

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA SERTACON CHICLAYO 2020”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR: Alvarado Ríos, Hugo Ivan

ASESORA: Diestro Caloretti, Karina Vanessa

HUÁNUCO – PERÚ

2021



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Psicología clínica y de la salud

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área:

Sub área:

Disciplina: Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciado en psicología

Código del Programa: P34

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 09150187

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 25769441

Grado/Título: Maestra en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0002-0497-1889

DATOS DE LOS JURADOS:

H

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Portocarrero Zevallos, Judith Martha	Doctora en educación	06650813	0000-0003-2025-3286
2	Rojas Pardo, Yenny Primitiva	Maestra en administración de la educación	20025314	0000-0003-1136-7580
3	Miraval Tarazona, Lincoln Abraham	Magister en psicología educativa	22404062	0000-0003-0269-8599



Facultad de Ciencias de la Salud

Programa Académico Profesional de Psicología

“Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia”

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 A.M.** horas del día 12 del mes de noviembre del año dos mil veintiuno, en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet, el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- DRA. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS PRESIDENTA
- MG. YENNY PRIMITIVA ROJAS PARDO SECRETARIA
- MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA VOCAL
- **ASESOR DE TESIS. MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI**

Nombrados mediante Resolución N°1731-2021-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada: **“MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERTACON, CHICLAYO 2020”**; Presentado por el Bachiller en Psicología, Sr. **ALVARADO RIOS, Hugo Ivan**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** por **Unanimidad** con el calificativo cuantitativo de **16** y cualitativo de **Bueno**.

Siendo las, **11:04** Horas del día 12 del mes de Noviembre del año 2021, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

DRA. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS
PRESIDENTA

MG. YENNY PRIMITIVA ROJAS PARDO

SECRETARIA

MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios creador de todas las cosas, él, quien en todo momento me ha fortalecido y colmado de esperanza para no claudicar en este objetivo; por ello, con todo el respeto y mi corazón puede engendrar, dedico en primer lugar mi trabajo a Él.

De la misma manera, dedico esta tesis a mi madre que a pesar de haberla perdido antes de culminar este sueño, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi esposa y mis hijos que siempre han estado junto a mí brindándome su apoyo. Muchas veces teniendo que sacrificar cosas, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles

A mi familia en general, porque me han otorgado su apoyo absoluto y por colaborar conmigo en todo momento.

Y a mis amigos, gracias a su apoyo, y conocimientos hicieron de esta travesía una de las más especiales.

Hugo Ivan

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, doy gracias a Dios, por haberme dado fuerza y perseverancia para culminar esta fase de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi esposa Sonia, que sin duda alguna en el trayecto de nuestra vida juntos me ha demostrado su amor, siendo solidaria en mis fracasos y celebrando juntos mis triunfos.

A mi madre, que siempre la tengo presente en mi vida. Y sé que está orgullosa de la persona en la cual me he convertido.

A mi suegro, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

Agradezco especialmente a mis hijos Adalaura, Mariana Micaela e Iván Ignacio quienes con su ayuda, cariño y comprensión son parte fundamental de mi vida.

A mis cuñados y compadres Cesar y Elizabeth, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con ellos.

A la Universidad de Huánuco y a la Maestra Vanessa Diestro por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de este proyecto.

A la empresa SERTACON que permitió el acceso a su personal para la realización de este estudio y a todos esos trabajadores que aceptaron voluntariamente participar en la investigación.

Finalmente, a Manuel, Jaqueline, Marcos, Laura y Carlos porque cada uno con su oportuna ayuda y disposición. Hicieron viable este proyecto, demostrando su amistad.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
SUMMARY	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	12
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Descripción del problema	12
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivo general	18
1.4. Objetivos específicos	18
1.5. Justificación de la investigación	19
1.5.1. Justificación Teórica	19
1.5.2. Justificación Metodológica	19
1.5.3. Justificación Práctica	19
1.6. Limitaciones de la investigación	20
1.7. Viabilidad de la Investigación	20
CAPÍTULO II	22
2. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.1.3. Antecedentes locales	25
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Mobbing	27
2.2.2. Satisfacción Laboral de los trabajadores	40

2.3.	Definiciones conceptuales	44
2.3.1.	Incomunicación o bloqueo de la incomunicación	44
2.3.2.	Entorpecimiento del progreso	44
2.3.3.	Desacreditación, Desprestigio personal	44
2.3.4.	Desprestigio laboral.....	44
2.3.5.	Intimidación encubierta	45
2.3.6.	Intimidación manifiesta	45
2.3.7.	Satisfacción con la supervisión	45
2.3.8.	Satisfacción, ambiente físico de trabajo	45
2.3.9.	Satisfacción prestaciones recibidas	45
2.3.10.	Satisfacción intrínseca del trabajo	45
2.3.11.	Satisfacción con la participación	46
2.4.	Hipótesis	46
2.4.1.	Hipótesis general.....	46
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	46
2.5.	Variables.....	47
2.5.1.	Variable 1	47
2.5.2.	Variable 2	47
2.6.	Operacionalización de variables (Dimensiones e Indicadores).....	48
CAPÍTULO III		50
3.	MATERIALES Y MÉTODOS	50
3.1.	Tipo de investigación	50
3.1.1.	Enfoque	50
3.1.2.	Alcance o nivel	50
3.1.3.	Diseño	50
3.2.	Población y muestra	51
3.2.1.	Población	51
3.2.2.	Muestra	51
3.3.	Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	51
3.3.1.	Técnicas.....	51
3.3.2.	Instrumentos	52
3.3.3.	Para el análisis e interpretación de los datos	53
3.3.4.	Confiabilidad	54
3.3.5.	Tratamiento y procesamiento de datos	55

CAPÍTULO IV.....	56
4. RESULTADOS	56
4.1. Procedimiento de los datos.....	56
4.1.1. Rango y valoración de variables	56
4.2. Resultado descriptivo de la variable Mobbing y sus dimensiones ..	58
4.3. Resultado descriptivo de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones	59
4.3.1. Comprobación de la hipótesis general	65
4.3.2. Comprobación de las hipótesis específicas	67
CAPÍTULO V.....	72
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
5.1. Contrastación de los resultados de investigación	72
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Variable independiente Mobbing.....	48
Tabla N° 2. Variable dependiente Satisfacción laboral de los trabajadores .	49
Tabla N° 3. Instrumento de evaluación	54
Tabla N° 4. Coeficiente de Fiabilidad de los instrumentos.....	54
Tabla N° 5. Rango y valoración variable Mobbing	56
Tabla N° 6. Rango y Valoración variable Satisfacción Laboral	57
Tabla N° 7. Satisfacción Laboral.....	59
Tabla N° 8. Satisfacción con la supervisión	60
Tabla N° 9. Satisfacción Ambiente físico de trabajo	61
Tabla N° 10. Satisfacción prestación de servicios	62
Tabla N° 11. Satisfacción intrínseca del trabajo	63
Tabla N° 12. Satisfacción con la participación	64
Tabla N° 13. Prueba de Kolmogorov-Smirnov	65
Tabla N° 14. Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción Laboral	66
Tabla N° 15. Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción de la Supervisión	67
Tabla N° 16. Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción ambiente físico del trabajo	68
Tabla N° 17. Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción prestaciones recibidas	69
Tabla N° 18. Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción intrínseca del trabajo.....	70
Tabla N° 19. Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción con la participación.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Resultados descriptivos de la variable Mobbing y sus dimensiones.....	58
Figura N° 2. Análisis descriptivo de Satisfacción Laboral	59
Figura N° 3. Análisis descriptivo de la dimensión Satisfacción con la supervisión.....	60
Figura N° 4. Análisis descriptivo de la dimensión Ambiente físico de trabajo.	61
Figura N° 5. Análisis descriptivo de la dimensión Satisfacción prestación de servicios.....	62
Figura N° 6. Análisis descriptivo de la dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo.....	63
Figura N° 7. Análisis descriptivo de la dimensión Satisfacción con la participación.....	64

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación entre el Mobbing y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo, 2020, fue de enfoque cuantitativo, tuvo un diseño no experimental de corte transeccional. La muestra fue de tipo probabilístico, donde participaron 79 trabajadores, con quienes se trabajó la ficha técnica estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60, instrumento de Gonzales y Rodríguez; y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, instrumento de Meliá y Peiró. Para el análisis de datos de las variables estudiadas, se realizó el descriptivo, a través de tablas de frecuencias, utilizando el Paquete Estadístico SPSS versión 25, obteniendo coeficientes fiables de alfa de cronbach 0,894 para la variable Mobbing y 0,923 para lo que correspondió a Satisfacción Laboral. Los resultados encontrados mostraron un valor que indica correlación positiva en un grado muy débil ($\rho = 0.019$), con lo cual se concluye que no existe relación significativa entre el Mobbing y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SERTACON Chiclayo, 2020.

Palabras clave: Mobbing, satisfacción laboral, trabajadores.

SUMMARY

The general objective of this research was to determine the relationship between Mobbing and Job Satisfaction of the workers of the SERTACON Chiclayo Company, 2020, it was of a quantitative approach, it had a non-experimental design of a transectional cut. The sample was probabilistic, where 79 workers participated, with whom the technical sheet for harassment strategies at work LIPT - 60, an instrument of Gonzales and Rodriguez, was worked on; and the sheet for the job satisfaction questionnaire S20 / 23, a Meliá and Peiró instrument. For the data analysis of the variables studied, the descriptive one was carried out, through frequency tables, using the SPSS Statistical Package version 25, obtaining reliable coefficients of cronbach's alpha 0.894 for the Mobbing variable and 0.923 for what corresponded to Satisfaction. Labor. The results found showed a value that indicates a positive correlation to a very weak degree ($\rho = 0.019$), with which it is concluded that there is no significant relationship between Mobbing and job satisfaction of the workers of the SERTACON Chiclayo company, 2020.

Keywords: Mobbing, job satisfaction, workers.

INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre el Mobbing Y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo, 2020.

El estudio, tuvo naturaleza cuantitativa, la cual abordó a 79 trabajadores a quienes se les aplicó la ficha técnica estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60, instrumento de Gonzales y Rodriguez; y la ficha técnica cuestionario de satisfacción laboral S20/23, instrumento de Meliá y Peiró. El nivel de investigación fue el descriptivo, de tipo básico, con diseño no experimental correlacional

Los resultados alcanzados, muestran que la relación de mobbing es inversa y significativa, esto se debe que a mayor presencia de mobbing disminuye la satisfacción laboral y a menor presencia de mobbing incrementaría la satisfacción laboral; teniendo un tipo de mobbing horizontal y ascendente, esto se basa en la desacreditación su labor y función de los trabajadores.

Para una mejor comprensión el informe desarrolla cinco capítulos:

El capítulo I; desarrolla el planteamiento del problema, buscando determinar la relación teórica entre el Mobbing y Satisfacción Laboral.

El capítulo II, abordó los antecedentes y el marco teórico, considerando las teorías estudiadas en la presente investigación.

El capítulo III; muestra la metodología de investigación, se trabajó el tipo de investigación, población, muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados.

El capítulo IV; constituye el resultado de actividades realizadas para la culminación de este proyecto.

El capítulo V involucra la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Cuando hablamos sobre acosar, atropellar, atacar en masa a alguien (mobbing), parece un tema común, que se naturaliza, o bien, se queda en la invisibilidad y a menudo no tiene la importancia que requiere y por ende la víctima no se atreve a denunciarlo, por desconocimiento o, por temor u otro o bien porque se naturaliza, lo cual generalmente puede impedirlo y es que esta forma es derivado de un problema social que tiene su origen en las relaciones que se generan entre las personas que laboran en un centro de trabajo. Aparece en cualquier momento y afecta los trabajadores en cualquier jerarquía laboral, quienes son víctimas de hostigamiento laboral, reciben una violencia psicológica injustificada mediante actos negativos y hostiles por parte de sus compañeros o superiores. Convirtiéndose en una violencia sistemática y permanente, quizás por días, por meses o hasta por años (Moctezuma, 2019).

Un nuevo reporte de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) sugiere que más del 70% de los trabajadores mexicanos sufre de 'mobbing', que puede violentar de forma física, sexual, psicológica o económica a las víctimas, con sus agresores utilizando las burlas y el ridículo para amedrentarlos. Los agresores son personas con pocas habilidades de liderazgo, que no tienen una comunicación afectiva ni asertiva, además de no ser capaces de enfrentar retos y conflictos. El informe recomienda que las víctimas deben acudir al área de recursos humanos como primera instancia; de no resolver el problema, pueden solicitar ayuda a instancias superiores. También sugiere consultar a un psicólogo especializado en el acoso laboral y el manejo de dichos conflictos (Guillén, 2018).

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) formula que la prevalencia del acoso laboral es tan frecuente que estiman su alcance en componentes epidémicos y menciona que, en Panamá, donde se ha intentado prepararse para enfrentar este flagelo y hoy día cuenta con un instrumento jurídico que establece las bases para la prevención y sancionarlo. Sin embargo, aunque la Ley del 2018 que comenzó a regir al día siguiente de su promulgación establece que el Órgano Ejecutivo debía reglamentarla en un término no mayor a 180 días calendario, contados a partir de su entrada en vigencia, esto no ha sucedido. Se trata de un instrumento que 'adopta medidas para prevenir, prohibir y sancionar actos discriminatorios', marcando como objetivo la prohibición y el establecimiento de responsabilidad por todo acto de violencia 'que atente contra la honra, la dignidad, la integridad física de personas', además de 'proteger el derecho al trabajo en condiciones de equidad y establecer políticas públicas para prevenir estos actos, conforme a las convenciones sobre Derechos Humanos, ratificadas por la República de Panamá, (Núñez, 2019).

