

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

HOSTILIDAD LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN
COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA PRIVADA
EN TRUJILLO

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autor:

Alejandro Alonso Contreras Sanchez

Asesora:

Doctora. Romy Angelica Díaz Fernández

<https://orcid.org/0000-0001-8421-3561>

Perú

2023

Resumen

En la presente investigación, ha tenido un objetivo determinar la relación entre la hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo. El método utilizado en el estudio fue cuantitativo, de correlación simple, con un diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 40 colaboradores del área legal de una entidad financiera privada. Los instrumentos aplicados fue el cuestionario de hostilidad laboral de Iñaki Piñuel (2012) y el cuestionario de productividad laboral de Ganga y Villacís (2018); además, se obtuvo resultados donde se determinó que el mayor problema que tiene la empresa financiera es la hostilidad laboral del personal del área legal; este ha sido el principal motivo que la productividad ha tenido problemas a lo largo de los últimos años en la entidad financiera de Trujillo. Por otro lado, se ha demostrado la confiabilidad de los instrumentos mediante la prueba del coeficiente de correlación del Rho de Spearman, la cual brinda una Correlación inversa (negativa) fuerte de -0,701 y una significancia de $p \text{ valor} = 0,000 < 0.05$ $p \text{ valor}$ esperado para la conservación de estatus quo; luego, se rechazó la Hipótesis nula y se concluyó que existe una alta hostilidad laboral y la productividad laboral es baja; por lo tanto, existe relación inversa fuerte entre la hostilidad laboral y productividad laboral.

Palabras clave: Hostilidad laboral, productividad laboral y colaboradores.

Abstract

In the present investigation, the objective has been to determine the relationship between labor hostility and labor productivity in collaborators of a private financial entity in Trujillo. The method used in the study was quantitative, simple correlation, with a non-experimental design. We worked with a sample of 40 collaborators from the legal area of a private financial institution. The instruments applied were the labor hostility questionnaire of Iñaki Piñuel (2012) and the labor productivity questionnaire of Ganga and Villacís (2018); In addition, results were obtained where it was determined that the biggest problem that the financial company has is the labor hostility of the legal area personnel; This has been the main reason that productivity has had problems over the last few years in the Trujillo financial institution. On the other hand, the reliability of the instruments has been demonstrated by means of the Spearman's Rho correlation coefficient test, which provides a strong inverse (negative) correlation of -0.701 and a significance of $p \text{ value} = 0.000 < 0.05$ p expected value for the preservation of the status quo; then, the null hypothesis was rejected and it was concluded that there is high labor hostility and labor productivity is low; therefore, there is a strong inverse relationship between labor hostility and labor productivity.

Keywords: Labor hostility, labor productivity and collaborators.

Dedicatoria y Agradecimientos

A Dios por guiar mis pasos en este camino de mi vida laboral y por darme la fuerza para el logro de esta meta profesional.

A mi familia, por ser ejemplo de lucha y superación en cada momento, gracias por enseñarme las cosas buenas de la vida y por los consejos.

Mi eterno agradecimiento al personal que labora en la entidad financiera privada por su apoyo desinteresado.

A los maestros del programa de Maestría, por su integridad y capacidad profesional mostrada en el desarrollo de su experiencia curricular.

Tabla de contenidos

Carátula	i
Resumen	ii
Abstract	iii
Dedicatoria y Agradecimientos	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de tablas y figuras	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	2
I.2.1. Pregunta general	2
I.2.2. Preguntas específicas	2
I.3. Objetivos de la investigación	3
I.3.1. Objetivo general	3
I.3.2. Objetivos específicos	3
I.4. Justificación de la investigación	3
I.4.1. Justificación Teórica	3
I.4.2. Justificación Práctica	4
I.4.3. Justificación Metodológica	4
I.5. Alcance de la investigación	4
II. MARCO TEÓRICO	5
II.1. Antecedentes	5
II.1.1. Antecedentes internacionales	5
II.1.2. Antecedentes nacionales	8
II.2. Bases teóricas	12
II.2.1. Hostilidad laboral	12
II.2.2. Productividad	12
II.3. Bases Teóricas	12
II.4. Marco conceptual	18
III. HIPÓTESIS	19
III.1. Declaración de hipótesis	19
III.2. Operacionalización de variables	19
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	21

IV.1.	Tipo de investigación	21
IV.2.	Nivel de investigación	21
IV.3.	Diseño de investigación	21
IV.4.	Método de investigación	22
IV.5.	Población.....	23
IV.6.	Muestra.....	23
IV.7.	Unidad de estudio.....	24
IV.8.	Técnicas de recolección de datos	24
IV.8.1.	Técnica	24
IV.8.2.	Instrumentos	24
IV.8.3.	Validez del instrumento	25
IV.8.4.	Confiabilidad del instrumento.....	26
IV.9.	Presentación de resultados	27
V.	RESULTADOS.....	28
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	32
VI.1.	Discusión.....	32
VI.2.	Conclusiones	35
VI.3.	Recomendaciones.....	36
	Lista de referencias	37
	Apéndice	41

Índice de tablas y figuras

Tabla 1: Operacionalización de variables	20
Tabla 2: Dimensiones de evaluación del instrumento para medir la hostilidad laboral	24
Tabla 3: Dimensiones de evaluación del instrumento para medir la productividad laboral.....	25
Tabla 4: Correlación entre la hostilidad laboral y productividad laboral	28
Tabla 5: Análisis de Correlación entre la dimensión exceso de carga laboral y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.....	29
Tabla 6: Análisis de Correlación entre la dimensión Maltrato psicológico y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.....	30
Tabla 7: Análisis de Correlación entre la dimensión rotación laboral y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.	31
Tabla 8: Matriz de Consistencia.....	43
Tabla 9: Mi jefe inmediato no me permite sólo a mi comunicarme.....	44
Tabla 10: Se me interrumpe continuamente cuando me comunico.....	45
Tabla 11: Mis compañeros de trabajo me impiden expresarme	46
Tabla 12: Mis compañeros de trabajo me gritan o insultan en voz alta	47
Tabla 13: Con frecuencia se me ataca verbalmente criticando mi trabajo	48
Tabla 14: Hay críticas por mi vida privada	49
Tabla 15: Atemorizan con llamadas telefónicas.....	50
Tabla 16: Hay amenazas verbales	51
Tabla 17: Hay amenazas escritas	52
Tabla 18: La dirección ha establecido los objetivos del trabajo son de su agrado	53
Tabla 19: La mayoría de veces no me hablan mis compañeros y superiores.....	54
Tabla 20: No se me permite dirigirme a los demás	55
Tabla 21: Se asigna un puesto de trabajo que aísla de sus compañeros	56
Tabla 22: Se prohíbe a sus compañeros hablar entre todos.....	57
Tabla 23: Se niega constantemente mi presencia física	58
Tabla 24: Se me suele calumniar por algo que no hice	59
Tabla 25: Abundan rumores sobre mi persona, de manera negativa.....	60
Tabla 26: Me quieren hacer quedar en ridículo.....	61
Tabla 27: Se me atribuye una enfermedad mental	62
Tabla 28: Han intentado forzarme a un examen o diagnóstico psiquiátrico	63
Tabla 29: Se me inventan supuestas enfermedades.....	64
Tabla 30: Imitan mis gestos, mi postura, mi voz con el único fin de ridiculizarme.....	65

Tabla 31: Atacan mis creencias políticas o religiosas	66
Tabla 32: Hacen burla de mi vida privada	67
Tabla 33: Se alienta a los empleados por parte de gerencia para definir objetivos.....	68
Tabla 34: Si alcanza los objetivos, hay reconocimiento por mis superiores.	69
Tabla 35: Se establecen objetivos por encargo de gerencia	70
Tabla 36: Sí alcanzo sus objetivos laborales los supervisores me felicitarían.	71
Tabla 37: Sus supervisores se “echarían encima” si no alcanzo sus objetivos.....	72
Tabla 38: Los objetivos son muy concretos.	73
Tabla 39: Los objetivos están definidos	74
Tabla 40: Sí se alcanzan los objetivos aumentan las posibilidades de ascender.	75
Tabla 41: El supervisor dicta objetivos laborales.....	76
Tabla 42: Loss objetivos son muy ambiguos y pocos claros.....	77
Tabla 43: Se necesita más retroalimentación para alcanzar los objetivos o no.....	78
Tabla 44: Cuenta con recursos para alcanzar los objetivos.....	79
Tabla 45: Cuenta con el apoyo que necesita para alcanzar los objetivos.....	80
Tabla 46: Existe la probabilidad que aumenten el sueldo si se alcanzan los objetivos	81
Tabla 47: Se alcanzan los objetivos y recompensa con un mayor salario.....	82
Tabla 48: Siempre hay información del avance en sus objetivos.....	83
Tabla 49: Los objetivos rara vez requieren todo el interés y esfuerzo.	84
Tabla 50: Carece de autoridad para alcanzar sus objetivos.....	85
Tabla 51: Mis supervisor me alienta a establecer mis propios objetivos.	86
Tabla 52: La dirección ha establecido objetivos del trabajo son de su agrado.....	87
Tabla 53: El supervisor tiene influencia tratándose de establecer objetivos.	88
Tabla 54: El supervisor regaña el avance de los objetivos.....	89
Tabla 55: El supervisor brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo sus objetivos.....	90
Tabla 56: Los objetivos de mi trabajo desafían.....	91
Tabla 57: Niveles de la hostilidad laboral	92
Tabla 58: Niveles de las dimensiones de la HL	93
Tabla 59: Niveles de la productividad laboral (PL)	94
Tabla 60: Niveles de las dimensiones de la Productividad Laboral.....	94
Tabla 61: Coeficientes.....	97
Tabla 62: Resumen del modelo.....	96
Tabla 63: Anova.....	96

Figura 1: Mi jefe inmediato no me permite sólo a mi comunicarme	44
Figura 2: Se me interrumpe continuamente cuando me comunico	45
Figura 3: Mis compañeros de trabajo me impiden expresarme.....	46
Figura 4: Mis compañeros de trabajo me gritan o insultan en voz alta.....	47
Figura 5: Con frecuencia se me ataca verbalmente criticando mi trabajo.....	48
Figura 6: Hay críticas por mi vida privada.....	49
Figura 7: Atemorizan con llamadas telefónicas	50
Figura 8: Hay amenazas verbales	51
Figura 9: Hay amenazas escritas	52
Figura 10: El jefe y compañeros ignoran la presencia y no tienen contacto físico y/o visual....	53
Figura 11: La mayoría de veces no me hablan mis compañeros y superiores.....	54
Figura 12: No se me permite dirigirme a los demás.....	55
Figura 13: Se me asigna a un puesto de trabajo que me aísla de mis compañeros.....	56
Figura 14: Se prohíbe a sus compañeros hablar entre todos	57
Figura 15: Se niega constantemente mi presencia física	58
Figura 16: Se me suele calumniar por algo que no hice.....	59
Figura 17: Abundan rumores sobre mi persona, de manera negativa	60
Figura 18: Me quieren hacer quedar en ridículo	61
Figura 19: Se me atribuye una enfermedad mental.....	62
Figura 20: Han intentado forzarme a un examen o diagnóstico psiquiátrico	63
Figura 21: Se me inventan supuestas enfermedades	64
Figura 22: Imitan mis gestos, mi postura, mi voz con el único fin de ridiculizarme	65
Figura 23: Atacan mis creencias políticas o religiosas.....	66
Figura 24: Hacen burla de mi vida privada	67
Figura 25: Se alienta a los empleados por parte de gerencia para definir objetivos.....	68
Figura 26: Si alcanza los objetivos, hay reconocimiento por mis superiores.....	69
Figura 27: Se establecen objetivos por encargo de gerencia.....	70
Figura 28: Sí alcanzo sus objetivos laborales los supervisores me felicitarían	71
Figura 29: Sus supervisores se “echarían encima” si no alcanzo sus objetivos	72
Figura 30: Los objetivos son muy concretos.....	73
Figura 31: Los objetivos están definidos.....	74
Figura 32: Sí se alcanzan los objetivos aumentan las posibilidades de ascender.....	75
Figura 33: El supervisor dicta objetivos laborales.	76
Figura 34: Los objetivos son muy ambiguos y pocos claros.....	77

Figura 35: Se necesita más retroalimentación para alcanzar los objetivos o no.....	78
Figura 36: Cuenta con varios recursos para alcanzar sus objetivos.	79
Figura 37: Cuenta con el apoyo con necesidad para alcanzar en sus objetivos.....	80
Figura 38: Existe la probabilidad que aumenten el sueldo si se alcanzan los objetivos.....	81
Figura 39: Se alcanzan los objetivos y recompensa con un mayor salario.	82
Figura 40: Siempre hay información del avance en sus objetivos.	83
Figura 41: Los objetivos rara vez requieren todo el interés y esfuerzo.....	84
Figura 42: Carece de autoridad para alcanzar sus objetivos.....	85
Figura 43: Mis supervisor me alienta a establecer mis propios objetivos.....	86
Figura 44: La gerencia claramente define a los objetivos del trabajo es de su agrado.....	87
Figura 45. El supervisor tiene influencia tratándose de establecer objetivos.	88
Figura 46: El supervisor regaña el avance de lo objetivos.	89
Figura 47: Su supervisor brinda mayor reconocimiento cuando alcanza sus objetivos.	90
Figura 48: Los objetivos de mi trabajo desafían	91
Figura 49: Distribución de la hostilidad laboral	92
Figura 50: Distribución de los niveles de las dimensiones del HL	93
Figura 51: Distribución de los niveles de la Productividad Laboral	94
Figura 52: Distribución de los niveles de la Productividad Laboral	95
Figura 53: Regresión lineal	97

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Los cambios se presentan a una velocidad creciente y sin precedentes en cualquier tipo de negocio, por tanto, en el siglo XXI se observa que toda organización puede alcanzar el éxito, con un ambiente adecuado, con beneficios que motivarían a los colaboradores a ser más productivos en un corto, mediano y largo plazo. Por consiguiente, numerosos estudios y a la vez empresarios afirman que los desafíos son imprescindibles con un planteamiento de objetivos y límites específicos para cada empleado. De hecho, muchas empresas no toman las medidas necesarias para mejorar las habilidades de los empleados en lugar de aumentarlas, trae consigo que minore la productividad; por tanto, existen hábitos poco saludables que perjudican a la empresa, incluyendo huelgas, suspensión, inactividad e inadecuada atención al cliente (Acosta, 2018).

En Perú existe el hostigamiento laboral se ha considerado un ambiente estresante constante que el empleado se sienta atacado, sometido y afecte sus emociones como ser humano, convirtiendo su trabajo diario en uno en el que tiene que resignarse y dichas acciones ejecutadas por el empleador o el jefe inmediato en contra del trabajador que vulneran los derechos laborales (LpDerecho, 2023).

Las relaciones entre una organización y los colaboradores que trabajan en ella son de vital importancia, tal es así que para que los gerentes de línea puedan tener éxito en sus actividades, utilizan al máximo su desempeño laboral y este sea evaluado por competencias para lograr coincidir con las metas de una organización; sobre todo que la relación laboral debería establecer ciertos mecanismos que protejan al colaborador, no solo para afrontar una posible discapacidad o disparidad, ya que el contrato de trabajo lo coloca frente a su empleador sino que estamos frente a una relación jurídica que genera una exposición constante del trabajador.

Para lograr que una organización sea de gran importancia y conseguir una productividad adecuada, es necesario que cada colaborador se relacione de manera interpersonal, que exista comunicación y motivación (Cruzado, 2018). Con ello el éxito de una empresa, se debe desarrollar de manera estratégica, porque ésta influye en regular, controlar y modelar al personal en un entorno organizacional. Además, surge la necesidad de potenciar al recurso humano como sugiere la

psicología del trabajo y organizaciones, a fin de reducir los efectos más perjudiciales de las conductas las cuales se convierten en hostilidad laboral.

Consecuentemente, en cualquier organización el recurso humano debe mostrar un estado de ánimo variable, las cuales reflejan actitudes interpersonales y aunque en teoría, se debería separar lo laboral de lo personal; por muchas circunstancias se reflejan de otra manera, por ello el desempeño laboral de los colaboradores presentan algunos problemas relacionados con la motivación tales como: la disminución en la producción, aumento de quejas de los clientes, la impuntualidad, ambiente no confortable, desorganización al indicar funciones, la insatisfacción en el trabajo y la falta de incentivos, por lo tanto, el desempeño exitoso de los colaboradores y su desarrollo en sus áreas de trabajo dependen de lograr objetivos planteados.

En este sentido, las relaciones con los empleados deben formar parte integral de la filosofía de una organización, es decir el trato debe ser con respeto hacia sus empleados y ofrecer medios para satisfacer sus necesidades personales y familiares. Al respecto, podemos manifestar que no todas las organizaciones siguen estos lineamientos que adquieren o adopten las empresas, conductas tales como violaciones a derechos fundamentales, es decir se evidencia el exceso de fuerza en el trabajo, desmotivan en laborar de manera óptima a cada colaborador y ambas causas nacen los actos de hostilidad que básicamente causan perjuicio al colaborador que afectan gravemente a la productividad en la relación laboral dificultando su normal desarrollo de una entidad en su totalidad.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación de la hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo?

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación entre hostilidad laboral, dimensión exceso de carga laboral y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo?

- ¿Cuál es la relación entre hostilidad laboral, dimensión maltrato psicológico y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo?
- ¿Cuál es la relación entre hostilidad laboral, dimensión rotación laboral de una entidad financiera privada en Trujillo?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo.

I.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre hostilidad laboral, dimensión exceso de carga laboral y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.
- Establecer la relación entre hostilidad laboral, dimensión maltrato psicológico y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.
- Establecer la relación entre hostilidad laboral, dimensión rotación laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.

I.4. Justificación de la investigación

La justificación es clara pertinente ya que se ha utilizado diversas fuentes bibliográficas para esta investigación, además, es una forma de explicar la originalidad esperada; por ello, se ha tomado las medidas necesarias para evitar algún plagio tomando en cuenta que se ha pasado el software antiplagio Urkund.

I.4.1. Justificación Teórica

La presente investigación, sirve para determinar los alcances de la hostilidad laboral, abordando aspectos relativos al concepto, antecedentes, consecuencias, medidas de intervención y características más relevantes; permitiendo identificarla dentro del ámbito laboral. Este indicador se relaciona con la productividad para mejorar de una organización

empresarial. La hostilidad laboral es un problema común para muchos trabajadores, tanto para las víctimas que no saben identificar si lo que están padeciendo o se puede tratar como acoso laboral o no; como para los victimarios que no miden las consecuencias de sus actos y no saben los problemas que causan.

I.4.2. Justificación Práctica

La presente investigación busca determinar de manera fehaciente que la hostilidad laboral se relaciona directamente en la productividad laboral, debido a que se brindan alternativas de solución para abordar este tipo de situaciones que no hacen sino denigrar y detonar la dignidad del trabajador. El estudio de la siguiente investigación es conocer el nivel de hostilidad dentro de una determinada entidad Asimismo poder tener una referencia estadística sobre este tema de interés en las empresas.

I.4.3. Justificación Metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente en forma plena, por cuanto cumple la metodología científica generalmente aceptada. Se ha identificado el problema, y se ha propuesto la solución correspondiente; además contiene todos los elementos metodológicos correspondientes.

I.5. Alcance de la investigación

En el departamento de La Libertad, en la ciudad de Trujillo se encuentra una institución financiera denominada Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, la cual en la actualidad cuenta con 9 agencias en el norte del Perú; además, cuenta con más de 42,000 socios y tiene una antigüedad de 56 años sirviendo a la población liberteña en sus necesidades crediticias; la presente investigación se centra en la agencia principal la misma que tiene diversas unidades de apoyo así también cuenta con la unidad de asesoría legal la cual sirvió para establecer una relación existente entre las variables “hostilidad laboral”; “productividad laboral” las cuales cuenta con sus respectivas dimensiones, lo que se ha profundizado en los siguientes capítulos.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Castillo y Sabando (2018) en su tesis titulada: “Estudio de la incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el periodo 2014 al 2017”, en Ecuador ha tenido como finalidad contribuir y aportar con estrategias las cuales ayudan a evidenciar la influencia de la rotación de personal, sobre la productividad de esta compañía y se tiene la posibilidad de un crecimiento en sus actividades, la contratación y despido del personal debido a diferentes causas que limitan al desarrollo corporativo de la compañía es probable. El cambio personal constantemente representa un serio problema para las empresas en cuanto a costo de entrenamiento para el personal nuevo, selección de personal y para la productividad de la compañía. En la presente investigación se realizó un análisis correlacional y se corrobora con una entrevista al personal de producción e incide en la productividad. Se concluyó que ambas variables inciden en la productividad de una organización y son: la remuneración, el ambiente laboral, trato al colaborador, riesgos de trabajo, entre otras; afectando a la productividad de la compañía.

Ganga y Villacís (2018), en Bolivia, realizó la tesis titulada: “Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil”. La principal motivación del estudio se ha relacionado con los gerentes esto afecta a la productividad de las actividades diarias de los empleados. El objetivo principal de este trabajo fue identificar los factores que inciden en la productividad de los trabajadores de las medianas y grandes empresas de la ciudad de Guayaquil desde la perspectiva del gerente de empresa. Se realizó una revisión bibliográfica, la cual confirmó la falta de investigación local en esta área, por lo que es necesario utilizar investigación extranjera. Los cuestionarios se encuestaron entre expertos en gestión de productividad y talento, así como gerentes de operaciones comerciales que trabajan directamente con los empleados. Esto permitió identificar principalmente los aspectos

psicológicos y psicosociales característicos de las personas, tanto por su individualidad como por formar grupos en las actividades laborales.

(Onofre, 2021), en Ecuador, en su tesis titulada: “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019”. Ha tenido como objetivo, determinar el grado de asociación entre el estrés laboral como variable independiente y el desempeño laboral como variable dependiente, y los efectos que existen entre ellos. En concreto, se trata de un estudio no experimental, transversal y correlacional diseñado a partir de información previa de los investigadores y concluido con una interpretación de los resultados. Desde un enfoque cuantitativo se utilizó el Cuestionario de Estrés Ocupacional con la Herramienta de Evaluación del Desempeño del Sector Público anterior, aplicación de enero de 2019, para obtener información sobre el desempeño laboral. Complementando el enfoque cuantitativo, se realizaron entrevistas en profundidad con personal senior de RH para obtener experiencias, opiniones e historias de primera mano sobre las dos variables de investigación. Los resultados de la medición muestran que no existe una correlación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados de HR HE-1, y el análisis estadístico se basa en el programa SPSS. Se extrajeron las siguientes conclusiones: “Los resultados indican claramente que la prueba de estrés es un paso. El bajo compromiso organizacional se manifiesta en comportamiento de búsqueda de empleo. o en un futuro próximo”.

En Colombia, el artículo científico de Ortiz et al. (2019), “Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional”. Ha tenido como objetivo Determinar la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral a partir de investigaciones en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) para generar estrategias de mejora continua. Para la realización de este trabajo se utilizó un estudio correlacional. Un tipo de investigación relacional busca comprender el

grado de conexión o asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico para el cual se seleccionaron dos casos. También se elaboró un diseño de estudio no experimental transversal. Un proceso de investigación en el campo de la salud, el estudio de la relación entre los factores del clima organizacional (entorno físico y social, estructuras organizacionales y personales) y los factores de productividad del trabajo (recursos humanos, eficacia y eficiencia). En general, este artículo ayudará a identificar la importancia del clima organizacional y sus elementos para lograr la máxima productividad laboral, lo que se verá reflejado en el logro de resultados y metas, pudiendo incluso ser utilizado como base para determinar y tener una idea del impacto con factores organizacionales para la productividad del personal interno.

Zaballa et al. (2021), en Cuba, presentaron el artículo titulado: “Procedimiento para el análisis de la rotación del personal”. Por ello, fue fundamental diseñar un procedimiento para contribuir a un análisis de la rotación del personal con una óptica hacia la gestión del conocimiento. Dada la actividad y la complejidad del entorno externo, los negocios se vieron obligados a diseñar procesos del talento humano para ser proactivos ante dichos cambios. El riesgo que suelen enfrentar las organizaciones son la rotación o volatilidad de los empleados, situación que afecta la productividad y amenaza la adecuada gestión del conocimiento. A la vez concluyeron que todo resultado y lecciones aprendidas durante en el proceso de implementación se registran y reinterpretan con el fin de contribuir a la mejora de los procedimientos de toma de decisiones y de gestión del capital humano y del conocimiento de la empresa. Para el levantamiento de la información se aplicó una encuesta y una entrevista la cual midieron el nivel de rotación personal e incluye varias dimensiones que permiten medir la productividad en una organización.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Cusacani (2017), de la ciudad de Tacna, presentó la tesis denominada: “Rotación del personal y productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A. Tacna, período noviembre 2015 – abril 2016”. El objetivo principal de su investigación fue determinar la relación entre la rotación de empleados y la productividad. Debido a que se consultaron varias fuentes bibliográficas y para el trabajo de campo se empleó una encuesta a los superiores de las empresas. y apoyo a la parte teórica. El resultado es una tasa de rotación de empleados promedio de 9.34% en las áreas de servicio nuevas que producen altos índices de rotación. Concluyó la existencia de una muy buena correlación inversa entre la rotación de los colaboradores y la productividad de la entidad.

Pillco y Quispe (2018), en Lima, en la tesis: “Influencia de la rotación del personal en la productividad de la empresa Full Jeans, Cusco, 2017”. El objetivo principal fue establecer la influencia de la rotación de personal en la productividad de la empresa mencionada. Se realizó el estudio de tipo descriptivo y correlacional de diseño no experimental. Se tomó una muestra de 25 personas de la empresa en estudio. Los resultados mostraron que los factores que determinan la rotación del personal son múltiples, un 57.14%; los trabajadores de la empresa Full Jeans están de acuerdo con factores internos son los que determinan la rotación del personal. Concluyeron la existencia de una influencia significativa de rotación de personal en la productividad (sig. Bilateral=0,002 <0,05) en grado medio; lo que significa que el 0,596 de la varianza de la productividad ($R^2 = 0,355$).

(Hurtado, 2019) en Lima, la investigación:” Mejoramiento continuo y la productividad de una empresa privada, año 2018”. Ha tenido como objetivo principal, determinar si el uso del método PHVA ha incrementado la productividad en Panificadora Industrial S.A.C. en el área de producción. utilizando el método PHVA, Puente Piedra, periodo 2016-2017. El método fue con métodos cuantitativos y diseños experimentales cuasi-experimentales. Las muestras son los últimos seis meses de 2016 y los primeros seis meses de 2017. La técnica utilizada para la recolección de

datos es la observación y como herramientas se utilizan fichas de observación. El análisis estadístico se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 23, antes y después del análisis de eficiencia, eficacia y productividad mediante las siguientes pruebas, media del centro y varianza, Shapiro Wilk y T Student para muestras pareadas. Los resultados muestran que el método PDCA tiene un efecto positivo en las mejoras de productividad. Asimismo, los resultados muestran un aumento de la productividad del 26,67%, un aumento de la eficiencia y la eficacia del 10,16% y del 18,89%, respectivamente.

