Los profesores universitarios que incurren en actos de hostigamiento sexual serán sancionados conforme a lo dispuesto en la Ley N° 23733, Ley Universitaria.

Los trabajadores de las universidades privadas y públicas se sujetan a lo establecido en los Capítulos I y II del Título II de la presente Ley.

Artículo 19.- Del Procedimiento Disciplinario para los Profesores Universitarios

La sanción al profesor universitario se impone, previo proceso administrativo disciplinario, conforme al artículo 511 de la Ley N° 23733, Ley Universitaria y los estatutos de cada Universidad.

Artículo 20.- Del Pago de la Indemnización

El hostigado tiene derecho a exigir en la vía civil en proceso sumarísimo, el pago de una indemnización por el daño sufrido, sin perjuicio de la sanción disciplinaria que se imponga a los profesores y directores de los centros y programas educativos, al personal jerárquico y docentes de los institutos y escuelas de educación superior no universitaria y a los docentes universitarios que resultan responsables.

Son responsables solidarios de la indemnización a que se refiere el párrafo precedente, los funcionarios públicos encargados de instaurar los procesos administrativos respectivos, si han conocido del acto de hostigamiento sexual y no han dispuesto la acción de personal pertinente para tramitar, investigar y sancionar la conducta prohibida.

Capítulo IV

De la Sanción del Hostigamiento Sexual en las Instituciones Militares y Policiales

Artículo 21.- De la Sanción

El personal de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas que incurran en actos de hostigamiento sexual, según la gravedad de los hechos y previo pronunciamiento del respectivo Consejo de Investigación, pasará a situación de disponibilidad o de retiro por medida disciplinaria, según el caso y conforme al procedimiento previsto en las normas internas de los institutos en mención. Agotado el procedimiento interno, el hostigado tiene el derecho de acudir a la vía civil en proceso sumarísimo para reclamar el pago de la indemnización correspondiente.

Son responsables solidarios de la indemnización a que se refiere el párrafo precedente, el personal de la Policía Nacional del Perú y las Fuerzas Armadas encargado de disponer las investigaciones administrativas, si ha conocido de los actos de hostigamiento sexual y no ha dispuesto de las medidas para investigar y sancionar esta conducta.

Capítulo V

De la Sanción del Hostigamiento Sexual en las Relaciones de Sujeción no Reguladas por el Derecho Laboral

Artículo 22.- De la Sanción en las Relaciones no Reguladas por el Derecho Laboral

Si el acto de hostigamiento sexual se presenta en una relación no regulada por el Derecho Laboral, la víctima tiene el derecho al pago de una indemnización por el daño sufrido, la cual se tramita en la vía civil en proceso sumarísimo.

DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

Primera.- De la modificación del artículo 30 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR.

Modifícase el inciso g) del artículo 30 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR, bajo los términos siguientes:

g) Los actos contra la moral y todos aquellos que afecten la dignidad del trabajador.

Adicionase un último párrafo al artículo 30 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR, en los términos siguientes:

Los actos de hostigamiento sexual se investigan y sancionan conforme a la ley sobre la materia.

Primera-A.- De la modificación del artículo 25 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo núm. 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral

Adicionase el literal i) al artículo 25 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo núm. 728, aprobado por el Decreto Supremo núm. 003-97-TR, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, en los términos siguientes:

Artículo 25.- Falta grave es la infracción por el trabajador de los deberes esenciales que emanan del contrato, de tal índole, que haga irrazonable la subsistencia de la relación. Son faltas graves: (...)

i) El hostigamiento sexual cometido por los representantes del empleador o quien ejerza autoridad sobre el trabajador, así como el cometido por un trabajador cualquiera sea la ubicación de la víctima del hostigamiento en la estructura jerárquica del centro de trabajo.