Si bien el mobbing puede ser físico o psicológico, lo cierto es que éste último es el más común. En términos de estadísticas, es en los niveles organizacionales más bajos donde más se da este fenómeno; no obstante, este dato está ligado a la sencilla razón de que es en este escalafón de la organización donde más empleados hay. Pero, en realidad, estudios recientes muestran claramente que el mobbing se da en todos los niveles organizacionales. De hecho, cuando se da en niveles altos de la organización es también tremendamente tóxico, provocando impactos muy graves en la vida de un ser humano. Todo lo que, eventualmente, impacte de manera negativa tu autopercepción, tu autoestima y la relación que tienes con los demás cae en el modelo o concepto de mobbing psicológico o emocional (Sosa, 2015).

Es así que, uno de los grandes problemas que tiene este tema es la reticencia de otros trabajadores a declarar sobre estos hechos por el temor de sufrir represalias o repercusiones negativas sobre sus propias

relaciones laborales. El beneficio para los empleadores al tratar de prevenir y erradicar estas conductas radica en que el acoso laboral puede producir daños en la salud del trabajador. Entre ellos el daño psicológico, que puede derivar también en daños físicos. Para apreciar la existencia, la magnitud del daño y sus consecuencias sobre la capacidad laboral del trabajador, será determinante la realización de una pericia médica. Existen diversas formas de acoso, según el o los sujetos que lo cometen. El acosador puede ser un superior jerárquico que aprovecha su posición para ejercer una presión psicológica contra la víctima o un trabajador que tenga una jerarquía igual a la de la víctima. También puede sufrir el acoso una persona que tenga una jerarquía mayor que la de uno o más trabajadores que cometen el acoso. La persona que sufre el acoso debería poner en conocimiento del empleador los hechos, y requerir la adopción de medidas adecuadas y urgentes para impedir su reiteración o continuidad (Albornos, 2019).

Cabe señalar que las conductas más habituales que se dan en los casos de acoso laboral son difíciles de determinar porque varían según la situación de cada víctima. Sin embargo, se pueden resumir en las siguientes premisas generales; la discriminación laboral del trabajador: que ocultan información para que usted no pueda desarrollar bien su trabajo. No le permiten ascender, no le informan sobre los proyectos y formación que ofrece la empresa, no tiene acceso a ciertas facilidades que los otros trabajadores de la misma condición tienen; aislamiento laboral: lo ignoran, le restringen o prohíben sus posibilidades de comunicación con otros compañeros, superiores y/o clientes, no puede comunicarse por teléfono, por correo electrónico o por medios presenciales, no se le informa de las reuniones o citas importantes; respecto a las tareas asignadas, no le dan trabajo para hacer o le dan trabajo por debajo de sus funciones, no le dejan tener iniciativa ni opinión propia en las tareas, lo fuerzan a hacer trabajos contra sus principios o que ponen en riesgo su salud; sobrecarga de trabajo: suele ser uno de los tipos de acoso laboral más habituales hoy en día: Se le

acortan los plazos, le asignan tareas en exceso o por encima de sus posibilidades y controlan con presión indebida su trabajo; rebajar las funciones del trabajador: le han bajado de categoría, le asignan funciones que no le corresponden, modifican tareas que tiene asignadas dentro de la organización de la empresa o dan su trabajo a otros sin poder hacer nada; culpabilizar al trabajador: no le felicitan por el trabajo, sino que lo critican y menosprecian siempre, lo humillan delante de sus compañeros en relación con su trabajo, atribuyen errores malintencionadamente que no ha cometido, dramatizan sus fallos que no son graves o incluso buscan que usted cometa los errores para hacerlos saber a viva voz; faltas de respeto en el trabajo e insultos: lo agreden verbalmente o físicamente, le gritan, insultan y ridiculizan; siempre le llaman la atención de forma injustificada o amenazan con cualquier represalia o sanción y; difamación profesional y/o personal: este tipo de acoso laboral se produce tanto dentro como fuera de la oficina. Difunden rumores sobre su persona, insinuaciones, le atribuyen faltas profesionales ante compañeros y superiores, bromean sobre aspectos de su vida personal o profesional. Cuando suceden este tipo de conductas u otras que podrían encuadrar en la consideración de acoso dentro del trabajo, es importante estar atento y hacerlo notar cuanto antes para tomar las medidas necesarias (Gestión, 2016).

En España, la prevalencia de acoso laboral en los distintos estudios oscila en torno al 14%. Destaca la mayor frecuencia de las mujeres como víctimas de acoso. También es un factor de riesgo de sufrir acoso la mayor antigüedad en el puesto de trabajo. El acosador es, con más frecuencia, hombre, y es más frecuente el mobbing descendente en el que el acosador tiene una categoría superior a la víctima. Las formas más frecuentes de acoso según el V Barómetro Cisneros son asignar trabajos sin valor o utilidad alguna, rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad o sus competencias habituales, ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo, desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a

terceros, evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada, amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes y menospreciar o menoscabar personal o profesionalmente a la persona (Gutiérrez, 2019).

En el caso de Perú, respalda también la iniciativa de la OIT sobre Las mujeres en el trabajo: impulso en favor de la igualdad, que apunta a fomentar la igualdad de género en los países. El Estado peruano manifestó su disponibilidad para colaborar con las iniciativas de esta organización internacional, a fin de comprender y responder a los cambios laborales presentados en la actualidad. Es así que el Poder Ejecutivo remitió al Congreso de la República del Perú la propuesta de ratificación del Convenio 189 de la OIT, referido a los trabajadores y trabajadoras del hogar, con el propósito de mejorar las condiciones laborales de este grupo vulnerable de la población. Todas estas acciones reflejan, entonces, la lucha frontal y firme contra el acoso laboral emprendida por el Perú con vista al bicentenario de la independencia, tomando en cuenta que para el 2021 se ha fijado como una de sus principales metas incrementar en medio millón los trabajadores en planilla, vale decir, aumentar el número de trabajadores formales en el país y con ello contribuir a la disminución ostensible de la informalidad laboral. De esta manera, el Estado peruano cumple también su misión constitucional de mantener como objeto de atención prioritaria al trabajo, en sus diversas modalidades, y de promover condiciones para el progreso social y económico del país, garantizando que ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador. Esto tomando en cuenta que el trabajo es un deber y un derecho que constituye la base del bienestar social y un medio de realización de la persona, conforme lo dispone el artículo 22 de la Constitución Política del Perú, cuyo artículo 2 inciso 15 establece que toda persona tiene derecho a trabajar libremente, con sujeción a ley (El Peruano, 2018).

Cabe indicar para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo (Chiavenato, 2009).

Con respecto al acoso laboral dentro de la empresa SERTACON, podemos indicar que hemos observado que existe en un nivel bajo, pero es aceptado de tal manera que difiere con la realidad; es decir, que se acepta como algo normal y es tomado como parte de la vida laboral cotidiana dentro de la empresa, ya que su satisfacción laboral es alta. Esto se debe a que el perfil de los trabajadores (desde el Jefe hasta el subalterno) que intervienen en la venta de este tipo de productos; es decir agregados para la construcción, carecen y desconocen de muchos aspectos de su vida laboral, complementados con el miedo, sin saber a quién recurrir en el caso de acoso laboral. Si este actuar se produjera en otro estrato o tipo de personas, sería considerado como un nivel alto de mobbing y por ende su satisfacción laboral sería baja no cumpliendo con los estándares.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación significativa entre mobbing y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Existe relación entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la supervisión en la organización de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020?

¿Existe relación entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020?

¿Existe relación entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020?

¿Existe relación entre el Mobbing y la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020?

¿Existe relación entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la participación de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020?

1.3. Objetivo general

Determinar la relación entre el Mobbing y Satisfacción Laboral de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020.

1.4. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la supervisión en la organización de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020.

Establecer la relación entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

Determinar la relación entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

Establecer la relación entre el Mobbing y la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

Determinar la relación entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la participación de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación Teórica

Se establece la descripción sobre el mobbing que contribuye al riesgo de reducción de satisfacción laboral de los trabajadores; por lo tanto, la descripción y relación de esta variable existente en el ambiente laboral podrán contribuir como soporte teórico en las futuras investigaciones a cualquier profesional interesado en desarrollar este tema y o especialistas que estén tratando este tipo de pacientes y poder así aportar de manera científica y enriquecer al problema de la investigación.

1.5.2. Justificación Metodológica

Se determinó que la investigación sea de tipo aplicada con un enfoque mixto con un alcance descriptivo y correlacional, permitiendo la búsqueda precisa y revelando de manera clara el nivel situacional de las variables y posteriormente describirlas y asociando el nivel de relación que existe entre las dos variables.

1.5.3. Justificación Práctica

El trabajo de investigación constituye una modesta contribución, logrando detectar, evaluar, corregir y así mismo difundir el conocimiento

sobre el daño que genera el mobbing se podrá mantener un clima laboral adecuado cumpliendo los estándares de calidad en todos los sentidos mejorando de manera exponencial satisfacción laboral y la identificación con la empresa. Determinando la falla y generando la solución a este mal que afecta a muchas empresas queda establecido que el progreso será de manera circunstancial tanto de los trabajadores como de la empresa ya que ambos ante la mejora de satisfacción laboral repercute y genera mayores dividendos como también presentándose un clima laboral deseable para todo trabajador.

1.6. Limitaciones de la investigación

Es importante determinar que el tema a tratar presenta poco material documentado en lo que refiere a antecedentes regionales referente a los casos y situaciones en nuestro país ya sea por diversos motivos, sin embargo, a pesar de ello se tomara de manera referencial los antecedentes de índole internacional y nacional a fin de enmarcar el contexto con la realidad del tema en otros países de realidades similares.

Asimismo, debe tomarse en cuenta, que nuestra realidad social cultural de una manera u otra en mucho de los casos, no reconoce como acoso laboral acciones que, dentro de los parámetros del trato adecuado a las personas, sean tomados de la mejor manera; es ahí donde se debe incidir y lograr un entendimiento sobre la realidad y poner en claro el trato adecuado sin llegar a los extremos.

1.7. Viabilidad de la Investigación

Dada la viabilidad del estudio y su justificación, el presente trabajo consiste en la determinación de la relación entre el mobbing y satisfacción laboral de una empresa de carácter privado dedicada al transporte y ventas con el propósito de identificar las variables de mayor incidencia del mobbing y plantear en base a los datos obtenidos, propuestas de solución para mejorar satisfacción laboral en su caso, y disminuir la prevalencia de dicho fenómeno

Cabe indicar que luego de haber realizado conversaciones sobre el tema se nos otorgara acceso permitiéndose entrevistar, realizar cuestionarios, ingresar a los ambientes de la empresa, así como al material que pueda servir de referencia para contribuir con la realización de este proyecto de investigación pues existe un gran interés también en conocer la realidad del clima laboral dentro de la empresa.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Zurita, A. (2014) en su investigación titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una Muestra de trabajadores de los juzgados de granada”, el objetivo fue analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, tomando como muestra a 80 funcionarios públicos de los Juzgados de Granada, pertenecientes a los cuerpos de gestión, tramitación y auxilio judicial; cuyas funciones y responsabilidades varían en función de su cargo profesional. Las edades de los participantes están comprendidas entre los 33 y los 58 años ($M=48$ $DT=4,6$). En cuanto al sexo, el 31,3% de la muestra estaba compuesta por hombres, frente al 68,8% de mujeres. Todos los participantes de la investigación son de nacionalidad española y residentes en Granada. Se llevó una investigación no experimental de tipo transeccional correlacional. Se utilizaron dos cuestionarios de tipo Likert. Por una parte, el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Mayer (1997); Modificación Cedeño y Pirela (2002). Con respecto al coeficiente de fiabilidad de este cuestionario, en el presente estudio, fue medido a través del alfa de Cronbach con resultó de 0,68. Por otra parte se utilizó el cuestionario de Satisfacción S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), la fiabilidad de este cuestionario alcanzó un resultado 0,91 según el alfa de Cronbach.

Conclusión: Se obtuvo una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Así mismo, se comprobó que no hubo diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a ambas variables estudiadas.

Sierra, L. (2015) en su hallazgo titulada “Satisfacción Laboral y Clima Organizacional percibido por docentes de Instituciones de la

Iglesia Adventista del Séptimo día de la Unión Colombiana del Sur”, el propósito fue encontrar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por los docentes de dichas instituciones. La investigación fue empírica cuantitativa, descriptiva y correlacional. Participaron en el estudio 109 docentes de los colegios adventistas de la Unión Colombiana del Sur que respondieron de manera adecuada, los instrumentos; después de analizar los resultados, la confiabilidad de los cuestionarios, el alfa de Cronbach fue de 0,898 y 0,935 respectivamente. La prueba de hipótesis mostró que existe una correlación alta y positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los docentes de los colegios adventistas de la Unión Colombiana del Sur. Otros resultados muestran que variables demográficas como género, edad, tipo de contrato y escolaridad no presentan diferencias de media entre la satisfacción y el clima organizacional percibido por los docentes de las instituciones adventistas de la Unión Colombiana del Sur, aunque el nivel donde se desempeña sí fue predictor de la satisfacción laboral.