Ramos (2019), en Huancayo, la tesis titulada: “Incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental-transaccional; de nivel correlacional. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, siendo el instrumento de recolección de datos del cuestionario. De los resultados obtenidos fue una incidencia directa la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa demostrándose así que a mayor ingreso de colaboradores; la productividad es mayor y que a mayor salida de colaboradores; la productividad es menor.

Valera (2019), en Tingo María, la tesis denominada: “Influencia del clima laboral en la productividad de la municipalidad distrital de Lujando”. Ha tenido como objetivo, evaluar la productividad laboral en el Municipio Distrital de Lujando y demostrar que el clima laboral es el principal motivo. El estudio tuvo un tipo y nivel de interpretación horizontal. Para la recolección de datos, una encuesta estructurada cerrada con escalas tipo Likert las variables de clima laboral y productividad tuvo un alfa de Cronbach de 0,936 y 0,842, respectivamente. En los resultados, la prueba de Spearman muestra un efecto directo (0.501) y altamente significativo (0.00) entre el clima laboral y el nivel de productividad de los empleados en el Municipio Distrital de Lujando con un 95% de confianza estadística.

En cuanto al ambiente de trabajo, teniendo en cuenta el entorno físico, las características estructurales, el entorno social, las características personales y el comportamiento organizacional, en promedio el 45,1% de los empleados siempre están satisfechos con la evaluación del ambiente de trabajo. Cuando se trata de productividad laboral, teniendo en cuenta los factores blandos, los ajustes estructurales, los recursos naturales, la administración pública y la infraestructura, en promedio el 43,4% de los trabajadores se sienten siempre satisfechos.

(Céspedes, 2021), en Lima, la investigación denominada: "Relación entre el estrés laboral y el acoso psicológico laboral en los trabajadores de una empresa pesquera de Paita – Piura – 2019". El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el bullying entre los empleados en el ámbito laboral; se llevó a cabo en una empresa pesquera en el condado de Paita, donde se sabía que los trabajadores experimentaban estrés en el trabajo y acoso laboral. Hay dos variables importantes en el resultado de la organización de la intervención que pueden revelar problemas con la población en cuestión. Por lo tanto, ya sabemos que este estudio es de enfoque cuantitativo con niveles de correlación descriptivos y tipos transversales. El método de recolección de la información fue una encuesta con los siguientes cuestionarios: Herramienta de Evaluación del Estrés Laboral de la OMS-OIT e Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO). Lo mismo se aplica a los 65 empleados de la empresa. Los resultados mostraron una relación significativa entre las variables estrés laboral y el acoso psicológico laboral entre los trabajadores de una empresa pesquera de la ciudad de Paita.

Huacanjulca y Inca (2018), en la ciudad Trujillo, en la tesis titulada: "Rotación de personal e impacto en la productividad de la Empresa Diseños y Confecciones Rosita E.I.R.L – Trujillo 2014 -2015". En el presente estudio se ha dado a conocer la relación existente entre la rotación de personal y su impacto en la productividad de la empresa y este estudio determinó que si existe una alta rotación de personal el nivel de productividad disminuye; si la rotación de personal es bajo, el nivel de

productividad aumenta. Así mismo se determinó que las principales causas por la cual el colaborador dejaría la empresa son: falta de motivación, mejores ofertas laborales y motivos personales. Finalmente, se minimizó el riesgo de alta rotación con el personal obrero y se fideliza a los operarios para que no se genere un fenómeno de pérdida de valor rentable y productivo en la empresa a la vez se vio afectada por la reducción de su personal y esto ocasionó el incumplimiento de entrega de pedidos durante los plazos establecidos, originando una baja productividad a la empresa.

(Polo, 2021), en Trujillo, realizó la tesis: “Satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores administrativos, del Ministerio Público – Distrito Fiscal de la Libertad, año 2021”. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral entre los socios administradores de la zona franca de los ministerios estatales en el año 2021. El método incluye proyectos no experimentales y transversales con 338 empleados en la Secretaría de Estado - Zona Franca, 2021, y una muestra de 181 empleados. Para la medición de las variables se utilizó una técnica de encuesta y un instrumento cuestionario compuesto por 30 ítems con respuestas basadas en una escala de calificación tipo Likert. Se concluyó que existe una correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los socios administrativos de la zona franca financiera del Ministerio de Estado en el año 2021 con un coeficiente de correlación de 0.814 y un nivel de significancia de 0.000. Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

II.2. Bases teóricas

II.2.1. Hostilidad laboral

El autor Ferro (2020), sostiene que un ambiente laboral hostil usualmente hace que un empleado sea emocional y mentalmente incapaz de realizar las tareas relacionadas con su trabajo. Sin embargo, también puede ser uno en el cual un empleado sea amenazado físicamente. Esto puede incluir actos totales de violencia y de manera verbal por parte del empleado por hacer tareas que coloquen un riesgo.

II.2.2. Productividad

Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos debido a la cantidad de recursos utilizados. También, se ha considerado que todo aquel que trabaja eficientemente con una determinada cantidad de recursos (Insumos) durante un período de tiempo determinado puede lograr maximizar la producción de bienes (Merino, 2018)

II.3. Bases Teóricas

Hostilidad laboral

La hostilidad laboral comprende los siguientes actos: Retraso en el pago oportuno de la remuneración de un colaborador. Los actos de violencia o los agravios contra el colaborador o su familia y/o discriminación por sexo, raza, religión, opinión o idioma; las cuales deben ser denunciadas (Vlex, 2022).

Acoso laboral

“El acoso es una conducta negativa entre colaboradores de un centro laboral, lo que significa que un individuo es afectado y/o sometida a violencia psicológica recarga de manera metódica y durante largo tiempo, siendo diferente a expresión del acoso.” (Vicente y Cervera, 2005, p.18) De acuerdo con Einarsen y Hauge (2006) citado por (Uribe, 2018) “El acoso en un centro laboral llegan a ser comportamientos negativos a uno o más empleados de sus superiores, colegas o ambos. Estos actos, no deseados por las víctimas, se realizan de forma premeditada e intencional, lo cual causa humillación, ofensas y estrés en las víctimas como en los testigos. Del mismo modo, turban el trabajo y generan un ambiente negativo en el trabajo” (p.55). El acoso laboral llega a ser una o diversas conductas destructivas que se emplean en un ambiente laboral por parte del empleador o si

no de los mismos compañeros de trabajos en la cual el acto hostil empleado genera exclusión, aislamiento o escarnio del colaborador que sufrió tal acoso.

Para, (Chanamé, 2022), el concepto de hostilidad laboral se define como toda conducta interpersonal cuyo propósito es la de agredir o lesionar la integridad física o psicológica de cualquier empleado. La hostilidad en el lugar de trabajo toma muchas formas, todas las cuales son denunciables. De hecho, si se da cuenta de que ha sido acosado en un entorno de trabajo, puede demandar a la empresa para la que trabaja y hacer que terminen las hostilidades o anular su contrato de trabajo y obtener una compensación. Aquí te contamos qué es la hostilidad laboral y qué puedes hacer para prevenirla.

Dentro de los casos de hostilidad, la discriminación por razón de su sexo, raza o religión es un hecho que incide frecuentemente dentro del círculo laboral que dicho acto daña la integridad personal del trabajador como también afectar en su rendimiento y haciendo que al final el trabajador renuncie ante este tipo de hechos para que no le siga afectado (Herrera P. , 2022).

Además, por parte del colaborador se ha tenido que supervisar bajo la mira del empleador y este evalúe acerca del desempeño de cada colaborador. Las preguntas se realizan cuando se tenga dudas acerca de la evaluación que tiene el colaborador. En el proceso de evaluación con respecto a alguna capacitación, la aprobación de esta evaluación debe demostrar la parte profesional y eficiente para demostrar que fue la adecuada capacitación en un colaborador y con ello medir el rendimiento de cada colaborador con el buen desempeño en sus laborales ya que la productividad aumentaría en adelante (Acosta, 2018)

Liderazgo

(Toro, 2022), sostuvo que son un conjunto de habilidades de gestión que un individuo necesita para influir en cómo otra persona o un grupo de trabajo se comporta y existe para que el grupo esté motivado para trabajar para lograr metas y objetivos predeterminados. Asimismo, (Köhler, 2022) ha definido al liderazgo como un proceso a influir sobre sí mismo, el grupo o la organización por medio de la comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil. Así como, es el desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar, potenciar y estimular al

máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas planificadas más exigentes, que incrementa la productividad, la creatividad y la innovación del trabajo, para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de las necesidades de los individuos.

Toma de decisiones

Por ello, se ha constituido haber elegido a diferentes alternativas de acción al momento de enfrentar un problema. Una decisión es un juicio y, como tal, no puede decirse que constituye una elección entre algo incorrecto y algo correcto, pero generalmente todas las decisiones tienen un carácter único, unas condiciones que las determinan y una solución especial para cada caso. Tomar decisiones requiere analizar la información disponible y hacer uso de la experiencia acumulada, antes de seleccionar el curso de acción apropiado (López et al., 2021).

Motivación

(Cruzado, 2018), indicó que consiste en proporcionar un motivo para actuar de una forma deseada. El motivo debe ser válido para la persona a quien pretendemos motivar; el motivo es válido cuando satisface una necesidad.

Relaciones interpersonales

(Alcober, 2020), consideró que las interacciones son recíprocas entre dos o más personas. También, busca que las relaciones sociales se encuentran reguladas por las leyes e instituciones sociales.

Aspectos laborales

Son componentes que se encuentran presentan en todas las instancias productivas y comerciales, en las cuales el desarrollo del trabajo actúa como el eje motriz de la producción de bienes y servicios. La armonía del sistema apunta a una relación mutuamente beneficiosa, empleador trabajador, que en la perspectiva del tiempo consolida el crecimiento de ambas partes, y en términos globales significa un aporte al crecimiento económico del país. Los trabajadores son los consumidores de bienes y servicios, de una economía de mercado, la generación del empleo está principalmente focalizada en la empresa financiera privada, la cual puede

conseguir recursos de inversión, que eventualmente destinará a la producción de bienes y servicios, de acuerdo con las necesidades que se detecten en el sector consumidor, posibilitando así la creación de nuevas fuentes de empleo y alimentando un círculo virtuoso (Buendía, 2020).

Asistencia de personal

Se refiere a controlar o registrar la hora de entrada y salida de un colaborador a su centro laboral a un horario establecido. Por ello, es practicado por personas que ayudan a otros a desarrollar su vida. Es decir, personas que realizan o ayudan a realizar las tareas diarias de otra persona que, por su condición, no puede realizarlas por sí misma por diversidad funcional u otras causas (Rueda, 2021).

Horas de trabajo

Se refiere a una jornada laboral es decir el tiempo de cada trabajador que presta sus servicios de acuerdo con lo establecido en un contrato verbal o escrito. Por otro lado, la ley determina que la duración de cada jornada ordinaria de trabajo no excederá de cuarenta y ocho (48) horas semanales; además, dentro de una jornada de trabajo debe existir un intermedio no se considerará 1 hora libre para un refrigerio según sea el trabajo diario y este compute la duración de una jornada diaria (ElPeruano, 2022)

Empleo

(Souto et al., 2020), para la OIT, consideraron con empleo a todas las personas que tengan más de una cierta edad especificada y que durante un breve periodo de referencia, tal como una semana o un día, estuvieran en cualquiera de las siguientes categorías: con un empleo asalariado o con un empleo independiente. Personas con empleo asalariado que trabaja durante el período de referencia por un sueldo o salario Personas independiente con empleo, trabaja durante el periodo de referencia y que mantienen un vínculo formal con su empleo.

Beneficios y prestaciones

(Vlex, 2022), señaló que la cobertura tanto salud como diversas oportunidades para vacaciones pagadas y una gama de beneficios adicionales detallados a continuación.

Sueldos

Para (Terán, 2017) afirmó que es una recompensa o remuneración a todos los efectos la totalidad del importe percibido legalmente por el trabajador por los servicios prestados en dinero o en especie, no importa la forma o el nombre, siempre que sea gratis condiciones. En general, este elemento puede ser pagado en efectivo y el tiempo periódico, donde el colaborador recibe, por parte de la empresa elementos técnicos para determinar el nivel de sueldos de su personal, entre otros motivos atrae, conserva y motiva con eficacia al personal según exija el mercado de la empresa. En tal sentido, la teoría, dice que el sueldo normalmente se reconoce conforme al desempeño de las personas ya que han demostrado; su desempeño en el pasado. Por ello existen remuneraciones del personal en la categoría profesional y categorías superiores se compone de dos elementos principales: un salario base y ajuste por lugar de destino. El ajuste, un multiplicador mensual de base salarial, tiene en cuenta los factores del coste de vida y la fluctuación de los tipos de cambio, así como la inflación. La escala comprende cinco niveles profesionales. Las escalas de salarios están expresadas en salarios brutos y netos y todas las organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas las aplican de manera uniforme en todo el mundo.

Productividad

Se entiende el grado de eficiencia de un proceso o un conjunto de procesos (Guilera, 2021). Sin embargo, Biasca (2006), señaló como medida es la eficiencia la cual se transforman los recursos en bienes y servicios, es un tema económico esencial. En un mundo caracterizado por la inestabilidad, el cambio, el lento crecimiento económico, recursos escasos y deseos de una mejor vida, la necesidad de una mayor productividad será uno de los temas económicos claves en el resto de este siglo.

Por otro lado (Merino, 2018), consideró que la productividad y la calidad son consideraciones de interés nacional, tanto para los países desarrollados, como para los que están en desarrollo. En el afán de lograr las metas y objetivos en materia de productividad deben converger los esfuerzos tanto de gobernantes, como de dirigentes, empresarios, técnicos, científicos y trabajadores. Una mejoría en la eficiencia no garantiza una mejoría en la productividad. La eficiencia es una

condición necesaria pero no suficiente para alcanzar mayor productividad. De hecho, tanto la efectividad como la eficiencia son necesarias para ser productivo. La eficiencia es la proporción de los resultados generados en relación con los estándares de resultados prescritos. La efectividad, en cambio, es el grado en que se logran metas u objetivos de interés para la empresa (p. 7). Por otro lado, la productividad es la relación entre la cantidad de productos y servicios que han producido la cantidad de recursos utilizados. Por ende, para fabricar y obtener un rendimiento de los talleres en la productividad en las máquinas, equipos de trabajo y los colaboradores.

La productividad del personal

(Souto et al., 2020) mencionaron que la productividad del personal aumenta sí, se invierte en nuevos equipos, en capacitación al personal y mejora en el diseño del puesto de trabajo, el cual trae como consecuencia que el personal trabaje más y mucho mejor. El incremento de la productividad del personal es vital para el progreso de la economía, esta acción trae consigo mayor velocidad de trabajo y explotación del individuo de una manera adecuada, puestos de trabajo acertados y con ello se eliminaría el desempleo de una entidad. Sin embargo, la productividad del personal se da en función a la persona que realiza tareas de cómo actúa la gerencia y de políticas que la empresa remunera de forma óptima, la cual busca interrelacionarse de forma individual, con una espléndida organización entre otros (p. 437).

Productividad en las empresas

(Herrera et al., 2018), indicaron que la relación entre la productividad de la empresa y sus características externas es captada por el modelo de regresión multinivel. En este modelo las variables independientes son explicadas por factores de agrupamiento. Se entiende que las diferencias de productividad en las empresas deben identificarse y explicarse por sus competencias. Sin embargo, las diferencias de productividad reflejan de igual manera las diferencias entre las industrias (p. 131).

II.4. Marco conceptual

Exceso de carga laboral: Se refiere a la doble función de tareas, a la negación de recursos para que el trabajador pueda realizar sus actividades e incluso el trabajo extra que realizan los trabajadores sin ninguna compensación.

Maltrato psicológico: es una agresión donde un individuo ejerce un poder sobre otra, con comportamientos físicos o verbales ofensivos de forma reiterada que atentan a la estabilidad emocional.

Rotación laboral: es el cese de un trabajador, lo que quiere decir es contratar a una persona, pero tras un breve periodo de tiempo termina la relación laboral.

Eficiencia: Esta característica está asociada con los costos y esfuerzos necesarios en la prestación de los servicios como: desplazamientos, tiempos de espera, llamadas, fotocopias, autenticación de documentos, etc.

Efectividad: El servicio que se le presta al trabajador debe generarle la solución efectiva a las necesidades y los problemas y, de ser posible, superar sus expectativas.

Eficacia: Es la capacidad de producir el efecto deseado o de ir bien de una acción.

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre hostilidad laboral: dimensión exceso de carga laboral y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.
- Existe relación entre hostilidad laboral: dimensión maltrato psicológico y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.
- Existe relación entre hostilidad laboral: dimensión rotación laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.

III.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub-variables)	Definición conceptual	Indicador	Ítems
	Definición Conceptual	Definición Operacional				
HOSTILIDAD LABORAL	El autor Ferro (2020), sostiene que un ambiente laboral hostil usualmente hace que un empleado sea emocional y mentalmente incapaz de realizar las tareas relacionadas con su trabajo. Sin embargo, también puede ser uno en el cual un empleado sea amenazado físicamente. Esto puede incluir actos totales de violencia y de manera verbal por parte del empleado por hacer tareas que coloquen un riesgo.	La hostilidad laboral comprende los siguientes actos: Retraso en el pago oportuno de la remuneración de un colaborador. Los actos de violencia o los agravios contra el colaborador o su familia y/o discriminación por sexo, raza, religión, opinión o idioma; las cuales deben ser denunciadas (Vlex, 2022).	Exceso de carga laboral	Se refiere a la doble función de tareas, a la negación de recursos para que el trabajador pueda realizar sus actividades e incluso el trabajo extra que realizan los trabajadores sin ninguna compensación.	Limitar la comunicación	1, 2, 3, 4
			Maltrato psicológico	Es una agresión donde un individuo ejerce un poder sobre otra, con comportamientos físicos o verbales ofensivos de forma reiterada que atentan a la estabilidad emocional.	Desprestigiar a la persona ante sus compañeros	5, 6, 7, 8
			Rotación laboral	Es el cese de un trabajador, lo que quiere decir es contratar a una persona, pero tras un breve periodo de tiempo termina la relación laboral.	Desacreditar la capacidad profesional del trabajador	9,10,11, 12
				Comprometer la salud	13, 14 ,15,16	
PRODUCTIVIDAD	Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos debido a la cantidad de recursos utilizados. También, se ha considerado que todo aquel que trabaja eficientemente con una determinada cantidad de recursos (Insumos) durante un período de tiempo determinado puede lograr maximizar la producción de bienes (Merino, 2018)	Se entiende el grado de eficiencia de un proceso o un conjunto de procesos (Guilera, 2021). Sin embargo, Biasca (2006), señaló como medida es la eficiencia la cual se transforman los recursos en bienes y servicios, es un tema económico esencial. En un mundo caracterizado por la inestabilidad, el cambio, el lento crecimiento económico, recursos escasos y deseos de una mejor vida, la necesidad de una mayor productividad será uno de los temas económicos claves en el resto de este siglo.	Factores individuales	Indica la situación de las personas que integran una organización porque tienen una necesidad psicológica de autoabastecerse (proceso psicológico)	Condiciones de forma individual	Nivel de los factores individuales (1, 2, 3, 4, 5, 6 ,7, 8)
			Factores grupales	La situación de los colaboradores que forman parte de la entidad y cómo se relacionan con otras personas para atender necesidades comunes (procesos sociales psicológicos)	Condiciones de forma grupal	Nivel de los factores grupales (9,10,11, 12, 13, 14 ,15,16)
			Factores organizacionales	El proceso por el cual la organización aporta e influye en las personas que la integran (proceso psicológico); son elementos que requieren investigación independiente porque ocurren en el entorno del trabajador (el entorno externo de la persona)	Procesos provistos por la organización	Nivel de los factores organizacionales (17, 18, 19,20, 21, 22, 23, 24)
				Entorno inmediato del trabajador		

Nota. Elaboración del autor

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

La investigación aplicada debido a que su principal objetivo es resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico; Ñaupas et al., (2018).

La indagación aplicada se basa en el entendimiento basado en la identificación de dificultades sobre la intervención para poder describir y designar soluciones en base a una planificación, además al ser una investigación correlacional simple.

IV.2. Nivel de investigación

Se ha tenido como fin medir el grado de relación existente entre dos o más variables. Es decir, ver si dos o más de estas variables están relacionadas, es decir, si una explica a la otra o viceversa. El propósito de este tipo de investigación es conocer cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otras variables asociadas a ella.

Según Tamayo (2019), se refiere al “grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables. Para realizar este tipo de estudio, primero se debe medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación” (p. 87).

Para la actual indagación se utilizará el enfoque cuantitativo ya que medirá y analizará las teorías que serán asociadas en categorías, conceptos, objetos o variables en un tiempo determinado. Es uno de los diseños más usados en el ámbito de la investigación. Permite encontrar la relación existente entre dos o más variables de interés, de una misma muestra de sujetos o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

IV.3. Diseño de investigación

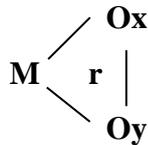
(Hernández y Mendoza, 2018) sostiene que la investigación correlacional simple es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Permitiendo evaluar la relación estadística entre ellas sin relación de ninguna variable extraña.

Además, al ser un diseño transversal permitirá recoger las variables de estudio de forma simultánea y la unidad de análisis serán los colaboradores, siendo útiles en la determinación de la prevalencia y esto permitirá establecer asociaciones entre variables rápidamente.

Estructura que permiten describir la relación entre rango, se conceptualiza las ideas en un periodo o periodo específico, donde se basa en la relación, no se categoriza, se conceptualiza, se tiene metas relacionadas entre sí, y que permiten una relación de forma de causa - efecto.

La estructura de relación causa – efecto, se limita a la conexión entre variables no precisando la interpretación de la causa y no se pretende indagar la asociación de principio. De esta forma la suposición permitirá verificar la causa basada en las nociones encontradas a lo largo del trabajo.

Esquema del diseño



Dónde:

M: Trabajadores de la empresa financiera privada

Ox: Variable independiente: hostilidad laboral

Oy: Variable dependiente: productividad

r: Es el grado de relación entre ambas variables

IV.4. Método de investigación

Deductivo porque teniendo en cuenta el cuerpo teórico científico y tecnológico del marco teórico de la “hostilidad laboral” y la “productividad” se deducirá la explicación de ambas variables de una entidad financiera privada en el distrito de Trujillo y prever la relación futura. Inductivo, porque desde las observaciones, a través del conjunto de sus variables, obtenidas desde la realidad de una entidad financiera privada en el distrito de Trujillo se generalizará el patrón de relación de la “hostilidad laboral” y la “productividad”.

IV.5. Población

La población está constituida por 180 colaboradores a nivel nacional pero solo se tomará 45 colaboradores de la entidad financiera privada en el distrito de Trujillo.

IV.6. Muestra

La muestra estuvo compuesta por 40 colaboradores del área legal de la entidad financiera privada.

La unidad de análisis para la presente investigación es una entidad financiera privada, específicamente el área legal de la empresa.

Para definir el muestreo se toma en cuenta el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple y aplicado la fórmula estadística que se ve a continuación:

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

Dónde:

N Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.

p y q Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo con la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor $Z = 1.96$.

N El total de la población. En este caso 45 personas.

EE Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 5.00%

Sustituyendo:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 45) / (((0.05)^2 \times 44) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

n = 40 colaboradores

IV.7. Unidad de estudio

La unidad de análisis son los colaboradores que laboran en el área legal de una entidad financiera privada en la ciudad de Trujillo.

IV.8. Técnicas de recolección de datos

IV.8.1. Técnica

Técnica de encuesta

Se utilizó la encuesta para recoger información sobre la hostilidad laboral para medir la productividad laboral se utilizó el instrumento denominado cuestionario que consta de 48 ítems dividido en 24 ítems para cada variable, que permitió obtener datos los trabajadores de una entidad financiera privada de Trujillo.

IV.8.2. Instrumentos

Instrumentos de cuestionarios

Los instrumentos utilizados y aplicados fueron los cuestionarios:

Cuestionario: HL – Hostigamiento Laboral

- Autor original: Iñaki Piñuel (2012)
- Autor de la adaptación: Arévalo Carlos y Castillo Luisa
- Año 2017
- Cuestionario contuvo preguntas “cerradas”.
- Aplicación: Individual y colectiva
- Escala de medición: tipo Likert
- Finalidad: evaluar el hostigamiento laboral

Tabla 2: Dimensiones de evaluación del instrumento para medir la hostilidad laboral

Dimensiones	Ítems
Exceso de carga laboral	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
Maltrato psicológico	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
Rotación laboral	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario PL – Productividad laboral

- Autor original: Ganga y Villacís (2018)
- Autor de la adaptación: Polo Villar Danny
- Año 2021
- Cuestionario contuvo preguntas “cerradas”.
- Aplicación: Individual y colectiva
- Escala de medición: tipo Likert
- Finalidad: evaluar la productividad laboral

Tabla 3: Dimensiones de evaluación del instrumento para medir la productividad laboral

Dimensiones	Ítems
Factores individuales	Nivel de los factores individuales (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)
Factores grupales	Nivel de los factores grupales (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16)
Factores organizacionales	Nivel de los factores organizacionales (16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24)

Nota. Fuente: Elaboración propia.

IV.8.3. Validez del instrumento

Se entiende por validez el grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir la validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba (Tamayo, 2019, p.142).

En este sentido será necesario validar nuestro instrumento para que tengan un grado óptimo de aplicabilidad, estos instrumentos serán validados según la opinión de juicio de expertos.

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad Instrumento 1

N.º Ítems (K)	24
Método	Alfa De Cronbach
Alfa=	0.8491

Nota. Realizado por el investigador.

El instrumento se ha considerado a un grupo de expertos, todos ellos profesionales temáticos de las instituciones vinculadas a la materia en

gestión, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presentó alta validez dado que ha respondido al objetivo de la investigación, así como se precisó su validez interna.

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad Instrumento 2

N.º Ítems (K)		24
Método	Alfa De Cronbach	
Alfa=	0.5099	

Nota. Realizado por el investigador.