Segunda.- De la modificación de los artículos 23 y 28 del Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público

Modifícase el inciso f) y adicionase el inciso g) del artículo 23 y modifícase el inciso l) y adicionase el inciso m) del artículo 28 del Decreto Legislativo N° 276,

Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, con los textos siguientes:

Artículo 23.- Son prohibiciones a los servidores públicos:(...)

f) Realizar actos de hostigamiento sexual, conforme a la ley sobre la materia.

g) Las demás que señale la Ley.

Artículo 28.- Son faltos de carácter disciplinario que según su gravedad, pueden ser sancionadas con cese temporal o con destitución, previo proceso administrativo:(...)

l) El incurrir en actos de hostigamiento sexual, conforme a la ley sobre la materia.

m) Las demás que señale la Ley.”

Tercera.- De la inclusión del inciso f) del artículo 14 de la Ley N° 24029, Ley del Profesorado

Adiciónase el inciso f) al artículo 14 de la Ley N° 24029, Ley del Profesorado, en los siguientes términos:

“f) No incurrir en actos de hostigamiento sexual, conforme a la ley sobre la materia:

Cuarta.- De la modificación del inciso d) del artículo 51 de la Ley N° 23733, Ley Universitaria

Modificase el inciso d) del artículo 51 de la Ley N° 23733, Ley Universitaria, bajo los términos siguientes:

“d) Observar conducta digna y no realizar actos de hostigamiento sexual.”

Quinta.- De la modificación del inciso b) del numeral 2, del artículo 4 de la Ley N° 26636, Ley Procesal del Trabajo modificase el inciso b), numeral 2 del artículo 4 de la Ley N° 26636, Ley Procesal del Trabajo, modificado por la Ley N° 27242, bajo los términos siguientes:

“b) Cese de actos de hostilidad del empleador, incluidos los actos de hostigamiento sexual, conforme a la ley sobre la materia.”

Sexta.- De la modificación de los artículos 40 y 57 del Decreto Legislativo N° 745, Ley de Situación Policial del Personal de la Policía Nacional del Perú

Modifícanse los artículos 40 y 57 del Decreto Legislativo N° 745, Ley de Situación Policial del Personal de la Policía Nacional del Perú, bajo los términos siguientes:

Artículo 40.- El pase a la Situación de Disponibilidad por Medida Disciplinaria, se producirá por faltas graves contra el servicio, cuando la conducta del personal policial afecte el honor, decoro, deberes policiales y por actos de hostigamiento sexual, independientemente de la sanción penal que pudiera corresponderle, si el hecho o hechos que se le imputan legalmente están previstos como delito, previa recomendación del Consejo de Investigación. El personal policial deberá previamente ser citado, oído y examinadas las pruebas de descargo por el Consejo de Investigación, el que luego de estos trámites emitirá su pronunciamiento respectivo.

Asimismo, el pase a la situación de disponibilidad, se producirá cuando se constate que el personal policial presta servicios remunerados a entidades o personas ajenas a la Policía Nacional, siguiéndose el procedimiento precisado en el párrafo precedente.

Artículo 57.- El pase a la Situación de Retiro por Medida Disciplinaria se producirá por faltas graves contra el servicio, cuando la mala conducta del Personal Policial afecte gravemente el honor, decoro, deberes policiales y por actos de hostigamiento sexual, independientemente de la sanción penal que pudiera corresponderle, si el hecho o hechos que se le imputan están previstos como delitos por la Ley, previa recomendación del Consejo de Investigación. El personal policial deberá, previamente, ser citado, oído y examinadas las pruebas de descargo por el Consejo de Investigación, el que luego de estos trámites emitirá su pronunciamiento respectivo.”

Sétima.- De la inclusión del inciso d) en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 745, Ley de Situación Policial del Personal de la Policía Nacional del Perú

Adiciónase el inciso d) en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 745, Ley de Situación Policial del Personal de la Policía Nacional del Perú, bajo los términos siguientes:

“d) No realizar actos de hostigamiento sexual, conforme a la ley sobre la materia.”