Conclusiones: Cuando los docentes están satisfechos, existe un buen clima organizacional y viceversa, aunque no es posible establecer la dependencia e independencia de las variables. Los docentes de nivel preescolar y primario presentan un nivel de satisfacción laboral mayor que los docentes de educación secundaria.

Guzmán, J. (2016) investiga sobre la “Incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores de la sede matriz de la Universidad Central del Ecuador”, la muestra estuvo conformada por 315 empleados y trabajadores de la Universidad Central de Ecuador. Se empleó el Inventario IVAPT- PANDO, un cuestionario de causas desencadenantes del acoso laboral y un cuestionario sobre la capacidad de afrontamiento institucional frente al acoso laboral.

Conclusión: Que el 10% de la población de empleados y trabajadores de la Universidad Central sufren de acoso laboral. El factor desencadenante más importante son las luchas de poder con el fin de

mantener 4 privilegios. Las acciones más comunes son los que llevan a la víctima al aislamiento, aumento de carga laboral y el deterioro de su imagen personal.

2.1.2. Antecedentes nacionales

García, A. (2018) con su trabajo titulado “Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte”. El objetivo general fue determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral de la muestra estudiada. El método fue hipotético deductivo, el tipo de investigación básica de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo; diseño no experimental. La muestra compuesta por 132 trabajadores y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron Motivación en el trabajo (R-MAWS) y de satisfacción laboral (SL-SPC) que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach).

Conclusión: existe relación entre motivación y satisfacción laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 6.70, el resultado nos indica que hay una relación positiva alta entre ambas variables.

Ríos, R. (2017) elaboró su estudio “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”. El propósito fue concretar la relación entre ambas variables. Fue de tipo básico, diseño descriptivo, correlacional con enfoque cuantitativo. Se empleó el cuestionario para medir la motivación, consistiendo en 23 preguntas con una fiabilidad 0,810 y el segundo cuestionario de 36 preguntas, con una fiabilidad de 0,709; correspondiéndose a 67 colaboradores. En síntesis, arrojan el vínculo directo y moderado obteniéndose un valor $p = 0,003 < 0,05$, además el 63% (42) expone un nivel 19 alto de motivación, mientras

que la segunda variable registra un nivel alto representándose a un 75% (50).

Conclusión: A partir de estos resultados se evaluó la correlación entre variables, con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, llegando a la conclusión central que existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Ángeles (2016), desarrolló su trabajo de investigación titulado “Motivación laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de una unidad ejecutora del Ministerio de Transportes de Lima -2014”. El objetivo fue determinar el vínculo entre ambas variables. Tuvo el modelo descriptivo – correlacional, con 57 personales como muestra de estudio, empleando el muestreo probabilístico. Se aplicó un cuestionario tipo Likert. Mediante los resultados obtenidos se mostró existe un vínculo moderado y positivo ($r = .546$ y $p = .000$) entre las dos variables. Rosas (2017), en su investigación sobre Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el desarrollo social. Lima, 2016. Tiene como propósito determinar la relación en ambas variantes. Este análisis fue enfoque cuantitativo; administrándose el cuestionario para medir la motivación adaptada por Dante y escala de Satisfacción laboral (2006). La población estuvo constituida por 158 trabajadores.

Conclusión: El desenlace que existe es de asociación directa y de magnitud moderada (0.598) por las dos variables; existiendo relación directa entre el reconocimiento, logro, progreso, crecimiento, responsabilidad, reto profesional y la satisfacción laboral.

2.1.3. Antecedentes locales

Álvarez, P. (2019), finalizó su investigación “Mobbing y motivación - desempeño laboral en trabajadores de una empresa agroindustrial de

Lambayeque - 2018". El objetivo planteado tuvo como fin conocer la relación entre Mobbing y motivación - desempeño laboral con las dimensiones de la Motivación Desempeño Laboral. El paradigma fue positivista con metodología cuantitativa basada en el análisis no experimental, de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental. Se tomó como muestra a 90 trabajadores de la empresa agroindustrial de Lambayeque. Como instrumento se utilizó el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado. Cuestionario de motivación y desempeño laboral.

Conclusión: Frente al se observa que, el valor del coeficiente de correlación de Spearman, es altamente significativo ($p < 0.01$). Esto significa que, existe relación inversa significativa de grado fuerte, lo que nos da a entender, que dentro de la organización se encuentra distorsión en la comunicación como en la creación de calumnias, malas interpretaciones frente al comentario de alguno de los trabajadores convirtiéndolo en chismes con lo que se podría tomar medidas restrictivas o agravios frente a la persona, haciendo que se minimice o se oculte sus logros teniendo como consecuencia el mal desempeño y poco nivel de motivación que tienen los trabajadores.

Landauro, L. (2018) ejecutó su investigación titulada "Características de mobbing en internos de medicina humana en la región Lambayeque, en el año 2016". El fin principal fue describir las características de mobbing en internos de Medicina Humana en la Región Lambayeque. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal. Se encuestaron 111 internos de Medicina de 6 hospitales Se utilizó el cuestionario LIPT-60, Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado. Cuestionario de motivación y desempeño laboral. Del total de internados de medicina encuestados en la región de Lambayeque, el 74,7% son víctimas de acoso psicológico. Los internos de medicina humana de sexo masculino reportaron un 83,9% de mobbing, aunque habría que resaltar que el 21,4% de ellos tuvo un nivel "bajo". ($p < 0,05$).

Un 68,4% del mobbing reportado procedían de centros hospitalarios del MINSA y de éste porcentaje se encontró que un 33,3% de nivel alto, 21,6% nivel moderado y sólo 13,5% nivel bajo ($p < 0,001$)

Conclusión: Los internos de medicina que presentan mayor reporte de mobbing son: varones, que rotan en el área de pediatría y los internos de universidades privadas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Mobbing

2.2.1.1. Definición

Según Moreno, B. y et al. (2009) el acoso psicológico en el trabajo o “mobbing” es un severo estresor psicosocial que puede afectar seriamente el funcionamiento cotidiano de aquellos que lo padecen fuertemente.

2.2.1.2. Efectos

Según Brodsky, (1976; Leymann, 1992; Vartia, 1996; Zapf, Knorz & Kulla, 1996, citado por Moreno, B. y et al. 2009) el acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con diferentes problemas de salud, como por ejemplo alteraciones del sueño, ansiedad, problemas psicósomáticos, irritabilidad y depresión.

También Leymann, (1996, citado por Moreno, B. y et al. 2009) de la misma manera, menciona que otros efectos comunes del padecimiento del mobbing son la apatía, la indefensión y los sentimientos de desesperanza. No es de extrañar que algunas víctimas sientan que su salud, tanto física como mental, se encuentra arruinada y que nunca volverán a funcionar con normalidad.

2.2.1.3. Diversas posiciones e instrumentos

A pesar de la polémica y la aparición de diversos instrumentos de evaluación, el elemento común a todas ellas es la manifestación de comportamientos negativos de modo repetido y duradero. Para separar los incidentes aislados de las conductas de acoso, se usan dos criterios definitorios, presentes en la definición de Leymann, (1990, citado por Moreno, B. y et al. 2009) relativos a la frecuencia e intensidad de las conductas.

De esta forma, para concebir una acción como acoso psicológico debe cumplir al menos dos criterios temporales: que tenga lugar “de manera frecuente (por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos seis meses)”. Así se excluyen los conflictos pasajeros y centrados en un momento concreto, que están presentes en numerosas organizaciones.

Inicialmente las primeras observaciones de acoso procedían del trabajo clínico de Leymann. Posteriormente, este mismo autor desarrolló el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT, 1990). Este instrumento ha sido muy utilizado, al igual que sus variantes; como, por ejemplo, la versión revisada (LIPT-II) que ha sido ampliamente usada en su validación al idioma alemán Niedl, 1995; Zapf y et al (1996). El cuestionario consiste en 45 ítems (o 46 ítems en la versión revisada) que recogen varias conductas de acoso. Cada ítem está cuantificado con una frecuencia de ocurrencia.

Las escalas utilizadas han variado entre los diferentes estudios, desde una escala tipo Likert con 3 ó 4 opciones de respuesta, como la utilizada por Zapf y et al (1996), a una de 6, usada por Niedl (1995). El LIPT ha sido factorializado en numerosas ocasiones Leymann, (1990); Niedl, (1995) y en España por González de Rivera y Rodríguez Abuín (2003). Los factores más frecuentes que los análisis han incitado se resumen en los siguientes: aislamiento social, cambios frecuentes de tarea, violencia o amenazas de violencia, ataques a la integridad de las

personas y críticas directas o indirectas. No cabe duda que el LIPT facilitó la investigación sistemática sobre la teoría ya que analizó y resumió las conductas que componen el acoso psicológico en el trabajo, de manera que dejó de ser un problema laboral difícil de sacar a la luz, un problema “abstracto”, para pasar a ser un problema perfectamente descompuesto en las conductas que lo forman.

De hecho, la aparición de este instrumento, significó el posterior desarrollo de distintos instrumentos de diferente complejidad para evaluar el mobbing. En la actualidad, uno de los más empleados en los países de habla inglesa, desbancando incluso al LIPT, es el NAQ (Negative Acts Questionnaire) desarrollado por Einarsen y Raknes (1997). El NAQ proviene de la investigación sobre acoso psicológico o “bullying” en las escuelas. El cuestionario está compuesto por 22 ítems, cada uno de ellos redactado conductualmente. Según los autores, la ventaja de utilizar listas con conductas consiste en que no es necesario que quienes responden realicen un juicio previo sobre si han sido víctimas o no de acoso, por lo que podría considerarse como un método más objetivo.

Sin embargo, tras responder a estos ítems, se introduce una definición de acoso y los sujetos deben indicar si se consideran víctimas de acoso psicológico de acuerdo con la definición dada. Las escalas del NAQ miden la frecuencia de exposición, en los últimos seis meses, a actos negativos y a conductas que pueden conceptualizarse como acoso en una escala de cinco puntos. Posteriormente, se realizó una nueva versión adaptada al inglés (NAQ-R).

El estudio realizado entre 4996 trabajadores británicos, mostró una fiabilidad de 0.92. Los análisis factoriales del NAQ realizados por Einarsen y Hoel (2001) han puesto de manifiesto dos factores básicos: ataques a la vida privada y personal y conductas de acoso relacionadas con el trabajo, con una fiabilidad de 0.87 y 0.81, respectivamente. Otro instrumento para evaluar el mobbing es la escala de Hostigamiento en el Trabajo (WHS) desarrollada por Björkqvist, Österman y HjeltM Bäck

(1994) para estudiar el acoso en población universitaria. El cuestionario consta de 24 ítems y presenta una consistencia interna de 0.95. El método de respuesta consiste en una escala Likert en la que se recoge la frecuencia de conductas de acoso en los últimos seis meses. A diferencia del NAQ, no proporciona ninguna definición de acoso.

En España se han desarrollado varios instrumentos para la medición del acoso. El primero de ellos ha sido la adaptación del LIPT-60 por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003). Dicho cuestionario se administró a 125 sujetos, con una escala de respuesta de 0 (no ocurre la conducta) a 4 (intensidad máxima), ofreciendo varios indicadores de acoso. Sin embargo, los autores no informan sobre las propiedades psicométricas ni la estructura factorial del mismo.

Por su parte, el grupo de investigación de la Universidad de Alcalá (España) ha desarrollado el barómetro Cisneros (Fidalgo & Piñuel, 2004), cuestionario que valora 43 conductas de acoso psicológico. En una muestra de 1303 trabajadores de distintos sectores profesionales, se observó una buena fiabilidad, una estructura bidimensional y altas correlaciones con el burnout, la depresión y el estrés postraumático.

En este trabajo se presenta un estudio exploratorio sobre el desarrollo y validación del Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT), desarrollado específicamente para evaluar el acoso psicológico en población de lengua española atendiendo a las posibles conductas más típicas de acoso en una población hispana. Además, salvo contadas excepciones (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Martínez & Gálvez, 2007), apenas existen estudios que sometan a análisis factorial confirmatorio alguno de los instrumentos de evaluación del acoso psicológico. En este trabajo se exponen las características psicométricas básicas del instrumento, analizando su estructura factorial mediante análisis factorial exploratoria y confirmatoria y recogiendo la consistencia interna de sus escalas; así mismo, se presentan los datos descriptivos de las dimensiones encontradas.

2.2.1.4. Teorías

a. Teoría del conflicto de Hellriegel, Slocum y Woodman (1999)

Esta teoría del conflicto sostiene que el conflicto es un proceso frecuente en las organizaciones, es por ello, que indica que el conflicto es una necesidad como un hecho diario, para que sus resultados puedan ser constructivos. Según los mismos autores, en las organizaciones existen cinco niveles primarios de conflictos; estos son el conflicto intrapersonal, interpersonal, intragrupal, intergrupale interorganizacional. Sin embargo, se tomará como referencia el conflicto a nivel intrapersonal e intergrupale, pues son los que están relacionados con el mobbing laboral.