IV.8.4. Confiabilidad del instrumento

El criterio de confiabilidad del instrumento se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, esto puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores:

- 1.00 Correlación inversa (negativa) perfecta.
- 0.90 a - 0.99 Correlación inversa (negativa) muy fuerte.
- 0.70 a - 0.89 Correlación inversa (negativa) fuerte.
- 0.40 a - 0.69 Correlación inversa (negativa) media o moderada.
- 0.20 a - 0.39 Correlación inversa (negativa) débil.
- 0.01 a - 0.19 Correlación inversa (negativa) muy débil.
- 0.00 No hay correlación.
- + 0.01 a +0.19 Correlación directa (positiva) muy débil.
- + 0.20 a +0.39 Correlación directa (positiva) débil.

+ 0.40 a +0.69 Correlación directa (positiva) media o moderada.

+ 0.70 a +0.89 Correlación directa (positiva) fuerte.

+ 0.90 a +0.99 Correlación directa (positiva) muy fuerte.

+1.00 Correlación directa (positiva) perfecta.

Nota. Basado en Hernández y Mendoza (2018).

Opinión de expertos

El instrumento se pondrá a consideración de un grupo de expertos, todos ellos profesionales temáticos de las instituciones vinculadas a la materia en gestión privada, por lo que sus opiniones serán importantes y determinarán que el instrumento presenta alta validez dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna.

IV.9. Presentación de resultados

Se usará el programa Excel y la aplicación de datos SPSS 26, donde el nivel de significancia es de $p < 0.05$, permitiendo estimar la conexión entre variables basada en el coeficiente de correlación. Durante el proceso de datos para la indignación actual se utilizará la prueba no paramétrica, el Coeficiente de correlación de Rho Spearman o no paramétrica del coeficiente de Pearson, apoyada por las categorías de información basada en la información recolectada, permitiendo obtener datos ordenados y concentrado en intermedios que permitan ser eliminado si no se orientan a la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Determinar la relación entre la hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo.

Tabla 4: Correlación entre la hostilidad laboral y productividad laboral

			Hostilidad laboral	Productividad laboral
Rho de Spearman	Hostilidad laboral	Coeficiente correlación	de 1,000	-0,701**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	40	40
	Productividad laboral	Coeficiente correlación	de -,701**	1,000
Sig. (bilateral)		,005	.	
N		40	40	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se observa que existe una Correlación inversa (negativa) fuerte (-0,701) entre la Hostilidad laboral y la productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo; lo que nos muestra en este caso que a mayor hostilidad menor productividad laboral.

5.2. Establecer la relación entre hostilidad laboral, dimensión exceso de carga laboral y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.

Tabla 5: Análisis de Correlación entre la dimensión exceso de carga laboral y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.

		Exceso de carga	
		laboral	Productividad laboral
Exceso de carga laboral	Correlación de Pearson	1	-0,636
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad laboral	Correlación de Pearson	-0,636	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo con lo que se observa en la tabla 5 se verifica que existe Correlación inversa (negativa) media, es decir que la variable productividad laboral y la dimensión exceso de carga laboral, hubo Correlación inversa (negativa) media o moderada (-0.636).

5.3. Establecer la relación entre hostilidad laboral, dimensión maltrato psicológico y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.

Tabla 6: Análisis de Correlación entre la dimensión Maltrato psicológico y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.

		Maltrato psicológico	Productividad laboral
Maltrato psicológico	Correlación de Pearson	1	-0,602
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad laboral	Correlación de Pearson	-0,602	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota. Información obtenida del Spss26

Interpretación:

De acuerdo con lo que se observa en la tabla 6 se verificó que existe Correlación inversa (negativa) media moderada, es decir que la variable productividad laboral y la dimensión exceso de carga laboral, es decir que existe relación entre la variable productividad laboral y la dimensión maltrato psicológico (-0.602).

5.4. Establecer la relación entre hostilidad laboral, dimensión rotación laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.

Tabla 7: Análisis de Correlación entre la dimensión rotación laboral y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.

		Rotación laboral	Productividad laboral
Rotación laboral	Correlación de Pearson	1	-0,540
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad laboral	Correlación de Pearson	-0,540	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo con lo que se observa en la tabla 7 se verificó que existe Correlación inversa (negativa) media o moderada, es decir que la variable productividad laboral y la dimensión exceso de carga laboral, ya que existe relación entre la variable productividad laboral y la rotación de personal (-0.540); por la constante rotación de personal, tampoco se propicia un sentimiento de identidad con la empresa.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

De los resultados obtenidos en el capítulo anterior se valida la hipótesis planteada en la entidad privada se identificó la hostilidad laboral debido a la insatisfacción en sus sueldos, ambiente laboral es agotador entre otros ya que cada trabajador percibe desorganización, desmotivación debido a la forma empírica de cómo se labora en la institución, tiene que mejorar su ámbito laboral.

En los resultados del objetivo general indicó que existe una Correlación inversa (negativa) fuerte (-0,701) entre la Hostilidad laboral y la productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo; lo que quiere decir, la correlación inversa en este caso a mayor hostilidad menor productividad laboral, el cual coincide con Ganga y Villacís (2018), quien concluyó que al identificar principalmente los aspectos psicológicos y psicosociales característicos de las personas, tanto por su individualidad como por formar grupos en las actividades laborales; no logre afectar a la productividad. Además, el estudio revela que la productividad ha resultado que se aproxima a lo encontrado por Castillo y Sabando (2018) lo cuales concluyeron que ambas variables inciden en la productividad de una organización y son: la remuneración, el ambiente laboral, trato al colaborador, riesgos de trabajo, entre otras; afectando a la productividad de la compañía. Estas investigaciones contribuyeron a mejorar el servicio, en calidad y tiempo de espera, la productividad debería brindar un mejor servicio y ayudar a reducir los problemas de devolución debido a daños, errores y tiempos de rescate de deudas en el área legal.

En el resultado de la hipótesis específica 1 existe Correlación inversa (negativa) media o moderada, es decir que la variable productividad laboral y la dimensión exceso de carga laboral de (-0.636); sin embargo, Ortiz et al. (2019), se evidenció la importancia central del clima organizacional y sus elementos para lograr la máxima productividad laboral, la cual se verá reflejada en el logro de resultados y metas, y más importante aún, puede servir como base para identificar y conocer los factores de interferencia de la productividad humana en la organización, lo que se ha reflejado el impacto de los factores organizacionales para la productividad del personal interno. Zaballa et al. (2021), concluyeron que todo resultado y lecciones aprendidas durante en el proceso de implementación se registran y reinterpretan con el fin de

contribuir a la mejora de los procedimientos de toma de decisiones y de gestión del capital humano y del conocimiento de la empresa. Por ello, en esta indagación se cuantifica la relación de la hostilidad laboral y la productividad en el área legal tiene como correlación ambas variables, en la cual los 40 trabajadores, ha quedado plenamente comprobada, que el retiro de cada colaborador trae implicaciones en la productividad.

En el resultado del objetivo específico 2, se verificó que existe Correlación inversa (negativa) media o moderada, es decir que la variable productividad laboral y la dimensión exceso de carga laboral, ya que existe relación entre la variable productividad laboral y la dimensión maltrato psicológico (-0.602). Tal como los autores, Pillco y Quispe (2018), mostraron que los factores que determinan la rotación del personal son múltiples, un 57.14%; los trabajadores de la empresa Full Jeans están de acuerdo con a factores internos son los que determinan la rotación del personal. En conclusión, existe influencia significativa de la rotación del personal sobre la productividad (sig. Bilateral=0,002 <0,05) en grado medio; lo que significa que el 0,596 de la varianza de la productividad ($R^2 = 0,355$). Ramos (2019) de los resultados obtenidos fue una incidencia directa la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa demostrándose así que a mayor ingreso de colaboradores; la productividad es mayor y que a mayor salida de colaboradores; la productividad es menor. En cuanto a la hostilidad laboral, los colaboradores encuestados manifestaron que el control de calidad de la empresa no es suficiente debido a que no tiene metas claras establecidas, por lo que se ha mejorado el control de calidad antes, durante y después del servicio

En el resultado del objetivo específico 3, verificó que existe Correlación inversa (negativa) media o moderada, es decir que la variable productividad laboral y la dimensión exceso de carga laboral, ya que existe relación entre la variable productividad laboral y la rotación de personal (-0.540); por ello los autores, Huacanjulca & Inca (2018), determinaron que las principales causas por la cual el colaborador dejaría la empresa son: falta de motivación, mejores ofertas laborales y motivos personales. Finalmente, se minimizó el riesgo de alta rotación con el personal obrero y se fidelizó a los operarios para que no se genere un fenómeno de pérdida de valor rentable y productivo en la empresa a la vez se vio afectada por la

reducción de su personal y esto ocasionó el incumplimiento de entrega de pedidos durante los plazos establecidos, originando una baja productividad a la empresa. También, Valera (2019), mostró en promedio es de 45.1% de los trabajadores de una calificación de siempre satisfecho. En términos de productividad laboral, en promedio, el 43,4% de los empleados dijeron que se evaluaron como siempre satisfechos. Cusacani (2017) presentó en su tasa de rotación promedio de empleados es de 9.34% en el departamento y no hay ingresos por costos. En resumen, existe una muy buena correlación inversa entre la rotación de empleados y la productividad de la empresa. Finalmente, para brindar un servicio al cliente se puede analizar a través de la productividad de su gestión en la recuperación de créditos, por tanto, se debe garantizar que todo empleado no debería someterse a maltrato físico o psicológico por parte de sus superiores.

VI.2. Conclusiones

Se determinó que existe una relación inversa entre hostilidad laboral y productividad laboral de una institución privada en el área legal debido a que las acciones por parte del empleador incumplen los derechos básicos de cada colaborador afectando su dignidad; por ello, se debe tomar en cuenta la vulnerabilidad de estos.

Se estableció una relación inversa entre la dimensión exceso de carga laboral y la variable productividad laboral, afectando a la productividad por exceso de carga laboral, extralimitando las funciones del área legal; ya que evaluó el nivel de productividad de la institución privada, hay 180 colaboradores a nivel nacional pero en Trujillo 45 y su muestra fue 40 colaboradores y este resultado mostró inestabilidad laboral siendo factor motivacional para el colaborador.

Se estableció la relación inversa entre la dimensión maltrato psicológico y la variable productividad laboral en el área legal de la institución privada, ya que existen diversos factores como: duplicidad de funciones, con una respuesta de las funciones realizadas, así como la ausencia de metas cuantificables a corto plazo para medir a perpetuidad productividad y con ello mejoraría los puntos clave como liderazgo y trabajo en equipo.

Se estableció la relación inversa entre la dimensión rotación laboral y la variable productividad laboral en el área legal de la institución privada, debido a que en el área legal es constante que rote el personal, existe hostigamiento, además, propicia un sentimiento de identidad con la empresa, lo cual trae desapego y no trabajar con ánimo y rendir lo que espera la empresa.

VI.3. Recomendaciones

En cuanto al objetivo general orientados a la hostilidad laboral y a la productividad de los colaboradores, los resultados permiten recomendaciones para implementar estrategias y políticas en contra el hostigamiento, acoso laboral entre otros.

En cuanto al objetivo específico 1, para la hostilidad laboral, los resultados pueden recomendar reforzar las medidas necesarias en base a proteger los derechos de todos los colaboradores, puesto que se tiene un marco constitucional que protege los despidos arbitrarios de cualquier índole.

En cuanto al objetivo específico 2, orientado a la productividad permite hacer recomendaciones, resaltar las diferencias entre los servicios ofrecidos por la competencia, enfocarse en datos específicos, cuidar cada punto de contacto que cada colaborador que invierte en la comunicación de cada servicio, establecer alianzas con otras empresas y relanzar la marca, tratando de sorprender a los clientes.

En cuanto al objetivo específico 3, es decir, de hostilidad laboral y productividad se ha considerado identificar las responsabilidades a mejorar en la relación de la empresa y los colaboradores; además, se propone que el responsable de recursos humanos instituye un programa de recursos humanos este programa responderá a las preocupaciones para garantizar la retención de aquellos que son recursos clave, aunque por sus características individuales logran explotar sus habilidades.

Lista de referencias

- Acosta, N. (29 de 12 de 2018). Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Alcober, A. (2020). Aspectos que conforman la identidad profesional del profesorado de formación y orientación laboral. *Estudios Sobre Educación*, 38, 29-57.
<https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/35727/33981>
- Buendía, P. (30 de 12 de 2022). Normas laborales del 2022: listado para tener en cuenta. *El Peruano*, págs. 1-3. <http://www.elperuano.pe/noticia/200118-normas-laborales-del-2022-listado-para-tener-en-cuenta>
- Castillo, E., & Sabando, J. (2018). *Estudio de la Incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el periodo 2014 al 2017*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10174/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-449.pdf>
- Céspedes, G. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el acoso psicológico laboral en los trabajadores de una empresa pesquera de Paita – Piura – 2019*. Universidad Nacional de Piura, Lima. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2845>
- Chanamé, J. (11 de 02 de 2022). *¿Qué es la hostilidad laboral y cómo denunciarla?* LPDerecho: <https://lpderecho.pe/hostilidad-laboral-como-denunciarla/>
- CRAI. (2018). *Tipos de investigación y diseño de investigación*. Centro de estudios de aprendizaje: <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/definicion-y-proposito-de-la-investigacion-aplicada>
- Cruzado, D. (2018). Motivación laboral: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. *Repositorio*, 1(1), 1-18. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27822>
- ElPeruano. (24 de 07 de 2022). *Régimen de Horario de Trabajo*. Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 011-92-TR: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-de-rela-decreto-supremo-n-014-2022-tr-2089488-1/>
- Ferro, J. (2020). *Perito en prevención de riesgos laborales nivel básico*. México: Ecitorial UOC.
- Ganga, F., & Villacís, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Departamento de Administración, Economía y Finanzas*, 42(21), 97-122.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200005
- Guilera, G. (2021). *Productos y servicios inteligentes y sostenibles: técnicas para la innovación y la creatividad*. Lérida: Marge Books.
https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/172965?as_all=productividad&as_all_op=unaccent__icontains&as_title_type=BOOK&as_title_type_op=in&prev=as
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL.

- Herrera, P. (08 de 10 de 2022). *Tribunal de Sunafil delimita causal de acto de hostilidad*. ElPeruano: <https://www.elperuano.pe/noticia/193478-tribunal-de-sunafil-delimita-causal-de-acto-de-hostilidad>
- Herrera, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047
- Huacanjulca, N., & Inca, M. (2018). *Rotación de personal e impacto en la productividad de la Empresa Diseños y Confecciones Rosita E.I.R.L – Trujillo 2014 -2015*. Trujillo, Perú: Universidad Católica de Trujillo . http://repositorio.uct.edu.pe:8080/bitstream/123456789/458/1/0001300211_0001332511_T_2018.pdf
- Hurtado, O. (2019). *Mejoramiento continuo y la productividad de una empresa privada, año 2018*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3635/HURTADO%20CABRERA%20OSCAR%20HUMBERTO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Iustel. (31 de 08 de 2021). La relevancia penal del acoso laboral no puede hacerse depender de la subjetividad y vulnerabilidad de la víctima, pero tampoco puede exigirse para predefinir su alcance un análisis de la capacidad de resistencia del trabajador. *Diario del Derecho*, págs. 1-4. https://www.iustel.com/diario_del_derecho/noticia.asp?ref_iustel=1214706
- Kofman, F. (2022). *La empresa consciente: cómo construir valor a través de valores*. La Habana: CBC International. https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/220284?as_all=Liderazgo&as_all_op=unaccent__icontains&as_title_type=BOOK&as_title_type_op=in&prev=as
- Köhler, M. (2022). *Comunicación + Liderazgo: un enfoque constructivista por competencias*. México: Grupo Editorial Éxodo. https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/207663?as_all=Liderazgo&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- López, M., Pérez, J., & Rincón, E. (2021). *Factores que influyen en la productividad de las Pymes*. Córdoba: Fundación Universitaria San Mateo. https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/195579?as_all=Productividad&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- LpDerecho. (21 de 01 de 2023). ¿La ausencia del derecho a la defensa del trabajador puede ser considerada un acto de hostilidad en el camino a una sanción disciplinaria? págs. 1-3. <https://lpderecho.pe/ausencia-derecho-defensa-trabajador-acto-hostilidad-sancion-disciplinaria/>
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. Bogotá, Colombia: IC Editorial. https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/124251?as_all=Servicio__al__cliente&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Méndez, R., Gallegos, N., & Reyes, M. (2020). Empleo y derecho laboral en tiempos de pandemia, Perú 2020. *Ciencia Latina*, 4(2), 1497-1509. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.156

- Merino, B. (2018). *Mejora tu productividad*. Córdoba: Editorial Reverté.
https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/105554?as_all=productividad&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis 5a. Edición*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburge, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-197.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170263775012>
- Pillco, Y., & Quispe, J. (2018). *Influencia de la rotación del personal en la productividad de la empresa Full Jeans, Cusco, 2017*. Lima, Perú: Universidad Peruana Unión.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1394/Yoni_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=
- Polo, D. (2021). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores administrativos, del Ministerio Público – Distrito Fiscal de la Libertad, año 2021*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70817>
- Pozo, A. (2018). Relación de productividad, motivación y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de seguros y su líder. *Revista de la Universidad Juárez autónoma de tabasco España*, 21(60), 1-18. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1373>
- Quiroga, D., Montoya, C., & Hernández, E. (2022). *Las nuevas fuentes de productividad: perspectiva en América Latina*. Santiago de Chile: Fondo Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/218669/?as_all=productividad&as_all_op=unaccent__icontains&as_title_type=BOOK,JOURNAL&as_title_type_op=in&prev=as
- Ramos, K. (2019). *Incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582*. Universidad Continental, Huancayo, Perú. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6377>
- Rosales, L. (2019). *El clima institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6506>
- Rueda, J. (2021). La asistencia personal, ¿una relación laboral “típica”? *E-Revista Internacional De La Protección Social*, 6(2), 203 - 226. <https://doi.org/10.12795/e-RIPS.2021.i02.10>

- Souto, A., Talavera, M., & Rial, A. (2020). Aspectos que conforman la identidad profesional del profesorado de formación y orientación laboral. *Estudios Sobre Educación*, 38, 29-57. <https://discovery.bibliotecaupn.elogim.com/c/52iwg2/viewer/pdf/7226tas63v>
- Tamayo, M. (2019). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa S.A.
- Terán, J. (2017). Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral. *Universidad Católica San Pablo*, 1-37. <https://core.ac.uk/download/pdf/225489968.pdf>
- Toro, A. (14 de 01 de 2022). *El liderazgo: factor clave del éxito empresarial*. Business Review: <https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/liderazgo-factor-clave-exito-empresarial/>
- Uribe, J. (2018). *Acoso laboral o mobbing*. México: Editorial Universidad del Rosario. https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/117661/?as_all=Mobbing&as_all_op=unaccent__icontains&as_title_type=BOOK&as_title_type_op=in&prev=as
- Valera, F. (2019). *Influencia del clima laboral en la productividad de la municipalidad distrital de Luyando*. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1650>
- Vlex. (2022). *Anses: uno por uno, qué beneficios y descuentos tienen quienes cobran prestaciones del organismo previsional*. <http://ar.vlex.com/vid/anses-uno-beneficios-descuentos-916987826>
- Zaballa, P., Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, D., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Academo (Asunción)*, 8(1), 29-41. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>

Apéndice

I. Encuesta

Cuestionario variable independiente: Hostilidad laboral

Marque con una **X** la respuesta que considere correcta de acuerdo con la pregunta:

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Mi jefe inmediato no me permite sólo a mi comunicarme					
2	Se me interrumpe continuamente cuando me comunico					
3	Mis compañeros de trabajo me impiden expresarme					
4	Mis compañeros de trabajo me gritan o insultan en voz alta					
5	Con frecuencia se me ataca verbalmente criticando mi trabajo					
6	Hay críticas por mi vida privada					
7	Atemorizan con llamadas telefónicas					
8	Hay amenazas verbales					
9	Hay amenazas escritas					
10	Mi jefe y compañeros ignoran mi presencia y no tienen contacto Físico y/o visual conmigo					
11	La mayoría de las veces no me hablan mis compañeros y superiores					
12	No se me permite dirigirme a los demás					
13	Se asigna un puesto de trabajo que aísla de sus compañeros					
14	Se prohíbe a sus compañeros hablar entre todos					
15	Se niega constantemente mi presencia física					
16	Se me suele calumniar por algo que no hice					
17	Abundan rumores sobre mi persona, de manera negativa					
18	Me quieren hacer quedar en ridículo					
19	Se me atribuye una enfermedad mental					
20	Han intentado forzarme a un examen o diagnóstico psiquiátrico					
21	Se me inventan supuestas enfermedades					
22	Imitan mis gestos, mi postura, mi voz con el único fin de ridiculizarme					
23	Atacan mis creencias políticas o religiosas					
24	Hacen burla de mi vida privada					

Nota. Autor original: Iñaki Piñuel (2012); Autor de la adaptación: Arévalo Carlos y Castillo Luisa (2017)

Cuestionario variable dependiente: Productividad Laboral

Marque con una **X** la respuesta que considere correcta de acuerdo con la pregunta:

1. Totalmente en desacuerdo **2.** En desacuerdo **3.** Indiferente **4.** De acuerdo **5.** Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Se alienta a los empleados por parte de gerencia para definir objetivos					
2	Si alcanza los objetivos, hay reconocimiento por mis superiores.					
3	Se establecen objetivos por encargo de gerencia.					
4	Sí alcanzo sus objetivos laborales los supervisores me felicitarían					
5	Sus supervisores se “echarían encima” si no alcanzo sus objetivos					
6	Los objetivos son muy concretos.					
7	La dirección ha establecido los objetivos del trabajo son de su agrado.					
8	Sí se alcanzan los objetivos aumentan las posibilidades de ascender					
9	El supervisor dicta objetivos laborales.					
10	Mis objetivos son muy ambiguos y pocos claros.					
11	Se necesita más retroalimentación para alcanzar los objetivos o no.					
12	Cuenta con recursos para alcanzar los objetivos.					
13	Cuenta con el apoyo que necesita para alcanzar los objetivos.					
14	Existe la probabilidad que aumenten el sueldo si se alcanzan los objetivos.					
15	Se alcanzan los objetivos y recompensa con un mayor salario.					
16	Siempre hay información del avance en sus objetivos.					
17	Los objetivos rara vez requieren todo el interés y esfuerzo.					
18	Carece de autoridad para alcanzar sus objetivos.					
19	Los supervisor me alienta a establecer mis propios objetivos.					
20	La dirección ha establecido claramente los objetivos del trabajo son de su agrado.					
21	El supervisor tiene influencia tratándose de establecer objetivos.					
22	El supervisor regaña el avance de los objetivos.					
23	El supervisor brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo los objetivos.					
24	Los objetivos del trabajo son un desafío.					

Nota. Autor original: Ganga y Villacís (2018); Autor de la adaptación: Polo Villar Danny (2021)

II. Matriz de Consistencia

Tabla 8: Matriz de Consistencia

TÍTULO: HOSTILIDAD LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA PRIVADA EN TRUJILLO.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable 1:	1. Tipo de Investigación:
Cuál es la relación de la hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo?	Determinar la relación entre la hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo.	Existe relación entre hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo.	HOSTILIDAD LABORAL	Aplicada
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:	2. Hipótesis Específicas:		2. Nivel de la Investigación:
¿Cuál es la relación entre hostilidad laboral, dimensión exceso de carga laboral y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo?	Establecer la relación entre hostilidad laboral, dimensión exceso de carga laboral y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.	Existe relación entre hostilidad laboral: dimensión exceso de carga laboral y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.		Descriptiva
¿Cuál es la relación entre hostilidad laboral, dimensión maltrato psicológico y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo?	Establecer la relación entre hostilidad laboral, dimensión maltrato psicológico y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.	Existe relación entre hostilidad laboral: dimensión maltrato psicológico y productividad laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.	Variable 2:	3. Diseño de la Investigación:
¿Cuál es la relación entre hostilidad laboral, dimensión rotación laboral de una entidad financiera privada en Trujillo?	Establecer la relación entre hostilidad laboral, dimensión rotación laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.	Existe relación entre hostilidad laboral: dimensión rotación laboral de una entidad financiera privada en Trujillo.	PRODUCTIVIDAD LABORAL	No experimental y correlacional simple
				4. Metodo:
				Deductivo
				5. Población:
				580 colaboradores del área legal de una entidad financiera privada en Trujillo.
			6. Muestra:	
			La muestra es 40.	
			7. Unidad de Estudio:	
			Los colaboradores que laboran en el área legal en una entidad privada en la ciudad de Trujillo.	
			8. Técnica de Recolección:	
			Análisis documental, encuesta.	
			9. Instrumento de Recolección:	
			1 Guía de análisis documental	
			2 Cuestionario	

Nota. Elaboración del investigador .

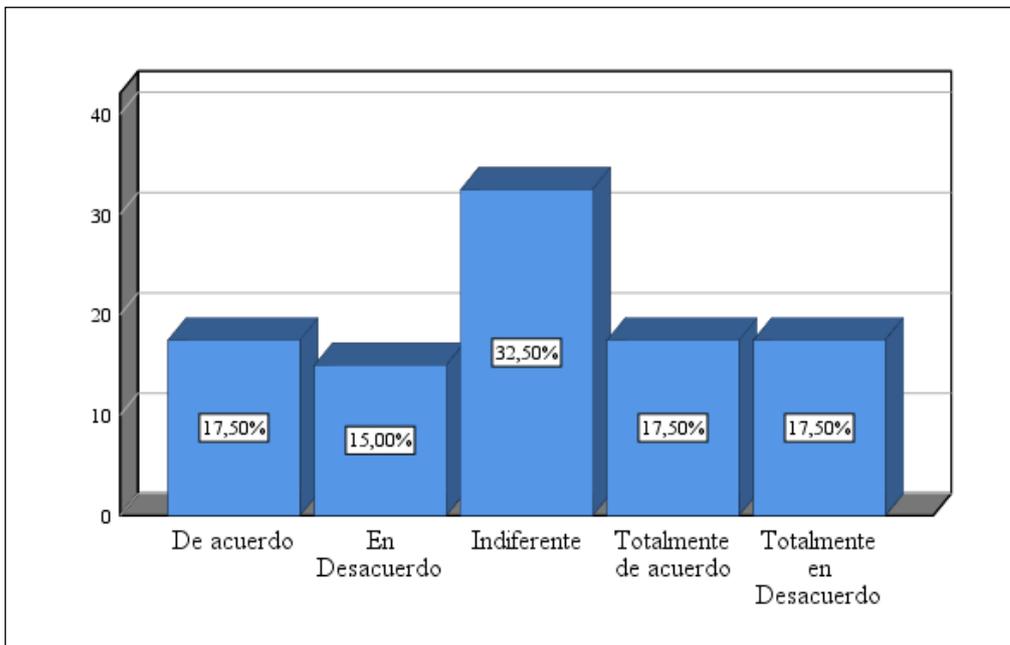
Estadística de la Variable 1

Tabla 9: Mi jefe inmediato no me permite sólo a mi comunicarme

	F	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
En desacuerdo	6	15,0	15,0	32,5
Indiferente	13	32,5	32,5	65,0
De acuerdo	7	17,5	17,5	82,5
Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
Válido				
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 1: Mi jefe inmediato no me permite sólo a mi comunicarme



Nota. Tabla 9.