Octava.- De la modificación de los artículos 38 y 61 del Decreto Legislativo N° 752, Ley de Situación Militar de los Oficiales del Ejército, Marina de Guerra y

Fuerza Aérea Modificase los artículos 38 y 61 del Decreto Legislativo N° 752, Ley de Situación Militar de los Oficiales del Ejército, Marina de Guerra y Fuerza Aérea, con los textos siguientes:

Artículo 38.- El pase a la Situación de Disponibilidad por Medida Disciplinaria, se producirá por faltas graves contra el servicio, cuando la conducta del Oficial afecte el honor, decoro, deberes militares y por actos de hostigamiento sexual, independientemente de la sanción penal que pudiera corresponderle si el hecho o hechos que se imputan legalmente están previstos como delito, previa recomendación del Consejo de Investigación. El oficial deberá previamente ser citado, oído, y examinadas las pruebas de descargo por el Consejo de Investigación, el que luego de estos trámites emitirá su pronunciamiento respectivo.

Artículo 61.- El pase a la Situación de Retiro por Medida Disciplinaria, se producirá por faltas graves contra el servicio, cuando la mala conducta del Oficial afecte gravemente el honor, decoro, deberes militares y por actos de hostigamiento sexual, independientemente de la sanción penal que pudiera corresponderle, si el hecho o hechos que se le imputan están previstos como delito por la Ley, previa recomendación del Consejo de Investigación. El Oficial deberá previamente ser citado, oído y examinadas las pruebas de descargo por el Consejo de Investigación, el que luego de estos trámites emitirá su pronunciamiento respectivo.”

Novena.- De la Reserva del Proceso de Investigación

La denuncia por hostigamiento sexual, en cualquiera de las modalidades que establecen la presente Ley y todos sus efectos investigatorios y de sanción administrativa sin restricción alguna, tiene carácter reservado y confidencial.

La publicidad sólo procede para la resolución o decisión final.

Décima.- La Falsa Queja

Cuando la queja o demanda de hostigamiento sexual es declarada infundada por resolución firme, la persona a quien se le imputan los hechos en la queja o demanda, tiene expedito su derecho a interponer judicialmente las acciones pertinentes. En este caso, el supuesto hostigado denunciante queda obligado a pagar la indemnización que fije el Juez respectivo.

Décima.- La falsa queja

Cuando la queja o demanda de hostigamiento sexual es declarada infundada por resolución firme y queda acreditada la mala fe del demandante, la persona a quien se le imputan los hechos en la queja o demanda tiene expedito su derecho a interponer judicialmente las acciones pertinentes. En este caso, el supuesto hostigado denunciante queda obligado a pagar la indemnización que fije el juez respectivo.”

Décimo Primera.- Efectos de la Falsa Queja

El empleador, por el mérito de sentencia firme que declare infundada la queja o demanda de hostigamiento, puede resolver justificadamente el contrato de trabajo con el trabajador privado. Para el caso de los trabajadores sujetos al régimen laboral público, se procederá al cese definitivo.

En el caso de las instituciones educativas, policiales y militares, el director o la autoridad policial o militar competente, podrá disponer la separación definitiva del alumno o el pase a la situación de disponibilidad o de retiro por medida disciplinaria, según sea el caso.

Décimo Segunda.- Trabajadores del Hogar

Los Trabajadores del Hogar que sean víctimas de hostigamiento sexual tienen derecho acogerse a las acciones establecidas en la presente Ley, en el capítulo pertinente a los servidores del sector privado.

Décimo Tercera.- Del Reglamento

El Poder Ejecutivo, en un plazo no mayor de noventa (90) días, aprobará el reglamento respectivo. Décimo Cuarta.- De las normas derogadas

Deróganse las disposiciones legales y reglamentarias que se opongan a la presente Ley o limiten su aplicación.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los cinco días del mes de febrero de dos mil tres.