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

Por otro lado, los conflictos interpersonales, son aquellos que incluyen a dos o más personas que perciben que sus actitudes, conductas o metas preferidas son antagónicas o incompatibles. Todo ello puede ocasionar estrés y desatar comportamientos como acciones agresivas, comunicación hostil y retiro de la persona de su lugar de trabajo. Esta teoría propuesta por los autores citados anteriormente, permite reflejar que el victimario no acosa a su víctima por recreación, por el contrario, está inmediatamente afectado por algo, que no ha podido resolver y utiliza el hostigamiento como un medio para darle salida a sus emociones, generando con esto un conflicto interpersonal; que, si no es resuelto a tiempo, da cabida al proceso de acoso psicológico en el trabajo. Por todo esto es fundamental la teoría de

Hellriegel, Slocum y Woodman (1999), ya que administrando de manera inmediata y efectiva el conflicto, se evita llegar a estos extremos de inflexión y acabar en un proceso de acoso psicológico laboral.

Esta teoría permite dar sentido y explicar las situaciones de conflicto que a menudo suceden entre actores que tienen distintas visiones de un sólo mundo de interés común. El punto de encuentro entre las teorías del conflicto social planteadas a lo largo de la historia y la citada en la presente investigación coincide en que el conflicto es una constante sociológica pues se encuentra presente en todas las sociedades y grupos humanos.

b. Teoría del poder según Robbins (1999)

El poder, es un proceso natural en cualquier grupo u organización; por lo tanto, es necesario conocer cómo se adquiere y se ejerce para entender por completo el comportamiento organizacional. Se refiere, según Robbins (1999:396), "a la capacidad que tiene A para influir en el comportamiento de B, de modo que actúe de acuerdo con los deseos de A". Por otra parte, el poder legítimo es descrito según Robbins (1999:399), "como el poder que una persona recibe como resultado de su puesto de jerarquía formal dentro de una organización".

Es decir, este poder nacer en el seno de estructuras organizativas formales, incluyendo la aceptación de la autoridad por parte del resto de los miembros de la organización. El poder legítimo incluye una mezcla entre poder coercitivo y poder de recompensa, y es posible que cada poseedor del poder legítimo se pasee entre ambas formas de poder mencionadas anteriormente haciendo mayor énfasis en una que en otra, es decir, utilizando con mayor frecuencia el poder de recompensa que el coercitivo o viceversa, dependiendo de sus características, las de la organización y las del resto de los miembros de dicha organización. Las tácticas de poder son las formas en las que se traducen las bases de poder en acciones específicas.

Según esta teoría, hay modos particulares en que los que tienen el poder tratan de conseguir lo que quieren empleando seis dimensiones, tácticas o estrategias: razón, amistad, coalición, asertividad, autoridad superior y sanciones. De todas ellas, la razón, que consiste en una representación lógica y formal de las ideas tomando los datos y hechos planteados, es la estrategia más efectiva sin importar si la influencia es ascendente o descendente dentro de las organizaciones.

El poder está estrechamente relacionado con situaciones de abuso, acoso y hostigamiento en el trabajo y con especial fuerza en situaciones de acoso sexual. Son desviaciones del poder extremadamente negativas que conducen en últimas instancias a violaciones graves de los derechos humanos. Es precisamente el tono desigual y dependiente de las relaciones de poder lo que otorgan a las mismas este carácter tan dañino para las estructuras organizacionales ya que desembocan en situaciones vejatorias y completamente inaceptables, pero por desgracia muy frecuentes.

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

c. Modelo teórico de Eirnasen, Hoel, Zapf y Cooper (2000) - Einarsen (2000)

Presenta una investigación sobre acoso en el trabajo Lengnick-Hall, (1995, citado por Terpstra y Baker 1991), como una propuesta para el desarrollo de aspectos teóricos y de medidas de intervención. Su estructura contempla los siguientes elementos: primero, los factores causantes y antecedentes del mobbing, entre los que incluye los procedentes de la organización del trabajo (clima, cultura, estilo de

supervisión, conflicto de rol, etc.) y las características de personalidad, tanto de la víctima como de los acosadores. En segundo lugar, qué tipo de comportamientos son utilizados por los hostigadores dentro de una determinada organización, así como, las reacciones y percepciones de la persona acosada ante tales comportamientos.

La subjetividad con que ésta recibe los distintos comportamientos hostigadores es muy significativa, como se puso de manifiesto en estudios sobre acoso laboral, pues las conductas de acoso que para algunas personas eran escasamente ofensivas, para otras eran motivo de denuncia (Terpstra y Baker, 1991). En tercer lugar, incluye la reacción primaria de la víctima ante los distintos episodios de acoso, tanto desde el punto de vista emocional como desde las estrategias de afrontamiento que utiliza para resolver el problema.

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

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

la reducción de conductas negativas y de carácter punitivo sino que incrementa el repertorio de conductas positivas de seguimiento y control (Sehann, 1999).

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

Evidentemente, y sobre todo en los casos de disputa relatada, la persona acosada no es alguien que recibe pasivamente los actos hostiles dirigidos contra ella, sino que posiblemente las respuestas y disputas mantenidas con el acosador van subiendo de nivel hasta entrar en un "círculo vicioso", donde ya es difícil salir. Según Brodsky (1976) muchas de estas situaciones comienzan por la acción de un "bromista" que encuentra una persona que le sirve de objetivo. Otras veces, nos encontramos con individuos cuya personalidad "choca" con la de otro, y se inicia un conflicto interpersonal (Einarsen, 2003).

En el nivel grupal, es interesante analizar ciertas situaciones de riesgo: que un trabajador pertenezca a un grupo minoritario (por razón de género, raza, creencias religiosas o discapacidad); ciertas características personales, como ser "honrado", tener un gran sentido de la "perfección" o, lo contrario, no estar dispuesto a la colaboración o compromiso con su grupo de trabajo Thylefors (1987). La posición de debilidad de la persona señalada como objetivo de acoso por el grupo la convierte en un blanco fácil para descargar la tensión acumulada en el trabajo. Desde el nivel organizacional, factores como la cultura, el clima y el ambiente laboral pueden explicar el mobbing. Se parte de la hipótesis de que aquellas circunstancias organizativas que generan más tensión en el trabajo inevitablemente generan más conflictos, y por ende, que algunos de ellos sean irresolubles y conduzcan a situaciones de acoso psicológico. Vartia (1996) concluye que en organizaciones con

alta incidencia de mobbing, el ambiente de trabajo es percibido como tenso y competitivo.

Identificar esos elementos que generan tensión puede contribuir a desarrollar una política de intervención muy efectiva. Otro aspecto a incluir en este nivel es el de tolerancia organizativa. En este sentido, Rayner (1998) incluyó dos preguntas en su investigación: "Cree que el acosador puede salir indemne de la situación" y "temen las víctimas de denunciar al acosador", y encontró que el 95% de los encuestados contestaron afirmativamente a ambas preguntas, lo que le llevó a concluir que el mobbing exigía de una alta tolerancia de la organización con los acosadores. Zapf y et al. (1999) defienden que tanto un ambiente tenso como una alta tolerancia con las conductas de acoso son condiciones que aumentan el potencial de conflicto entre los trabajadores, y de ahí que la no resolución del mismo permita su desarrollo. Y, por último, atendiendo al nivel social, podrían considerarse variables culturales, socio-económicas e incluso legales.

d. Teoría motivacional del desempeño laboral de José Rodríguez (2002)

En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales. Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. Se manifiesta que en el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo.

Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato. El salario básico sigue siendo el factor más importante de motivación: "Hay teorías que sostienen que el sueldo no motiva. Esto no es así. Es verdad que cuando uno se levanta a la mañana no lo hace pensando en

la plata. "Una compensación inteligente debería incluir salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo, renombre y mística de la empresa", dice Koontz y Werhrich (1999). "El escenario de cinco años a esta parte en materia de compensaciones y beneficios cambió mucho, antes los empleados reclamaban mejores sueldos. Hoy los reclamos pasan por no recortar salarios o mantener la fuente de trabajo."

En este contexto, entonces, es necesario cambiar las reglas del juego. "Hay que desarrollar una administración de remuneración inteligente. Ya que hay poco para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe componer un programa a medida de cada persona", recomienda Koontz. Habitualmente los administradores piensan que el pago es la única recompensa con la cual disponen y creen, además, que no tienen nada para decir con respecto a las recompensas que se ofrecen.

Es creencia general que sólo la administración superior puede tomar estas decisiones. Sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensa o incentivos que podrían ser realmente apreciadas por el personal, pueden concederse en otras especies. Muchas compañías llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, banquetes, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados etc. Como síntesis podría decirse que lo más importante para el administrador es que sepa contemplar las recompensas con las que dispone y saber además qué cosas valora el trabajador.

1. Se debe mencionar también el dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, etc., para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede

suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

2. Debe considerarse también como factor de motivación la Capacitación del Personal: La necesidad de capacitación es sinónimo de entrenamiento, surge de los rápidos cambios ambientales, mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva, es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas.
3. Debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una comparación del desempeño y la conducta actual con la conducta y desempeño que se desean. El entrenamiento para es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Chiavenato (1994) Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla repercute en el individuo de diferentes maneras:
 - Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario. También eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.
 - Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los

conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo.

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

e. Teoría motivacional de desempeño laboral de Douglas McGregor "Teoría X y teoría Y"

Los planteamientos de McGregor pretenden dar cuenta de los supuestos que subyacen en las acciones de los gerentes, y de las consecuencias de esas acciones sobre sus empleados. Todo gerente tiene un conjunto de 44 suposiciones sobre el hombre y su relación con el trabajo, los cuales se ubican en un continuo cuyos extremos se conocen como Teoría "X" y Teoría "Y".

El primero de esos conjuntos de supuestos contiene una visión tradicionalista y pesimista del hombre y su relación con el trabajo. La Teoría "X", según la cual los trabajadores son flojos por naturaleza, trabajan básicamente por dinero, carecen de ambición, no se identifica con la organización, son resistentes al cambio y carecen de aptitudes para el trabajo complejo. En contraposición con lo anterior, hay otro conjunto de supuestos de contenido más optimista y humanista. Es la Teoría "Y", según la cual los trabajadores pueden disfrutar de su trabajo tanto como del juego o el descanso, buscan en el trabajo gratificaciones de orden superior, son ambiciosos y están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, se identifican con la organización, son susceptibles al cambio y normalmente tienen más aptitudes que las demostradas en el trabajo cotidiano. Ahora bien, todo gerente orienta sus acciones gerenciales según los supuestos que admiten como ciertos.

Un gerente que se identifique con los postulados de la Teoría “X” tenderá a desarrollar un estilo de dirección autocrática: supervisará muy de cerca de los trabajadores, tratará de influir sobre su conducta a través de premios y castigos, les indicará en detalle lo que tienen que hacer y concentrará en sus propias manos la toma de decisiones. En cambio, un gerente orientado por la Teoría “Y”, tenderá a desarrollar un estilo de dirección democrático o participativo: dará espacio para la autodirección y el autocontrol, ofrecerá oportunidades para que los individuos desarrollen sus potencialidades, y brindará autonomía a los trabajadores para que tomen decisiones sobre su trabajo.

Concluyendo, el gerente parte de que los trabajadores tienen ciertas características, los dirigen de acuerdo con esos supuestos y los trabajadores se van a comportar como si esos supuestos fueran ciertos.

2.2.2. Satisfacción Laboral de los trabajadores

2.2.2.1. Definición

Según Santos, Rodríguez y Paz (2007) es el resultado determinado por múltiples factores que inciden aumentándola o disminuyéndola, algunos en pequeña proporción y otros considerablemente.

2.2.2.2. Indicadores

Según Biasca (2006) los indicadores de productividad de los trabajadores son:

a. Adaptación al entorno o contexto

La función esencial de todo sistema consiste en tomar energía del medio externo, procesarla y devolverla transformada a ese medio externo. Este proceso de transformación y devolución involucra también una tarea de adaptación al medio que si resulta exitosa (es decir si la salida coincide con las necesidades del medio y es bien recibida), el proceso redundará en un mejoramiento de la entrada. Si el sistema lo

constituye una persona trabajando el medio ambiente acciona sobre él a través de:

- Los problemas en el mundo que inciden sobre el país.
- Los cambios en el país que inciden en la empresa (ejemplos: cambios en la legislación de seguridad, higiene industrial y saneamiento ambiental).
- Lo que sucede en otros sectores de la empresa (ejemplo: como el depósito de producto terminado comenzó a usar un autoelevador que maneja el producto en pallets, es necesario que el operario de producción apile lo producido por su máquina sobre pallets, en vez de colocarlo en un carrito como se hacía antes del cambio).
- Las condiciones físicas en que se realiza el trabajo:
 - Layout del puesto de trabajo.
 - Condiciones de higiene y seguridad industrial en el ambiente laboral: condiciones biotérmicas (son las determinadas por la temperatura, humedad, velocidad del aire y radiación térmica); iluminación y color; ruidos y vibraciones; protecciones de seguridad.

b. Cumplimiento de los objetivos

Toda conducta individual, grupal u organizacional está orientada hacia el cumplimiento de objetivos. Los objetivos no constituyen los únicos determinantes de la conducta, pero sí son uno de los más importantes. La claridad en la definición de los objetivos y de las condiciones de cumplimiento de los mismos influye directamente en la cantidad y calidad de la salida de un sistema. Todo sistema posee objetivos, estén o no planteados en forma explícita.

La superposición, la indiscriminación y los conflictos entre objetivos es un hecho habitual. La adaptación del sistema al medio externo cambiante, se logra mediante la interpretación y reformulación

constante de los objetivos y de la decisión táctica conveniente. Por ello es que se hace fundamental definir con claridad el llamado sistema político, que es el que señala la conducta organizacional requerida y por ende orienta o encauza la conducta de cada uno de los subsistemas y de las personas que forman parte del sistema, estableciendo hacia donde se dirige éste y definiendo qué tipo de sistema se desea lograr o alcanzar.