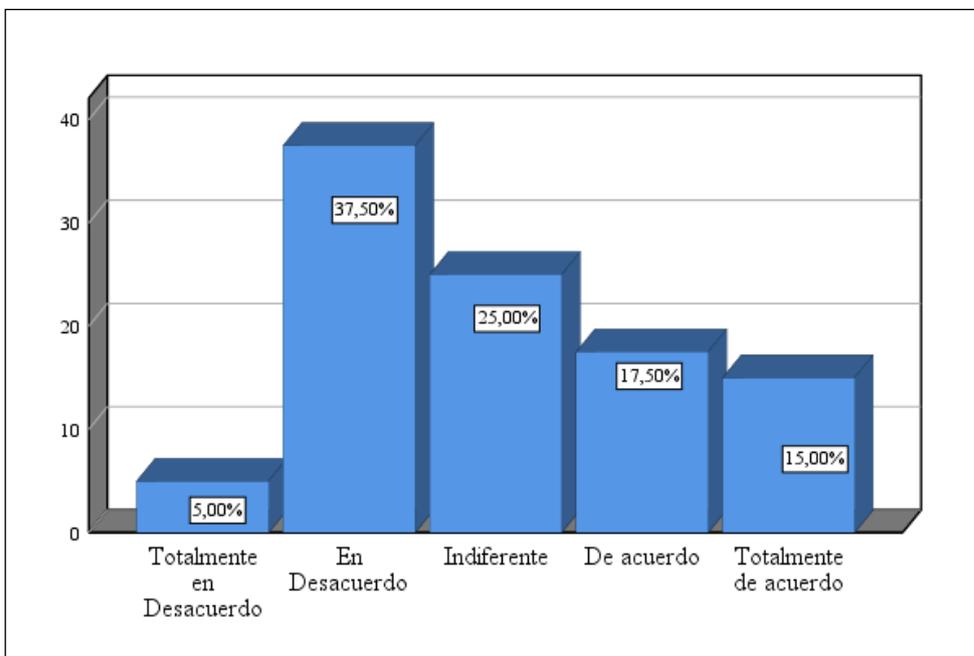
De la tabla 9 y figura 1 muestra que del 100% de encuestados el 17.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 15% respondió en desacuerdo, mientras que el 32.5% Indiferente, mientras que el 17.5% está De acuerdo y solo el 17.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que es importante la comunicación con mi jefe directo.

Tabla 10: Se me interrumpe continuamente cuando me comunico

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	15	37,5	37,5	42,5
	Indiferente	10	25,0	25,0	67,5
	De acuerdo	7	17,5	17,5	85,0
	Totalmente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 2: Se me interrumpe continuamente cuando me comunico



Nota. Tabla 10.

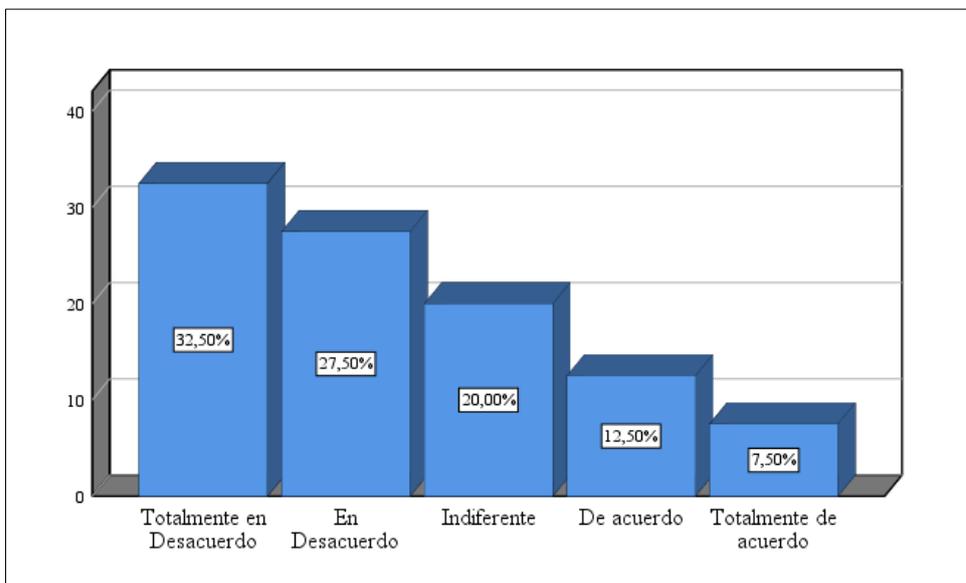
De la tabla 10 y figura 2 muestra que del 100% de encuestados el 5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 37.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 25% Indiferente, mientras que el 17.5% está De acuerdo y solo el 15% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que se interrumpe continuamente la comunicación.

Tabla 11: Mis compañeros de trabajo me impiden expresarme

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	32,5	32,5	32,5
	En desacuerdo	11	27,5	27,5	60,0
	Indiferente	8	20,0	20,0	80,0
	De acuerdo	5	12,5	12,5	92,5
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 3: Mis compañeros de trabajo me impiden expresarme



Nota. Tabla 11.

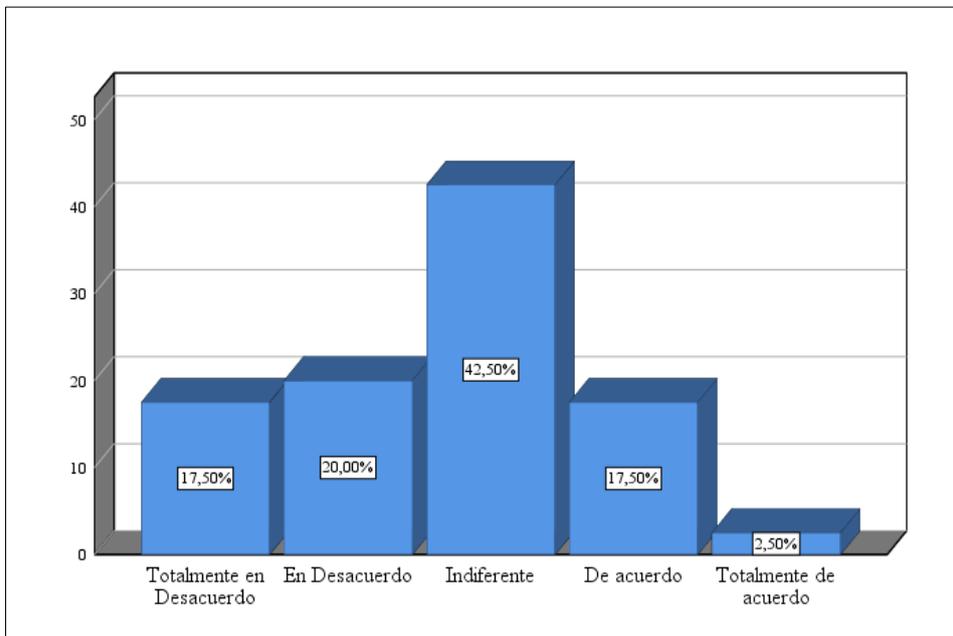
De la tabla 11 y figura 3 muestra que del 100% de encuestados el 32.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 27.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 20% Indiferente, mientras que el 12.5% está De acuerdo y solo el 7.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que entre compañeros del trabajo impiden expresarse con facilidad.

Tabla 12: Mis compañeros de trabajo me gritan o insultan en voz alta

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	En desacuerdo	8	20,0	20,0	37,5
	Indiferente	17	42,5	42,5	80,0
	De acuerdo	7	17,5	17,5	97,5
	Totalmente de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 4: Mis compañeros de trabajo me gritan o insultan en voz alta



Nota. Tabla 12.

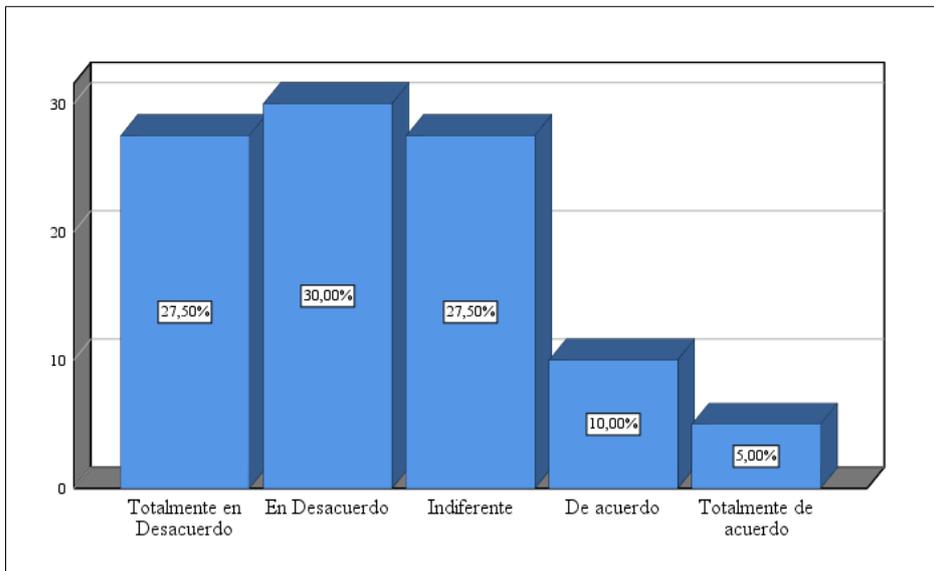
De la tabla 12 y figura 4 muestra que del 100% de encuestados el 17.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 20% respondió en desacuerdo, mientras que el 42.5% Indiferente, mientras que el 17.5% está De acuerdo y solo el 2.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que sus compañeros de trabajo gritan o se insultan en voz alta.

Tabla 13: Con frecuencia se me ataca verbalmente criticando mi trabajo

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	27,5	27,5	27,5
	En desacuerdo	12	30,0	30,0	57,5
	Indiferente	11	27,5	27,5	85,0
	De acuerdo	4	10,0	10,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 5: Con frecuencia se me ataca verbalmente criticando mi trabajo



Nota. Tabla 13.

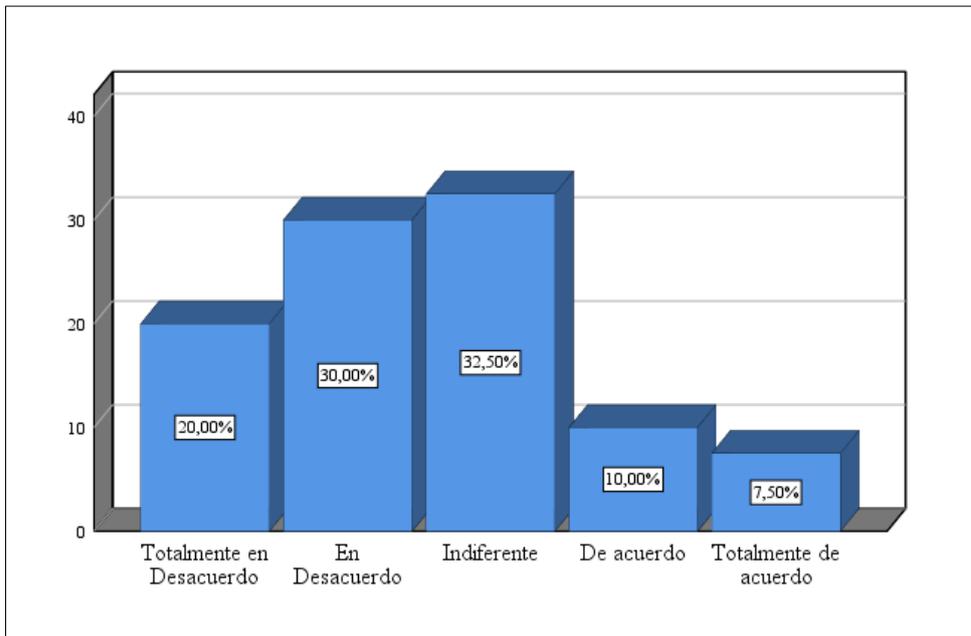
De la tabla 13 y figura 5 muestra que del 100% de encuestados el 27.50% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 30% respondió en desacuerdo, mientras que el 27.5% Indiferente, mientras que el 10% está De acuerdo y solo el 5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que es frecuente el ataque verbal y la crítica en el trabajo.

Tabla 14: Hay críticas por mi vida privada

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	12	30,0	30,0	50,0
	Indiferente	13	32,5	32,5	82,5
	De acuerdo	4	10,0	10,0	92,5
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 6: Hay críticas por mi vida privada



Nota. Tabla 14.

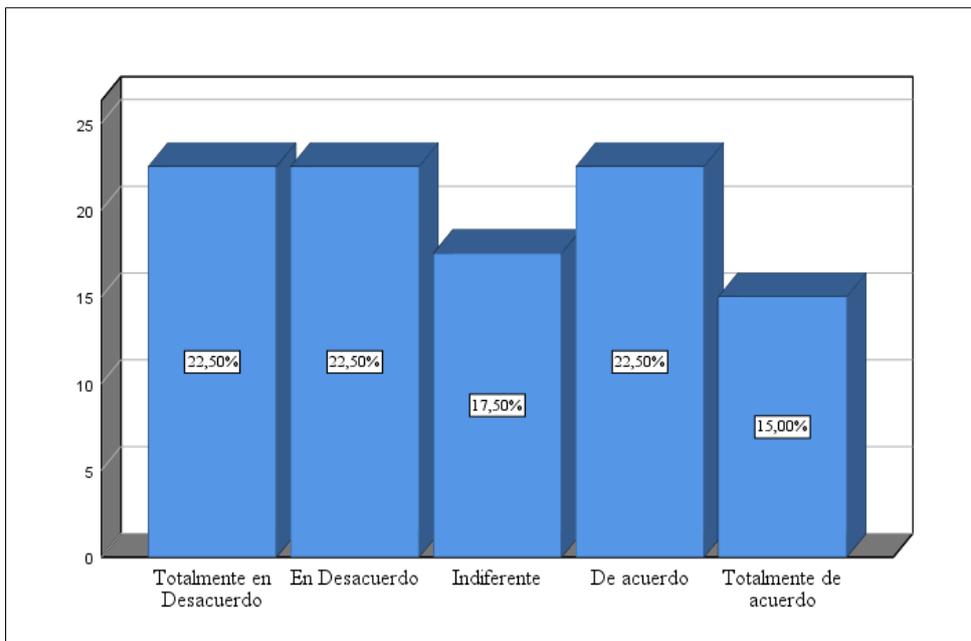
De la tabla 14 y figura 6 muestra que del 100% de encuestados el 20% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 30% respondió en desacuerdo, mientras que el 32.5% Indiferente, mientras que el 10% está De acuerdo y solo el 7.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que sí se producen críticas hacia la vida privada de los colaboradores.

Tabla 15: Atemorizan con llamadas telefónicas

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	22,5	22,5	22,5
	En desacuerdo	9	22,5	22,5	45,0
	Indiferente	7	17,5	17,5	62,5
	De acuerdo	9	22,5	22,5	85,0
	Totalmente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 7: Atemorizan con llamadas telefónicas



Nota. Tabla 15.

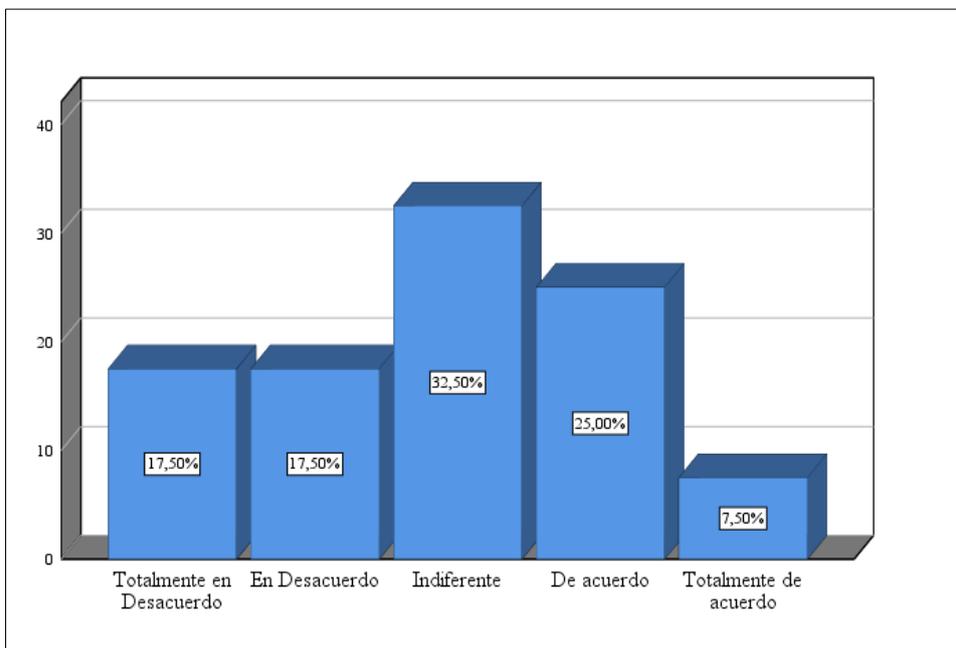
De la tabla 15 y figura 7 muestra que del 100% de encuestados el 22.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 22.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 17.5% Indiferente, mientras que el 22.5% está De acuerdo y solo el 15% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que sí se atemorizan con llamadas telefónicas.

Tabla 16: Hay amenazas verbales

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	35,0
	Indiferente	13	32,5	32,5	67,5
	De acuerdo	10	25,0	25,0	92,5
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 8: Hay amenazas verbales



Nota. Tabla 16.

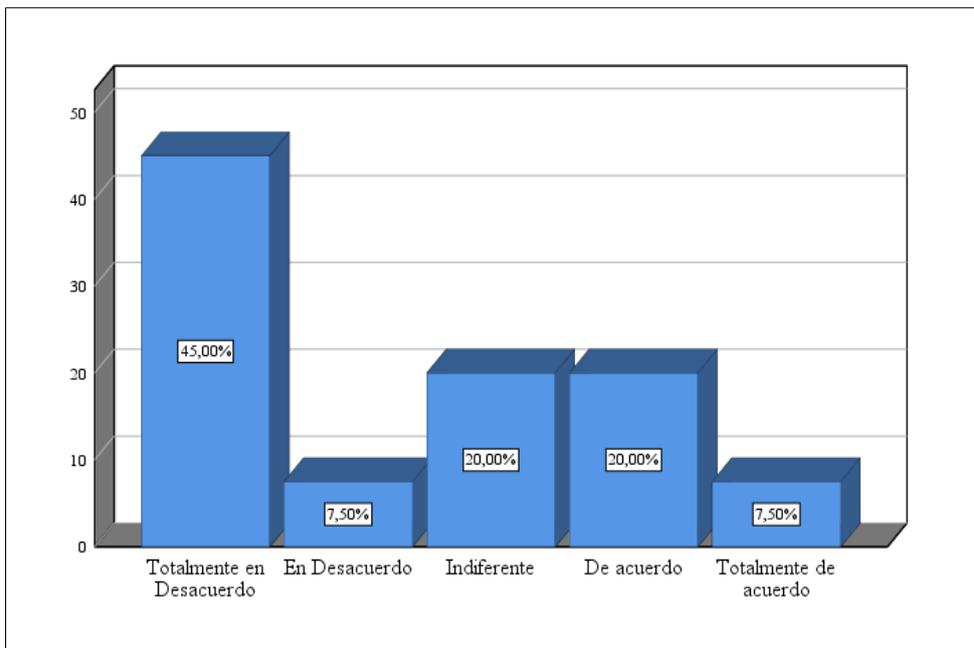
De la tabla 16 y figura 8 muestra que del 100% de encuestados el 17.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 17.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 32.5% Indiferente, mientras que el 25% está De acuerdo y solo el 7.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que sí existen amenazas verbales.

Tabla 17: Hay amenazas escritas

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	18	45,0	45,0	45,0
En desacuerdo	3	7,5	7,5	52,5
Indiferente	8	20,0	20,0	72,5
De acuerdo	8	20,0	20,0	92,5
Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 9: Hay amenazas escritas



Nota. Tabla 17.

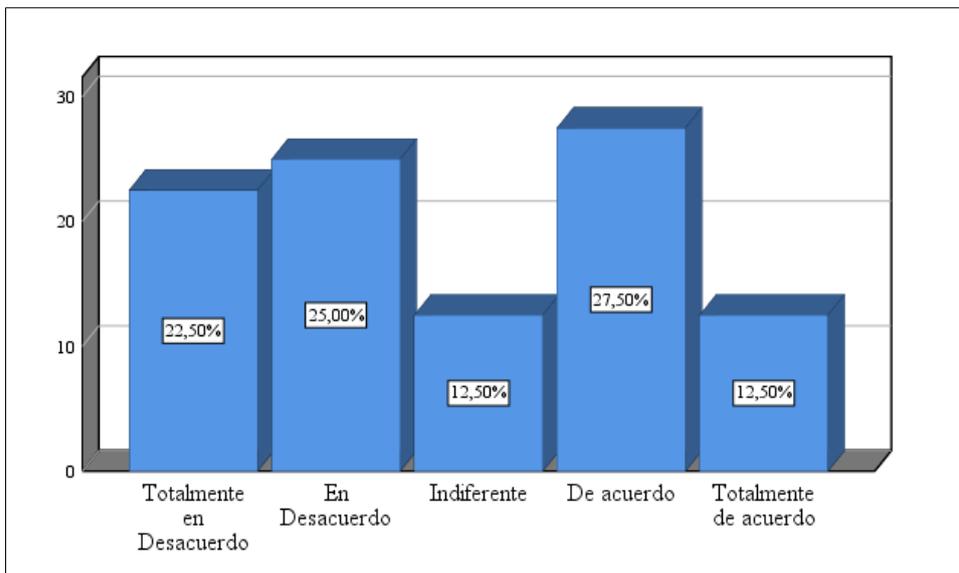
De la tabla 17 y figura 9 muestra que del 100% de encuestados el 45% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 7.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 20% Indiferente, mientras que el 20% está De acuerdo y solo el 7.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que existen amenazas por escrito.

Tabla 18: Mi jefe y compañeros ignoran mi presencia y no tienen contacto Físico y/o visual

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	22,5	22,5	22,5
	En desacuerdo	10	25,0	25,0	47,5
	Indiferente	5	12,5	12,5	60,0
	De acuerdo	11	27,5	27,5	87,5
	Totalmente de acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 10: Mi jefe y compañeros ignoran mi presencia y no tienen contacto Físico y/o visual



Nota. Tabla 18.

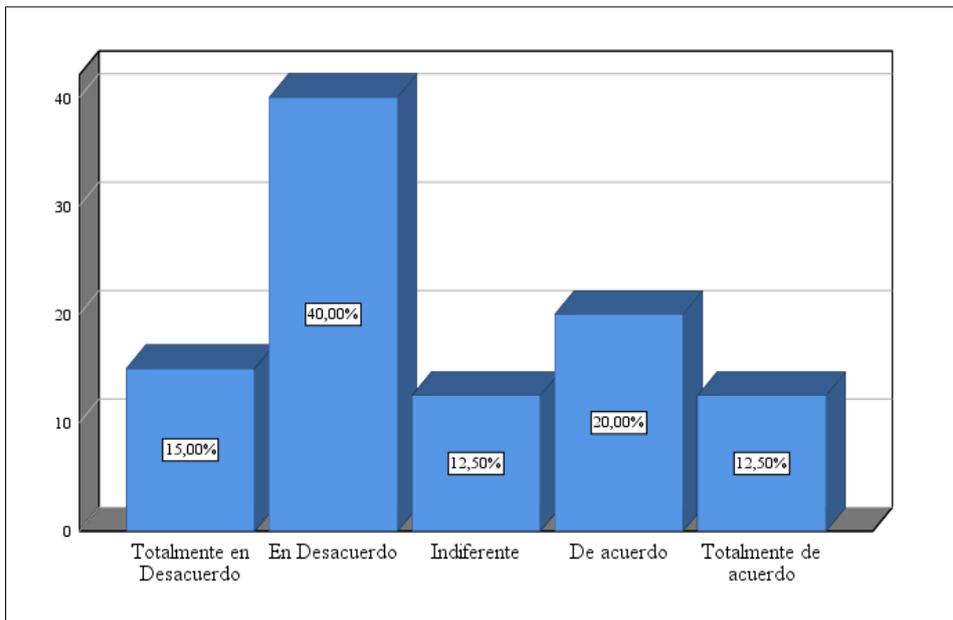
De la tabla 18 y figura 10 muestra que del 100% de encuestados el 22.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 25% respondió en desacuerdo, mientras que el 12.5% Indiferente, mientras que el 27.5% está De acuerdo y solo el 12.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la jefatura y los compañeros ignoran la presencia entre todos y no tienen contacto Físico y/o visual directo entre los colaboradores.

Tabla 19: La mayoría de veces no me hablan mis compañeros y superiores

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	16	40,0	40,0	55,0
	Indiferente	5	12,5	12,5	67,5
	De acuerdo	8	20,0	20,0	87,5
	Totalmente de acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 11: La mayoría de veces no me hablan mis compañeros y superiores



Nota. Tabla 19.

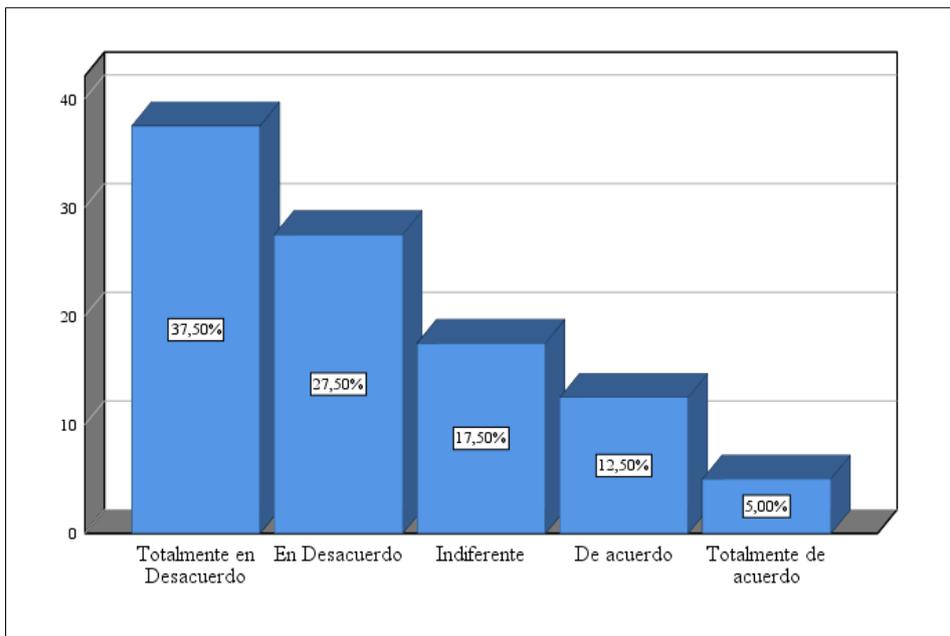
De la tabla 19 y figura 11 muestra que del 100% de encuestados el 15% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 40% respondió en desacuerdo, mientras que el 12.5% Indiferente, mientras que el 20% está De acuerdo y solo el 12.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría de veces no se hablan entre compañeros y superiores.