Los componentes del Sistema Político son las políticas, los objetivos, las metas y los programas. En su formulación existen dos aspectos: el propósito del sistema y los intereses y motivos de quienes integran el sistema. Dichos intereses y motivos se expresan en ideologías, creencias y valores. Cuando se transmiten políticas u objetivos de un nivel a otro se produce inevitablemente la colisión de intereses y comienzan a funcionar intrincadas redes de poder que pueden rechazar la propuesta o neutralizarla en alguno de sus aspectos.

La existencia de este conflicto no implica que no pueda reducirse. En el caso de una persona trabajando en una única tarea y produciendo un sólo producto los objetivos mínimos serían los de producción.

c. Adecuada administración

La administración de un sistema es la que genera el planeamiento, asigna recursos y controla la actuación de ese sistema. Por eso cuando los libros de administración de empresas describen el proceso de administrar hablan de planear, organizar, dirigir o conducir y controlar. La administración se canaliza a la persona que hace un trabajo determinado a través de hechos tales como:

- El establecimiento de métodos de trabajo y procedimientos administrativos.
- La programación de las tareas, que implica definir las cantidades a fabricar en períodos de tiempo definidos.

- Otros.

d. Calidad de las salidas del sistema (lo producido o generado)

El sistema en análisis (una persona trabajando) genera:

- Bienes y/o servicios, en una determinada cantidad y calidad, en un cierto período de tiempo. Parte de lo producido puede estar fuera de especificaciones (si no es recuperable serán desperdicios, si es recuperable será un producto a reprocesar).
- Resultados. El proceso que transforma insumos en productos genera resultados para:
 - La empresa: costos, rotación, ausentismo, etc.
 - La persona: remuneración percibida, satisfacción en el trabajo, sensaciones producidas por el trabajo (cansancio, tensión), estados afectivos (ansiedad, resentimiento), estados fisiológicos (fatiga, accidentes, enfermedades).

e. Calidad de las entradas al sistema (los recursos o insumos utilizados)

Los recursos son los medios que utiliza el sistema para hacer sus trabajos. Al contrario del medio ambiente, son las cosas que el sistema puede cambiar y utilizar en su propio provecho. Los recursos que utiliza el sistema que se analiza son, fundamentalmente:

- Capital: maquinaria, herramientas, dispositivos, etc.
- Materias Primas, Materiales y Partes.

f. Adecuados procesos

El proceso que transforma los insumos en productos es en este caso la persona. Si la persona fuese un robot (el uso de robots en líneas de ensamble en los países industrializados es cada vez mayor)

no habría que tomar en cuenta características que en el caso de la persona no pueden ignorarse:

- Características psicológicas (los afectos al análisis transaccional dirían qué tipo de egograma o sea estructura Padre - Adulto - Niño tiene la persona).
- Características fisiológicas (sexo, edad, altura, peso, etc.).
- Conocimientos y experiencias.
- Habilidades.
- Capacitación en el trabajo a realizar.

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. Incomunicación o bloqueo de la incomunicación

Proceso que impide una relación interpersonal bidireccional fluida y sana. Saber y poder comunicarse con los demás, es algo esencial para el ser humano. Tenemos una comunicación adecuada cuando: Hay un intercambio bidireccional, fluido, abierto y sin juicios de valor.

2.3.2. Entorpecimiento del progreso

Se refiere a un bloqueo frecuente de la actividad laboral, minimizando al colaborador con labores inapropiadas en la forma, de acuerdo con sus competencias.

2.3.3. Desacreditación, Desprestigio personal

Hacer que una persona pierda el prestigio o la buena fama que tiene los comentarios sobre el supuesto fraude desprestigiaron al banquero.

2.3.4. Desprestigio laboral

Se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros): – Critican su trabajo.

2.3.5. Intimidación encubierta

Amenazas y daños encubiertos, en ocasiones sin que se pueda determinar sus responsables”. Se trata de una intimidación “limpia”, que no deja “huella”.

2.3.6. Intimidación manifiesta

Es toda acción y efecto de intimidar, que trata de provocar a un tercero un estado de temor, haciendo que este caiga rotundamente en el plan conjunto.

2.3.7. Satisfacción con la supervisión

Se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él.

2.3.8. Satisfacción, ambiente físico de trabajo

Se refiere a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos.

2.3.9. Satisfacción prestaciones recibidas

Se presentan diferencias significativas, esto en cuanto a la percepción de lo que son sueldos presentando diferencias en cuanto a las horas de trabajo, dándose una diferencia en cuanto a que los trabajadores cualificados regularmente tienen una percepción superior a aquellos no cualificados.

2.3.10. Satisfacción intrínseca del trabajo

Los empleados cualificados tienen mayor autonomía e incluso permiten que los colaboradores puedan hacer aportaciones y que

desarrollen sus habilidades, mostrando satisfacción sobre las tareas realizadas

2.3.11. Satisfacción con la participación

Es donde los trabajadores relacionados cuentan con una mayor participación en cuanto al proceso de toma de decisiones, mientras que los trabajadores no relacionados no se tienen registro de que exista una participación en el proceso de toma de decisiones, dado a que su actividad se limita a respetar los niveles jerárquicos

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

H: Existe relación significativa entre el Mobbing y Satisfacción Laboral de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y Satisfacción Laboral de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

2.4.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la supervisión de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la supervisión de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

H2: Existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción ambiente físico de trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción ambiente físico de trabajo de los trabajadores de La

empresa SERTACON Chiclayo, 2020

H3: Existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción prestaciones recibidas de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción prestaciones recibidas de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

H4: Existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

H5: Existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la participación de los trabajadores de la empresa SERTACON Chiclayo, 2020

H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la participación de los trabajadores de la empresa SERTACON Chiclayo, 2020

2.5. Variables

2.5.1. Variable 1

Satisfacción Laboral

2.5.2. Variable 2

Moobing

2.6. Operacionalización de variables (Dimensiones e Indicadores)

Tabla N° 1.

Variable independiente Mobbing

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ÍTEMS
Mobbing	Incomunicación o bloqueo de la comunicación	La constituyen ítems referidos a un bloqueo de la comunicación intraorganizacional (dentro de la organización) y extra organizacional (con el exterior de la organización).	Frecuencia del aislamiento	Ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52 y 53.
	Entorpecimiento del progreso	La constituyen ítems que se refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias.	Intensidad de la exigencia	Ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35 y 37
	Desacreditación Desprestigio personal	Está compuesta por ítems que se refieren a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y demuestro de su forma de ser, vivir y pensar.	Frecuencia de desacreditación	Ítems 6, 20, 21, 24, 25, 30 y 31.
	Desprestigio laboral	La constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros.	Intensidad de la política organizacional	Ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59 y 60
	Intimidación encubierta	La constituyen ítems referidos a amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan "huella" o se realizan de manera "limpia", sin que se puedan delimitar responsables específicos.	Intensidad de la información y actuaciones	Ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47 y 48.
	Intimidación manifiesta	En este caso, los ítems se refieren a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo.	Frecuencia de las consecuencias	Ítems 1, 2, 4, 8, 19 y 29.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 2.

Variable dependiente Satisfacción laboral de los trabajadores

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ÍTEMS
Satisfacción laboral de los trabajadores	Satisfacción con la supervisión	Se refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, por lo que hemos denominado a este.	Frecuencia a la adaptación de la adecuada administración	Ítems 13, 14, 15, 16, 17,18
	Satisfacción Ambiente físico de trabajo	Medio en el que se desarrolla el trabajo y que está determinado por las condiciones determohigrométricas, iluminación, ruido, vibraciones, radiaciones, contaminantes químicos y biológicos. A los efectos de la protección de los trabajadores (as). El trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas.	Frecuencia de adaptación con el entorno o contexto	Ítems 6, 7, 8, 9,10
	Satisfacción prestaciones recibidas	Las prestaciones materiales es cuando el contenido económico o técnico es sustituido, en todo o en parte, por su equivalente material, debiendo estar indicadas previamente como recurso idóneo para atender la necesidad, y su disfrute podrá someterse a condición o a participación en su coste. Complementándose con los incentivos económicos que pretenden dirigir la actividad del empleado hacia un resultado particular.	Intensidad de la calidad de la entrada al sistema	Ítems 4, 11, 12, 22,23
	Satisfacción intrínseca del trabajo	Sus cuatro ítems se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar por lo que lo hemos denominado	Frecuencia de adecuados procesos	Ítems 1, 2, 3,5
	Satisfacción con la participación	En este factor se refieren con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea donde se encuentre involucrado el trabajador.	Asimilo de manera positiva el reconocimiento otorgado	Ítems 19, 20,21

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Enfoque

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). La investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que con él se podrá obtener una ilustración recolectando y a la vez vinculando datos cuantitativos y cualitativos pues uno coadyuva a entender al otro con la finalidad de responder a la formulación del problema y por ende a la contratación de la hipótesis.

3.1.2. Alcance o nivel

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación tiene un alcance descriptivo y correlacional; la primera porque que permitirá la búsqueda precisa y revelando de manera clara el nivel situacional de las variables y posteriormente describirlas y; correlacional, porque permite asociar el nivel de relación que existe entre las dos variables y dimensiones, formulándose hipótesis correlacionales.

3.1.3. Diseño

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación tiene un diseño no experimental de corte transeccional, pues la intención es no manipular ni una de las dos variables, tan solo describirlas tal cual se encuentren y; en un solo momento y tiempo determinado.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para efectos de la presente investigación se tiene como población a 100 trabajadores de SERTACON Chiclayo.

3.2.2. Muestra

Para determinar la muestra, se ha considerado un muestreo probabilístico con fórmula de población finita cuantitativa, siendo 79 trabajadores. El detalle a continuación:

$$n = \frac{N Z^2 S^2}{N d^2 + Z^2 S^2}$$

N =	100
Z =	1.96
Z ² =	5
S ² =	75
d =	1
d ² =	1
n =	79

3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos.

3.3.1. Técnicas

Encuesta

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la encuesta será aplicada a los 79 trabajadores para conocer la satisfacción laboral de los trabajadores (VD) relacionado al mobbing (VI). La encuesta son investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos.

3.3.2. Instrumentos

Cuestionario

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) para esta investigación, se ha determinado 83 ítems para el cuestionario, las que incluye ambas variables, con la finalidad de obtener respuestas a los indicadores, dimensiones y por ende sus variables e hipótesis. El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

3.3.2.1. LIPT – 60

FICHA TÉCNICA

Nombre: LIPT-60

Autores: José Luis González de Rivera Revuelta

Manuel J. Rodríguez Abuín

Finalidad: Valoración de las estrategias de acoso psicológico en el trabajo

Forma de aplicación: Individual y colectiva

Tiempo de aplicación:

Variable, aproximadamente entre 10 y 20 minutos

Ámbito de aplicación:

Adultos o personas en edad laboral

3.3.2.2. Cuestionario S20/23

FICHA TÉCNICA

Nombre: Cuestionario de Satisfacción laboral (S20/23)

Autor: J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989)

Universo de estudio: Personas en edad laboral

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Escala de medición Ordinal

Administración: Individual o colectivo

Duración: 20 minutos

Significación: Mide niveles de satisfacción laboral percibidos por los trabajadores.

3.3.3. Para el análisis e interpretación de los datos

Validez

Respecto a la validez del instrumento, el Cuestionario de estrategias de Acoso en el Trabajo LIPT-60 obtuvo una validez de criterio convergente obteniendo una correlación positiva significativa, asimismo tiene validez de constructo por medio de análisis factorial obteniendo una correlación significativa para definir los factores siendo este el mayor de 0,480.

La validez de contenido del S20/23 se apoya en el muestreo del contenido de los ítems del cuestionario S4/82, que presenta a su vez una consideración exhaustiva de los aspectos principales de la satisfacción laboral. Obviamente el S20/23 no posee un tratamiento tan minucioso; sin embargo, tiene la ventaja de muestrear adecuadamente el contenido con un menor número de ítems, y con una forma más sencilla de respuesta debido a su carácter dicotómico.

Tabla N° 3.

Instrumento de evaluación

Expertos	Opinión
LIPT-60	Es suficiente y aplicable
S20/23	Es suficiente y aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.3.4. Confiabilidad

Determinada sobre el método de consistencia interna, utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach, sobre las respuestas de una prueba piloto a 20 personas con idénticas característica a la muestra estudiada. En Anexo se muestra la confiabilidad de los dos instrumentos.

Tabla N° 4.

Coeficiente de Fiabilidad de los instrumentos

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Mobbing	0,894	50
Satisfacción Laboral	0,923	23

Fuente: Elaboración propia

3.3.5. Tratamiento y procesamiento de datos

Para el análisis descriptivo de las variables de estudio se realizó mediante las tablas de frecuencia. En el análisis inferencial, para medir la significancia estadística para la contratación de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman, con la finalidad de ver la relación existente entre las dos variables, a través del paquete estadístico SPSS versión 25.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Procedimiento de los datos

4.1.1. Rango y valoración de variables

A través del presente, se presentan los resultados obtenidos una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos. Se utilizaron escalas que se describen en las siguientes tablas:

Tabla N° 5.

Rango y valoración variable Mobbing

	Bajo	Regular	Bueno
D1: Incomunicación o bloqueo de la comunicación	0-12	13-24	25-36
D2: Entorpecimiento del progreso	0-09	10-19	20-28
D3: Desacreditación Desprestigio personal	0-09	10-19	20-28
D4: Desprestigio laboral	0-18	19-37	38-56
D5: Intimidación encubierta	0-09	10-19	20-28
D6: Intimidación manifiesta	0-08	09-16	17-24
MOBBING	0-66	67-133	134-200

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 5 se observan los puntajes que corresponden a cada nivel de acuerdo a las dimensiones de la variable Mobbing.

Tabla N° 6.

Rango y Valoración variable Satisfacción Laboral

	Bajo	Regular	Bueno
D1: Satisfacción con la supervisión	0-12	13-24	25-36
D2: Satisfacción Ambiente físico de trabajo	0-10	11-20	21-30
D3: Satisfacción prestaciones recibidas	0-10	11-20	21-30
D4: Satisfacción intrínseca del trabajo	0-08	09-16	17-24
D5: Satisfacción con la participación	0-06	07-12	13-18
SATISFACCIÓN LABORAL	0-46	47-92	93-138

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 6 se observan los puntajes que corresponden a cada nivel de acuerdo a las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.

4.2. Resultado descriptivo de la variable Mobbing y sus dimensiones

Figura N° 1.

Resultados descriptivos de la variable Mobbing y sus dimensiones.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en la figura 1 que todas las dimensiones de Mobbing tienen un 100% de participantes en el nivel bajo, a excepción de la dimensión intimidación manifiesta que tiene a la totalidad de colaboradores en el nivel regular.

4.3. Resultado descriptivo de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones

Tabla N° 7.

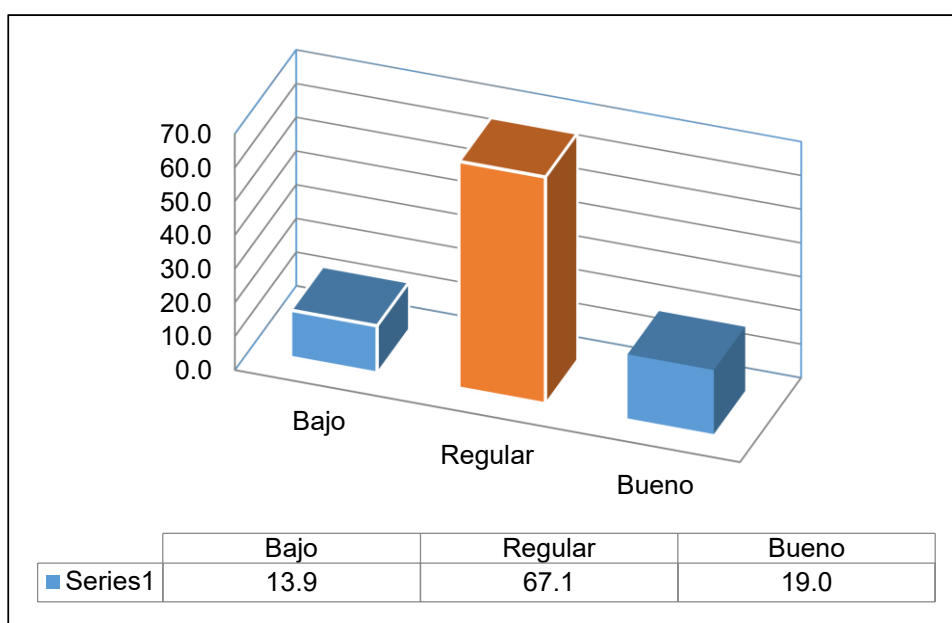
Satisfacción Laboral

Válido	BAJO	11	13,9	13,9	13,9
	REGULAR	53	67,1	67,1	81,0
	BUENO	15	19,0	19,0	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2.

Análisis descriptivo de Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 7 se observan los resultados para la variable Satisfacción laboral, el 67,1% de los encuestados según la muestra seleccionada se ubican en la categoría de regular, el 16% es bueno y el 13.9% restante, se califica como bajo.

Tabla N° 8.

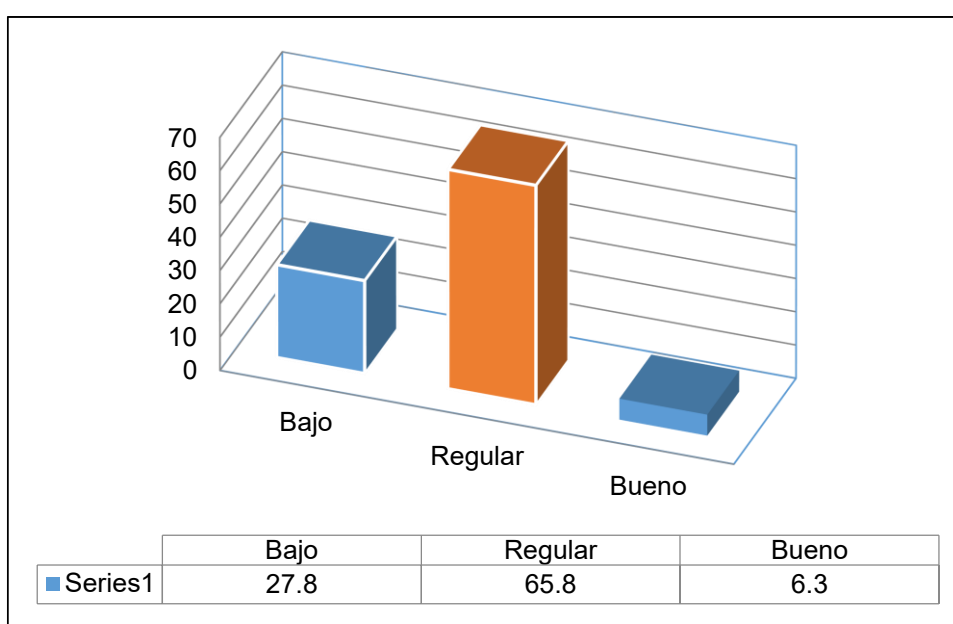
Satisfacción con la supervisión

Válido	BAJO	22	27,8	27,8	27,8
	REGULAR	52	65,8	65,8	93,7
	BUENO	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 3.

Análisis descriptivo de la dimensión Satisfacción con la supervisión.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 8 se aprecian los resultados para la dimensión Satisfacción con la supervisión, se aprecia que el 65.8% de los encuestados se ubican en la categoría como regular, el 27.8% de estas personas se encuentran en el rubro de bajo y el 6.3% restantes es considerado como bueno.

Tabla N° 9.

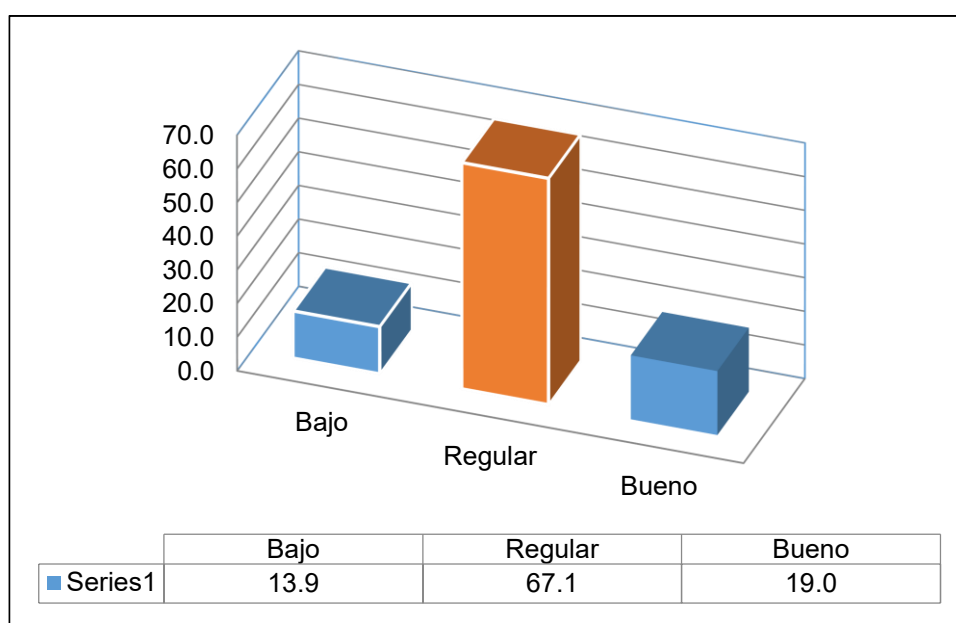
Satisfacción Ambiente físico de trabajo

Válido	BAJO	11	13,9	13,9	13,9
	REGULAR	53	67,1	67,1	81,0
	BUENO	15	19,0	19,0	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 4.

Análisis descriptivo de la dimensión Ambiente físico de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 9 se aprecian los resultados para la dimensión Satisfacción ambiente físico de trabajo, se observa que el 67.1% de los encuestados están ubicados en la categoría como regular, el 19.0% es bueno y el 13.9% es calificado como bajo.

Tabla N° 10.

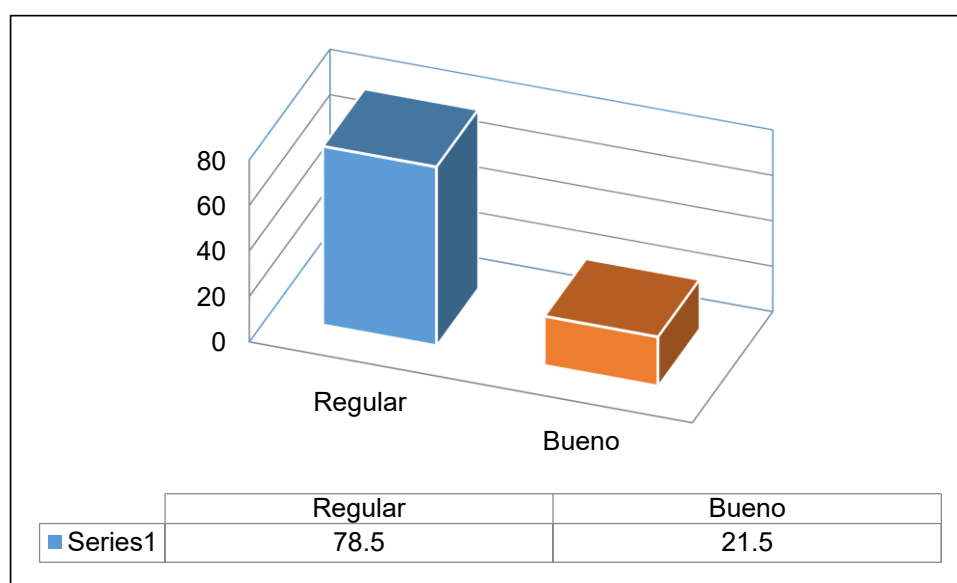
Satisfacción prestación de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	62	78,5	78,5	78,5
	BUENO	17	21,5	21,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 5.

Análisis descriptivo de la dimensión Satisfacción prestación de servicios



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 10 se aprecian los resultados para la dimensión Satisfacción prestación de servicios, se aprecia que el 78.5% de los encuestados se ubican en la categoría como regular y el 21.5% restantes es considerado como bueno.

Tabla N° 11.

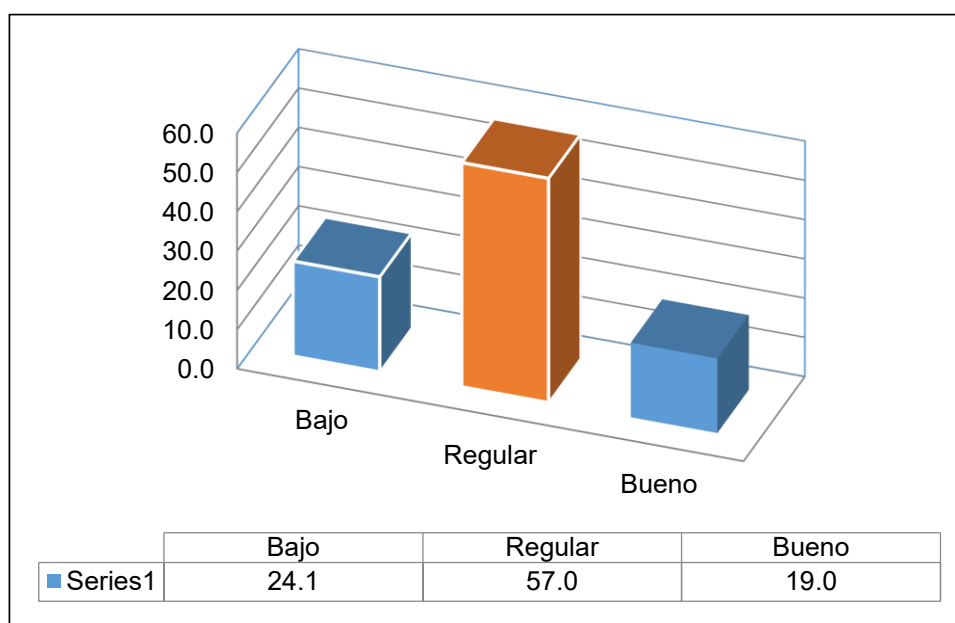
Satisfacción intrínseca del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	19	24,1	24,1	24,1
	REGULAR	45	57,0	57,0	81,0
	BUENO	15	19,0	19,0	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 6.

Análisis descriptivo de la dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 11 se aprecian los resultados para la dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo, se observa que el 57.0% de los encuestados están ubicados en la categoría como regular, el 24.1% es bajo y el 19.0% es calificado como bueno.