Tabla 20: No se me permite dirigirme a los demás

	F	%	% válido	% acumulado
Válido				
Totalmente en desacuerdo	15	37,5	37,5	37,5
En desacuerdo	11	27,5	27,5	65,0
Indiferente	7	17,5	17,5	82,5
De acuerdo	5	12,5	12,5	95,0
Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 12: No se me permite dirigirme a los demás



Nota. Tabla 20.

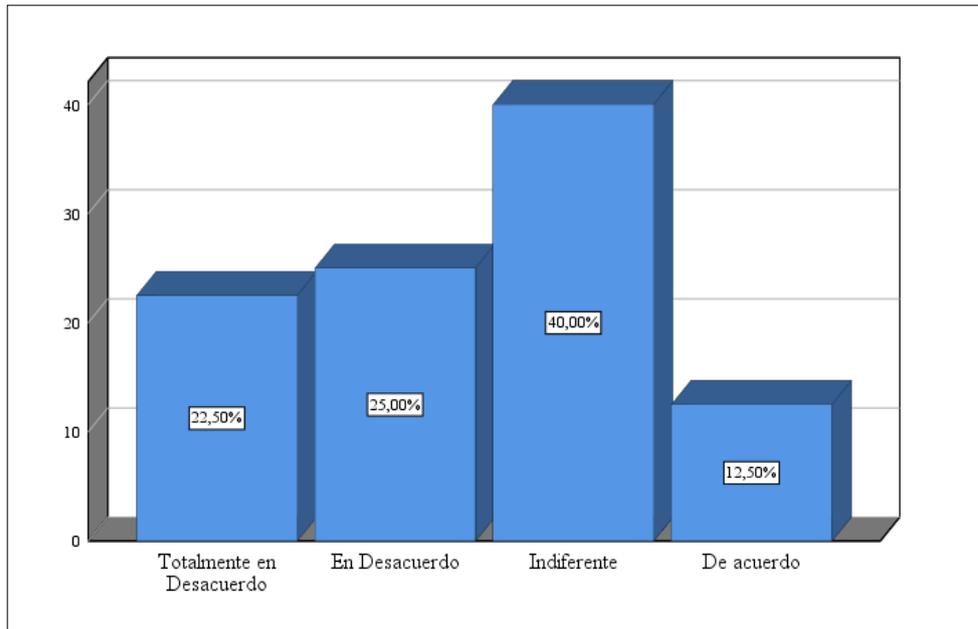
De la tabla 20 y figura 12 muestra que del 100% de encuestados el 37.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 27.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 17.5% Indiferente, mientras que el 12.5% está De acuerdo y solo el 5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que no se les permite dirigirse entre todos.

Tabla 21: Se asigna un puesto de trabajo que aísla de sus compañeros

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en Desacuerdo	9	22,5	22,5	22,5
En Desacuerdo	10	25,0	25,0	47,5
Indiferente	16	40,0	40,0	87,5
De acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 13: Se asigna un puesto de trabajo que aísla de sus compañeros



Nota. Tabla 21.

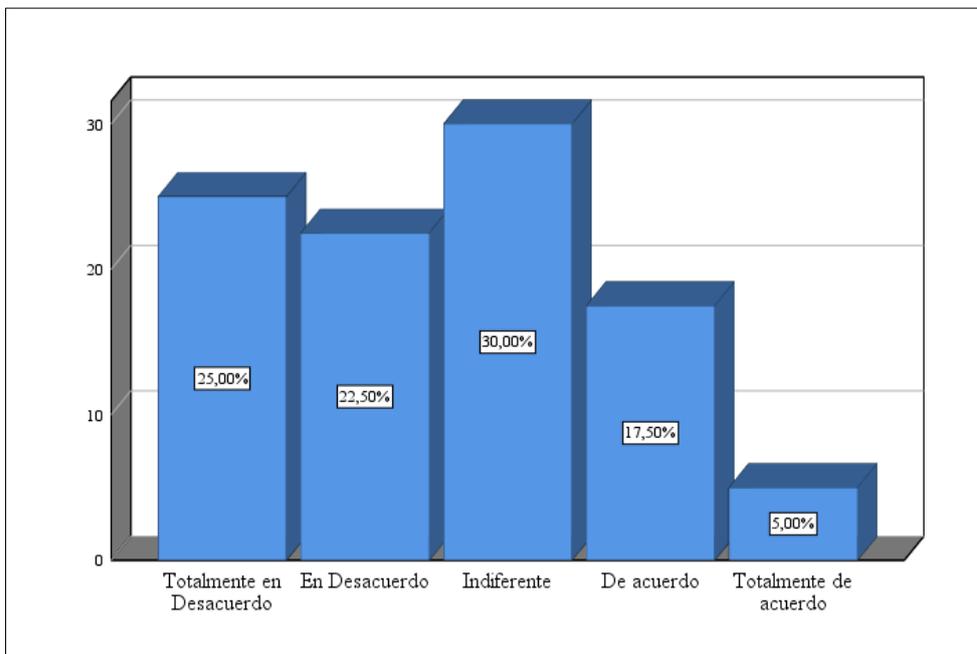
De la tabla 21 y figura 13 muestra que del 100% de encuestados el 22.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 25% respondió en desacuerdo, mientras que el 40% Indiferente, mientras que el 12.5% está De acuerdo, lo que quiere decir que sí se asigna un puesto de trabajo que aísla entre todos los compañeros.

Tabla 22: Se prohíbe a sus compañeros hablar entre todos

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	25,0	25,0	25,0
	En desacuerdo	9	22,5	22,5	47,5
	Indiferente	12	30,0	30,0	77,5
	De acuerdo	7	17,5	17,5	95,0
	Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 14: Se prohíbe a sus compañeros hablar entre todos



Nota. Tabla 22.

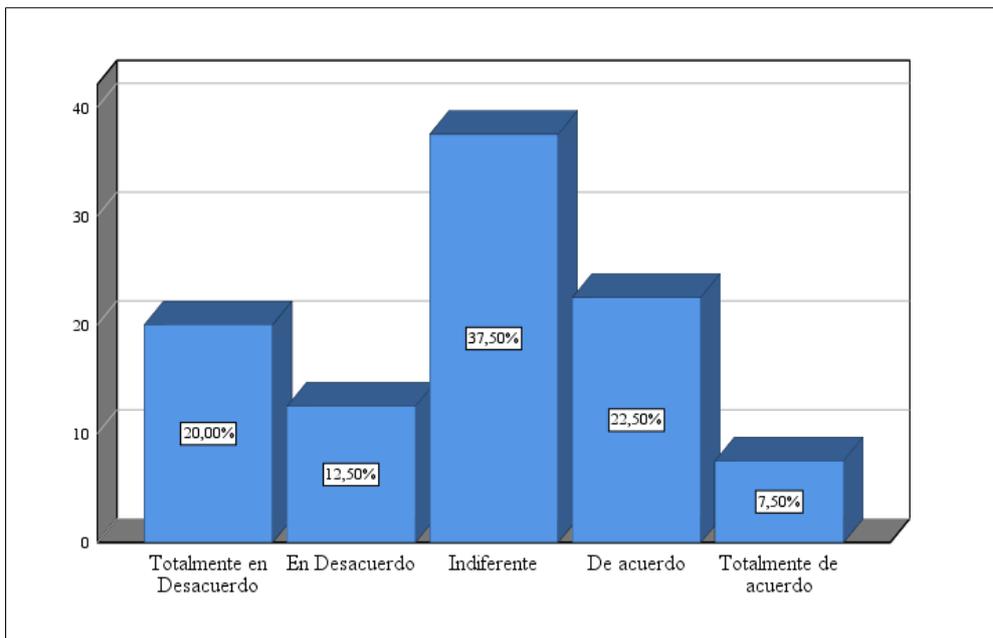
De la tabla 22 y figura 14 muestra que del 100% de encuestados el 25% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 22.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 30% Indiferente, mientras que el 17.5% está De acuerdo y solo el 5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que sí se prohíbe a hablar entre compañeros.

Tabla 23: Se niega constantemente mi presencia física

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	5	12,5	12,5	32,5
	Indiferente	15	37,5	37,5	70,0
	De acuerdo	9	22,5	22,5	92,5
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 15: Se niega constantemente mi presencia física



Nota. Tabla 23.

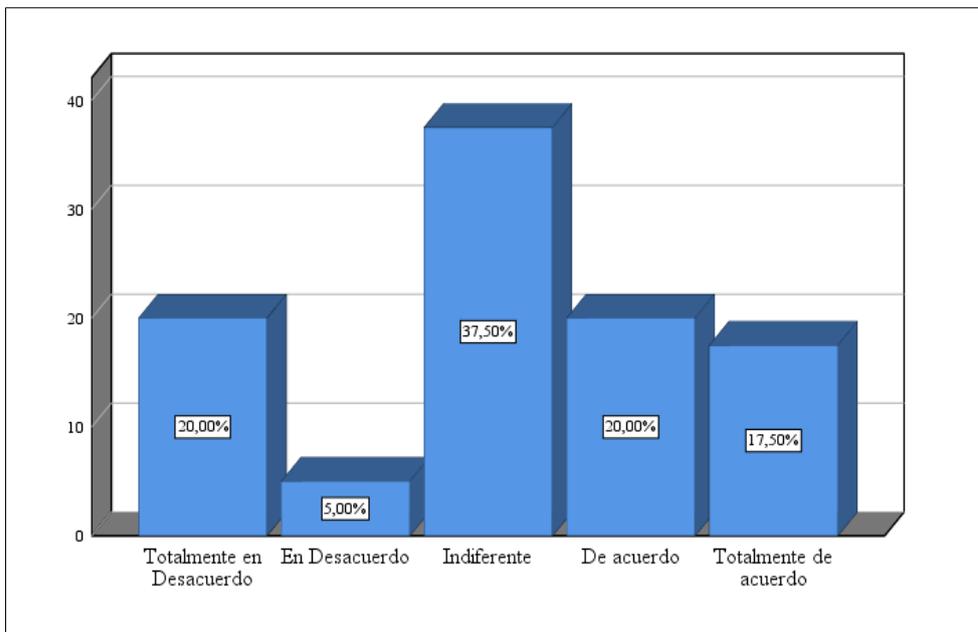
De la tabla 23 y figura 15 muestra que del 100% de encuestados el 20% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 12.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 37.5% Indiferente, mientras que el 22.5% está De acuerdo y solo el 7.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que sí se niega constantemente la presencia física de todos los colaboradores.

Tabla 24: Se me suele calumniar por algo que no hice

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	2	5,0	5,0	25,0
Indiferente	15	37,5	37,5	62,5
De acuerdo	8	20,0	20,0	82,5
Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 16: Se me suele calumniar por algo que no hice



Nota. Tabla 24.

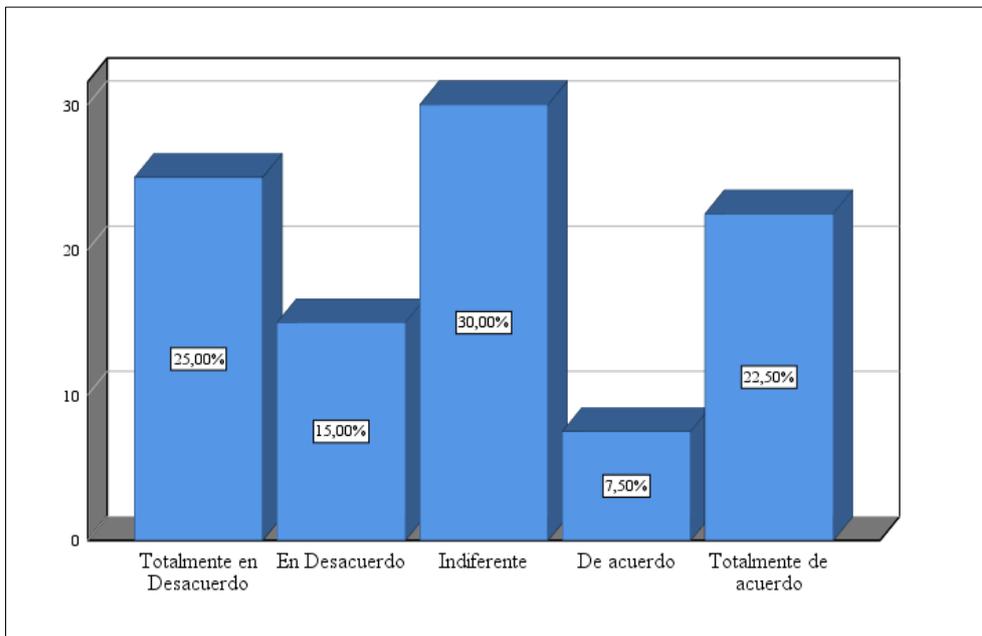
De la tabla 24 y figura 16 muestra que del 100% de encuestados el 20% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 5% respondió en desacuerdo, mientras que el 37.5% Indiferente, mientras que el 20% está De acuerdo y solo el 17.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que sí se suele calumniar por algo que no ha ocurrido.

Tabla 25: Abundan rumores sobre mi persona, de manera negativa

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	25,0	25,0	25,0
	En desacuerdo	6	15,0	15,0	40,0
	Indiferente	12	30,0	30,0	70,0
	De acuerdo	3	7,5	7,5	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 17: Abundan rumores sobre mi persona, de manera negativa



Nota. Tabla 25.

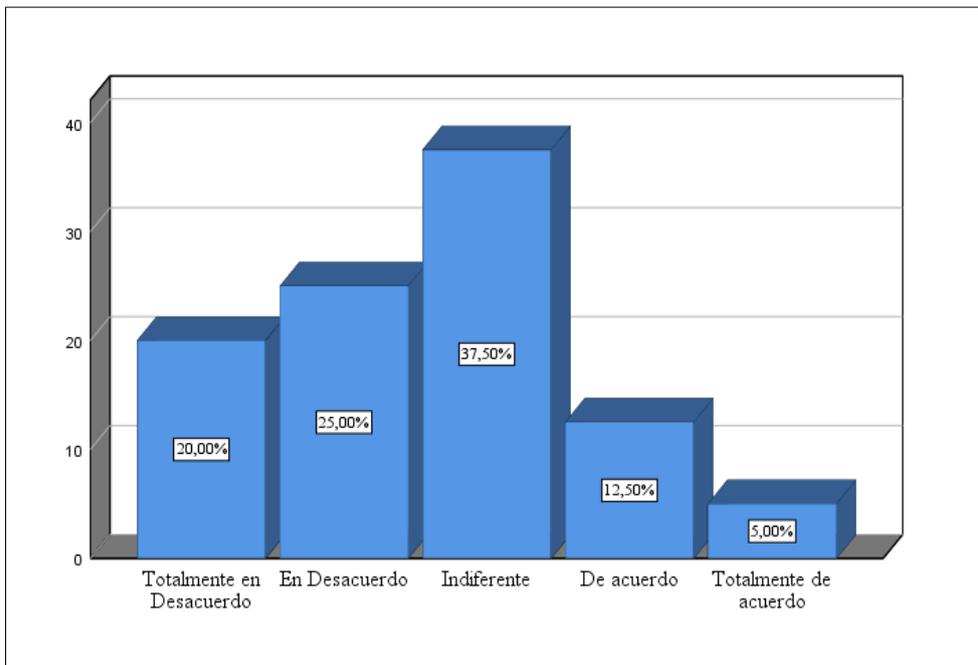
De la tabla 25 y figura 17 muestra que del 100% de encuestados el 25% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 15% respondió siempre, mientras que el 30% Indiferente, mientras que el 7.5% está De acuerdo y solo el 22.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que abundan rumores sobre diferentes personas, de manera negativa.

Tabla 26: Me quieren hacer quedar en ridículo

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	10	25,0	25,0	45,0
Indiferente	15	37,5	37,5	82,5
De acuerdo	5	12,5	12,5	95,0
Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 18: Me quieren hacer quedar en ridículo



Nota. Tabla 26.

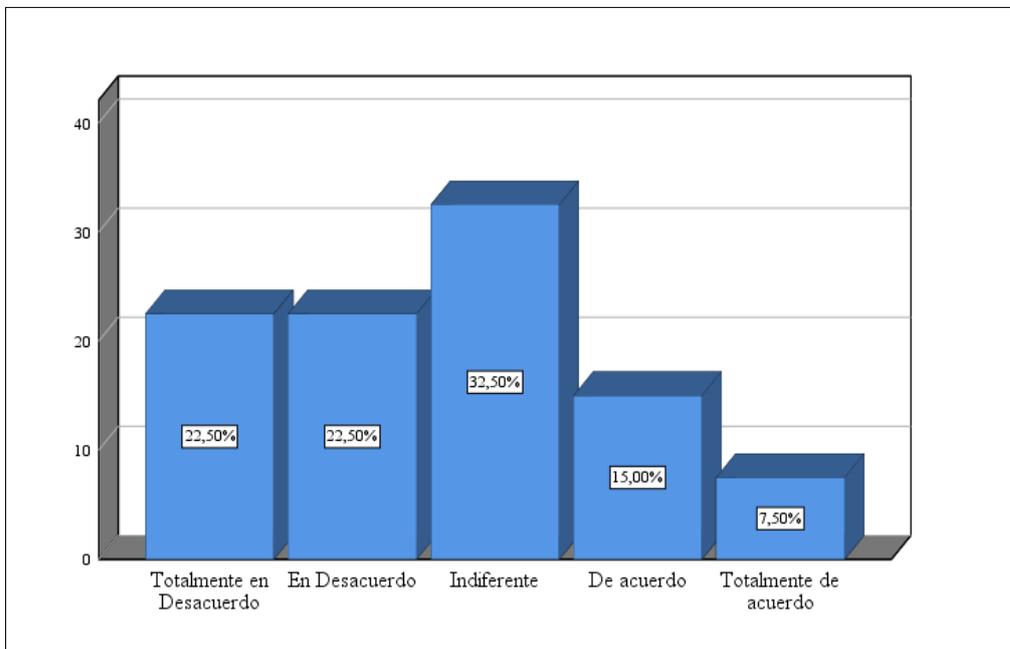
De la tabla 26 y figura 18 muestra que del 100% de encuestados el 20% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 25% respondió siempre, mientras que el 37.5% Indiferente, mientras que el 12.5% está De acuerdo y solo el 5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que hay personas que hacen quedar en ridículo.

Tabla 27: Se me atribuye una enfermedad mental

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	9	22,5	22,5	22,5
En desacuerdo	9	22,5	22,5	45,0
Indiferente	13	32,5	32,5	77,5
De acuerdo	6	15,0	15,0	92,5
Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 19: Se me atribuye una enfermedad mental



Nota. Tabla 27.

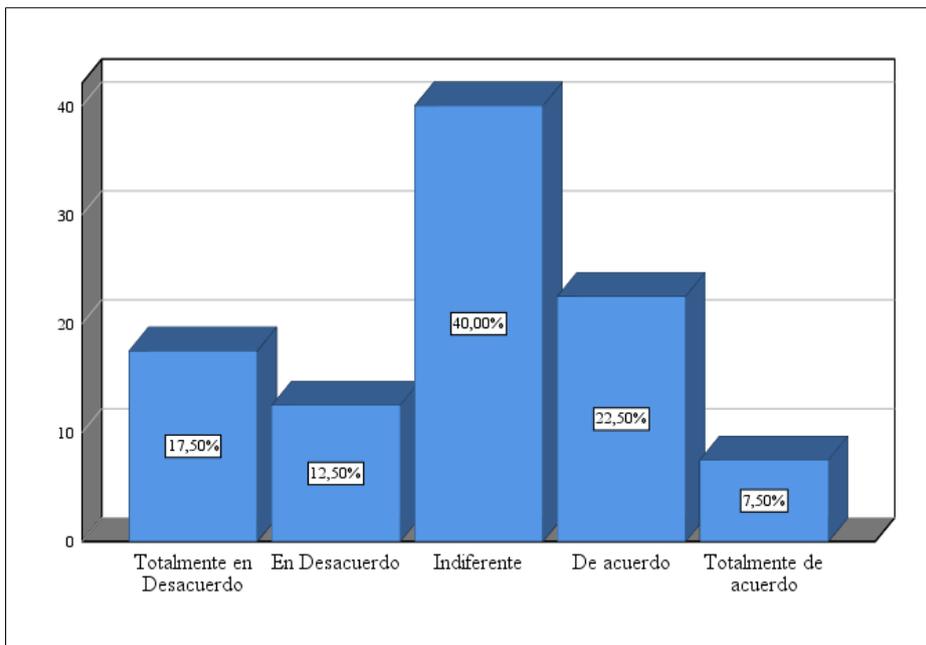
De la tabla 27 y figura 19 muestra que del 100% de encuestados el 22.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 22.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 32.5% Indiferente, mientras que el 15% está De acuerdo y solo el 7.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que se atribuye a una enfermedad mental.

Tabla 28: Han intentado forzarme a un examen o diagnóstico psiquiátrico

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	En desacuerdo	5	12,5	12,5	30,0
	Indiferente	16	40,0	40,0	70,0
	De acuerdo	9	22,5	22,5	92,5
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 20: Han intentado forzarme a un examen o diagnóstico psiquiátrico



Nota. Tabla 28.

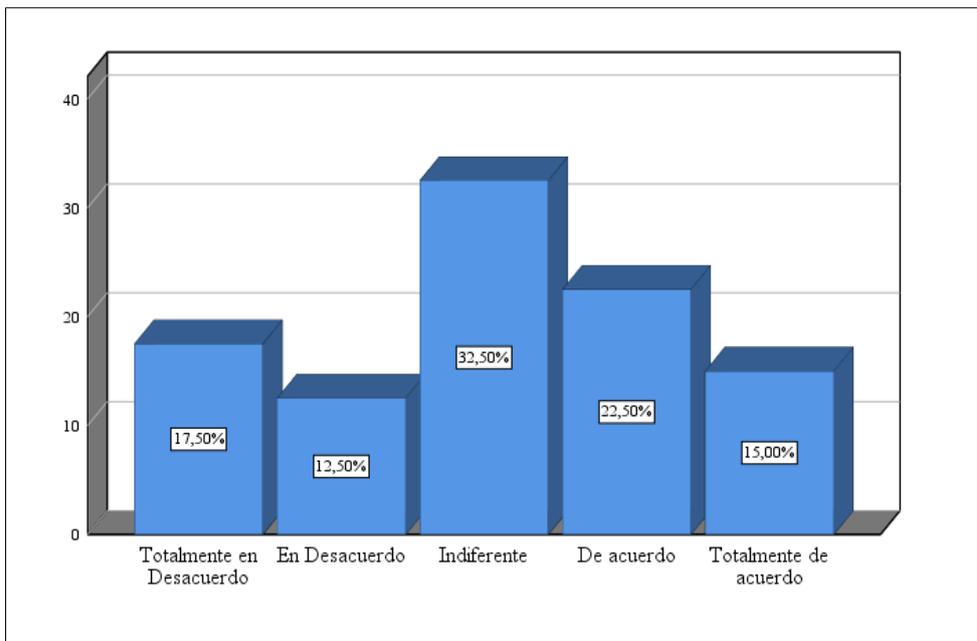
De la tabla 28 y figura 20 muestra que del 100% de encuestados el 17.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 12.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 40% Indiferente, mientras que el 22.5% está De acuerdo y solo el 7.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que se han intentado forzar a un examen o diagnóstico psiquiátrico de cada colaborador.

Tabla 29: Se me inventan supuestas enfermedades

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
En desacuerdo	5	12,5	12,5	30,0
Indiferente	13	32,5	32,5	62,5
De acuerdo	9	22,5	22,5	85,0
Totalmente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 21: Se me inventan supuestas enfermedades



Nota. Tabla 29.

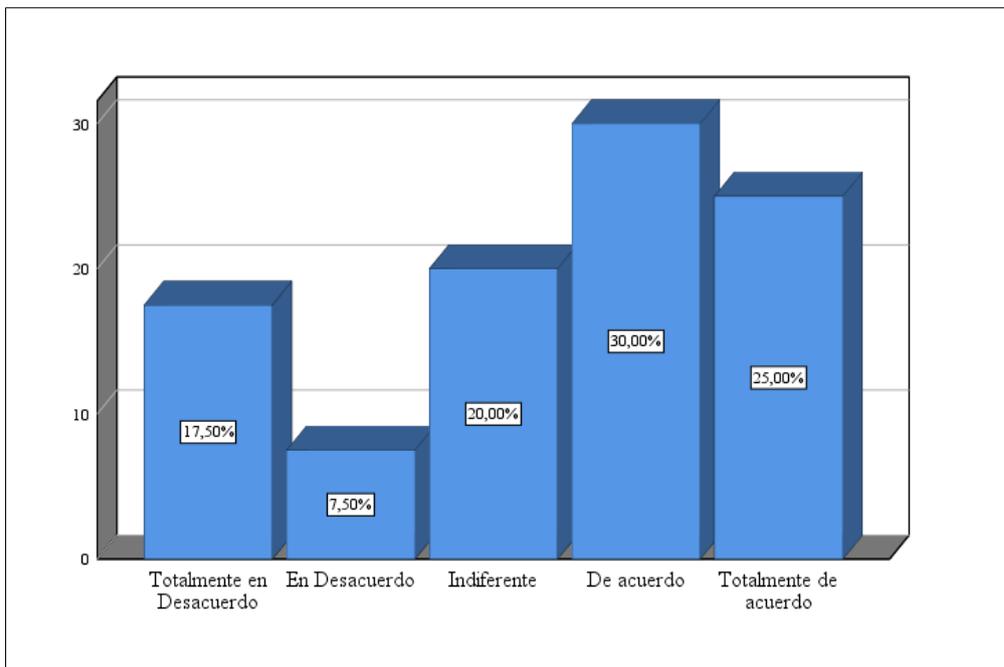
De la tabla 29 y figura 21 muestra que del 100% de encuestados el 17.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 12.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 37.5% Indiferente, mientras que el 22.5% está De acuerdo y solo el 15% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que cada colaborador se inventan supuestas enfermedades.