Tabla N° 12.

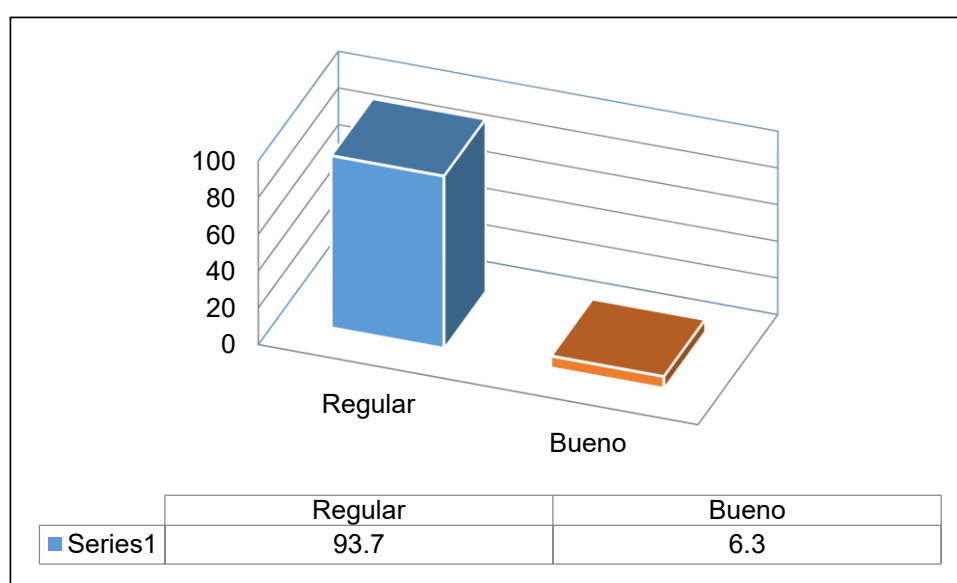
Satisfacción con la participación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	74	93,7	93,7	93,7
	BUENO	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 7.

Análisis descriptivo de la dimensión Satisfacción con la participación



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 12 se aprecian los resultados para la dimensión Satisfacción con la participación, se aprecia que el 93.7% de los encuestados se ubican en la categoría como regular y el 6.3% restantes es considerado como bueno.

4.4. Correlación y comprobación de hipótesis

Tabla N° 13.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		MOBBING	SATISFACCION LABORAL
N		79	79
Parámetros normales ^{a,b}	Media	44,2025	71,2405
	Desv.	4,35707	20,89670
	Desviación		
Estadístico de prueba		,302	,074
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,200 ^{c,d}

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La presente tabla es con la finalidad de evaluar el comportamiento de los datos obtenidos con los instrumentos de evaluación y de acuerdo a ello, determinar la prueba estadística oportuna para proceder a la comprobación de la hipótesis. Se utilizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, asumiendo un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. Observándose que el nivel de significancia de los datos distribuidos por variable y dimensión es menor 0.05, por lo que se deduce que las distribuciones son normales. Razón a ello se decide utilizar la estadística no paramétrica para proceder a comprobar la hipótesis, es decir el coeficiente de correlación rho de Spearman.

4.3.1. Comprobación de la hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre el Mobbing y Satisfacción Laboral de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

H₀: No existe relación significativa entre el Mobbing y Satisfacción Laboral de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

Tabla N° 14.*Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción Laboral*

			MOBBING	SATISFACCION LABORAL
Rho	de MOBBING	Coeficiente correlación	de 1,000	,019
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,870
		N	79	79
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente correlación	de ,019	1,000
		Sig. (bilateral)	,870	.
		N	79	79

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla muestra una correlación positiva en grado muy débil ($\rho = 0,019$) y un valor calculado $p = 0,870$ no siendo significativa. Por tanto, se concluye que no existe relación significativa entre el Mobbing y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

4.3.2. Comprobación de las hipótesis específicas

Tabla N° 15.

Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción de la Supervisión

		MOBBING		SATISFACCION DE LA SUPERVISION
Rho Spearman	de MOBBING	Coefficiente correlación	de 1,000	,026
		Sig. (bilateral)	.	,820
		N	79	79
	SATISFACCION DE LA SUPERVISION	Coefficiente correlación	de ,026	1,000
		Sig. (bilateral)	,820	.
		N	79	79

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1. En cuanto a la correlación de la variable Mobbing y la dimensión Satisfacción de la supervisión, se observa una correlación positiva débil ($\rho = 0,026$) y un valor calculado $p = 0,820$ no siendo significativa. Se concluye que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la supervisión de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

Tabla N° 16.

Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción ambiente físico del trabajo

		MOBBING		SATISFACCION AMBIENTE FISICO DEL TRABAJO
Rho Spearman	de MOBBING	Coefficiente correlación	de 1,000	,033
		Sig. (bilateral)	.	,775
		N	79	79
	SATISFACCION AMBIENTE FISICO DEL TRABAJO	Coefficiente correlación	de ,033	1,000
		Sig. (bilateral)	,775	.
		N	79	79

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2. En cuanto a la correlación de la variable Mobbing y la dimensión Satisfacción ambiente físico del trabajo, se observa una correlación positiva débil ($\rho = 0,033$) y un valor calculado $p = 0,775$ no siendo significativa. Se concluye que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción ambiente físico del trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

Tabla N° 17.

Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción prestaciones recibidas

		MOBBING		SATISFACCION PRESTACIONE S RECIBIDAS
Rho	de MOBBING	Coefficiente correlación	de 1,000	,008
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,944
		N	79	79
	SATISFACCIO N	Coefficiente correlación	de ,008	1,000
	PRESTACIONE S RECIBIDAS	Sig. (bilateral)	,944	.
		N	79	79

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3. En cuanto a la correlación de la variable Mobbing y la dimensión Satisfacción prestaciones recibidas, se observa una correlación positiva nula o inexistente ($\rho = 0,008$) y un valor calculado $p = 0,944$ no siendo significativa. Se concluye que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión Satisfacción prestaciones recibidas de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

Tabla N° 18.*Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción intrínseca del trabajo*

		MOBBING		SATISFACCION INTRINSECA DEL TRABAJO
Rho	de MOBBING	Coefficiente correlación	de 1,000	,013
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,911
		N	79	79
	SATISFACCIO N INTRINSECA DEL TRABAJO	Coefficiente correlación	de ,013	1,000
		Sig. (bilateral)	,911	.
		N	79	79

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 4. En cuanto a la correlación de la variable Mobbing y la dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo, se observa una correlación positiva muy débil ($\rho = 0,013$) y un valor calculado $p = 0,911$ no siendo significativa. Se concluye que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

Tabla N° 19.

Correlación de Spearman entre Mobbing y Satisfacción con la participación

		MOBBING		SATISFACCION CON LA PARTICIPACION
Rho	de MOBBING	Coeficiente de correlación	de 1,000	,017
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,880
		N	79	79
	SATISFACCION CON PARTICIPACION	Coeficiente de correlación	de ,017	1,000
	LA	Sig. (bilateral)	,880	.
		N	79	79

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 5. En cuanto a la correlación de la variable Mobbing y la dimensión Satisfacción con la participación, se observa una correlación positiva muy débil ($\rho = 0,017$) y un valor calculado $p = 0,880$ no siendo significativa. Se concluye que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión Satisfacción con la participación del trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados de investigación

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el Mobbing y Satisfacción Laboral de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020, luego de haber realizado el análisis estadístico se encontró correlación positiva en grado muy débil ($\rho = 0,019$) y un valor calculado $p = 0,870$ no siendo significativa estadísticamente, es decir, que si bien el acoso psicológico se presenta como un importante estresor psicosocial que puede llegar a incidir en el funcionamiento y desempeño laboral, no es un factor estadísticamente significativo con la satisfacción laboral en los colaboradores de SERTACON Chiclayo. Tal como menciona Santos, Rodríguez y Paz (2007), la satisfacción laboral es el resultado de la unión de múltiples factores que influyen para aumentar o disminuirla de manera proporcional. Por otro lado, según los efectos del Mobbing el acoso psicológico se relaciona de tal manera con ciertos problemas de salud, a través de alteraciones del sueño, ansiedad, problemas psicosomáticos, irritabilidad y depresión, como lo expresa Brodsky, (1976; Leymann, 1992; Vartia, 1996; Zapf, Knorz & Kulla, 1996, citado por Moreno, B. y et al. 2009).

En cuanto al primer objetivo específico, se observa una correlación positiva débil ($\rho = 0,026$) y un valor calculado $p = 0,820$ no siendo significativa, concluyendo que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la supervisión de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020; es decir que los niveles de acoso dentro del espacio laboral no se vinculan de manera significativa con la forma en que los superiores dentro de la jerarquía laboral juzgan el cumplimiento de funciones de sus colaboradores. Inmerso con los planteamientos de Douglas McGregor,

en donde un gerente supervisa cercanamente a sus trabajadores, cuyo postulado está relacionado con la Teoría "X".

En lo que se refiere al segundo objetivo específico, se observa una correlación positiva débil ($\rho = 0,033$) y un valor calculado $p = 0,775$ no siendo significativa. Se concluye que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción ambiente físico del trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020; es decir, que la percepción de mobbing no se asocia de manera significativa con la percepción del entorno en donde se desarrollan las actividades laborales y las condiciones dadas para el óptimo desempeño de funciones. José Rodríguez (2002), según su teoría motivacional, una buena compensación muy aparte de la económica, debe ser el buen ambiente de trabajo, que adiciona el factor importante de motivación que ayude a elevar la productividad de los trabajadores; ello, se logra cuando el beneficio es para ambos lados (empresa y empleado).

Para el tercer objetivo específico, se observa una correlación positiva nula o inexistente ($\rho = 0,008$) y un valor calculado $p = 0,944$ no siendo significativa. Se concluye que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión Satisfacción prestaciones recibidas de los trabajadores de la empresa SERTACON Chiclayo, 2020; es decir, que las situaciones de acoso psicológico dentro del ambiente laboral no se relacionan de manera estadísticamente significativa con la percepción sobre el aspecto económico de la empresa hacia los colaboradores. Relacionado con la Teoría motivacional de José Rodríguez, en donde expresa que el sistema de recompensa se muestra en distintas formas para encontrar adecuados estímulos para cada puesto de trabajo

En el cuarto objetivo específico, se observa una correlación positiva muy débil ($\rho = 0,013$) y un valor calculado $p = 0,911$ no siendo significativa. Se concluye que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo de los

trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020, es decir, que la percepción de trato hostil en el ambiente laboral no se asocia de manera estadísticamente significativa con la satisfacción respecto a las oportunidades. objetivos y metas que se generan en el ambiente laboral. Es la Teoría “Y”, según la cual los trabajadores pueden disfrutar de su trabajo tanto como del juego o el descanso, buscan en el trabajo gratificaciones de orden superior, son ambiciosos y están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, se identifican con la organización, son susceptibles al cambio y normalmente tienen más aptitudes que las demostradas en el trabajo cotidiano, según Douglas Mcgregor.

Finalmente, en el quinto objetivo específico, se observa una correlación positiva muy débil ($\rho = 0,017$) y un valor calculado $p = 0,880$ no siendo significativa. Se concluye que no existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión Satisfacción con la participación del trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020, es decir, que la percepción del trato en el entorno laboral no se vincula de manera estadísticamente significativa con lo que satisfacción de los colaboradores con su participación dentro de su área y de la organización. Relacionada con la Teoría del Conflicto de Hellriegel, Slocum y Woodman (1999), esta teoría permite dar sentido y explicar las situaciones de conflicto que a menudo suceden entre actores que tienen distintas visiones de un sólo mundo de interés común.

CONCLUSIONES

1. No existe relación estadísticamente significativa entre el Mobbing y Satisfacción Laboral de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020, rechazándose la hipótesis alterna (H) y se acepta la hipótesis nula (H0).
2. No existe relación estadísticamente significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la supervisión en la organización de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020, rechazando la hipótesis alterna (H) y se acepta la hipótesis nula (H0).
3. No existe relación estadísticamente significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020, se rechaza la hipótesis alterna (H) y se acepta la hipótesis nula (H0).
4. No existe relación estadísticamente significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020, se declina la hipótesis alterna (H) y se admite la hipótesis nula (H0).
5. No existe relación estadísticamente significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020, se renuncia a la hipótesis alterna (H) y se consiente la hipótesis nula (H0).
6. No existe relación estadísticamente significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la participación de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020, se desiste a la hipótesis alterna (H) y se accede la hipótesis nula (H0).