Tabla 30: Imitan mis gestos, mi postura, mi voz con el único fin de ridiculizarme

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	En desacuerdo	3	7,5	7,5	25,0
	Indiferente	8	20,0	20,0	45,0
	De acuerdo	12	30,0	30,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 22: Imitan mis gestos, mi postura, mi voz con el único fin de ridiculizarme



Nota. Tabla 30.

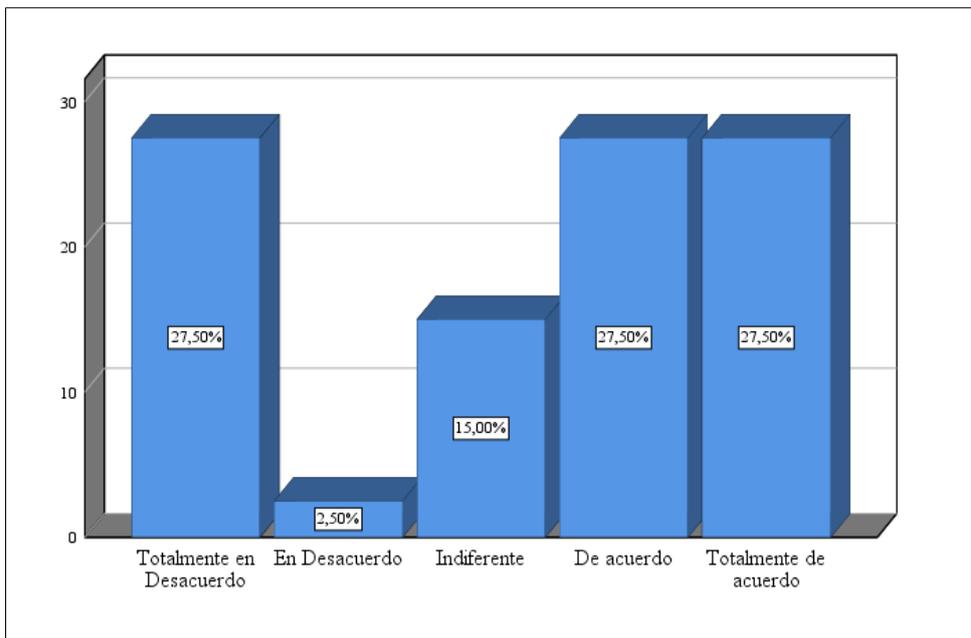
De la tabla 30 y figura 22 muestra que del 100% de encuestados el 17.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 7.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 20% Indiferente, mientras que el 30% está De acuerdo y solo el 25% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que se imitan gestos, postura, voces con el único fin de ridiculizarse entre todos los colaboradores.

Tabla 31: Atacan mis creencias políticas o religiosas

	F	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	27,5	27,5	27,5
En desacuerdo	1	2,5	2,5	30,0
Indiferente	6	15,0	15,0	45,0
De acuerdo	11	27,5	27,5	72,5
Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 23: Atacan mis creencias políticas o religiosas



Nota. Tabla 31.

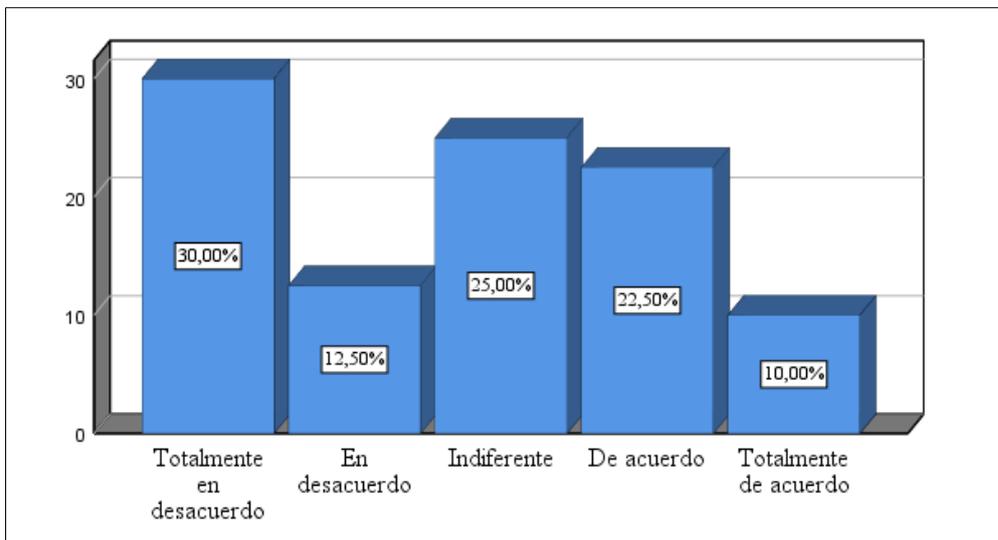
De la tabla 31 y figura 23 muestra que del 100% de encuestados el 27.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 2.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 15% Indiferente, mientras que el 27.5% está De acuerdo y solo el 27.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que se atacan entre compañeros por creencias políticas o religiosas.

Tabla 32: Hacen burla de mi vida privada

	F	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	30,0	30,0	30,0
En desacuerdo	5	12,5	12,5	42,5
Indiferente	10	25,0	25,0	67,5
De acuerdo	9	22,5	22,5	90,0
Totalmente de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 24: Hacen burla de mi vida privada



Nota. Tabla 32.

De la tabla 32 y figura 24 muestra que del 100% de encuestados el 30% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 12.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 25% Indiferente, mientras que el 22.5% está De acuerdo y solo el 10% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que se realizan burlas de la vida privada de todos los colaboradores.

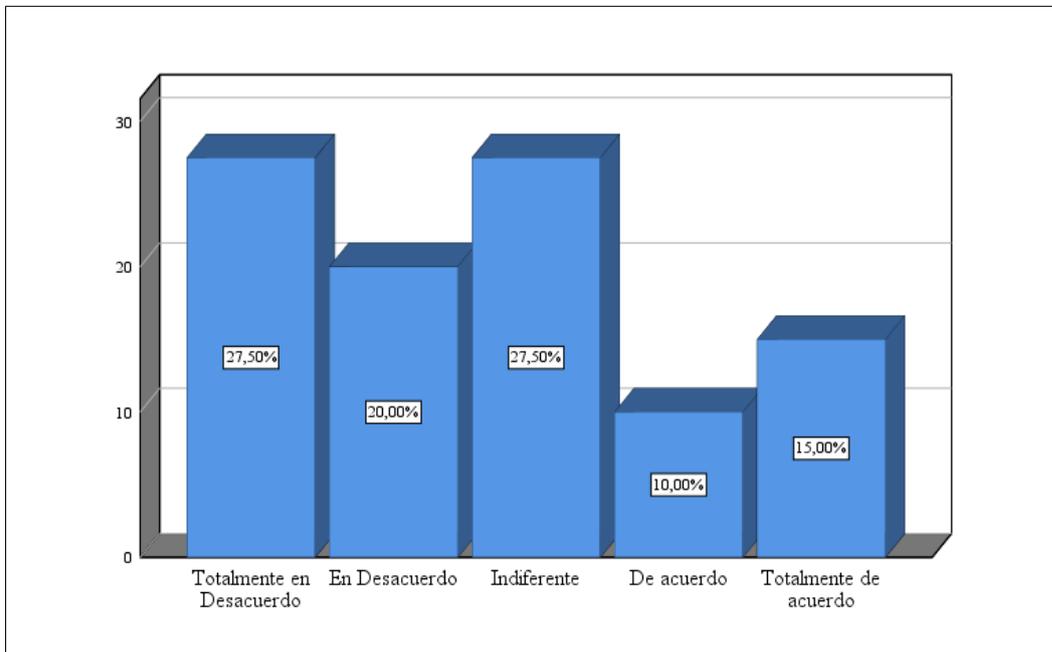
Estadística de la variable 2

Tabla 33: Se alienta a los empleados por parte de gerencia para definir objetivos.

	F	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	27,5	27,5	27,5
En desacuerdo	8	20,0	20,0	47,5
Indiferente	11	27,5	27,5	75,0
Válido De acuerdo	4	10,0	10,0	85,0
Totalmente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 25: Se alienta a los empleados por parte de gerencia para definir objetivos.



Nota. Tabla 33.

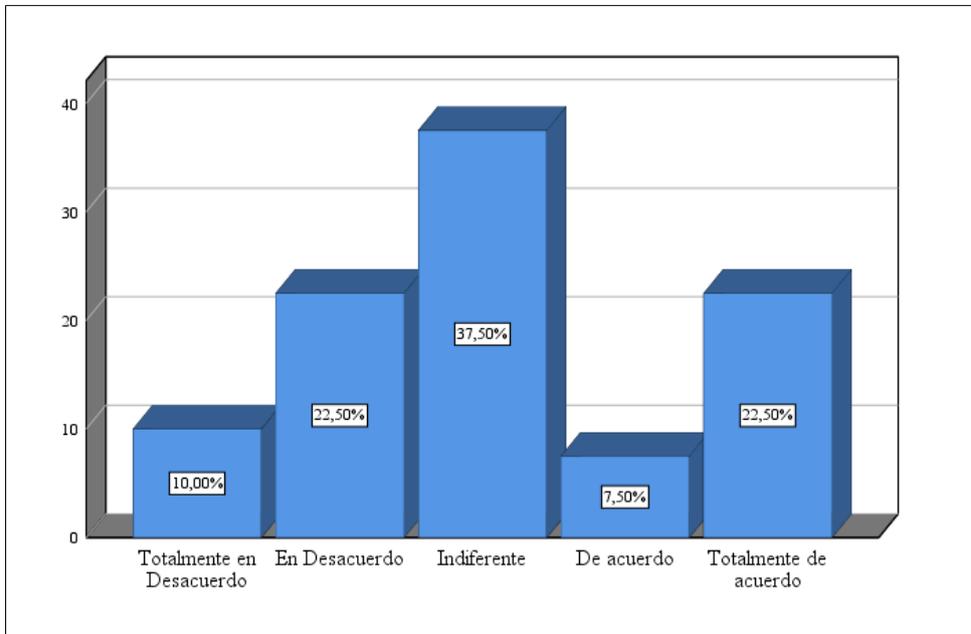
De la tabla 33 y figura 25 muestra que del 100% de encuestados el 27.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 20% respondió en desacuerdo, mientras que el 27.5% Indiferente, mientras que el 10% está De acuerdo y solo el 15% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que gerencia alienta a los empleados a definir sus objetivos.

Tabla 34: Si alcanza los objetivos, hay reconocimiento por mis superiores.

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	9	22,5	22,5	32,5
	Indiferente	15	37,5	37,5	70,0
	De acuerdo	3	7,5	7,5	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 26: Si alcanza los objetivos, hay reconocimiento por mis superiores.



Nota. Tabla 34.

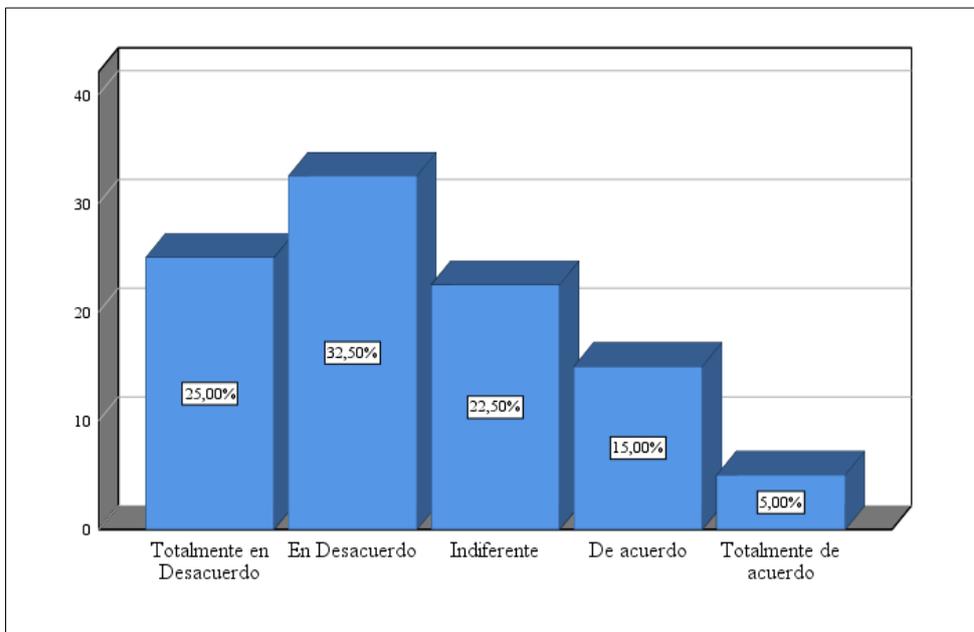
De la tabla 34 y figura 26 muestra que del 100% de encuestados el 10% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 22.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 25% Indiferente, mientras que el 37.5% está De acuerdo y solo el 7.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que se debe alcanzar objetivos y el debido reconocimiento de un superior.

Tabla 35: Se establecen objetivos por encargo de gerencia.

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	25,0	25,0	25,0
	En desacuerdo	13	32,5	32,5	57,5
	Indiferente	9	22,5	22,5	80,0
	De acuerdo	6	15,0	15,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 27: Se establecen objetivos por encargo de gerencia.



Nota. Tabla 35.

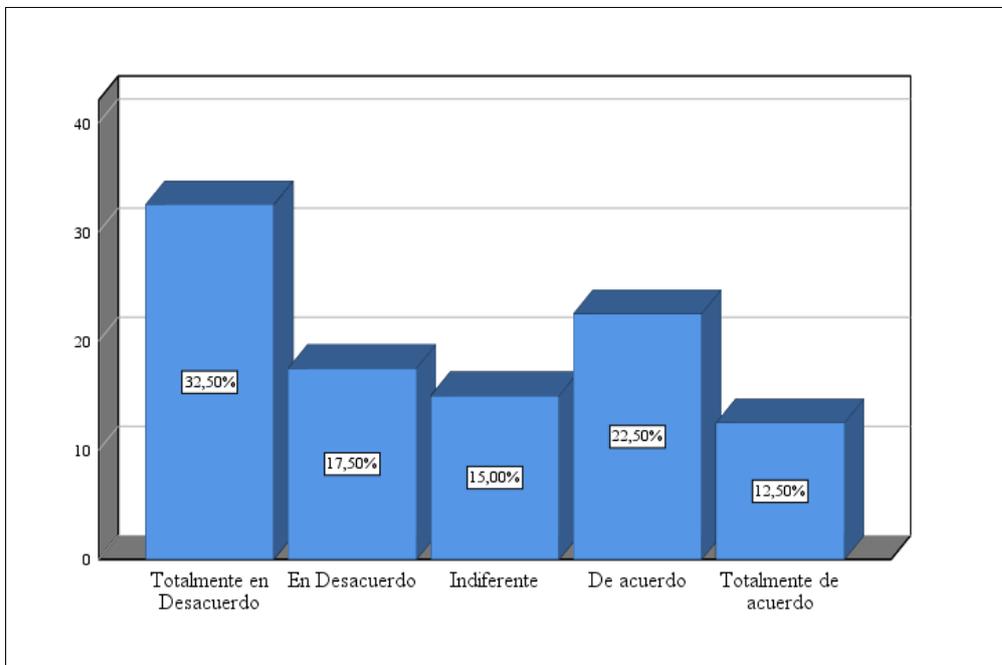
De la tabla 35 y figura 27 muestra que del 100% de encuestados el 25% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 32.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 22.5% Indiferente, mientras que el 15% está De acuerdo y solo el 5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la gerencia sobre establecer objetivos para cada colaborador en el trabajo o no.

Tabla 36: Sí alcanzo sus objetivos laborales los supervisores me felicitarían.

	F	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	32,5	32,5	32,5
En desacuerdo	7	17,5	17,5	50,0
Indiferente	6	15,0	15,0	65,0
De acuerdo	9	22,5	22,5	87,5
Totalmente de acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
Válido	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 28: Sí alcanzo sus objetivos laborales los supervisores me felicitarían.



Nota. Tabla 36.

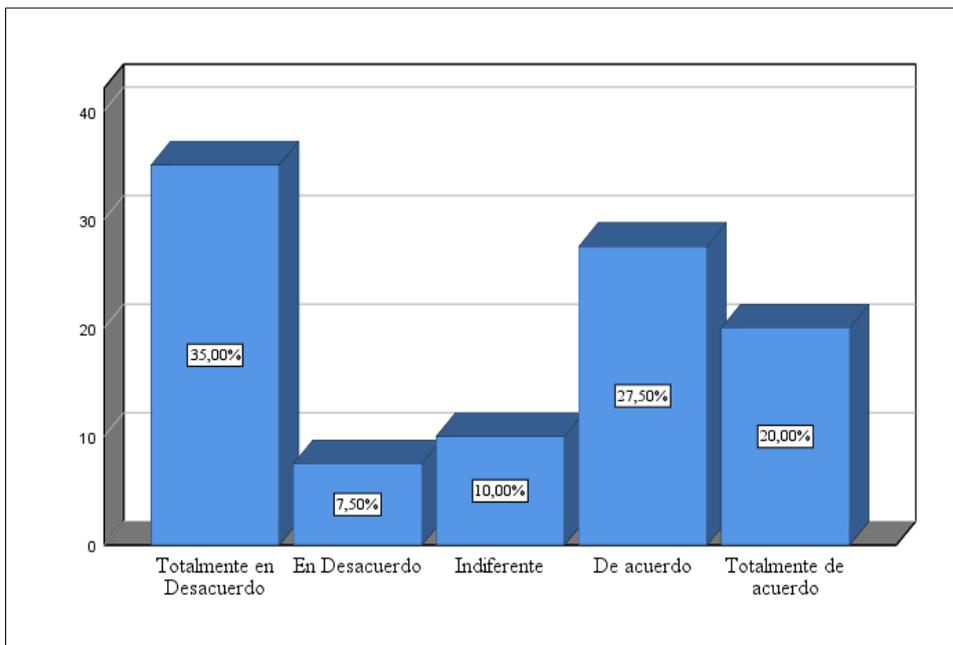
De la tabla 36 y figura 28 muestra que del 100% de encuestados el 32.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 17.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 15% Indiferente, mientras que el 22.5% está De acuerdo y solo el 12.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que el supervisor felicitará el alcance de objetivos laborales.

Tabla 37: Sus supervisores se “echarían encima” si no alcanzo sus objetivos.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en Desacuerdo	14	35,0	35,0	35,0
En Desacuerdo	3	7,5	7,5	42,5
Indiferente	4	10,0	10,0	52,5
De acuerdo	11	27,5	27,5	80,0
Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 29: Sus supervisores se “echarían encima” si no alcanzo sus objetivos.



Nota. Tabla 37.

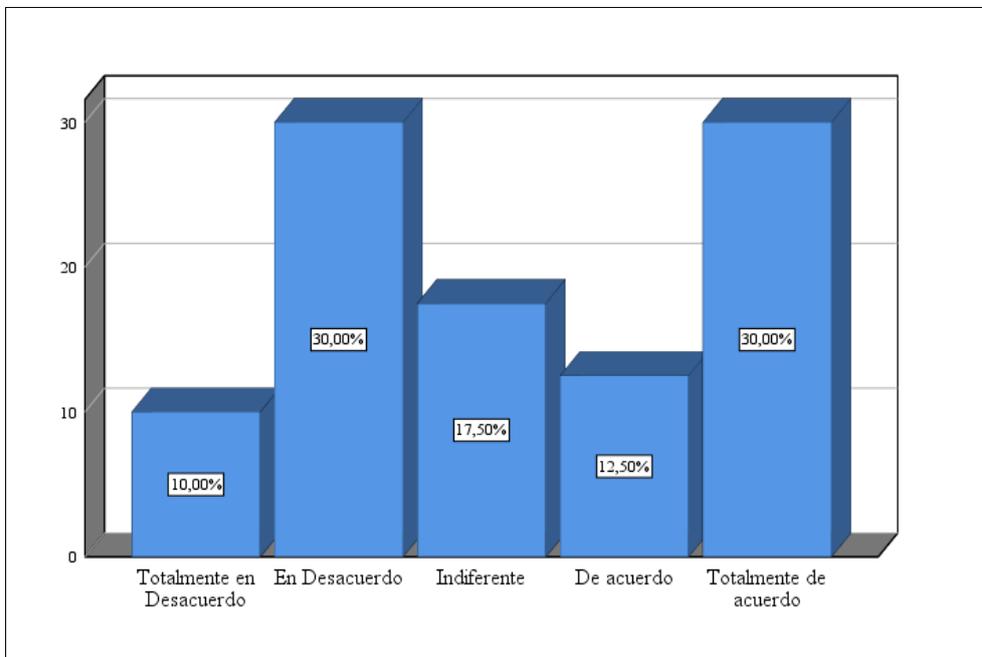
De la tabla 37 y figura 29 muestra que del 100% de encuestados el 35% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 7.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 10% Indiferente, mientras que el 27.5% está De acuerdo y solo el 20% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que el supervisor se “echaría encima” si no alcanzo sus objetivos.

Tabla 38: Los objetivos son muy concretos.

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	12	30,0	30,0	40,0
	Indiferente	7	17,5	17,5	57,5
	De acuerdo	5	12,5	12,5	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 30: Los objetivos son muy concretos.



Nota. Tabla 38.

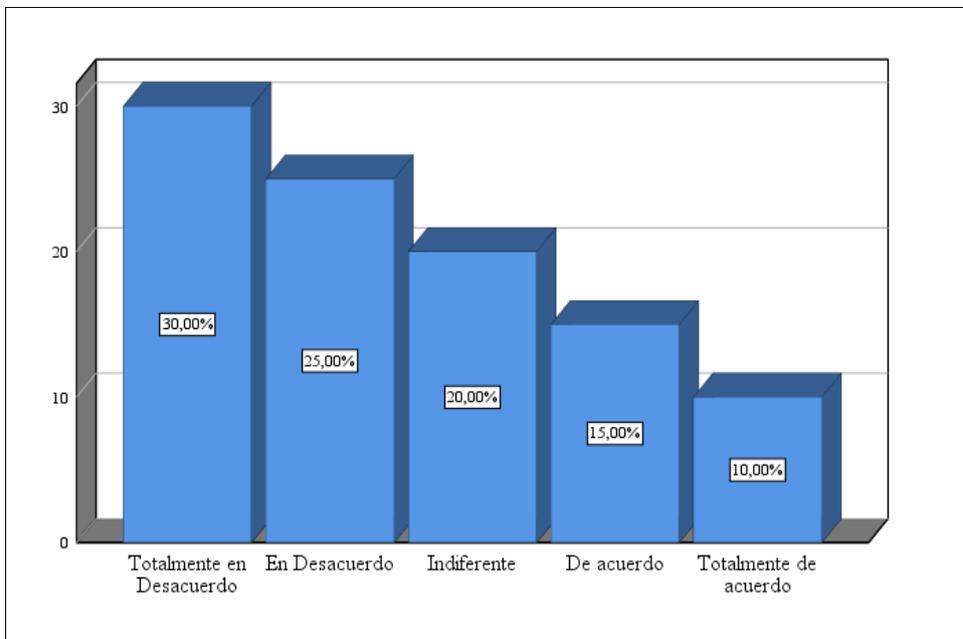
De la tabla 38 y figura 30 muestra que del 100% de encuestados el 10% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 30% respondió en desacuerdo, mientras que el 17.5% Indiferente, mientras que el 12.5% está De acuerdo y solo el 30% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que alcanzar los objetivos deben ser muy concretos.

Tabla 39: Los objetivos están definidos.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	12	30,0	30,0	30,0
En desacuerdo	10	25,0	25,0	55,0
Indiferente	8	20,0	20,0	75,0
De acuerdo	6	15,0	15,0	90,0
Totalmente de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 31: Los objetivos están definidos.



Nota. Tabla 39.

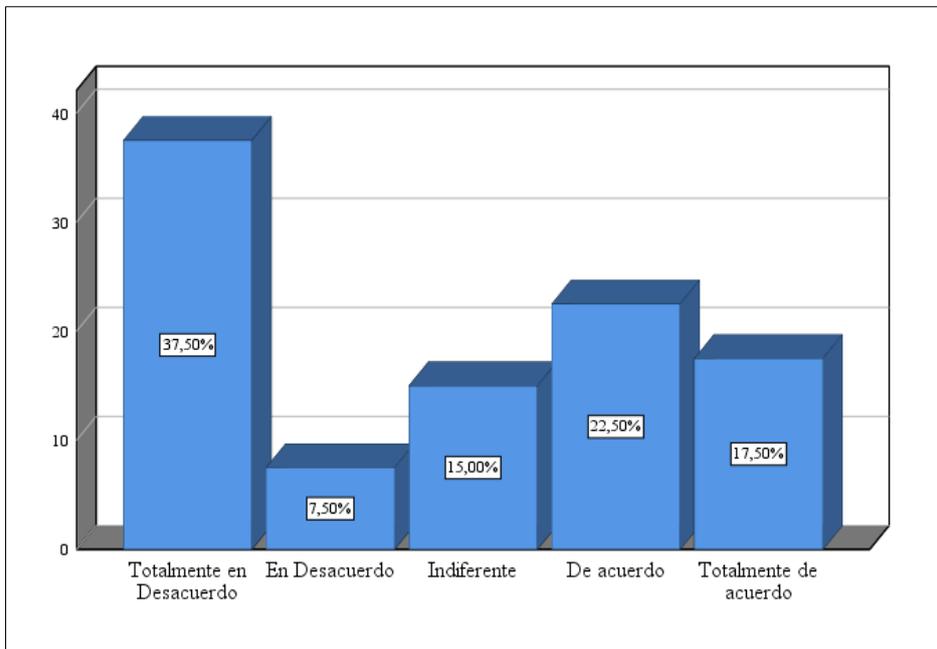
De la tabla 39 y figura 31 muestra que del 100% de encuestados el 30% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 25% respondió en desacuerdo, mientras que el 20% Indiferente, mientras que el 15% está De acuerdo y solo el 10% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que los objetivos que se encuentran claramente definidos en los resultados que se esperan.

Tabla 40: *Sí se alcanzan los objetivos aumentan las posibilidades de ascender.*

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	37,5	37,5	37,5
	En desacuerdo	3	7,5	7,5	45,0
	Indiferente	6	15,0	15,0	60,0
	De acuerdo	9	22,5	22,5	82,5
	Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 32: *Sí se alcanzan los objetivos aumentan las posibilidades de ascender.*



Nota. Tabla 40.

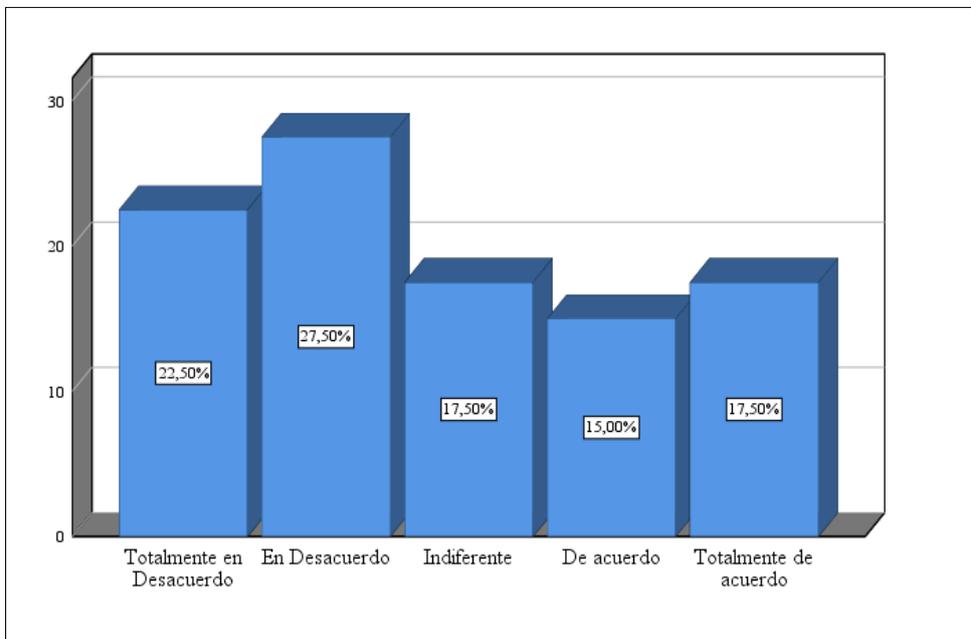
De la tabla 40 y figura 32 muestra que del 100% de encuestados el 37.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 7.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 15% Indiferente, mientras que el 22.5% está De acuerdo y solo el 17.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que alcanzar los objetivos aumentan las posibilidades de ascender.

Tabla 41: El supervisor dicta objetivos laborales.

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	22,5	22,5	22,5
	En desacuerdo	11	27,5	27,5	50,0
	Indiferente	7	17,5	17,5	67,5
	De acuerdo	6	15,0	15,0	82,5
	Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 33: El supervisor dicta objetivos laborales.



Nota. Tabla 41.

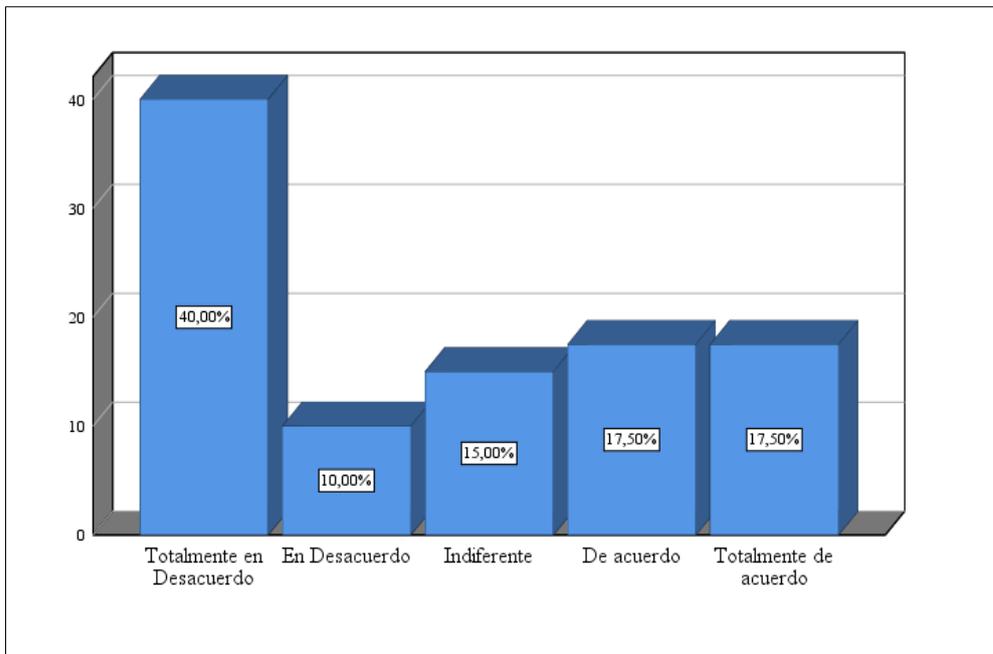
De la tabla 41 y figura 33 muestra que del 100% de encuestados el 22.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 27.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 17.5% Indiferente, mientras que el 15% está De acuerdo y solo el 17.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que el supervisor dicta mis objetivos laborales.

Tabla 42: Mis objetivos son muy ambiguos y pocos claros.

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	16	40,0	40,0	40,0
	En Desacuerdo	4	10,0	10,0	50,0
	Indiferente	6	15,0	15,0	65,0
	De acuerdo	7	17,5	17,5	82,5
	Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 34: Mis objetivos son muy ambiguos y pocos claros.



Nota. Tabla 42.

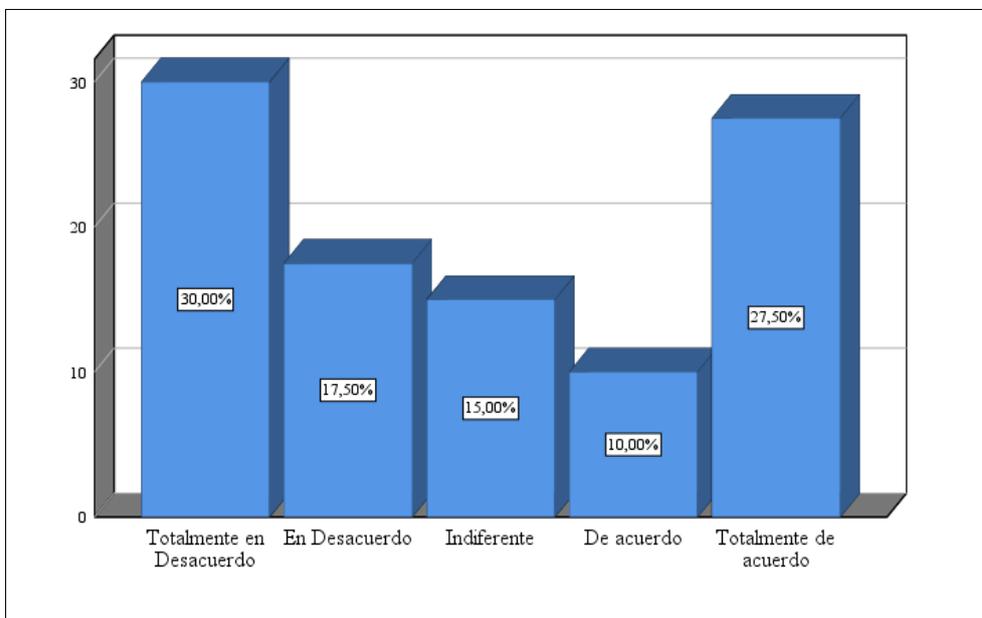
De la tabla 42 y figura 34 muestra que del 100% de encuestados el 40% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 10% respondió en desacuerdo, mientras que el 15% Indiferente, mientras que el 17.5% está De acuerdo y el 17.5% corresponde a totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que los objetivos son muy ambiguos y pocos claros.

Tabla 43: Se necesita más retroalimentación para alcanzar los objetivos o no.

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	30,0	30,0	30,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	47,5
	Indiferente	6	15,0	15,0	62,5
	De acuerdo	4	10,0	10,0	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 35: Se necesita más retroalimentación para alcanzar los objetivos o no.



Nota. Tabla 43.

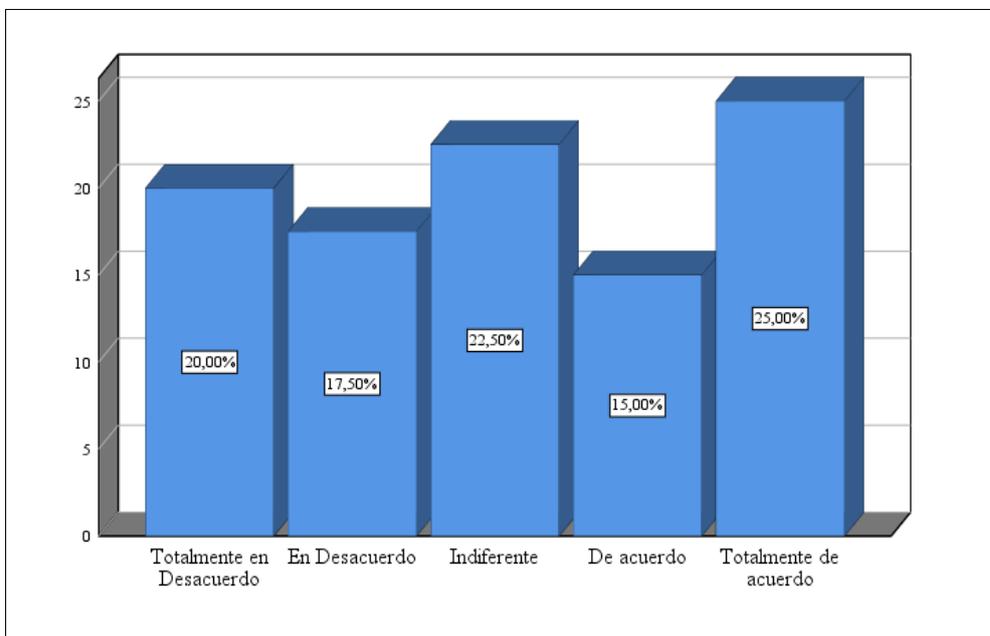
De la tabla 43 y figura 35 muestra que del 100% de encuestados el 30% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 17.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 15% Indiferente, mientras que el 10% está De acuerdo y solo el 27.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que se necesitó más retroalimentación para saber si alcanza sus objetivos o no.

Tabla 44: Cuenta con recursos para alcanzar los objetivos.

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	37,5
	Indiferente	9	22,5	22,5	60,0
	De acuerdo	6	15,0	15,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 36: Cuenta con recursos para alcanzar los objetivos.



Nota. Tabla 44.

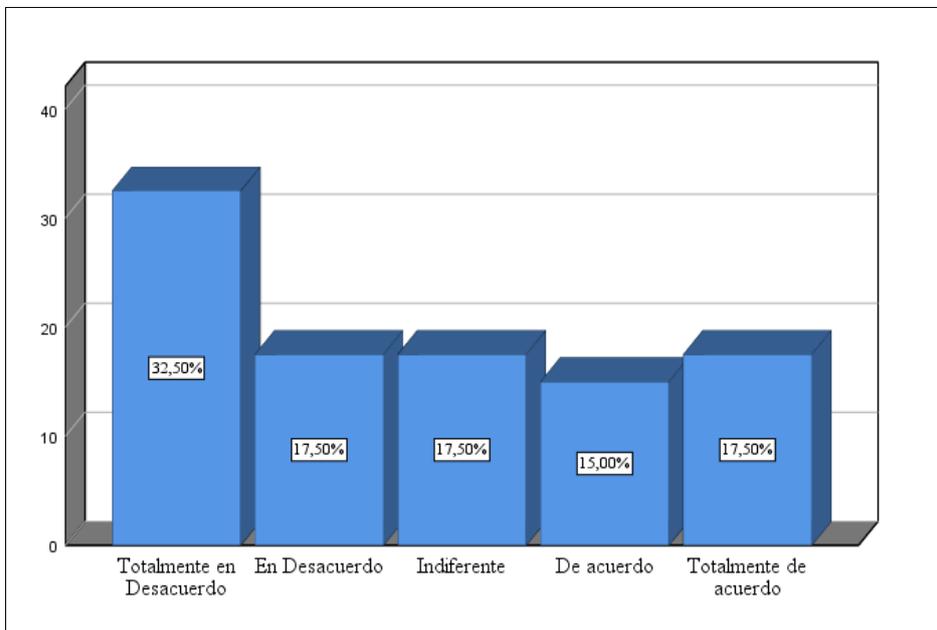
De la tabla 44 y figura 36 muestra que del 100% de encuestados el 20% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 17.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 22.5% Indiferente, mientras que el 15% está De acuerdo y solo el 25% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que cuenta con recursos para alcanzar sus objetivos.

Tabla 45: Cuenta con el apoyo con necesidad para alcanzar en sus objetivos.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en Desacuerdo	13	32,5	32,5	32,5
En Desacuerdo	7	17,5	17,5	50,0
Indiferente	7	17,5	17,5	67,5
De acuerdo	6	15,0	15,0	82,5
Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 37: Cuenta con el apoyo con necesidad para alcanzar en sus objetivos.



Nota. Tabla 45.

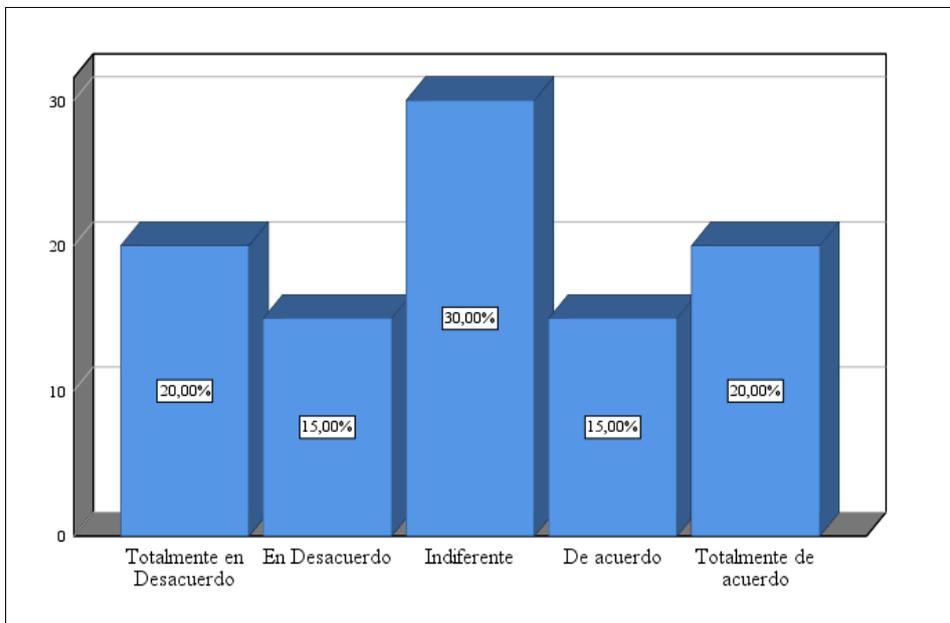
De la tabla 45 y figura 37 muestra que del 100% de encuestados el 32.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 17.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 17.5% Indiferente, mientras que el 15% está De acuerdo y el 17.5% está Totalmente de acuerdo; lo que quiere decir el apoyo que necesita alcanzar sus objetivos para cada colaborador.

Tabla 46: Existe la probabilidad que aumenten el sueldo si se alcanzan los objetivos.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	6	15,0	15,0	35,0
Indiferente	12	30,0	30,0	65,0
De acuerdo	6	15,0	15,0	80,0
Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 38: Existe la probabilidad que aumenten el sueldo si se alcanzan los objetivos.



Nota. Tabla 46.

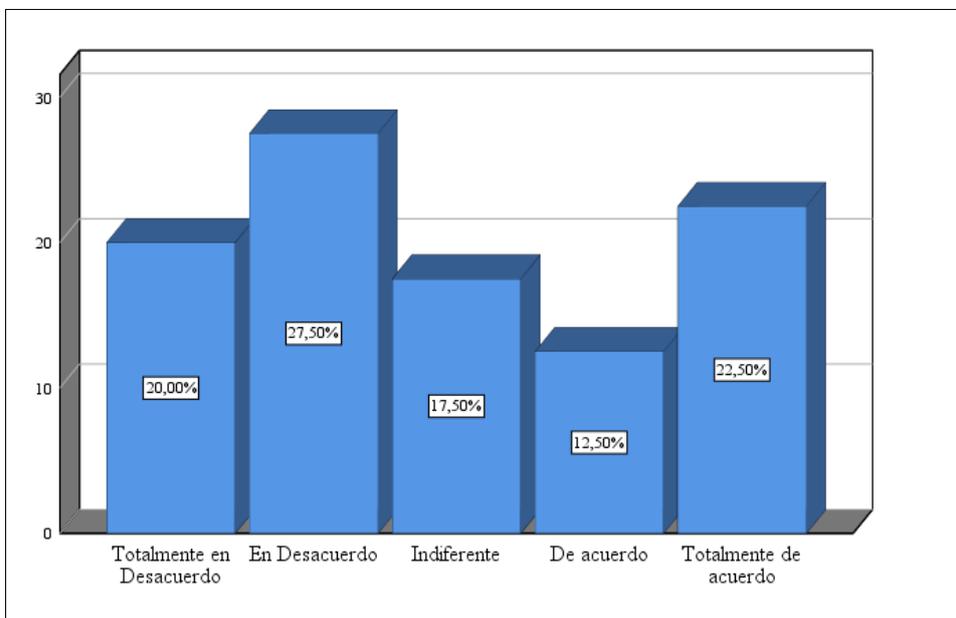
De la tabla 46 y figura 38 muestra que del 100% de encuestados el 20% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 15% respondió en desacuerdo, mientras que el 30% Indiferente, mientras que el 15% está De acuerdo y solo el 20% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que es más probable de aumentar el sueldo si alcanzo sus objetivos de cada colaborador.

Tabla 47: Se alcanzan los objetivos y recompensa con un mayor salario.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	11	27,5	27,5	47,5
Indiferente	7	17,5	17,5	65,0
De acuerdo	5	12,5	12,5	77,5
Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 39: Se alcanzan los objetivos y recompensa con un mayor salario.



Nota. Tabla 47.

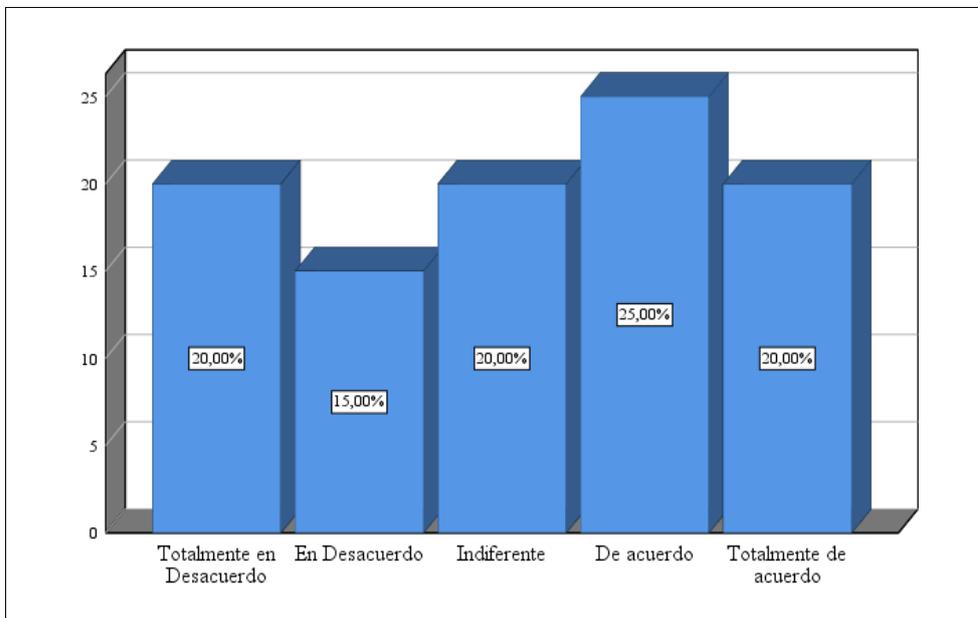
De la tabla 47 y figura 39 muestra que del 100% de encuestados el 20% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 27.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 17.5% Indiferente, mientras que el 12.5% está De acuerdo y solo el 22.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que se debe alcanzar los objetivos y recompensa con un mayor salario.

Tabla 48: Siempre hay información del avance en sus objetivos.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido				
Totalmente en desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	6	15,0	15,0	35,0
Indiferente	8	20,0	20,0	55,0
De acuerdo	10	25,0	25,0	80,0
Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 40: Siempre hay información del avance en sus objetivos.



Nota. Tabla 48.

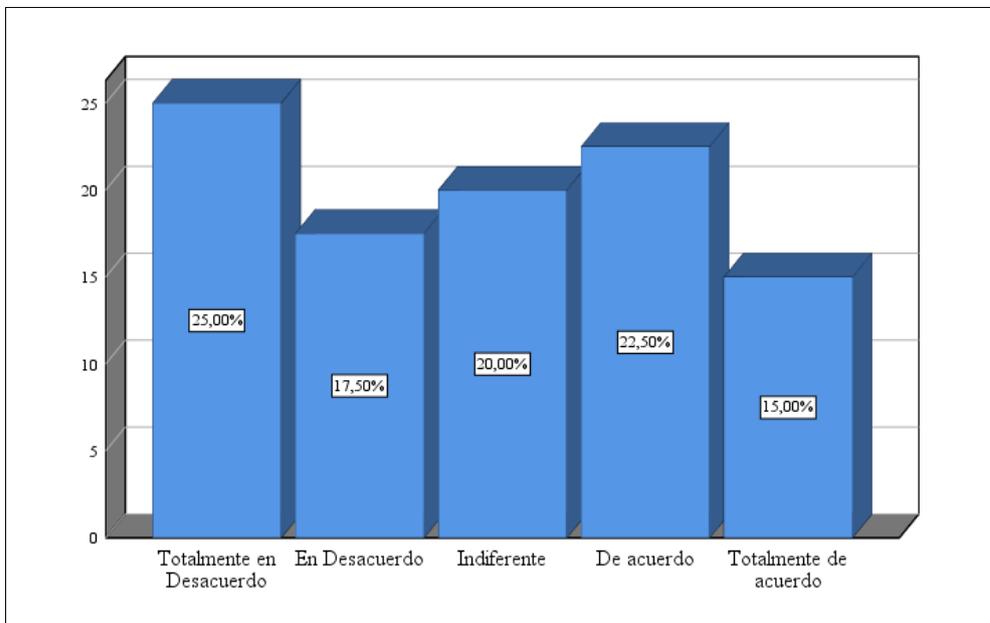
De la tabla 48 y figura 40 muestra que del 100% de encuestados el 20% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 15% respondió en desacuerdo, mientras que el 20% Indiferente, mientras que el 25% está De acuerdo y solo el 20% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que siempre se tiene información de avance hacia sus objetivos.

Tabla 49: Los objetivos rara vez requieren todo el interés y esfuerzo.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en Desacuerdo	10	25,0	25,0	25,0
En Desacuerdo	7	17,5	17,5	42,5
Indiferente	8	20,0	20,0	62,5
De acuerdo	9	22,5	22,5	85,0
Totalmente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 41: Los objetivos rara vez requieren todo el interés y esfuerzo.



Nota. Tabla 49.

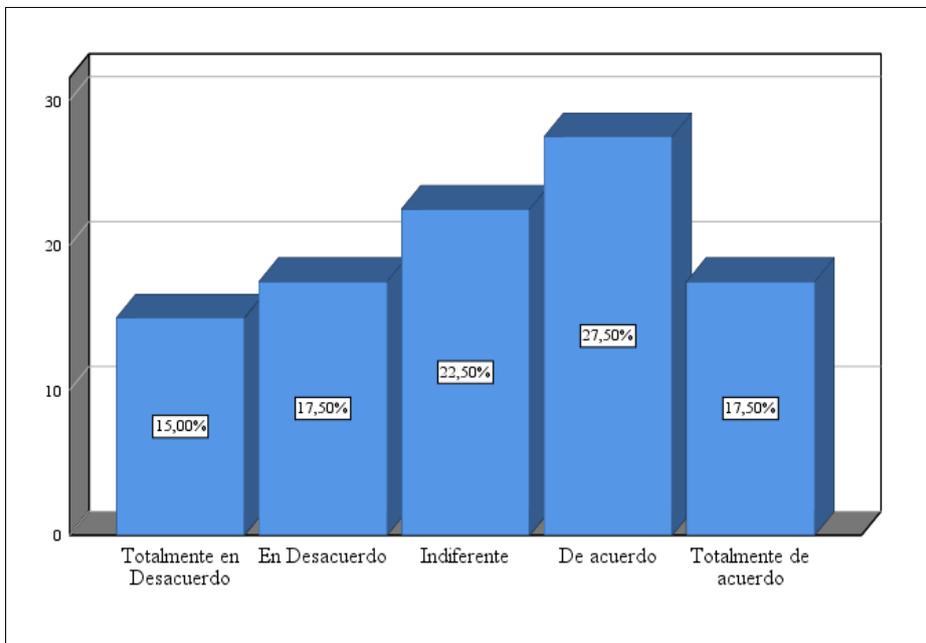
De la tabla 49 y figura 41 muestra que del 100% de encuestados el 25% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 17.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 20% Indiferente, mientras que el 22.5% está De acuerdo y el 15% está totalmente de acuerdo; lo que quiere decir que sus objetivos rara vez requieren todo interés y esfuerzo.

Tabla 50: Carece de autoridad para alcanzar sus objetivos.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	7	17,5	17,5	32,5
Indiferente	9	22,5	22,5	55,0
De acuerdo	11	27,5	27,5	82,5
Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 42: Carece de autoridad para alcanzar sus objetivos.



Nota. Tabla 50.

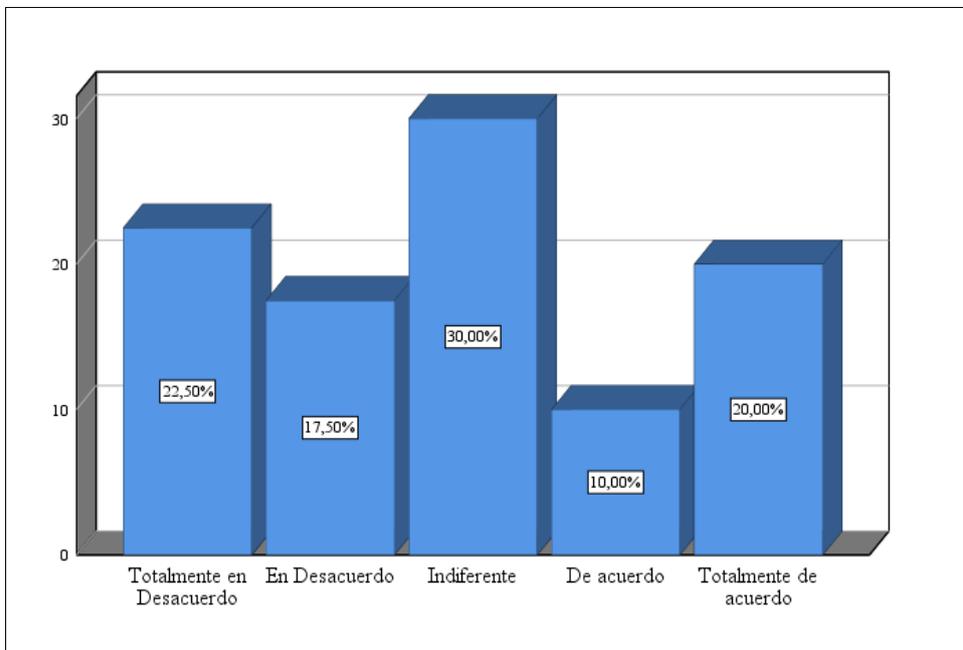
De la tabla 50 y figura 42 muestra que del 100% de encuestados el 15% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 17.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 22.5% Indiferente, mientras que el 27.5% está De acuerdo y solo el 17.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que carece de autoridad para alcanzar sus objetivos.