RECOMENDACIONES

1. El Gerente General, necesariamente debe contar con un ente articulado que permita monitorear indiscriminadamente a su representada para detectar de manera oportuna indicios de mobbing y poder emplear las herramientas necesarias para controlarlo.
2. Los altos funcionarios de la institución, deben tomar conciencia sobre los daños ocasionados generados por no fomentar la satisfacción laboral en la organización y la forma como repercute en sus trabajadores.
3. Se recomienda al Gerente General de la empresa, implementar un programa preventivo de mobbing, donde se dé a conocer las diferentes manifestaciones y características de esta variable, con la finalidad de impedir la aparición de características desfavorables entre sus colaboradores.
4. El responsable del área de recursos humanos, debe aperturar un espacio bidireccional donde se interactúe respecto a criterios que contribuyen a la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa, con el fin de tener en cuenta la opinión de sus trabajadores sin fijarse en el nivel jerárquico.
5. El responsable del área de recursos humanos, debe promover la evaluación continua del mobbing laboral en los colaboradores de SERTACON Chiclayo, puesto que las situaciones presentadas en el ambiente laboral son cambiantes en toda organización, de esta forma se logrará hacer un seguimiento a cada uno de los casos o situaciones que ameriten ser observados.
6. Por último, todos los directivos de la empresa, deben vincular la satisfacción laboral con otros aspectos que pueden ser determinantes en un óptimo nivel para el logro de los objetivos institucionales, considerando que los diversos factores relacionados a la satisfacción laboral que contribuyan a obtener un nivel determinado en esta variable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornos, S. (21 de junio de 2019). El acoso y la violencia laboral están cerca de tener su propio marco regulatorio en Argentina. <https://www.iprofesional.com/legales/294325-el-acoso-y-la-violencia-laboral-estan-cerca-de-tener-su-propia-regulacion>
- Álvarez, P. (2019). Mobbing y motivación - desempeño laboral en trabajadores de una empresa agroindustrial de Lambayeque, 2018. (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan. Chiclayo.
- Ángeles, M. (2016). Motivación laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de una unidad ejecutora del Ministerio de Transportes de Lima -2014. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima.
- Biasca, R. E. (2006). Productividad: un enfoque integral del tema.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Colombia: McGraw Hill
- El peruano (18 de junio de 2018). Lucha contra el acoso laboral. <https://elperuano.pe/noticia/67375-lucha-contr-el-acoso-laboral>.
- García, A. (2018). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte – 2018. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima.
- Gestión (17 de febrero de 2019). ¿Cómo saber si estoy sufriendo acoso laboral? <https://gestion.pe/economia/management-empleo/sufriendo-acoso-laboral-mobbing-nnda-nnlt-258949-noticia/>
- Guillén, R. (2018). El acoso laborar reduce la productividad al interior de las empresas mexicanas. México.
- Gutiérrez, R. (06 de Setiembre de 2019). Existe relación entre el acoso laboral y la depresión. <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2019/07/20/existe-relacion-entre-acoso-laboral-depresion>

- Guzmán, J. (2016). Incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores de la sede matriz de la Universidad Central del Ecuador. (tesis de pregrado). Universidad Central. Ecuador.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1999). Administración: una perspectiva global. 11ª edición. México: McGrawHill Interamericana, S.A
- Landauro, L. (2018). Características de mobbing en internos de medicina humana en la región Lambayeque, en el año 2016. (tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres. Chiclayo
- Medina Aguerrebere, P. (2009). La batalla contra el estrés en el trabajador español: implicaciones para el empleado y la organización. Gerencia y Políticas de Salud, 8(17).
- Moctezuma, D. (2019). Análisis metodológico conceptual del Mobbing al Asedio psicológico grupal - laboral. (Tesis de posgrado). Instituto Politécnico Nacional. México.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Morante, M. E., Garrosa, E., Rodríguez-Carvajal, R., & Díaz-Gracia, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. Universitas Psychologica, 7 (2), 335-345.
- Núñez, Y. (22 de mayo de 2019). La realidad del acoso laboral. <https://www.laestrella.com.pa/cafe-estrella/cultura/190522/acoso-laboral-realidad>
- Ríos, R. (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Iquitos
- Sierra, L. (2015). Satisfacción Laboral y Clima Organizacional percibido por docentes de Instituciones de la Iglesia Adventista del Séptimo día de la Unión Colombiana del Sur. (tesis de pregrado). Colombia.

Sosa. R. (21 de enero de 2019). Mobbing, un tumor organizacional.
<https://www.eleconomistaamerica.com/economiahoy/opinion/noticias/9648469/01/19/Mobbing-un-tumor-organizacional-.html>

Zurita, M. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una Muestra de trabajadores de los juzgados de granada. (tesis de pregrado). Universidad de Granada. España.

ANEXOS

ANEXO 01:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO
<p>GENERAL: ¿Existe relación significativa entre mobbing y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo, 2020?</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación entre mobbing y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre el mobbing y la dimensión satisfacción con la supervisión en la organización de los trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre el mobbing y la dimensión satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre el mobbing y la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p>	<p>GENERAL: H: Existe relación significativa entre el Mobbing y Satisfacción Laboral de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y Satisfacción Laboral de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS: H1: Existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la supervisión de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la supervisión de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p>	<p>VARIABLE: 1 Mobbing</p> <p>Dimensiones: - Incomunicación o bloqueo de la comunicación. - Entorpecimiento del progreso. - Desacreditación, desprestigio personal. - Desprestigio laboral. - Intimidación encubierta. - Intimidación manifiesta.</p> <p>VARIABLE: 2 Satisfacción laboral de los trabajadores</p> <p>Dimensiones: - Satisfacción con la supervisión. - Satisfacción ambiente físico de trabajo. - Satisfacción prestaciones recibidas.</p>	<p>POBLACIÓN: 100 trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo.</p> <p>MUESTRA: 79 trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo y Correlacional</p> <p>Enfoque cuantitativo y mixto</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental</p> <p>TÉCNICAS: La encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p>	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p>0 = En absoluto 1 = Un poco 2 = Moderada 3 = Bastante 4 = Extremadamente</p> <p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p>1 = Muy insatisfecho 2 = Bastante insatisfecho 3 = Algo insatisfecho 4 = Indiferente 5 = Algo satisfecho 6 = Bastante satisfecho 7 = Muy satisfecho</p>

	<p>Establecer la relación entre el mobbing y la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre el mobbing y la dimensión satisfacción con la participación de los trabajadores de la Empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p>	<p>Chiclayo, 2020</p> <p>H2: Existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción ambiente físico de trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción ambiente físico de trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción prestaciones recibidas de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción prestaciones recibidas de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020</p> <p>H4: Existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción intrínseca del</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción intrínseca del trabajo. - Satisfacción con la participación. 			
--	---	---	--	--	--	--

		<p>trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores de La empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la participación de los trabajadores de la empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el Mobbing y la dimensión satisfacción con la participación de los trabajadores de la empresa SERTACON Chiclayo, 2020.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

ANEXO 02:
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Oscar Meza Cuadra, indico que se explicó que seré parte de un trabajo de investigación que busca conocer la relación entre las variables MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL. Para ello, me aplicarán dos cuestionarios. Mis resultados se agruparán con los obtenidos por los demás trabajadores de la empresa SERTACON CHICLAYO y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Tomando en cuenta que la aplicación de las pruebas se realizará en más de una ocasión, se solicitará mi nombre, con la finalidad de poder completar toda la evaluación. Asimismo, si durante la aplicación de alguno de los cuestionarios, tengo preguntas o necesito aclaraciones, estas serán resueltas por el evaluador.

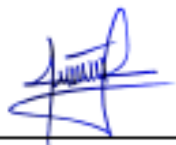
Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

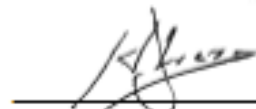
Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.



Firma de la participante



Firma del evaluador

ANEXO 03:



**Servicios y Transporte de
Agregados Pompeyo S.A.C.**

TRANSPORTE DE MATERIALES
DE CONSTRUCCIÓN

“Año de la Universalización de la Salud”

Chiclayo 06 de enero 2020

Señores.
UNIVERSIDAD DE HUANUCO

Presente.-

Por medio de presente, se autoriza el permiso al Sr. Hugo Ivan Alvarado Rios, identificado con el DNI N° 09150187 estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud Programa Académico de Psicología X Ciclo, para que lleve a cabo el desarrollo de su tesis titulada **“MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERTACON CHICLAYO”** en nuestra empresa SERVICIOS Y TRANSPORTE DE AGREGADOS POMPEYO S.A.C. Nombre Comercial: **SERTACON**, dedicada a la comercialización de Materiales de Construcción, y alquiler de maquinaria pesada, con RUC: 20536988671 ubicada en la Av. Gran Chimú Nro. 360 La Victoria Chiclayo

Esperamos poder contribuir con la información oportuna para que concluya con éxito su tesis y sea de su beneficio profesional.

Sin otro particular quedo de Ud.

Atentamente
SERVICIOS Y TRANSPORTE DE AGREGADO
POMPEYO S.A.C.

Segundo Pompeyo Regalado Barón
GERENTE GENERAL

Segundo Pompeyo Regalado Barón

Gerente General

transportepompeyosac@hotmail.com
admipompeyosac@hotmail.com

CALLE ANTONOR ORREGO N° 1669 - LA VICTORIA

ANEXO 04:

LIPT – 60

Nombre: _____ Apellidos: _____

Fecha Nac: _____ Dirección: _____

DNI: _____ Ciudad: _____ Telf: _____

Estado civil: _____ Profesión: _____

Correo electrónico: _____

A continuación, hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (x):

El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto.

El uno ("1") si la ha experimentado un poco.

El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente.

El tres ("3") si la ha experimentado bastante

El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente.

1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir...	0	1	2	3	4
2	Le interrumpen cuando habla.....	0	1	2	3	4
3	Sus compañeros no le dejan hablar...	0	1	2	3	4
4	Le gritan o le regañan en voz alta....	0	1	2	3	4
5	Critican su trabajo....	0	1	2	3	4
6	Critican su vida privada.....	0	1	2	3	4
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.....	0	1	2	3	4
8	Se le amenaza verbalmente.....	0	1	2	3	4
9	Recibe escritos y notas amenazadoras...	0	1	2	3	4
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.....	0	1	2	3	4
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	1	2	3	4
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....	0	1	2	3	4
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.....	0	1	2	3	4

15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	0	1	2	3	4
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.....	0	1	2	3	4
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	0	1	2	3	4
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas	0	1	2	3	4
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27	Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	0	1	2	3	4
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados	0	1	2	3	4
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus idea	0	1	2	3	4
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37	Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4
40	Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42	Le atacan físicamente sin ninguna	0	1	2	3	4

	consideración					
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas	0	1	2	3	4
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	0	1	2	3	4
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)....	0	1	2	3	4
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo..	0	1	2	3	4
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	0	1	2	3	4
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está	0	1	2	3	4
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted	0	1	2	3	4
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales	0	1	2	3	4
56	Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58	Controlan de manera muy estricta su horario	0	1	2	3	4
59	Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades	0	1	2	3	4
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 05:
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse, por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	1	2	3	4	5	6	7
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4	El salario que usted recibe.							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
8	La iluminación de su lugar de trabajo							
9	La ventilación de su lugar de trabajo							
10	La temperatura de su local de trabajo							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							
12	Las oportunidades de promoción que tiene							
13	Las relaciones personales con sus superiores							
14	La supervisión que ejercen sobre usted							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa							
18	El apoyo que recibe de sus superiores							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 06:

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO - MOBBING

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	50

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	42,2500	19,671	,000	,895
VAR00002	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00003	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00004	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00005	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00006	43,7500	15,461	,978	,877
VAR00007	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00008	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00009	44,0000	17,368	,569	,889
VAR00010	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00011	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00012	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00013	42,2500	19,671	,000	,895
VAR00014	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00015	43,7500	15,461	,978	,877
VAR00016	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00017	43,5000	17,105	,645	,887
VAR00018	43,7500	15,461	,978	,877
VAR00019	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00020	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00021	43,5000	17,105	,645	,887
VAR00022	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00023	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00024	42,2500	19,671	,000	,895
VAR00025	41,2500	19,671	,000	,895
VAR00026	43,2500	19,671	,000	,895

VAR00027	43,7500	15,461	,978	,877
VAR00028	42,2500	19,671	,000	,895
VAR00029	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00030	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00031	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00032	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00033	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00034	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00035	43,7500	15,461	,978	,877
VAR00036	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00037	43,7500	15,461	,978	,877
VAR00038	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00039	43,2500	19,671	,000	,895
VAR00040	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00041	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00042	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00043	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00044	44,2500	19,671	,000	,895
VAR00045	41,2500	19,671	,000	,895
VAR00046	41,2500	19,671	,000	,895
VAR00047	40,2500	19,671	,000	,895
VAR00048	42,2500	19,671	,000	,895
VAR00049	43,7500	15,461	,978	,877
VAR00050	43,2500	19,671	,000	,895

ANEXO 07:
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – SATISFACCIÓN LABORAL

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	23

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	42,4500	27,418	,819	,914
VAR00002	44,7500	31,671	,000	,925
VAR00003	44,7500	31,671	,000	,925
VAR00004	45,1500	27,082	,829	,914
VAR00005	45,1500	27,082	,829	,914
VAR00006	43,7500	31,671	,000	,925
VAR00007	43,5000	27,947	,751	,916
VAR00008	42,8500	22,134	,884	,921
VAR00009	43,2000	26,800	,872	,913
VAR00010	43,7500	31,671	,000	,925
VAR00011	44,4500	27,418	,819	,914
VAR00012	42,7500	31,671	,000	,925
VAR00013	43,7500	31,671	,000	,925
VAR00014	42,7500	31,671	,000	,925
VAR00015	43,2500	26,618	,905	,912
VAR00016	43,1500	27,082	,829	,914
VAR00017	44,2500	26,618	,905	,912
VAR00018	44,5000	27,947	,751	,916
VAR00019	44,4000	27,095	,851	,913
VAR00020	43,7000	30,853	,309	,923
VAR00021	43,7500	31,671	,000	,925
VAR00022	42,7500	31,671	,000	,925
VAR00023	43,7500	31,671	,000	,925

ANEXO 08:
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