Tabla 51: Mis supervisor me alienta a establecer mis propios objetivos.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	9	22,5	22,5	22,5
En desacuerdo	7	17,5	17,5	40,0
Indiferente	12	30,0	30,0	70,0
De acuerdo	4	10,0	10,0	80,0
Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 43: Mis supervisor me alienta a establecer mis propios objetivos.



Nota. Tabla 51.

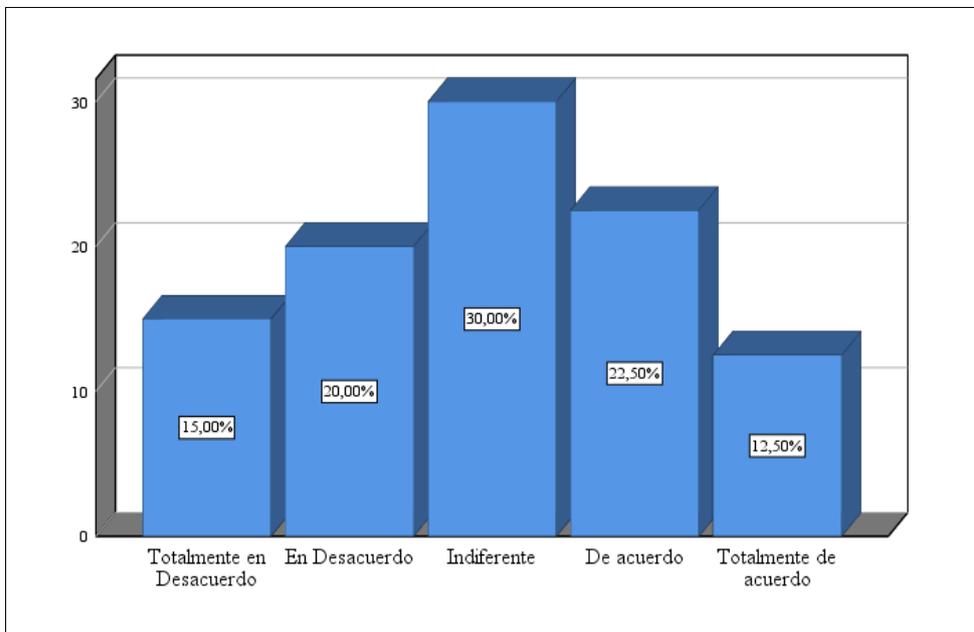
De la tabla 51 y figura 43 muestra que del 100% de encuestados el 22.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 17.5% respondió en desacuerdo, mientras que el 30% Indiferente, mientras que el 10% está De acuerdo y solo el 20% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que el supervisor alienta a establecer sus objetivos.

Tabla 52: La dirección ha establecido claramente los objetivos del trabajo son de su agrado.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	8	20,0	20,0	35,0
Indiferente	12	30,0	30,0	65,0
De acuerdo	9	22,5	22,5	87,5
Totalmente de acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 44: La dirección ha establecido claramente los objetivos del trabajo son de su agrado.



Nota. Tabla 52.

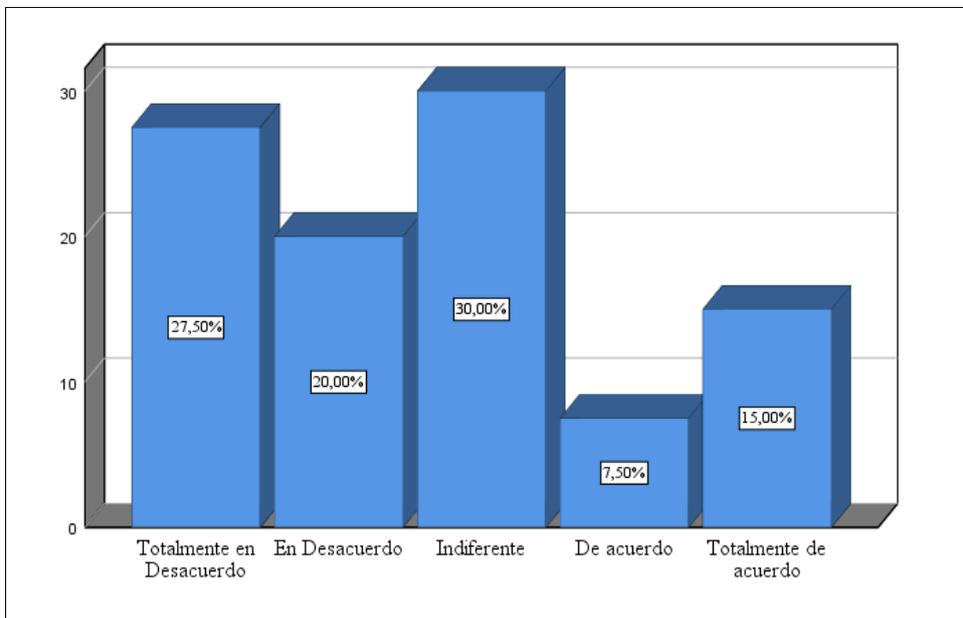
De la tabla 52 y figura 44 muestra que del 100% de encuestados el 15% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 20% respondió en desacuerdo, mientras que el 30% Indiferente, mientras que el 22.5% está De acuerdo y solo el 12.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que la gerencia tiene la claridad de la definición de los objetivos del trabajo a su agrado.

Tabla 53: El supervisor tiene influencia tratándose de establecer objetivos.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	11	27,5	27,5	27,5
En desacuerdo	8	20,0	20,0	47,5
Indiferente	12	30,0	30,0	77,5
De acuerdo	3	7,5	7,5	85,0
Totalmente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 45. El supervisor tiene influencia tratándose de establecer objetivos.



Nota. Tabla 53.

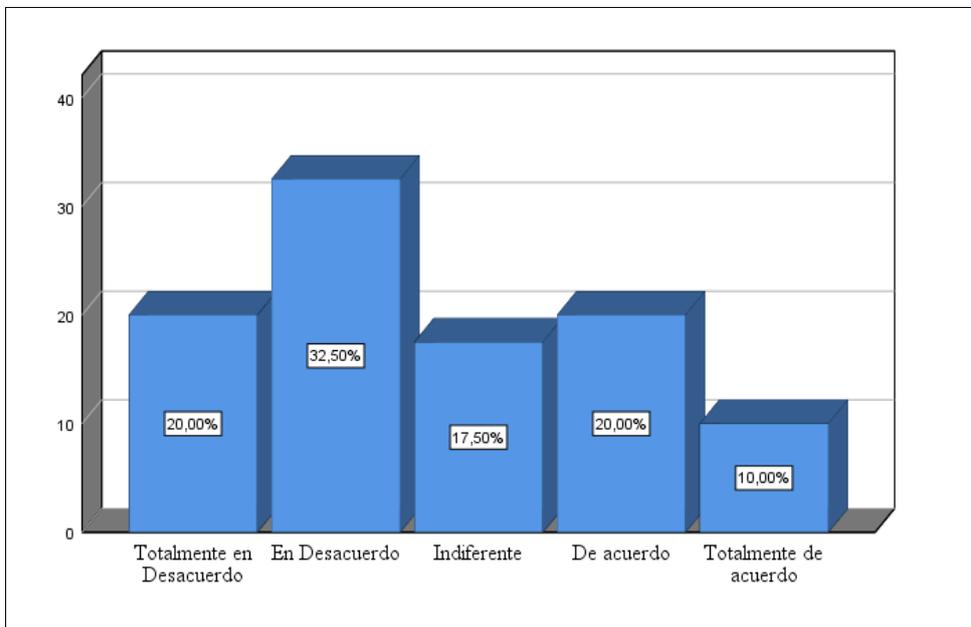
De la tabla 45 y figura 53 muestra que del 100% de encuestados el 27.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 20% respondió en desacuerdo, mientras que el 30% Indiferente, mientras que el 7.5% está De acuerdo y solo el 15% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que el supervisor tiene más influencia y tratarse en establecer sus objetivos.

Tabla 54: Su supervisor regaña si no está avanzando hacia sus objetivos.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	13	32,5	32,5	52,5
Indiferente	7	17,5	17,5	70,0
De acuerdo	8	20,0	20,0	90,0
Totalmente de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 46: Su supervisor regaña si no está avanzando hacia sus objetivos.



Nota. Tabla 54.

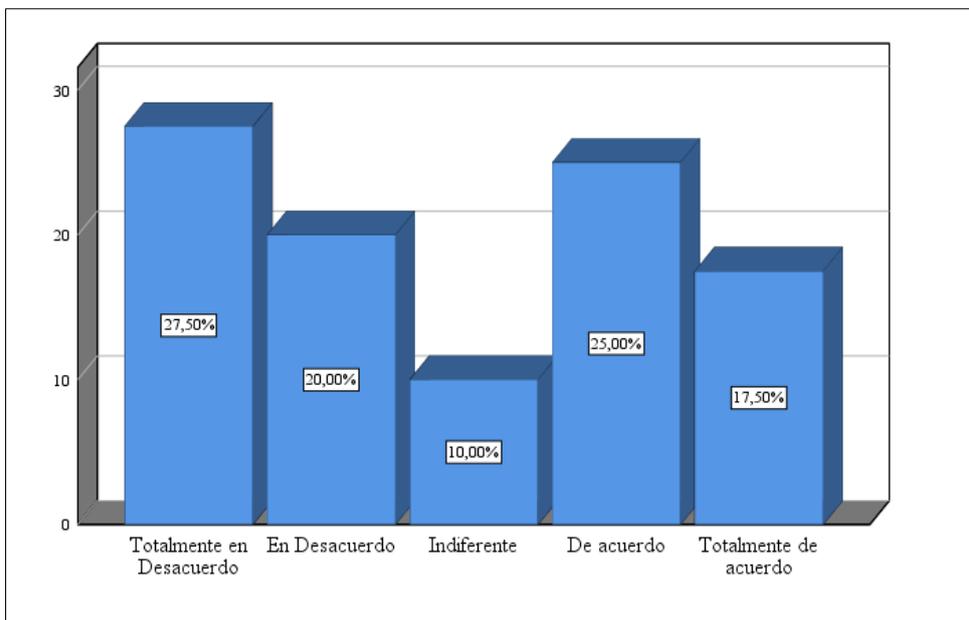
De la tabla 54 y figura 46 muestra que del 100% de encuestados el 20% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 32.50% respondió en desacuerdo, mientras que el 17.5% Indiferente, mientras que el 20% está De acuerdo y solo el 10% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que la mayoría considera que el supervisor regaña en avanzar su objetivos.

Tabla 55: El supervisor brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo los objetivos.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	11	27,5	27,5	27,5
En desacuerdo	8	20,0	20,0	47,5
Indiferente	4	10,0	10,0	57,5
De acuerdo	10	25,0	25,0	82,5
Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 47: El supervisor brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo los objetivos.



Nota. Tabla 55.

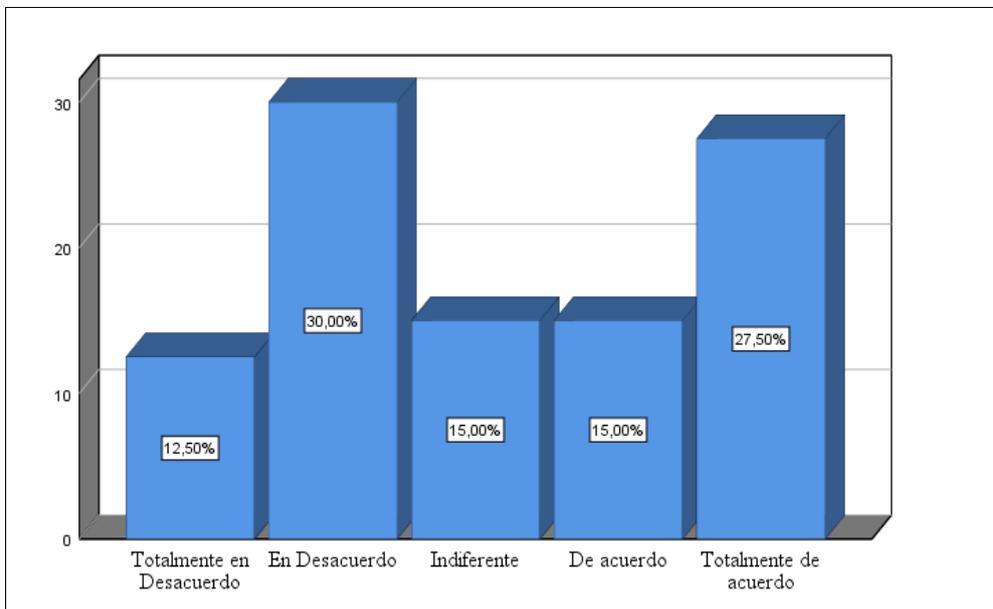
De la tabla 55 y figura 47 muestra que del 100% de encuestados el 27.5% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 20% respondió en desacuerdo, mientras que el 10% Indiferente, mientras que el 25% está De acuerdo y solo el 17.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que el supervisor brinda mayor reconocimiento en alcanzar cada colaborador su objetivos.

Tabla 56: Los objetivos de mi trabajo desafían.

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
En desacuerdo	12	30,0	30,0	42,5
Indiferente	6	15,0	15,0	57,5
De acuerdo	6	15,0	15,0	72,5
Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 48: Los objetivos de mi trabajo desafían.



Nota. Tabla 56.

De la tabla 56 y figura 48 muestra que del 100% de encuestados el 12.50% de encuestados respondió Totalmente en desacuerdo, el 30% respondió en desacuerdo, mientras que el 15% Indiferente, mientras que el 15% está De acuerdo y solo el 27.5% Totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que los objetivos del trabajo son un desafío.

Análisis Descriptivo

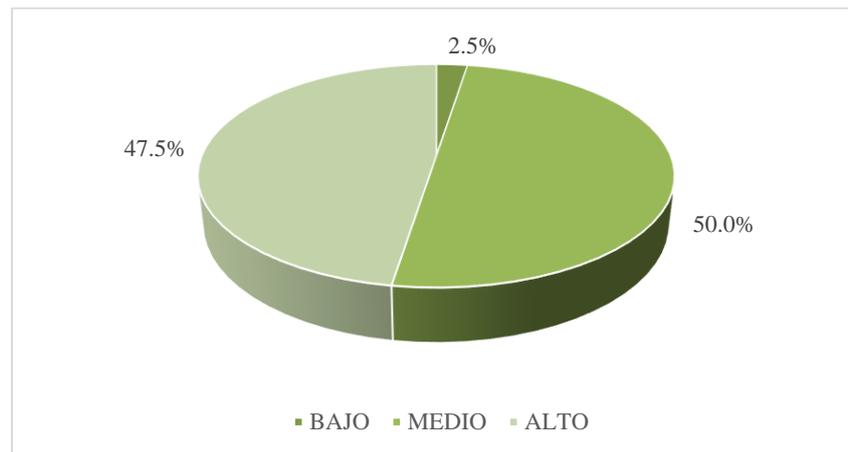
Análisis descriptivo de la variable hostilidad laboral (HL)

Tabla 57: Niveles de la hostilidad laboral

Nivel	Hostilidad Laboral	
	n	%
Bajo	1	2.5%
Medio	20	50.0%
Alto	19	47.5%
Total	40	100.0%

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 49: Distribución de la hostilidad laboral



Nota. Tabla 57.

Interpretación:

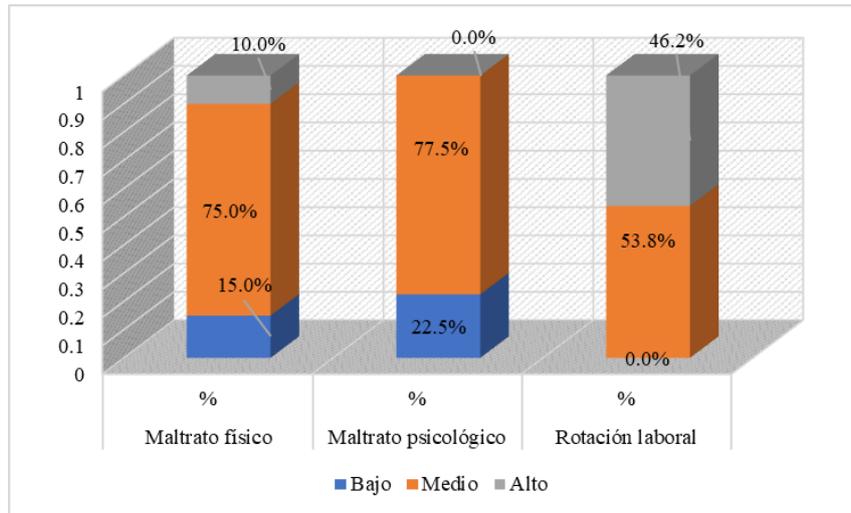
En la tabla 57 y figura 49 se determinan que de 40 encuestados, el 2.5% es de nivel bajo, mientras que el 50% señala que la hostilidad laboral es de nivel medio y el 47.5% lo percibe con un nivel alto.

Tabla 58: Niveles de las dimensiones de la HL

Nivel	Maltrato físico		Maltrato psicológico		Rotación laboral	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	6	15.0%	9	22.5%	0	0.0%
Medio	30	75.0%	31	77.5%	21	53.8%
Alto	4	10.0%	0	0.0%	18	46.2%
Total	40	100%	40	100%	39	100.00%

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 50: Niveles de las dimensiones del HL



Nota. Tabla 58.

Interpretación:

En la tabla 58 y figura 50 se determina que del total de los encuestados del área legal, en la dimensión Maltrato físico 15% percibe un nivel bajo, mientras que el nivel medio fue de 75% y el 10% es un nivel alto; asimismo, en la dimensión Maltrato psicológico el colaborador muestra el 22.5% un nivel bajo, el 77.5% es nivel medio; en lo que respecta a la dimensión Rotación laboral se afirma que el 53.8% percibe un nivel medio en tanto que el 46.2% indica un nivel alto. Cabe indicar que solo dos dimensiones presentan porcentaje en nivel bajo.

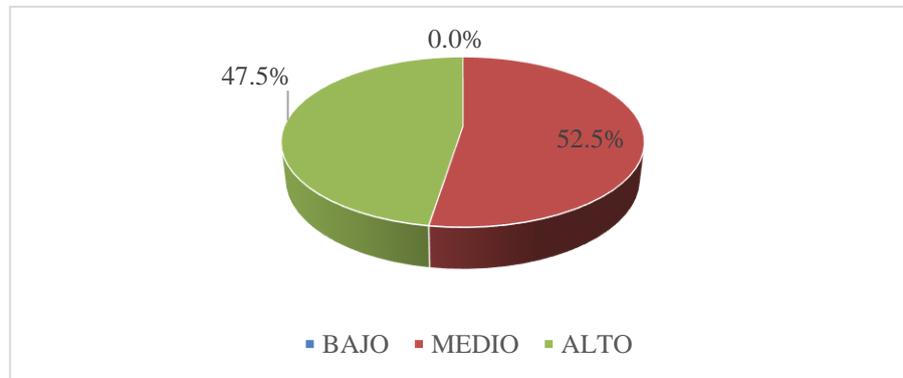
Análisis descriptivo de la variable productividad laboral

Tabla 59: Niveles de la productividad laboral (PL)

Nivel	Productividad Laboral	
	n	%
Bajo	0	0.0%
Medio	21	52.5%
Alto	19	47.5%
Total	40	100.0%

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 51: Distribución de los niveles de la Productividad Laboral



Nota. Tabla 59.

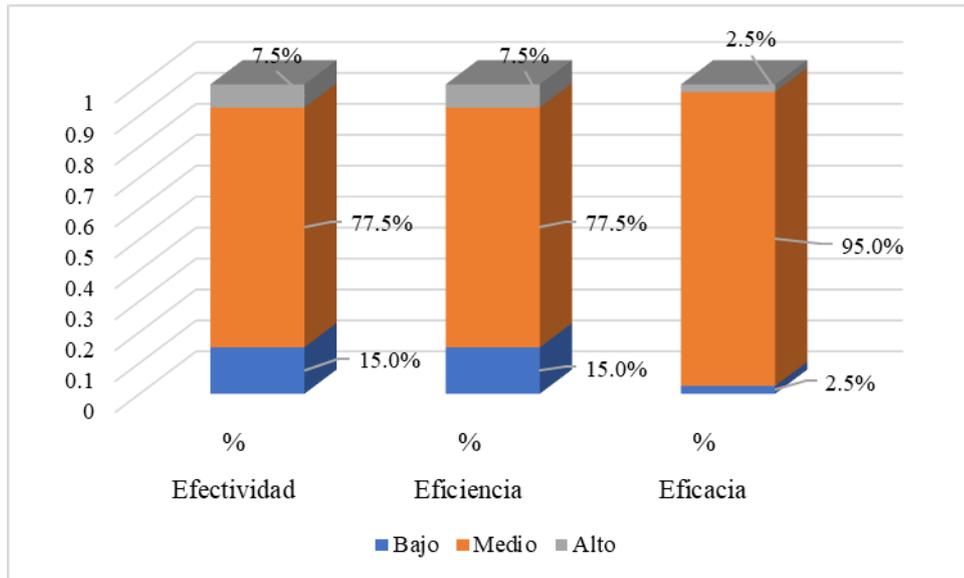
En la tabla 59 y figura 51 se determinan que de 40 encuestados, señala que la Productividad Laboral es de nivel medio 52.5% es de nivel medio y el 47.50% lo percibe con un nivel alto.

Tabla 60: Niveles de las dimensiones de la Productividad Laboral

Nivel	Efectividad		Eficiencia		Eficacia	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	6	15.0%	6	15.0%	1	2.5%
Medio	31	77.5%	31	77.5%	38	95.0%
Alto	3	7.5%	3	7.5%	1	2.5%
Total	40	100%	40	100%	40	100.00%

Nota. Datos obtenidos por el investigador.

Figura 52: Niveles de la Productividad Laboral



Nota. Tabla 60.

Interpretación:

En la tabla 60 y figura 52 se determina que del total de los encuestados del área legal, en la dimensión Efectividad el 7.5% percibe un nivel bajo, el 77.5% percibe un nivel medio y solo el 15% es de nivel alto; asimismo, en la dimensión Eficiencia el encuestado indica que el 7.5% percibe un nivel bajo, el 77.5% percibe un nivel medio y solo el 15% es de nivel alto y por último la dimensión Eficacia afirma que el 2.5% es de nivel bajo, a diferencia que el 95% percibe un nivel medio, en tanto el 2.5% indica un nivel alto.

Regresión lineal

Tabla 61: Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
				Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
0,645	0,416	0,400	11,213	0,416	27,038	1	40	0,000

b. La variable independiente es Productividad laboral.

Interpretación: Se ha observado en la tabla 62 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es $R = 0,645$, Así mismo el R^2 ajustado = $0,400$ lo cual indica que la variable productividad laboral está cambiando en 40% por acción de la variable hostilidad laboral, la cual es significativa. Por tanto, según la tabla 63 de porcentajes estandarizados esta variación es baja.

Tabla 62: Anova

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	3399,621	1	3399,621	27,038	0,000
Residuo	4777,979	39	125,736		
Total	8177,600	40			

a. La variable Independiente es Productividad laboral.

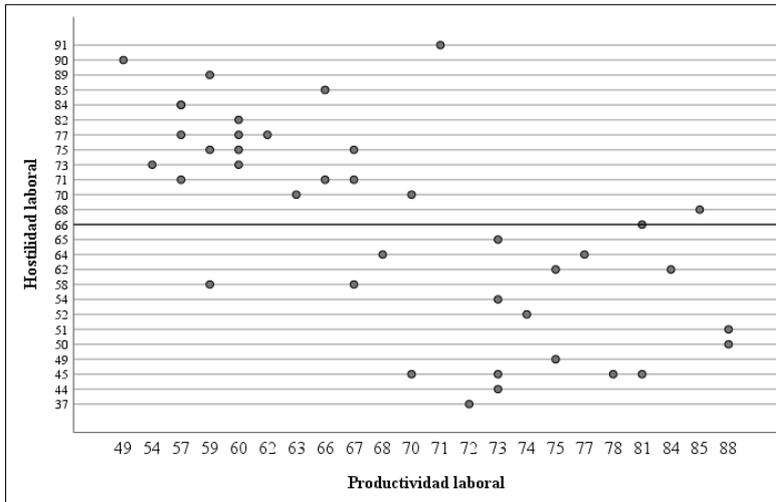
b. La Variable Dependiente es Hostilidad laboral.

$$\text{Entonces: } y = a + b x$$

$$\text{Reemplazando: } y = 131,312 + (-0,954) x$$

Interpretación: El análisis ANOVA en la tabla 62, donde el grado de libertad es igual a 40 y el valor estadístico de Fisher ($F = 27,038$), el resultado es positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$), cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula). También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), (0.00) con un nivel de aceptación = 95% , $Z=1.96$), según la regla de decisión de que existe relación entre hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo.

Figura 53: Regresión lineal



Nota. Información obtenida del Spss26.

Tabla 63: Coeficientes

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
Productividad	-0,954	0,183	-0,645	-5,200	0,000
(Constante)	131,312	12,666		10,367	0,000

a. La variable independiente es Hostilidad laboral.

Interpretación: En la tabla 63 se observa el coeficiente ($t=10,367$) tomando en cuenta el valor crítico de investigación. El $B_0 = -0,954$; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas. Y el coeficiente de regresión $B_1=131,312$ indica el número de unidades que disminuya la variable productividad laboral por cada servicio aumenta la variable hostilidad laboral; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de $-0,645$. Los valores de la “sig.” $0,000$ es menor al nivel de significancia $0,05$ por lo tanto se afirma con un 95% de confianza que exista una relación entre hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo.