



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TÍTULO:

“Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de
Lima, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORES:

Gomez Ortega Laura Graciela

Velasquez Horna Fiorella Elisenda

ASESOR:

Mg. Serpa Barrientos Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) LAURA GRACIELA GOMEZ ORTEGA cuyo título es: "MOBBING Y ENGAGEMENT EN LOS TRABAJADORES DE COMUNIDADES TERAPÉUTICAS DE LIMA, 2018" Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) catorce (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 11 de Febrero del 2019



 PRESIDENTE
Antonio Serpa Barrantos



 SECRETARIO
NIKOASA RODAS VEGA



 VOCAL
Fiorella Villón Arellano

| | | | | | |
|---|---|--------|---|--|---|
|  |  | |  |  |  |
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) FIORELLA ELISENDA VELASQUEZ HORNA cuyo título es: "MOBBING Y ENGAGEMENT EN LOS TRABAJADORES DE COMUNIDADES TERAPÉUTICAS DE LIMA, 2018" Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) catorce (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 11 de Febrero del 2019



 PRESIDENTE
 Antonio Serpa Barrientos



 SECRETARIO
 NIKOLAI POONA VEGA



 VOCAL
 Fiorella Villón Arellano

| | | | | | |
|--|---|--------|--|--|--|
|  Elaboró |  Dirección de Investigación | Revisó |  Responsable del SGC |  Aprobó |  Vicerrectorado de Investigación |
|--|---|--------|--|--|--|

DEDICATORIA

A nuestros padres y hermanos por habernos brindado su apoyo y confianza en todo momento.

A la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Este, por ser nuestra alma mater y brindarnos sus instalaciones durante nuestra preparación universitaria y profesional.

A todos los docentes que nos acompañaron en este largo camino para alcanzar nuestros sueños de crecimiento a nivel profesional y personal.

AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos dado la vida y salud para poder cumplir con nuestros objetivos.

A nuestros Asesores de tesis, por su paciencia y dedicación para acompañarnos y aconsejarnos en la realización de este proyecto.

A todos y cada uno de nuestros docentes, quienes han sido parte fundamental en nuestra formación profesional.

Y a todas las personas con las que hemos tenido el agrado de conocer y compartir algún momento, y que de alguna manera fueron participes en la realización de este proyecto.

Declaración de autenticidad

Yo, Laura Graciela Gomez Ortega, identificada con DNI N° 41490733, y Fiorella Elisenda Velasquez Horna, identificada con DNI N° 70831164, a fin de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaramos bajo juramento que toda la documentación aquí presente es fiable y auténtica.

Asimismo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en esta Tesis son veraces y legítimos.

Por consiguiente, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada. Por esta razón, aceptamos lo dispuesto según las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Febrero del 2019



Laura Graciela Gomez Ortega
DNI/N° 41490733



Fiorella Elisenda Velasquez Horna
DNI N° 70831164

Presentación


Señores miembros del jurado,

Presentamos ante ustedes, nuestra Tesis para obtener el grado de Licenciada en Psicología titulado: “Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018”, la cual tiene como objetivo determinar la relación entre Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018; la misma que ponemos a su disposición y consideración, esperamos que pueda cumplir con los requisitos de aprobación para así obtener el título profesional de Licenciada en Psicología. En acatamiento según el Estatuto de la Universidad César Vallejo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



Laura Graciela Gomez Ortega
DNI N° 41490733



Fiorella Elisenda Velasquez Horna
DNI N° 70831164

Índice

| | |
|--|-----------|
| Carátula | i |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| Declaración de autenticidad | vi |
| Presentación..... | vii |
| Índice..... | viii |
| Resumen..... | x |
| Abstract | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 13 |
| 1.2. Trabajos previos | 17 |
| 1.2.1. Antecedentes internacionales | 17 |
| 1.2.2. Antecedentes nacionales | 19 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 21 |
| 1.3.1. Definición del Mobbing | 21 |
| 1.3.2. Definición del Engagement | 26 |
| 1.4. Formulación del problema | 29 |
| 1.4.1. Problema general | 29 |
| 1.4.2. Problemas específicos | 30 |
| 1.5. Justificación | 30 |
| 1.6. Hipótesis..... | 31 |
| 1.6.1. Hipótesis general..... | 31 |
| 1.6.2. Hipótesis específicos..... | 31 |
| 1.7. Objetivos | 32 |
| 1.7.1. Objetivo general..... | 32 |
| 1.7.2. Objetivos específicos | 32 |
| II. MÉTODO | 33 |
| 2.1. Diseño de la investigación | 34 |
| 2.2. Operacionalización de variables..... | 34 |
| 2.2.1. Variable: Mobbing | 34 |
| 2.2.2. Variable: Engagement | 35 |
| 2.3. Población y muestra..... | 37 |
| 2.3.1. Población..... | 37 |

| | | |
|--------|---|----|
| 2.3.2. | Muestra | 37 |
| 2.3.3. | Muestreo | 37 |
| 2.3.4. | Criterios de inclusión | 38 |
| 2.3.5. | Criterios de exclusión | 38 |
| 2.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 38 |
| 2.4.1. | Técnicas | 38 |
| 2.4.2. | Instrumentos | 38 |
| 2.4.3. | Validez y confiabilidad | 42 |
| 2.5. | Método de análisis de datos | 43 |
| 2.6. | Aspectos éticos | 43 |
| III. | RESULTADOS | 45 |
| IV. | DISCUSIÓN | 54 |
| V. | CONCLUSIONES | 58 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 61 |
| VII. | REFERENCIAS | 63 |
| | ANEXOS | 68 |
| | Anexo 1: Matriz de consistencia..... | 69 |
| | Anexo 2: Autorización para aplicar instrumentos de investigación..... | 71 |
| | Anexo 3: Consentimiento informado | 72 |
| | Anexo 4: Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL) | 72 |
| | Anexo 5: Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-17) | 74 |
| | Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de Tesis..... | 76 |
| | Anexo 7: Resumen de coincidencias | 78 |
| | Anexo 8: Autorización de publicación de Tesis | 79 |
| | Anexo 9: Autorización de la versión final..... | 81 |

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018. El estudio presenta un diseño no experimental, corte transversal correlacional; el método de muestreo utilizado es de tipo no probabilístico. La población estuvo conformada por 252 trabajadores pertenecientes a las comunidades terapéuticas de Lima, en el periodo 2018; se empleó una muestra de 118 trabajadores de género masculino y femenino, cuyas edades estuvieron comprendidas entre los 22 y 65 años de edad. Se emplearon dos instrumentos de evaluación: para medir la variable mobbing se utilizó el Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL), y para medir la variable engagement se dispuso de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-17). Los resultados de este estudio concluyeron que no existe relación entre la variable mobbing y la variable engagement, debido a que se halló un Coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $r=-.128$; $\text{Sig}=.166$, y un nivel de significancia por encima de $p>0.05$. Sin embargo, se logró demostrar que si existe relación entre la variable mobbing con la dimensión Vigor de la variable engagement, debido a que se obtuvo un Coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $r=-.215$; $\text{Sig}=.019$, y un nivel de significancia por debajo de $p<0.05$. Asimismo, se encontró que si existe relación entre la variable engagement con la dimensión Limitar la comunicación $r=-.185$; $\text{Sig}=.045$, y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros $r=-.191$; $\text{Sig}=.039$ de la variable mobbing, puesto que también se obtuvo un nivel de significancia menor a $p<0.05$. De igual manera, se concluyó que si existe relación entre la dimensión, Limitar la comunicación $r=-.189$; $\text{Sig}=.040$, Limitar el contacto social $r=-.211$; $\text{Sig}=.022$, y Comprometer la salud $r=-.232$; $\text{Sig}=.011$ de la variable mobbing, con la dimensión Vigor de la variable engagement, ya que también se obtuvo un nivel de significancia por debajo de $p<0.05$. Igualmente, se determinó que si existe relación entre la dimensión Desprestigiar a la persona ante sus compañeros $r=-.191$; $\text{Sig}=.038$ de la variable mobbing con la dimensión Absorción de la variable engagement, debido a que también se encontró un nivel de significancia por debajo de $p<0.05$.

En resumen, se concluye que no existe relación entre la variable mobbing y la variable engagement, sin embargo se logró hallar relación con algunas de sus dimensiones.

Palabras Clave: Mobbing, Engagement, Comunidad Terapéutica, Hostigamiento Psicológico Laboral, Bienestar y Trabajo.

Abstract

The present research work was developed with the objective of determining the relationship between Mobbing and Engagement in the workers of therapeutic communities of Lima, 2018. The study has a non-experimental design, cross section and correlation type; the sampling method used is of the non-probabilistic, unintentional type. The population consisted of 252 workers belonging to the therapeutic communities of Lima, in the 2018 period; a sample of 118 male and female workers, whose ages were between 22 and 65 years of age, was used. Two assessment instruments were used: to measure the mobbing variable, the Occupational Psychological Harassment Questionnaire (HPL) was used, and to measure the engagement variable, the Welfare and Work Survey (UWES-17) was available. The results of this study concluded that there is no relationship between the mobbing variable and the engagement variable, because a Rho correlation Coefficient of Spearman was found equal to $r=-.128$; $\text{Sig}=.166$, and a level of significance above $p>0.05$. However, it was demonstrated that there is a relation between the mobbing variable and the Vigor dimension of the engagement variable, because a Spearman's Rho correlation Coefficient equal to $r=-.215$; $\text{Sig}=.019$ was obtained, and a level of significance below $p<0.05$. Likewise, it was found that if there is a relationship between the engagement variable with the Limit communication dimension $r=-.185$; $\text{Sig}=.045$, and Discrediting the person before their peers $r=-.191$; $\text{Sig}=.039$ of the variable mobbing, since a level of significance less than $p<0.05$ was also obtained. Similarly, it was concluded that if there is a relationship between the dimension, Limit communication $r=-.189$; $\text{Sig}=.040$, Limit social contact $r=-.211$; $\text{Sig}=.022$, and Commit health $r=-.232$; $\text{Sig}=.011$ of the mobbing variable, with the Vigor dimension of the engagement variable, since a level of significance was also obtained below $p<0.05$. Likewise, it was determined that there is a relationship between the dimension of Discrediting the person before their peers $r=-.191$; $\text{Sig}=.038$ of the mobbing variable with the Absorption dimension of the engagement variable, because a level was also found of significance below $p<0.05$.

In summary, it is concluded that there is no relationship between the variable mobbing and the variable engagement, however it was possible to find a relationship with some of its dimensions

Keywords: Mobbing, Engagement, Therapeutic Community, Labor Psychological Harassment, Welfare and Work.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad el término mobbing aún no es muy difundido; sin embargo el mobbing es un modelo de coacción psicológica que cada día se posiciona y toma su lugar en el ambiente laboral (Campero, Moncada, Robles, Marroquin y Atamari, 2015, p. 161). Asimismo, cuando la violencia es generada por una persona y tiene como fin la destrucción de la psiquis de un trabajador, estamos en presencia de lo que en la actualidad se conoce como mobbing o acoso psicológico; este término parece reservarse y se manifiesta principalmente en el ámbito laboral debido a que es uno de los ambientes donde más se despliega el mobbing (Gonzales, 2010).

Entorno a sus principales características, el mobbing toma su lugar cuando el trabajador es hostigado por los demás empleados de la misma jerarquía que él, subordinados o superiores los cuales muestran comportamientos de acoso, deterioro psíquico, intencionalidad y premeditación hacia la víctima (Campero et al., 2016). De igual manera, el mobbing muestra un aspecto agresivo que dificulta la función laboral del trabajador y a su vez origina un ambiente de antipatía y tensión entre la víctima y el acosador (Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007).

Los registros proporcionados por el Inpsasel (Instituto Nacional de Prevención en Salud y Seguridad Laboral) en su página web sobre las estadísticas del 2006, reportó 33 casos de mobbing sobre los 131 casos de afecciones por factores psicosociales, lo que representa el 25% del total de casos que se han visto afectados por este problema psicosocial. Otro estudio asegura que alrededor del 15% de los trabajadores había padecido de hostigamiento psicológico, mientras que el 33% refería ser o haber sido víctima de acoso, y que el 20% habían sido separados por completo del entorno social o laboral; estar expuestos a este tipo de situaciones los llevó incluso a pensar en el suicidio (Piñuel, 2002, citado por Uribe, 2011). De igual manera, Leyman (1996) en un estudio realizado en Suecia dedujo que el 10% y 20% de los suicidios por año se debían en parte al desarrollo del acoso en el ámbito laboral. Igualmente, Ovejero (2004-2006) citado por Uribe (2011) refería que, muchos psicólogos suponían de que el alto porcentaje de intento suicida, se debía al acoso psicológico en el ambiente de trabajo. Por otro lado, Abajo (2006) citado por Uribe (2011) luego de publicar su libro “Mobbing acoso psicológico en el ámbito laboral”, expuso que el mobbing es un problema integral, digno de preocupación y es conveniente estudiarlo en múltiples culturas, pero que sobre todo, requiere de soluciones.

Por esta razón, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce el acoso psicológico laboral en el Perú desde el año 2011, bajo la aprobación de la ley 29783, viéndose más afectado el sector de salud (Mejia, Allpas, Caceres y Red GIS Perú, 2016). A su vez, este planteamiento exhorta a las instituciones evaluar los riesgos de salud hacia sus trabajadores. Por ello, en años anteriores la OIT había elaborado un informe donde refería que la violencia psicológica en el rubro organizacional, se había extendido en todo el mundo, posicionándose principalmente en los ambientes laborales, grupos sociales y profesionales (Uribe, 2011). Por otro lado, Gonzales (2010) refería que como consecuencia del profundo daño que se ocasionó a la víctima, el mobbing sí podía causar una o varias enfermedades, según como esta trascienda el flagelo en la psiquis del acosado. Asimismo, el mobbing afecta y dificulta la función laboral del trabajador, así como su bienestar emocional y social (Trujillo et al., 2007). Así pues, el mobbing afecta el bienestar, la satisfacción y el desempeño laboral del trabajador (Campero et al., 2016).

En virtud de las investigaciones y resultados obtenidos anteriormente expuestos, y ante la influencia de manera negativa sobre los esquemas laborales, se considera necesario determinar la relación del mobbing con otras variables.

Por otro lado, el engagement, surge como una necesidad de mejorar la eficiencia y la productividad en los trabajadores para que las instituciones laborales obtengan mejores ganancias (Cárdenas y Dipp, sf). Al respecto, Salanova y Schaufeli (2004) refieren que el engagement es un estado Cognitivo-Afectivo que perdura en el tiempo debido a que es un indicador motivacional de la persona, incluso hasta en el ámbito académico, ya que le permite esforzarse y tener vigor para cumplir con sus responsabilidades. Asimismo, el engagement se puede definir como energía, compromiso y eficacia ya que los trabajadores que presentan un nivel de energía alto, se pueden conectar con el trabajo y son altamente competentes para salir adelante con éxito (Cárdenas et al., sf).

Otro aspecto a tener en cuenta, se debe a que las instituciones laborales cada vez se muestran más interesadas en realizar estudios e investigaciones para desarrollar e implementar estrategias que optimicen estos niveles de engagement en los trabajadores (Schaufeli & Salanova, 2007). Es por ello que, las organizaciones se han interesado en mejorar el rendimiento de sus trabajadores; y para poder conseguirlo las empresas ahora se concentran en la eficiencia y en el rendimiento de sus colaboradores (Cárdenas et al., sf).

Asimismo, el engagement provoca causas de contagio emocional vinculado al apoyo social entre sus compañeros, jefes y la organización, como por ejemplo la retroalimentación; la que en consecuencia nos hace sentir con energía para resistir cuando necesitamos de nuestros esfuerzos mentales, emocionales y físicos para cumplir con las obligaciones laborales (Salanova et al., 2004). Al mismo tiempo, las causas del engagement se dan por medio de los recursos personales así como la eficiencia personal; es decir la autoeficiencia; además tenemos a los recursos laborales, las cuales se dan teniendo apoyo social en la organización por medio de sus compañeros y superiores; de manera que, las personas que puedan experimentar emociones positivas en el trabajo, llegan a tener altos niveles de engagement (Salanova et al., 2004). Por estas razones, diversas investigaciones han logrado demostrar que los trabajadores que presentan altos niveles de productividad y ganancias para la institución por lo general tienen un elevado nivel de engagement (Shimazu & Schaufeli, 2009).

Es por ello que, una parte de la importancia que tiene el engagement, se da al compromiso que el trabajador tiene con la organización además de pertenecer a ella, ya que uno de los objetivos del engagement es que los empleados actúen proactivamente y se sientan reconocidos con la organización, sintiéndose motivados y generando en ellos metas en el trabajo (Salanova et al., 2004). Igualmente, ciertos comportamientos del engagement se pueden identificar como una iniciativa personal, actitudes proactivas, nivel motivacional alto y lealtad hacia la organización debido a que esto ocasiona que el trabajador desarrolle un mejor desempeño y satisfacción laboral, provocando un estado de salud mental, físico y social (Salanova y Llorens, 2008). De modo que, los trabajadores además de estar bien psicológicamente también deberían de permanecer en plenas condiciones físicas (Salanova y Schaufeli 2009). Puesto que, para las organizaciones es más importante el capital humano debido a que en la actualidad las empresas optan por los trabajadores que estén dispuestos y comprometidos con su trabajo (Ulrich, 1997, citado por Salanova et al., 2009, p. 64). Por esta razón, en la actualidad las organizaciones optan por la inclusión de los empleados engaged que sean capaces de suplir con las demandas laborales, debido a que el engagement promueve el desarrollo personal, y esto no solo beneficia al trabajador, sino también a la organización (Salanova et al., 2009, pp. 64-65). De manera que, el vínculo entre el trabajador engaged y la organización se convierte en una relación recíproca saludable.

A nivel nacional, en el Perú se ha estudiado el mobbing y el engagement de manera independiente (Campero et al., 2016). De acuerdo con la información y las investigaciones que se han hecho hasta ahora sobre la variable mobbing y la variable engagement teniendo en cuenta la repercusión de manera negativa que tiene el mobbing sobre el estado cognitivo-afectivo del trabajador, entonces podemos inferir que esta variable influye de forma negativa sobre los esquemas del engagement en el ámbito laboral. Es por esta razón que, sobre las bases de las ideas expuestas anteriormente este trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre ambas variables debido a que, en la comunidad terapéutica se presenta un contexto donde los trabajadores comparten tiempo y horario de manera distinta, trabajos bajo presión, situaciones de estrés, responsabilidad y eficiencia para poder cumplir con sus obligaciones. Por consiguiente, estas situaciones pueden influir para que se desarrolle en la organización el mobbing o en caso contrario el engagement y repercutir de forma negativa o positiva sobre su desempeño y eficiencia laboral así como en el bienestar emocional, rendimiento físico y en sus relaciones sociales. Es por ello que, consideramos necesario determinar la relación entre ambas variables.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Arellano (2015) realizó un estudio con la finalidad de determinar la relación entre mobbing y los niveles de estrés laboral. La investigación tiene un diseño descriptivo, enfoque cuantitativo, corte transversal, relacional no experimental. La población estuvo conformada por 947 trabajadores del área administrativa de una Empresa de Telecomunicaciones de la ciudad de Quito; se empleó para la muestra a 93 colaboradores de género masculino y femenino; rango de edad mínima 19 años y edad máxima 54 años. Para ello, se utilizó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), el Cuestionario de Estrés de la OIT-OMS, y la Encuesta de Características Sociodemográficas. Los resultados concluyeron mediante el análisis de Chi cuadrado de Pearson, una asociación lineal estadísticamente significativa, baja y directamente proporcional entre mobbing y estrés laboral; dado que, se obtuvo un $rP=.395$; $p<0.05$.

Asimismo, Torres (2015) desarrolló un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la presencia de acoso psicológico “mobbing” y estrés laboral. El estudio tiene un enfoque cuantitativo de diseño transversal, correlacional. La población para este estudio, estuvo conformada por 125 trabajadores correspondientes a la Secretaria Técnica de Capacitación y Formación Profesional-SETEC, de la ciudad de Quito. Se determinó para la muestra 85 participantes de género masculino y femenino cuyas edades estuvieron comprendidas entre los 21 y 58 años de edad. Asimismo, se empleó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), y el Cuestionario para la Evaluación del Estrés, Tercera Versión (Universidad Javeriana de Colombia). El método estadístico utilizado para hallar la correlación fue, la prueba de Chi Cuadrado de Pearson. Los resultados de este estudio concluyeron que, existe una relación positiva media entre acoso psicológico “mobbing” y estrés laboral; debido a que, se obtuvo un $rP=4.288$; $Sig=.830$.

Rodríguez (2011) efectuó una investigación con el propósito de determinar la relación entre mobbing (acoso laboral) y depresión. El estudio es de tipo descriptivo correlacional y muestreo no probabilístico. La muestra estuvo conformada por 43 trabajadores correspondientes al Área operativa de un Centro de Llamadas de la ciudad de Guatemala; se incluyeron trabajadores tanto de género masculino como femenino, con un rango de edad entre los 18 y 26 años. Para ello, se empleó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico

en el Trabajo (IVAPT-PANDO), y la Escala de Depresión de Zung. Los resultados de este estudio establecieron que, no existe relación entre mobbing (acoso laboral) y depresión en los trabajadores del Centro de llamadas; dado que, se obtuvo una Correlación r de Pearson igual a $r_P=.164$, y un nivel de significancia por encima de $p>0.05$.

León, Méndez y Ruiz (2015) elaboraron un estudio con la intención de identificar el engagement y su relación con las condiciones de trabajo. El estudio tiene un enfoque descriptivo de corte transversal y diseño correlacional. La población estuvo constituida por 2014 docentes de organizaciones educativas del sector público; la muestra fue seleccionada bajo criterios no probabilísticos y estuvo conformada por 704 docentes pertenecientes a 13 Instituciones Educativas públicas de la ciudad de Colombia. El instrumento utilizado para esta investigación fue, el Cuestionario de Estudio Internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos, diseñado por Blanch, Sahagun, Cantera & Cervantes (2010). Mediante el análisis de Correlación de Pearson, se obtuvo un $r_P=.122$; $Sig=.003$; estos resultados demostraron una baja relación entre el engagement y las condiciones laborales en los docentes de estas Instituciones Educativas Públicas.

García (2013) elaboró un estudio con la finalidad de determinar la relación entre el engagement y la rotación de personal. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, método hipotético, deductivo, diseño no experimental de corte longitudinal y tipo correlacional. La población estuvo conformada por 69 trabajadores de una cadena de cafeterías de la ciudad de Xalapa, México; para la muestra se utilizó el total de la población; de los cuales, hubo 39 mujeres y 30 varones con un rango de edad entre los 20 y 26 años. Para ello, se utilizó el Cuestionario estandarizado de Engagement (UWES-32), y para la recolección de datos sobre la rotación de personal se elaboraron fichas de trabajo. Los resultados de este estudio concluyeron que, existe una relación lineal negativa de intensidad muy baja, no significativa entre el engagement y la rotación de personal, ya que se obtuvo un Coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $r=-.128$; $Sig=.420$.

1.2.2. Antecedentes nacionales

López (2017) desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la relación entre mobbing y autoestima. El estudio es de tipo observacional, corte transversal, nivel explicativo y diseño descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 27 trabajadores pertenecientes al área administrativa del distrito judicial Coronel Portillo de la ciudad de Ucayali; para la muestra, se empleó el total de la población. Para ello, se utilizó el Cuestionario de Mobbing y la Escala de Autoestima. Mediante el análisis de la prueba de Chi Cuadrado, se obtuvo $\chi^2=15.15$; $p \leq .004$; estos resultados concluyeron que, si existe relación estadísticamente significativa entre mobbing y autoestima.

Tang (2017) realizó un estudio con la finalidad de establecer la relación entre mobbing y bienestar psicológico. La investigación tiene un diseño no experimental, corte transversal de tipo descriptivo correlacional, nivel básico y muestreo de tipo censal. La población estuvo conformada por 110 militares pertenecientes a la Tropa de una Institución militar peruana del distrito del Callao; para la muestra, se utilizó el total de la población. Asimismo, se incluyó varones y mujeres cuyas edades estuvieron comprendidas entre los 18 y 25 años. Para ello, se empleó el Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL), y la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A). Los resultados de esta investigación concluyeron que, existe una relación muy significativa entre mobbing y bienestar psicológico de tipo inversa y nivel moderado alto; puesto que, se obtuvo un Coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $r = -.657$; $\text{Sig} = .000$.

Terrones (2017) planteó un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la relación entre mobbing y satisfacción laboral. El estudio tiene un enfoque cuantitativo; nivel aplicativo, diseño descriptivo, corte transversal y tipo de muestreo no probabilístico intencional. La población estuvo conformada por 1938 trabajadores; pero, solo se empleó para la muestra a 321 Teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima. Para ello, se utilizó el Cuestionario HPL y Categorías Diagnósticas Escala SL-SP. Los resultados de este estudio concluyeron que, existe una relación lineal inversa, significativa, moderadamente baja entre mobbing y satisfacción laboral; debido a que, se halló un Coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $r = -.484$; $\text{Sig} = .000$, y un nivel de significancia menor a $p < 0.05$.

Gonzales (2017) efectuó un estudio con el propósito de establecer la relación entre mobbing y clima laboral. La investigación tiene un diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo compuesta por 56 trabajadores de la Empresa Solís Ingenieros Perú S.A.C. de la Ciudad de Trujillo; para la muestra se empleó el total de la población. Para ello, se utilizó el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 y el Cuestionario de Clima Organizacional. Los resultados de este estudio concluyeron que, existe una relación inversa estadísticamente significativa y magnitud de relación mediana entre mobbing y clima laboral; puesto que, se halló un Coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $r=-.440$; $Sig=.001$, y un nivel de significancia por debajo de $p<.01$.

Henríquez (2017) realizó una investigación con la intención de evaluar la relación entre el estrés laboral y el engagement. El estudio presenta un diseño no experimental, corte transversal de tipo correlacional. La población estuvo conformada por 50 trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Trujillo; para hallar la muestra, se consideró al total de la población mediante el tipo de muestreo probabilístico. Para medir los niveles de estrés laboral, se dispuso del Cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), para evaluar el engagement se empleó la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-17). Los resultados determinaron mediante el Coeficiente de correlación Rho de Spearman que, existe una relación negativa muy débil entre el estrés laboral y el engagement en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Trujillo, dado que, se obtuvo un $r=-.226$; $Sig=.115$.

Huapaya (2017) elaboró un estudio con el objetivo de determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral. La investigación es de tipo no experimental, corte transversal y diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 409 docentes del nivel secundario de diversas Instituciones Educativas Públicas de la ciudad de Chiclayo; se consideró para la muestra a 350 colaboradores de género masculino y femenino. Para ello, se utilizó la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9), y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los resultados de este estudio concluyeron mediante el Coeficiente de correlación Rho de Spearman que, existe una relación positiva moderada altamente significativa entre engagement y satisfacción laboral; debido a que, se obtuvo un $r=.538$; $Sig=.000$, y un nivel de significancia por debajo de $p<0.01$.

Silupu (2017) planteó un trabajo de investigación con la finalidad de establecer la relación entre engagement y satisfacción laboral. El estudio tiene un diseño no experimental, corte transversal, tipo descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 258 agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada de la ciudad de Piura; para la muestra se consideró el total de la población mediante el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta algunos criterios de inclusión y exclusión. Para ello, se empleó la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES-17), y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los resultados de esta investigación dedujeron que, existe una relación negativa baja, muy débil, no significativa entre engagement y satisfacción laboral; dado que, los resultados de la prueba no paramétrica Tau-B de Kendall fue de $-.031$; $\text{Sig}=.460$, y un nivel de significancia por encima de $p>0.05$.

Sotelo (2016) desarrolló un estudio con el propósito de determinar la relación entre engagement y estrés laboral. El estudio es de tipo sustantivo y diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 48 docentes pertenecientes a la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo; se incluyó para la muestra el total de la población. Los participantes fueron tanto de género masculino como femenino, con un rango etario que estuviera comprendido entre los 30 y 65 años de edad. Para medir las variables se utilizaron la Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht (UWES-17), y La Escala Estresores Laborales (The Laboral Stress Scale). Los resultados de este estudio concluyeron mediante el Coeficiente de correlación Rho de Spearman que, existe una relación negativa, de grado medio, muy significativa entre engagement y estrés laboral; debido a que, $r=-.554$; $\text{Sig}=.000$, y un nivel de significancia menor a $p<.01$.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Definición del Mobbing

Según Hirigoyen (2014) el término mobbing surge del término en inglés “to mob”, lo cual significa hostigar o abusar de un sujeto, donde están implicados uno o más acosadores. Asimismo, Leymann (1996) define inicialmente el mobbing como psicoterror en el trabajo y refiere que el acoso psicológico laboral es una interacción social negativa por medio de la cual una persona es hostigada todos los días, durante semanas o meses provocando que la víctima se sienta desamparada y presente un alto riesgo de ser expulsada de su centro laboral.

Por otro lado, Blanco y Feldman (2017) manifiestan que, en la actualidad el mobbing se está convirtiendo en un término muy utilizado para referirse al acoso psicológico en el ámbito laboral y que es una situación que afecta la condición emocional y física de los trabajadores en todo el mundo. Por su parte, la psicoanalista francesa Marie-France Hirigoyen (1998) citado por Blanco et al., (2017) define el “hostigamiento moral” o “mobbing” como una conducta inaceptable, la cual se manifiesta por medio de palabras, gestos, actos y escritos para agredir la dignidad, personalidad y la integridad física de la persona poniendo en riesgo su trabajo y el clima laboral. Al respecto, Hirigoyen detalla dos características del hostigamiento: el abuso de poder y la manipulación perversa; en cuanto a la primera característica la autora señala que la víctima es sometida a ataques y maniobras hostiles y degradantes que se multiplican regularmente, durante un largo periodo de tiempo, cayendo en un estado de inferioridad, humillada y abatida, con gran dificultad de recuperarse; asimismo, cuando se refiere a la segunda característica señala que una situación de violencia perversa tiende a anestesiar a la víctima, sacando lo peor de sí. En un estudio posterior sobre lo descrito anteriormente, Hirigoyen (2001) citado por Blanco et al., (2017) refiere que, el mobbing consiste en la repetición y sistematización de la conducta abusiva; en este estudio, la autora sostiene que el término “moral” implica una toma de posición donde no es posible estudiar el acoso sin tomar en cuenta la perspectiva ética o moral, de lo aceptable o lo rechazable; no obstante, lo que destaca del lado de las víctimas de acoso es el hecho de sentirse maltratadas, humilladas, despreciadas; y del lado de los agresores, su intención de hacer daño.

A su vez, el acuerdo Marco Europeo al referirse sobre el acoso y violencia en el trabajo (2007) contempla en su definición lo siguiente: el acoso se manifiesta cuando uno o más empleados son maltratados, humillados o amenazados constantemente en el trabajo, el acoso se puede cometer entre uno o varios trabajadores, con el objetivo de denigrar su dignidad generando un ambiente desagradable en su centro laboral. Por otro lado, Peña et al., (2007) citado por Blanco et al., (2017) proponen el término de “linchamiento emocional en el trabajo” para referirse al mobbing, definiéndolo como un modelo de agresión que causa daño emocional, generando inseguridad, ansiedad, angustia, depresión, vulnerabilidad y sentimientos de rechazo; y destacan, asimismo, que la existencia de contextos laborales tóxicos, estimulan la formación de mafias (bandas) del acoso en los centros de trabajo, y que las acciones de agresión son actos que se repiten seguidamente y buscan aniquilar a la persona elegida, anulando su autoestima y desvalorizándolo sistemáticamente para que

abandone su trabajo. Sin embargo, en un estudio más reciente Peña (2013) citado por Blanco et al., (2017) sostiene que, el término de “linchamiento emocional”, no expresa la característica suficiente para referirse a la agresión grupal recurrente y prolongada, proponiendo entonces para el término mobbing “asedio u hostigamiento grupal o colectivo”. Por consiguiente, el mobbing es una conducta que en un cierto periodo de tiempo influye en la destrucción anímica del acosado, mostrando así su primera finalidad, la cual no necesariamente tiene que ser percibida con plena conciencia por parte del acosador (Gonzales, 2010).

Mobbing en el ámbito laboral

Según, Leyman (1996) el mobbing en el ámbito laboral se define como: una acción inmoral que va dirigida de forma sistemática por uno o varios sujetos hacia una persona en específico. Asimismo, Blanco y Feldman (2017) refieren que, las Instituciones laborales son espacios donde este tipo de acciones ocurren y pueden proporcionar condiciones que estimulen a que se desarrolle este problema social, sin excluir el papel del individuo y la sociedad. Igualmente, la OIT expresa que, la persistencia de la violencia en sus múltiples formas de manifestación física o psicológica constituye una progresiva preocupación dentro de la organización en todo el mundo (Uribe, 2011). De igual manera, Ovejero, 2006, citado por Uribe (2011) manifiesta que, el acoso laboral perjudica a muchos trabajadores en todo el mundo, y posiblemente las cifras sean tan considerables que se hace complicado imaginarlas.

La expansión del mobbing en la organización interviene de manera negativa en la relación de los trabajadores que deben realizar el trabajo en equipo, lo que altera las condiciones de trabajo y afecta a toda la organización; la consecuencia de esto, es que progresivamente disminuye la eficiencia y la motivación laboral por parte del trabajador; asimismo, el mobbing genera un incremento de rotación de personal, mayor costo de producción y administración, y por lo general menos productividad (Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007, p. 80).

Además, Leyman (1996) descubrió en la década de 1980-1989, que el acoso laboral había afectado aproximadamente a 3.5% de los trabajadores; asimismo, otras investigaciones realizadas en el Reino Unido demostraron que el 53% de los trabajadores habían sido víctimas de violencia laboral, y que el 78% habían sido testigos de esta conducta, la cual puede perjudicar seriamente a quienes la toleran (Uribe, 2011). Por otra parte, Blanco, et al.,

(2017) referían que, el acoso laboral es una condición que se origina dentro de las relaciones sociales laborales y conlleva a un deterioro impactando la integridad moral y la salud psicofísica de las personas involucradas. Cabe señalar que, el acoso psicológico en el ámbito laboral suele ser una interacción social mediante la cual un trabajador es agredido por uno varios trabajadores a diario, durante semanas o meses, produciendo en la víctima un sentimiento de desamparo, a tal punto de presentar altas probabilidades de ser destituido de su centro laboral (Leyman, 1996). Al respecto, Ovejero (2006) citado por Uribe (2011) manifiesta que ante la presencia del mobbing será evidente la disminución del desempeño y la ausencia del trabajador por problemas de salud e insatisfacción laboral. Por su parte, Uribe (2011) concibe al acoso como un proceso y no como actos aislados.

Por otra parte, Mansilla (s.f) citado por Blanco, et al., (2017) considera el mobbing como un riesgo psicosocial laboral, junto al estrés y al burnout; debido a que, es ocasionado por factores presentes en el entorno de una organización y la gestión del trabajo; de manera que, deben ser aceptadas como enfermedades derivadas del trabajo e incluidas en la lista Internacional de Enfermedades de la OMS. Asimismo, Fornés (2002) manifiesta que, el mobbing como patología organizacional, ha sido considerada como un riesgo psicosocial permanente, debido a los desajustes en la organización (Fornés, 2002, p. 2).

Características del Mobbing

Leymann (1996) señala que, una de las características del mobbing se debe a la secuencia de conductas desfavorables hacia un individuo durante largos periodos de tiempo, con la finalidad de obligar a la víctima a que abandone la organización. Asimismo, Arciniega (2009) manifiesta que, el mobbing se caracteriza por comportamientos hostiles y significativos sobre la víctima, los cuales también son denominados como acoso moral; la característica más común de hostigamiento psicológico son aquellas vinculadas a la carga laboral a fin de que no puedan cumplir con los objetivos y metas trazados (p. 17). Igualmente, Fornés (2002) refiere que, una característica del mobbing se debe al tipo de persona que lo practica, debido al fuerte deseo del acosador por mantener el control sobre su víctima (p. 4).

Etapas del Mobbing

Leymann (1997) citado por Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007) estableció cuatro etapas en el desarrollo del mobbing: Fase 1. La aparición de algún incidente crítico: ante la presencia inicial del hostigamiento psicológico, la víctima se muestra desorientada debido a

que al esperar el apoyo y la aceptación de parte de su institución no logra explicarse el porqué de la presión laboral pero no reacciona contra ella, confiando en que más adelante el hostigamiento cesará y podrá contar con el apoyo de toda la organización. Fase 2. La persecución sistemática: esta fase también es motivada por el acosador y se caracteriza porque el acoso psicológico se profundiza de forma gradual hacia la víctima, con el objetivo de intimidarla y hacerle saber que ante cualquier situación de protección solo conseguirá empeorar el problema. Fase 3. La intervención de los superiores: debido al incremento de la presión en esta etapa la víctima puede acudir a algunas personas del entorno laboral que pudieran brindarle el apoyo y la ayuda necesaria para enfrentar y resolver el problema, que por lo general son personas con cierto nivel de jerarquía y capacidad suficiente de influencia en la organización. Fase 4. El abandono del trabajo: en esta etapa suele manifestarse el deterioro de la salud de la víctima, a tal punto que el acosado se siente obligado a ausentarse de su trabajo; no obstante, la idea de retomar a su centro laboral luego de un descanso médico, la sola idea de volver a experimentar el acoso y las presiones que lo condujeron a ese estado, por lo general tiende a convertirse en algo que le causa terror. De modo que, la víctima de mobbing opta por buscar soluciones fuera de la organización a la que aún pertenece, en algunos casos las personas mayores suelen buscar una jubilación anticipada, mientras que los jóvenes posiblemente todavía opten por permanecer algún tiempo en la institución tolerando la presión.

Causas del Mobbing

Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007) refieren que, una causa del mobbing está orientada en exhibir el poder del acosador para intimidar a su víctima, con el fin de sostenerse y afianzarse (p. 75). Asimismo, Peña (2013) manifiesta que, el acosador tiene la necesidad de engrandecerse resaltando poco valor frente a la tolerancia y la vida del individuo; el agresor cree tener el poder de destruir a su víctima, y una razón por la cual el acosador actúa de esta manera podría estar relacionado con la envidia, posiblemente originado por el miedo de no poder tener el control sobre su víctima; la falta de tolerancia frente a este tipo de situaciones, podrían deberse a una conducta aprendida durante su infancia; por otro lado, la cultura, clima y estructura de la organización predisponen a que se pueda presentar casos de mobbing entre los trabajadores, las cuales son conocidas como organizaciones tóxicas o negativas; con frecuencia, quienes realizan estas conductas negativas generalmente son los jefes, compañeros o subordinados de la víctima.

Consecuencias del Mobbing sobre la salud

Hirigoyen (2001) citado por Blanco y Feldman (2017) refiere que, las consecuencias sobre la salud surge de manera gradual a medida que se extiende la situación de acoso. Igualmente, Fornés (2002) manifiesta que, si el mobbing no es reconocido a tiempo puede tener consecuencias devastadoras sobre la víctima, las cuales pueden desarrollarse desde una disminución en el rendimiento, eficiencia, ausentismo, despido, abandono voluntario del puesto e incluso el suicidio; el cuadro clínico que caracteriza al mobbing está basado en dos formas: depresión y ansiedad (p. 4).

Por otro lado, Chappell y Di Martino (1999) citado por Uribe (2011) plantearon que, el acoso psicológico exhibe secuelas de violencia a pesar de no incorporar la violencia física; igualmente, en un estudio realizado en Finlandia acerca de la violencia sobre los trabajadores, se concluyó que el 40% de las víctimas manifestaron sentirse extremadamente estresadas, 49% manifestó sentirse insólitamente fatigada, y el 30% manifestó sentirse bastante nerviosa de forma frecuente y constante. De igual manera, Leyman (1996) refiere que, debido a la frecuencia con que se manifiesta el mobbing, estas acciones ocasionan un considerable padecimiento psíquico, psicosomático y social sobre su víctima; en base a algunos estudios realizados, dedujo que entre el 10% y el 15% de los suicidios cada año en Suecia se debían al hostigamiento psicológico dentro de la organización; debido a que, la víctima es sumergida de forma sistemática evadiendo sus derechos a una situación de incapacidad laboral hasta el punto de no estar en condiciones de desempeñar sus funciones y sentirse incapaz de encontrar empleo en su profesión; usualmente, los responsables de este trágico final suelen ser los mismos compañeros de trabajo o la administración en general. En efecto, el mobbing es una conducta que en un cierto periodo de tiempo influye de manera sistemática en la aniquilación anímica del acosado (Gonzales, 2010).

1.3.2. Definición del Engagement

Salanova (2009) refiere que, el engagement es un estado afectivo-cognitivo permanente que no está centrado en una situación o evento en específico. Asimismo, Schaufeli (2015) manifiesta que, el engagement laboral es una experiencia positiva; debido a que, el trabajador se siente involucrado y dedicado a su trabajo porque posee un alto nivel de energía. Igualmente, el engagement es un estado psicológico positivo vinculado con el trabajo

caracterizado por la pasión, la energía, el entusiasmo y el esfuerzo que el trabajador aporta al desempeñar su función laboral (Albrecht, 2010; Rich et al., 2010, citado por Vila, Álvarez y Castro, 2015, p. 11). Por su parte, Bakker (2011) citado por Rodríguez, Larraechea y Costagliola (2015) sugieren que, el engagement es un estado positivo y activo vinculado con el trabajo determinado por el vigor, absorción y dedicación.

Dimensiones del Engagement

De acuerdo con, Salanova (2009) el vigor se caracteriza por elevados niveles de energía y una fuerza psíquica mientras se desempeñan funciones; asimismo, incrementa el deseo de emplear más tiempo y esfuerzo aun cuando se presentan dificultades durante el proceso laboral; la dimensión dedicación, alude altos niveles de implicación unido a las manifestaciones de sentimientos, inspiración, entusiasmo y desafíos por obtener excelentes resultados; finalmente, la dimensión absorción se origina cuando el trabajador está totalmente concentrado en sus funciones laborales mientras percibe que el tiempo “pasa volando” y presenta dificultad para interrumpir lo que está haciendo; debido a, las altas dosis de placer y concentración que experimenta por el trabajo.

Componentes del Engagement

Vila, Álvarez y Castro (2015) mencionan tres componentes del engagement: emocional, cognitivo y físico; el engagement emocional implica experimentar un alto nivel de optimismo, entusiasmo e interés en el trabajo que se desempeña, caracterizado por: orgullo hacia el puesto de trabajo, entusiasmo e interés en el puesto laboral y optimismo acerca del puesto; asimismo, el engagement cognitivo implica la presencia de elevados niveles de atención, concentración y absorción, caracterizado por: la atención y absorción durante el desempeño laboral y alta concentración en el puesto laboral; finalmente, el engagement físico se ve reflejado en el esfuerzo ejercido hacia el desempeño del puesto, caracterizado por: la intensidad en el desempeño laboral, deseo de esforzarse y presentar elevados niveles de energía y esfuerzo (p. 12).

Características del Engagement

Salanova y Schaufeli (2009) refieren que, el engagement se caracteriza por la capacidad, el nivel de compromiso y la vitalidad hacia el puesto laboral; asimismo, los trabajadores que manifiestan un alto grado de energía y se identifican muy bien con su trabajo logran tener una gran capacidad para afrontar satisfactoriamente las diferentes demandas que se le exijan;

dado que, el engagement es un estado afectivo-cognitivo que se mantiene en el tiempo; ya que, no está dirigida hacia una conducta específica; puesto que, el engagement es un indicador de motivación personal hacia el trabajo; a su vez, también se define como un estado de vigor y persistencia debido a que alcanza niveles de energía altos que le permiten a un trabajador esforzarse y concentrarse mucho más en sus funciones laborales.

Causas del Engagement

Salanova y Schaufeli (2009) manifiestan que, el engagement ha sido vinculado a la existencia de los recursos laborales, la recuperación debido al esfuerzo que realiza el trabajador y al contagio emocional que presenta fuera del trabajo; dentro de las causas que provoca el engagement tenemos: el apoyo social entre los compañeros y jefes de una organización como la autonomía laboral y la retroalimentación que existe entre los trabajadores así como la existencia de recursos particulares como las propias creencias sobre autoeficacia también denominado eficacia personal. Igualmente, Salanova y Schaufeli (2004) refieren que, el engagement provoca causas de contagio emocional entre compañeros, jefes y la organización como la retroalimentación, la cual nos brinda energía para resistir cuando necesitamos de nuestros esfuerzos mentales, emocionales y físicos para cumplir con las obligaciones laborales; ya que, las causas del engagement se dan por medio de los recursos personales como la eficiencia personal denominado también, autoeficiencia; asimismo, tenemos a los recursos laborales las cuales se dan al recibir apoyo social en el trabajo mediante sus compañeros y superiores; las personas que llegan a experimentar emociones positivas en el ámbito laboral, por lo general logran obtener altos niveles de engagement; ya que, se sienten llenos de energía y obtienen una mayor resistencia frente a los esfuerzos físicos, mentales y emocionales; esto ocasiona que, el trabajador presente un nivel de engagement alto y lo conlleva a un óptimo desempeño laboral.

Importancia del trabajador Engaged

Salanova y Schaufeli (2009) refieren que, la satisfacción, el compromiso y la permanencia del trabajador en la organización se consideran como parte importante de la variable engagement. Asimismo, Salanova y Schaufeli (2004) manifiestan que, el engagement logra que las personas actúen proactivamente, se sientan identificadas y motivadas para apoyar y aprender de su organización, enfrentando de esta manera nuevos retos en el trabajo; dado que, los empleados experimentan lealtad y compromiso hacia la organización en la que

laboran, como resultado se evidenciará un excelente desempeño y rendimiento laboral. Igualmente, Lorente y Vera (2010) determinaron que, el trabajador engaged es importante para la organización; puesto que, al mantenerse unido y sentirse identificado con la organización, logra producir cuantiosas ganancias, beneficiándose de esta manera el empleado y el empleador.

Salanova (2014) manifiesta que, la importancia que tiene el engagement es el compromiso que el trabajador tiene con la organización además de pertenecer a ella, ya que el engagement tiene como objetivo que los empleados actúen proactivamente y se sientan reconocidos con la organización sintiéndose motivados y generando en ellos metas en el trabajo. Asimismo, Salanova y Llorens (2008) refieren que, ciertos comportamientos del engagement, se pueden identificar como una iniciativa personal, actitudes proactivas, nivel motivacional alto y lealtad hacia la organización; esto hace que el trabajador desarrolle un mejor desempeño y satisfacción laboral provocando en lo personal un estado de salud mental, físico y social. En este sentido, los trabajadores además de estar bien psicológicamente, también deberían de permanecer en plenas condiciones físicas (Salanova et al., 2009).

Por todas estas razones, para las organizaciones es más importante el capital humano, debido a que en la actualidad las organizaciones optan por los trabajadores que estén dispuestos y comprometidos con su trabajo (Ulrich, 1997, citado por Salanova y Schaufeli, 2009). En la actualidad, las organizaciones optan por la inclusión de los empleados engaged que sean capaces de suplir con las demandas laborales; dado que, el engagement promueve el desarrollo personal y esto no solo beneficia al trabajador sino que también a la organización (Salanova et al., 2009). En este sentido, podemos inferir que, el vínculo que existe entre el trabajador engaged y la organización se convierte en una relación recíproca saludable; por consiguiente, debido a que el engagement está asociado de forma positiva frente a diferentes contextos y situaciones en el ámbito laboral se hace indispensable conocer la importancia de su relación con otras variables.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Existe relación entre Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el Mobbing con las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018?.

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el Engagement con las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018?.

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre las dimensiones del Mobbing y las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018?.

1.5. Justificación

El presente trabajo de investigación, se debe a la importancia que tiene determinar la relación entre el mobbing y el engagement en los trabajadores de las comunidades terapéuticas de Lima, 2018. Más aún, cuando no se han encontrado evidencias a nivel nacional sobre la existencia de investigaciones respecto a ello; ya que se pudo comprobar que, ambas variables han sido analizadas de manera independiente, pero no de manera conjunta. Por tanto, se pretende fundamentar los motivos por los que se realizará este estudio; el mismo que se considera de relevancia social, teórica, metodológica y práctica.

El estudio se considera de relevancia social, ya que en la actualidad se vive en una sociedad donde las situaciones de violencia se producen a diario, y el ámbito laboral no es ajeno a esto, debido a que las situaciones de hostigamiento psicológico hacia los trabajadores son más comunes de lo que parece. De manera que, una vez efectuado el análisis de datos y se determine la relación entre ambas variables, se dará a conocer los resultados obtenidos a los trabajadores de las comunidades terapéuticas de Lima, ya que, se considera importante

que se mantengan informados acerca de la repercusión que tiene el mobbing y el engagement sobre los esquemas laborales.

Asimismo, consta de fundamento teórico acerca del mobbing y el engagement para que los trabajadores de las comunidades terapéuticas se puedan informar adecuadamente acerca de ello. Igualmente, luego de analizar los datos, los resultados de esta investigación se podrán tomar como referencia para futuras investigaciones.

Así también, presenta una aplicación metodológica, debido a que, se busca obtener resultados mediante el análisis estadístico que nos permitirá afirmar o negar las hipótesis planteadas, estableciendo de esta manera la efectividad de esta investigación.

Y por último, se considera de trascendencia práctica, ya que, luego de conocerse los resultados de esta investigación se podrá intervenir de manera oportuna mediante charlas y talleres, previniendo así que, en los trabajadores de las comunidades terapéuticas se desarrolle el mobbing o de lo contrario se refuerce el engagement.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H_i: Si existe relación entre Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

H_o: No existe relación entre Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicos

Hipótesis específico 1

H_i: Si existe relación entre el Mobbing con las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

H_o: No existe relación entre el Mobbing con las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

Hipótesis específico 2

H_i: Si existe relación entre el Engagement con las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

H_o: No existe relación entre el Engagement con las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

Hipótesis específico 3

H_i: Si existe relación entre las dimensiones del Mobbing y las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

H_o: No existe relación entre las dimensiones del Mobbing y las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el Mobbing con las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el Engagement con las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre las dimensiones del Mobbing y las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que, el diseño es una estrategia que se efectúa para obtener la información que se requiere en una investigación con la finalidad de responder al planteamiento del problema (pág. 128).

El presente trabajo de investigación tiene un diseño no experimental; al respecto Hernández, et al. (2014) manifiestan que son aquellos estudios que se efectúan sin manipular de forma deliberada las variables, dado que se observa lo que acontece tal como se presenta en su ambiente natural para luego analizarlos (pág. 152). Asimismo, presenta un diseño de corte transversal, debido a que los datos se recopilaron en un solo momento (pág. 154). De igual modo, presenta un diseño correlacional, ya que se pretende conocer la relación entre dos o más variables en un momento determinado (pág. 157).

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variable: Mobbing

Definición conceptual

Leyman (1996) refiere que, el mobbing en el campo organizacional conlleva de forma sistemática a la víctima hacia una situación de indefensión y hostigamiento durante un tiempo prolongado y persistente (pág. 16).

Definición operacional

En el presente trabajo de investigación la medición del mobbing se define operacionalmente a través de los puntajes obtenidos mediante el Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL) de Iñaki Piñuel y Zavala (2001).

Indicadores

- Limitar la comunicación
- Limitar el contacto social
- Desprestigiar a la persona ante sus compañeros
- Desacreditar la capacidad profesional del trabajador
- Comprometer la salud

Escala de medición

Ordinal

2.2.2. Variable: Engagement

Definición conceptual

Salanova y Schaufeli (2009) manifiestan que, el engagement es un estado positivo psíquico, vinculado al trabajo, cuyas características provienen de la dedicación, la absorción y el vigor (pág. 74).

Definición operacional

En el presente trabajo de investigación la medición del engagement se define operacionalmente a través de los puntajes obtenidos mediante la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-17) de Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003).

Dimensiones

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

Escala de medición

Ordinal

Tabla 1

Operacionalización de las variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Ítems | Instrumento | Escala de Medición |
|------------|---|--|--|--|---|--------------------|
| Mobbing | El mobbing en el campo organizacional conlleva de forma sistemática a la víctima hacia una situación de indefensión y hostigamiento durante un tiempo prolongado y persistente (Leyman, 1996, p. 16). | Para medir la variable mobbing se utilizó el Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL), adaptado por Tang (2017). Este instrumento de evaluación presenta una escala de medición tipo Likert; y está compuesto de 5 dimensiones. | Indicador 1 Limitar la comunicación | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 | Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL) | Ordinal |
| | | | Indicador 2 Limitar el contacto social | 11, 12, 13, 14, 15 | | |
| | | | Indicador 3 Desprestigiar a la persona ante sus compañeros | 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 | | |
| | | | Indicador 4 Desacreditar la capacidad profesional del trabajador | 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 | | |
| | | | Indicador 5 Comprometer la salud | 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 | | |
| Engagement | El engagement es un estado positivo psíquico, vinculado al trabajo, cuyas características provienen de la dedicación, la absorción y el vigor (Salanova y Schaufeli, 2009, p. 74). | Para medir la variable engagement se empleó la Escala de Bienestar y Trabajo (UWES-17), adaptado por Hernández (2017). Este constructo de evaluación tiene una escala de medición tipo Likert, y presenta 3 dimensiones. | Factor 1 Vigor | 1, 4, 8, 12, 15, 17 | Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-17) | Ordinal |
| | | | Factor 2 Dedicación | 2, 5, 7, 10, 13 | | |
| | | | Factor 3 Absorción | 3, 6, 9, 11, 14, 16 | | |

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Hernández et al., (2014) refieren que, una población es el conjunto de todos los casos acorde a determinadas especificaciones (p. 174). Por su parte, Tamayo (2003) manifiesta que, la población está representada como el total del fenómeno que se investiga, dado que, la unidad poblacional tiene características comunes, las cuales luego se estudian y dan inicio a los datos que se pretenden investigar.

En la presente investigación, la población está conformada por 252 trabajadores pertenecientes a las comunidades terapéuticas de Lima en el periodo 2018; de los cuales se obtuvieron 140 varones y 112 mujeres. No obstante, se eliminó 134 ítems debido a que no cumplió con las distribuciones de multivariado.

2.3.2. Muestra

Hernández et al., (2014) señalan que, la muestra es un subgrupo de la población de interés para el investigador sobre el cual se recogerán datos, y que, además debe de ser representativo de la población (p. 173). Por otra parte, Tamayo (2003) señala que, la muestra se realiza cuando se obtiene una población extensa, debido a que no se puede estudiar en su totalidad, por lo que el investigador opta por trabajar con una muestra.

En la presente investigación, se empleó una muestra de 118 trabajadores, de los cuales, se obtuvieron 72 varones y 46 mujeres cuyas edades estuvieron comprendidas entre los 22 y 65 años de edad.

2.3.3. Muestreo

El método de muestreo que se empleará para este estudio es de tipo no probabilístico intencional, debido a que, no todos los trabajadores de la comunidad terapéutica tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra. Al respecto, Hernández et al., (2014) refieren que, en las muestras no probabilísticas, la elección de los componentes no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación o los propósitos del investigador (p. 176).

En la presente investigación, se efectuó la recolección de información aplicando dos instrumentos de evaluación. Para medir la variable mobbing, se empleó el Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL), y para medir la variable engagement se utilizó la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-17). En el método de muestreo, la selección de la muestra se llevó a cabo aplicando los siguientes criterios.

2.3.4. Criterios de inclusión

Para los criterios de inclusión, se consideró para la evaluación aquellos trabajadores pertenecientes a las comunidades terapéuticas de Lima en el periodo 2018.

2.3.5. Criterios de exclusión

Para el criterio de exclusión, se tomó en cuenta a todos los trabajadores de las comunidades terapéuticas que no estuvieran en el rango etario de 22 a 65 años de edad; o por el contrario no respondan a todas las preguntas de la encuesta.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta. Al respecto, Bernal (2010) señala que, la encuesta es una técnica de recogida de información que más se utiliza y esta se fundamenta mediante un cuestionario elaborado con el propósito de conseguir información de las personas encuestadas (p. 194). Por otra parte, Hernández et al., (2014) manifiestan que, “con la finalidad de recolectar datos disponemos de una gran variedad de instrumentos o técnicas” (p. 199). Asimismo, Hernández et al., (2014) refieren que, recolectar datos implica realizar un proyecto detallado de procedimientos que nos conlleve a reunir información con un interés específico (p. 198).

2.4.2. Instrumentos

Hernández et al., (2014) manifiestan que, un instrumento es un recurso que emplea el investigador para registrar datos o información sobre las variables que pretende analizar (p.

199). De igual manera, Hernández et al., (2014) refieren que, durante este proceso el instrumento de recolección de datos cumple una función trascendental, ya que sin él, no habría observaciones clasificadas (p. 199).

Los instrumentos de evaluación que se emplearon para esta investigación fueron: el Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL) y la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-17). A continuación, se presenta la ficha técnica de cada uno de los instrumentos utilizados.

Ficha técnica: Mobbing

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre | : Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL) |
| Autor original | : Iñaki, Piñuel y Zavala |
| Año | : 2001 |
| Procedencia | : España |
| Adaptado por | : Arévalo y Castillo (2012), Tang (2017) |
| Forma de administración | : Individual o colectiva |
| Técnica | : Encuesta |
| Tiempo de aplicación | : 20 minutos aproximadamente |
| Estructura | : Cuestionario que contiene 44 ítems |
| Dimensiones | : 5 Indicadores |
| Tipo de respuesta | : Escala tipo Likert |
| Puntuación | : Del 1 al 5 |
| Escala de medición | : Ordinal |

Interpretación de los indicadores

Limitar la comunicación

El acosador impone con su autoridad lo que se puede decir y lo que no. Asimismo, a la víctima se le niega el derecho a expresarse o hacerse oír.

Limitar el contacto social

No se dirige la palabra a la víctima, procurando además que nadie lo haga. Asimismo, se le suspenden las fuentes de información y se le aísla físicamente de sus demás compañeros.

Desprestigiar a la persona ante sus compañeros

Se presentan bromas y burlas sobre la víctima, relacionados a su familia, orígenes, antecedentes y entorno.

Desacreditar la capacidad profesional del trabajador

Se le asigna a la víctima tareas que están muy por debajo o muy por encima de su capacidad o por el contrario no se le permite hacer nada. Asimismo, se le critican los más mínimos errores o defectos, se desprecia su trabajo y sus capacidades profesionales.

Comprometer la salud

El sometimiento a un régimen de acoso psicológico tiene efectos negativos, psicológicos y psicosomáticos en la víctima, pero lo que se evalúa en esta área son las conductas del acosador/res, y no su repercusión en el acosado.

Tabla 2

Distribución de los indicadores

| Indicador | Nº de ítems |
|--|--|
| Limitar la comunicación | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| Limitar el contacto social | 11, 12, 13, 14, 15 |
| Desprestigiar a la persona ante sus compañeros | 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 |
| Desacreditar la capacidad profesional del trabajador | 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 |
| Comprometer la salud | 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 |

Fuente: Arévalo, C. y Castillo, L. (2012).

En la tabla 2, se aprecia la distribución de los indicadores y el número de ítems por cada dimensión.

Ficha técnica: Engagement

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre | : Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-17) |
| Autor original | : Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker |
| Año | : 2003 |
| Procedencia | : Holanda |
| Adaptado por | : Hernández |
| Año | : 2017 |
| País de adaptación | : Lima - Perú |
| Forma de administración | : Individual o colectiva |
| Técnica | : Encuesta |

| | |
|----------------------|-----------------------------------|
| Tiempo de aplicación | : 10 a 15 minutos aproximadamente |
| Estructura | : Encuesta que contiene 17 ítems |
| Dimensiones | : 3 Factores |
| Tipo de respuesta | : Escala tipo Likert |
| Puntuación | : Del 0 al 6 |
| Escala de medición | : Ordinal |

2.4.3. Validez y confiabilidad

Hernández et al., (2014) refieren que, todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad; por tanto, la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir; y la confiabilidad hace referencia al grado en que un instrumento mediante su aplicación de manera repetida al mismo objeto de estudio genera resultados idénticos, coherentes y consistentes (pág. 200).

Tang (2017) realizó un trabajo de investigación con una muestra de 110 militares pertenecientes a la Tropa de una Institución militar peruana del distrito del Callao. La muestra estuvo compuesta por militares de género masculino y femenino; cuyas edades estuvieron comprendidas entre los 18 y 25 años. Para hallar la validez del instrumento, se empleó el criterio de juicio de expertos. La validez de contenido según el Coeficiente V de Aiken, indicó que ningún ítem debería ser eliminado, manteniéndose la prueba con 44 ítems y validez de la escala. De igual modo, para obtener la confiabilidad se utilizó las Estadísticas de fiabilidad Alpha de Crombach; donde se obtuvo, un Coeficiente de Confiabilidad por consistencia interna igual a ($\alpha=.953$), lo cual quiere decir que, el instrumento de evaluación es altamente confiable para su aplicación. Asimismo, para hallar la confiabilidad del instrumento de evaluación en esta investigación se empleó las Estadísticas de fiabilidad Alpha de Crombach, donde se obtuvo un Coeficiente de Confiabilidad por consistencia interna igual a ($\alpha=.920$), lo cual significa que, la escala es altamente confiable para su aplicación en este estudio.

Hernández (2017) desarrolló un estudio con una muestra de 62 vendedores de Saga Falabella del distrito de San Isidro. La muestra estuvo conformada por 44 mujeres y 18 varones. Para hallar la validez del instrumento, se empleó la prueba de KMO, siendo

adecuado en un .72; asimismo, en la esfericidad de Barlett, se obtuvo un nivel de significancia por debajo de $p < 0.05$, lo cual muestra validez de la escala. De la misma manera, para hallar la confiabilidad se empleó las Estadísticas de fiabilidad Alpha de Crombach; donde se obtuvo un Coeficiente de Confiabilidad por consistencia interna igual a ($\alpha = .87$), lo cual quiere decir que, el instrumento de evaluación es altamente confiable para su aplicación. Igualmente, para hallar la confiabilidad del instrumento de evaluación en esta investigación se empleó las Estadísticas de fiabilidad Alpha de Crombach, donde se obtuvo un Coeficiente de Confiabilidad por consistencia interna igual a ($\alpha = .876$), lo cual significa que, la escala es altamente confiable para su aplicación en este proyecto de investigación.

2.5. Método de análisis de datos

El presente trabajo de investigación presenta un enfoque cuantitativo, debido a que se empleará un conjunto de procesos estadísticos para obtener los resultados de acuerdo a nuestras hipótesis planteadas. Al respecto Hernández et al., (2014) señalan que, el enfoque cuantitativo emplea la recolección de información para comprobar hipótesis basándose en el análisis estadístico y la medición numérica, con la finalidad de establecer patrones de comportamiento y comprobar teorías (pág. 4).

Luego de la recolección de datos, se realizó el vaciado de la información en una base de datos Excel; posteriormente se procedió a exportar a la base de datos IBM SPSS Statistics 24. Posteriormente, para conocer el tipo de distribución de la muestra se utilizó la Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov^a; sin embargo, debido a que las variables estudiadas no provenían de una población con distribución normal, se procedió a emplear los datos estadísticos de correlaciones no paramétricas Rho de Spearman.

2.6. Aspectos éticos

Según, la Asociación Americana de Psicólogos o por sus siglas en inglés American Psychological Association (APA); señala que existen aspectos éticos y legales importantes en toda investigación basada en el respeto, el beneficio y la justicia. Al respecto, desde el punto de vista ético, para la realización de este estudio se puso en conocimiento a las comunidades terapéuticas sobre el objetivo de este trabajo de investigación. Asimismo, se

entregó una carta de consentimiento informado, donde se comunicó a cada uno de los participantes respecto a la confidencialidad de su identidad. De esta manera, se puede validar que la información brindada se hizo de forma voluntaria, y la recolección de datos puede emplearse con fines de investigación; para ello se empleó la técnica de la encuesta.

Asimismo, este trabajo de investigación también tendrá en cuenta la fiabilidad de los resultados obtenidos de cada una de las variables; demostrándose así la honestidad sobre los resultados que se obtengan de este estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 3

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--|---------------------------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| ENGAGEMENT | 0,174 | 118 | 0,000 |
| MOBBING | 0,236 | 118 | 0,000 |
| Vigor | 0,173 | 118 | 0,000 |
| Dedicación | 0,229 | 118 | 0,000 |
| Absorción | 0,125 | 118 | 0,000 |
| Limitar la comunicación | 0,245 | 118 | 0,000 |
| Limitar el contacto social | 0,258 | 118 | 0,000 |
| Desprestigiar a la persona ante sus compañeros | 0,141 | 118 | 0,000 |
| Desacreditar la capacidad profesional del trabajador | 0,128 | 118 | 0,000 |
| Comprometer la salud | 0,289 | 118 | 0,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 3, se aprecia que los resultados de las pruebas de normalidad obtenidos mediante los datos estadísticos de Kolmogorov-Smirnov^a de las variables mobbing y engagement, no se ajustan a los resultados de una distribución normal, debido a que se obtuvo niveles de significancia menor a $p < 0.05$. Lo que nos lleva a concluir que, las variables estudiadas no provienen de una población con distribución normal. Por lo tanto, emplearemos los datos estadísticos de correlaciones no paramétricas.

Tabla 4

Relación entre la variable Mobbing y la variable Engagement

| MOBBING | | | |
|------------|----------------------------|------------------|----------------|
| | Coeficiente de correlación | Sig. (bilateral) | r ² |
| ENGAGEMENT | -0,128 | 0,166 | 0,01 (1%) |

En la tabla 4, se puede observar que el Coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $r=-.128$; $Sig=.166$; lo cual indica que, no existe relación entre la variable mobbing y la variable engagement, debido a que el nivel de significancia está por encima de $p>0.05$; por consiguiente, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula de esta investigación. Asimismo, podemos apreciar que la variable mobbing con la variable engagement están correlacionadas de manera inversa; lo cual significa que, si la variable mobbing aumenta entonces la variable engagement disminuye o viceversa. De igual manera, se observa que el tamaño del efecto de la variable mobbing en la variable engagement es de 0.01, ubicándolo en un tamaño pequeño; por tanto; el tamaño del efecto de la variable mobbing en la variable engagement o viceversa es de un 1%.

Tabla 5

Relación entre la variable Mobbing con las dimensiones de la variable Engagement

| MOBBING | | | |
|------------|----------------------------|------------------|----------------|
| | Coeficiente de correlación | Sig. (bilateral) | r ² |
| Vigor | -,215* | 0,019 | 0,04 (4%) |
| Dedicación | -0,024 | 0,799 | 0,00 (0%) |
| Absorción | -0,084 | 0,365 | 0,00 (0%) |

En la tabla 5, se aprecia que solo existe relación entre la variable mobbing con la dimensión Vigor de la variable engagement, debido a que el Coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $r=-.215$; $Sig=.019$; lo cual indica que, el nivel de significancia está por debajo de $p<0.05$. Sin embargo, al relacionar la variable mobbing con la dimensión Dedicación $r=-.024$; $Sig=.799$, y Absorción $r=-.084$; $Sig=.365$ de la variable engagement, se observa que estas dos dimensiones no cumplen con el mismo nivel de significancia, ya que ambos resultados se encuentran por encima de $p>0.05$. Asimismo, podemos observar que la

variable mobbing con las dimensiones de la variable engagement están correlacionadas de manera inversa; de manera que, si la variable mobbing aumenta entonces las dimensiones de la variable engagement disminuye o viceversa. Así también, podemos observar que el tamaño del efecto de la variable mobbing en la dimensión Vigor de la variable engagement es de 0.04; ubicándolo en un tamaño pequeño, lo cual quiere decir que el tamaño del efecto de la variable mobbing en la dimensión Vigor de la variable engagement o viceversa es de un 4%.

Tabla 6

Relación entre la variable Engagement con las dimensiones de la variable Mobbing

| | ENGAGEMENT | | |
|--|-----------------------------|------------------|----------------|
| | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) | r ² |
| Limitar la comunicación | -,185* | 0,045 | 0.03 (3%) |
| Limitar el contacto social | -0,074 | 0,425 | 0.00 (0%) |
| Desprestigiar a la persona ante sus compañeros | -,191* | 0,039 | 0.03 (3%) |
| Desacreditar la capacidad profesional del trabajador | -0,052 | 0,577 | 0.00 (0%) |
| Comprometer la salud | -0,125 | 0,177 | 0.01 (1%) |

En la tabla 6, se puede observar según los resultados del Coeficiente de correlación Rho de Spearman, que solo existe relación entre la variable engagement con la dimensión Limitar la comunicación $r=-.185$; $Sig=.045$, y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros $r=-.191$; $Sig=.039$ de la variable mobbing, debido a que se obtuvo un nivel de significancia por debajo de $p<0.05$. Por el contrario, al relacionar, la variable engagement con la dimensión Limitar el contacto social $r=-.074$; $Sig=.425$, Desacreditar la capacidad profesional del trabajador $r=-.052$; $Sig=.577$, y Comprometer la salud $r=-.125$; $Sig=.177$ de la variable mobbing, se aprecia que estas tres dimensiones no cumplen con el mismo nivel de significancia, dado que estos resultados se encuentran por encima de $p>0.05$. Asimismo, se aprecia que la variable engagement con las dimensiones de la variable mobbing están correlacionadas de manera inversa; lo cual significa que, si la variable engagement aumenta entonces las dimensiones de la variable mobbing disminuye o viceversa. Igualmente, podemos observar que el tamaño del efecto de la variable engagement en la dimensión Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing es de 0.03; ubicándolo en un tamaño pequeño, lo cual quiere decir que el tamaño

del efecto de la variable engagement en la dimensión Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing o viceversa es de un 3%. Así también, el tamaño del efecto de la variable engagement en la dimensión Comprometer la salud de la variable mobbing es de 0.01; ubicándolo en un tamaño pequeño, lo cual quiere decir que el tamaño del efecto de la variable engagement en la dimensión Comprometer la salud de la variable mobbing o viceversa es de un 1%.

Tabla 7

Relación entre las dimensiones del Mobbing con las dimensiones del Engagement

Correlaciones

| | MOBBING | | | | | | | | | |
|------------|-----------------------------|------------------|-----------------------------|------------------|-----------------------------|------------------|-----------------------------|------------------|-----------------------------|------------------|
| | Limitar_Comunicación | | Limitar_Contacto_Social | | Desprestigiar_Compañeros | | Desacreditar_Trabajador | | Comprometer_Salud | |
| ENGAGEMENT | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) |
| Vigor | -,189* | 0,040 | -,211* | 0,022 | -0,150 | 0,105 | -0,169 | 0,067 | -,232* | 0,011 |
| Dedicación | -0,151 | 0,104 | 0,035 | 0,705 | -0,120 | 0,194 | 0,157 | 0,090 | -0,013 | 0,890 |
| Absorción | -0,114 | 0,217 | -0,017 | 0,857 | -,191* | 0,038 | -0,088 | 0,342 | -0,034 | 0,714 |

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 7, se aprecia según los resultados del Coeficiente de correlación Rho de Spearman que existe relación entre la dimensión, Limitar la comunicación $r=-.189$; $\text{Sig}=.040$, Limitar el contacto social $r=-.211$; $\text{Sig}=.022$, y Comprometer la salud $r=-.232$; $\text{Sig}=.011$ de la variable mobbing, con la dimensión Vigor de la variable engagement, debido a que se obtuvo un nivel de significancia por debajo de $p<0.05$. Asimismo, se observa que existe relación entre la dimensión Desprestigiar a la persona ante sus compañeros $r=-.191$; $\text{Sig}=.038$ de la variable mobbing con la dimensión Absorción de la variable engagement, puesto que también se halló un nivel de significancia menor a $p<0.05$. Sin embargo, al relacionar la dimensión Desprestigiar a la persona ante sus compañeros $r=-.150$; $\text{Sig}=.105$, y Desacreditar la capacidad profesional del trabajador $r=-.169$; $\text{Sig}=.067$ de la variable mobbing con la dimensión Vigor de la variable engagement, se aprecia que estos resultados no cumplen con el mismo nivel de significancia, debido a que se encuentran por encima de $p>0.05$. De igual manera, al relacionar la dimensión Limitar la comunicación $r=-.151$; $\text{Sig}=.104$, Limitar el contacto social $r=.035$; $\text{Sig}=.705$, Desprestigiar a la persona ante sus compañeros $r=-.120$; $\text{Sig}=.194$, Desacreditar la capacidad profesional del trabajador $r=.157$; $\text{Sig}=.090$, y Comprometer la salud $r=-.013$; $\text{Sig}=.890$ de la variable mobbing con la dimensión Dedicación de la variable engagement, se puede observar que estos resultados tampoco cumplen con el mismo nivel de significancia, ya que también se encuentran por encima de $p>0.05$. Igualmente, al relacionar la dimensión Limitar la comunicación $r=-.114$; $\text{Sig}=.217$, Limitar el contacto social $r=-.017$; $\text{Sig}=.857$, Desacreditar la capacidad profesional del trabajador $r=-.088$; $\text{Sig}=.342$, y Comprometer la salud $r=-.034$; $\text{Sig}=.714$ de la variable mobbing con la dimensión Absorción de la variable engagement, se aprecia que estos resultados tampoco cumplen con el mismo nivel de significancia, debido a que también se encuentran por encima de $p>0.05$. Por otro lado, también podemos observar que algunas de las dimensiones de la variable mobbing con las dimensiones de la variable engagement están correlacionadas de manera inversa; lo cual quiere decir que, si las dimensiones del mobbing aumentan entonces las dimensiones del engagement disminuyen o viceversa.

Tabla 8

Tamaño efecto de las dimensiones del Mobbing con las dimensiones del Engagement

Correlaciones

| | MOBBING | | | | | | | | | |
|------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|----------------|
| | Limitar_Comunicación | | Limitar_Contacto_Social | | Desprestigiar_Compañeros | | Desacreditar_Trabajador | | Comprometer_Salud | |
| ENGAGEMENT | Coefficiente de correlación | r ² | Coefficiente de correlación | r ² | Coefficiente de correlación | r ² | Coefficiente de correlación | r ² | Coefficiente de correlación | r ² |
| Vigor | -,189* | 0.03 | -,211* | 0.04 | -0,150 | 0.02 | -0,169 | 0.02 | -,232* | 0.05 |
| Dedicación | -0,151 | 0.02 | 0,035 | 0.00 | -0,120 | 0.01 | 0,157 | 0.02 | -0,013 | 0.00 |
| Absorción | -0,114 | 0.01 | -0,017 | 0.00 | -,191* | 0.03 | -0,088 | 0.00 | -0,034 | 0.00 |

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 8, podemos observar que el tamaño del efecto de la dimensión Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing en la dimensión Vigor y Absorción de la variable engagement es de 0.03; ubicándolo en un tamaño pequeño, lo cual quiere decir que el tamaño del efecto de la dimensión Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing en la dimensión Vigor y Absorción de la variable engagement o viceversa es de un 3%. Asimismo, el tamaño del efecto de la dimensión Limitar el contacto social de la variable mobbing en la dimensión Vigor de la variable engagement es de 0.04; ubicándolo en un tamaño pequeño, lo cual quiere decir que el tamaño del efecto de la dimensión Limitar el contacto social de la variable mobbing en la dimensión Vigor de la variable engagement o viceversa es de un 4%. Por otra parte, el tamaño del efecto de la dimensión Limitar la comunicación, Desprestigiar a la persona ante sus compañeros y Desacreditar la capacidad profesional del trabajador en la dimensión Dedicación y Vigor de la variable engagement es de 0.02; ubicándolo en un tamaño pequeño, lo cual quiere decir que el tamaño del efecto de la dimensión Limitar la comunicación, Desprestigiar a la persona ante sus compañeros y Desacreditar la capacidad profesional del trabajador en la dimensión Dedicación y Vigor de la variable Engagement o viceversa es de un 2%. Así también, el tamaño del efecto de la dimensión Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing en la dimensión Absorción y Dedicación de la variable engagement es de 0.01; ubicándolo en un tamaño pequeño, lo cual quiere decir que el tamaño del efecto de la dimensión Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing en la dimensión Absorción y Dedicación de la variable engagement o viceversa es de un 1%. De igual manera, el tamaño del efecto de la dimensión Comprometer la salud de la variable mobbing en la dimensión Vigor de la variable engagement es de 0.05; ubicándolo en un tamaño pequeño, lo cual quiere decir que el tamaño del efecto de la dimensión Comprometer la salud de la variable mobbing en la dimensión Vigor de la variable engagement o viceversa es de un 5%.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre mobbing y engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018. A continuación, se discuten los resultados obtenidos del presente estudio; para ello, se empleó los antecedentes internacionales y nacionales; así como, el marco teórico, los cuales fundamentan este tema de investigación.

De acuerdo a la hipótesis general, los resultados determinaron que no existe relación entre mobbing y engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018; debido a que, se obtuvo un nivel de significancia por encima de $p > 0.05$; por tanto, se rechazó la hipótesis de investigación y se afirmó la hipótesis nula; esto nos indica que, la variable mobbing es independiente de la variable engagement; es decir, no dependen una de la otra. Asimismo, se estableció que mobbing y engagement, están correlacionadas de manera inversa; dado que, $r = -.128$; por lo tanto, si el mobbing aumenta entonces el engagement disminuye o viceversa. Estos resultados nos permite aproximarnos a los estudios descritos por Rodríguez (2011); ya que, en su investigación también estableció que no existe relación entre mobbing y depresión; dado que, $r = .164$; lo cual indica que, la variable mobbing es independiente de la variable depresión; es decir, no dependen una de la otra.

Respecto a la hipótesis específica 1, los resultados determinaron que solo existe relación entre la variable mobbing y la dimensión Vigor de la variable engagement; debido a que, se obtuvo un nivel de significancia por debajo de $p < 0.05$. Asimismo, se estableció que el mobbing con la dimensión Vigor, están correlacionadas de manera inversa; dado que, $r = -.215$; por lo tanto, si el mobbing aumenta entonces el Vigor disminuye o viceversa. Estos resultados guardan relación con los encontrados por Henríquez (2017); ya que, en su investigación también dedujo que existe una relación negativa muy débil entre la dimensión vigor de la variable engagement y la variable estrés laboral; dado que, $r = -.222$; Sig=.121; lo cual indica que, si el vigor aumenta entonces el estrés laboral disminuye o viceversa.

Respecto a la hipótesis específica 2, los resultados determinaron que solo existe relación entre la variable engagement y la dimensión, Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing; debido a que, se obtuvo un nivel de significancia por debajo de $p < 0.05$. Asimismo, se estableció que el engagement con la dimensión Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros, están correlacionadas de manera inversa; por lo tanto, si el engagement

aumenta entonces la dimensión Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros disminuye o viceversa. Estos resultados guardan relación con los encontrados por Sotelo (2016); ya que, en su estudio también determinó que existe una relación negativa significativa de grado medio, muy significativa entre el engagement y el estrés laboral; dado que, $r=-.554$; $Sig=.000$; lo cual indica que, si el engagement aumenta entonces el estrés laboral disminuye o viceversa. De modo similar, se identifica una relación negativa significativa de grado débil entre la variable engagement y el factor autoestima; dado que, $r=-.355$; $Sig=.014$. Respecto a ello, Leyman (1996); refiere que, debido a la frecuencia con que se manifiesta el mobbing, estas acciones ocasionan un considerable padecimiento psíquico, psicosomático y social sobre su víctima. Asimismo, Fornes (2002); manifiesta que, ante la presencia del mobbing las alteraciones que el acosado puede presentar son de manera física y psíquica. Por tanto, el análisis de estas investigaciones demuestran que el mobbing, influye de manera negativa en el bienestar físico y psíquico de las personas, en cambio el engagement influye de manera positiva sobre el bienestar físico y emocional de los trabajadores.

Respecto a la hipótesis específica 3, los resultados determinaron que solo existe relación entre la dimensión Limitar la comunicación, Limitar el contacto social y Comprometer la salud de la variable mobbing con la dimensión Vigor de la variable engagement; debido a que, se obtuvo un nivel de significancia por debajo de $p<0.05$. Asimismo, se estableció que; la dimensión Limitar la comunicación, Limitar el contacto social y Comprometer la salud con la dimensión Vigor están correlacionadas de manera inversa; por lo tanto, si la dimensión Limitar la comunicación, Limitar el contacto social y Comprometer la salud aumenta entonces la dimensión Vigor disminuye o viceversa. Igualmente, se determinó que solo existe relación entre la dimensión Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing con la dimensión Absorción de la variable engagement; debido a que, también se obtuvo un nivel de significancia por debajo de $p<0.05$. De igual manera, se estableció que; la dimensión Desprestigiar a la persona ante sus compañeros con la dimensión Absorción están correlacionadas de manera inversa; por lo tanto, si la dimensión Desprestigiar a la persona ante sus compañeros aumenta entonces la dimensión Absorción disminuye o viceversa. Estos resultados se parecen a los descritos por Tang (2017); puesto que, en su investigación también determinó que existe una relación muy significativa entre mobbing y bienestar psicológico de tipo inversa y nivel moderado alto; ya que, $r=-.657$; lo cual indica que, si el mobbing aumenta entonces el bienestar

psicológico disminuye o viceversa. Asimismo, se aprecia la dimensión Limitar la comunicación en un 39.1%, Limitar el contacto social en un 45.5%, Desprestigiar a la persona antes sus compañeros en un 33.6% y Comprometer la salud en un 55.5%. Los resultados concluyeron que, existe un nivel de mobbing alto; ya que, se obtuvo un 41.8% de mobbing en la población para este estudio.

Por lo tanto, los resultados obtenidos en esta investigación son consecuentes con los antecedentes internacionales y nacionales; así como, con el marco teórico presente en este estudio referente a la variable mobbing y la variable engagement.

V. CONCLUSIONES

En relación a los objetivos planteados y los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

En función al objetivo general, se determinó que no existe relación entre mobbing y engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de lima, 2018. Asimismo, se determinó que la variable mobbing con la variable engagement están correlacionadas de manera inversa. De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que, si la variable mobbing aumenta entonces la variable engagement disminuye o viceversa.

En cuanto al objetivo específico 1, se determinó que solo existe relación entre la variable mobbing con la dimensión Vigor de la variable engagement. Asimismo se determinó que, la variable mobbing con la dimensión Vigor de la variable engagement están correlacionadas de manera inversa. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que, si la variable mobbing aumenta entonces la dimensión Vigor de la variable engagement disminuye o viceversa.

En cuanto al objetivo específico 2, se determinó que solo existe relación entre la variable engagement con la dimensión Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing. Asimismo, se determinó que, la variable engagement con la dimensión Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing están correlacionadas de manera inversa. De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que, si la variable engagement aumenta entonces la dimensión Limitar la comunicación y Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing disminuye o viceversa.

En cuanto al objetivo específico 3, se determinó que solo existe relación entre la dimensión Limitar la comunicación, Limitar el contacto social y Comprometer la salud de la variable mobbing con la dimensión Vigor de la variable engagement. Asimismo, se determinó que, la dimensión Limitar la comunicación, Limitar el contacto social y Comprometer la salud de la variable mobbing están correlacionadas de manera inversa. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que, si la dimensión Limitar la comunicación, Limitar el contacto social y Comprometer la salud de la variable mobbing aumentan entonces la dimensión Vigor de la variable engagement disminuye o viceversa. Por otro lado, se determinó que solo existe relación entre la dimensión Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing con la dimensión Absorción de la variable engagement. Igualmente, se determinó que, la dimensión Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable

mobbing con la dimensión Absorción de la variable engagement están correlacionadas de manera inversa. De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que, si la dimensión Desprestigiar a la persona ante sus compañeros de la variable mobbing aumenta entonces la dimensión absorción de la variable engagement disminuye o viceversa.

En definitiva, los resultados obtenidos determinaron que no existe relación entre la variable mobbing y la variable engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018; sin embargo si se logró hallar relación con algunas de sus dimensiones.

VI. RECOMENDACIONES

En función a los resultados y las conclusiones obtenidas en el presente trabajo de investigación, se recomienda lo siguiente:

1. Desarrollar talleres y charlas para que se fomente el engagement en los trabajadores de las comunidades terapéuticas de Lima.
2. Dar a conocer las repercusiones del mobbing sobre los esquemas laborales en los trabajadores de las comunidades terapéuticas de Lima.
3. Dar a conocer las repercusiones del engagement sobre los esquemas laborales en los trabajadores de las comunidades terapéuticas de Lima.
4. Ampliar la investigación acerca del mobbing y engagement en distintos contextos y ámbitos de aplicación teniendo como referencia el presente estudio; de manera que, en las futuras investigaciones se pueda obtener y conocer diferentes resultados acerca de estas dos variables.

VII. REFERENCIAS

- Arellano, M. (2015). *Mobbing y su posible relación con los niveles de Estrés Laboral en el área administrativa de una Empresa de Telecomunicaciones*. (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1375/1/Mobbing%20y%20su%20posible%20relaci%C3%B3n%20con%20los%20niveles%20de%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20C3%A1rea%20administrativa%20de%20una%20empresa%20de%20Telecomunicaciones.pdf>
- Arciniega, R. (Julio-Diciembre, 2009). El acoso moral (Mobbing) en las Organizaciones Laborales. *Psicología Iberoamericana*, vol. 17, núm. 2, pp. 13-23. Universidad Iberoamericana, Ciudad de México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1339/133912609003.pdf>
- Blanco, G. y Feldman, L. (2017). *Factores psicosociales laborales y sus efectos: Haciendo visible lo invisible*. Caracas, Venezuela: Araca Editores.
- Campero, A. Moncada, A. Robles, A. Marroquin, J. y Atamari, N. (Junio, 2016). Mobbing en el personal de salud: Estudio piloto en un Hospital de Cuzco, Perú 2015. *Acta Med Perú*. 33(2):161-2. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v33n2/a15v33n2.pdf>
- Cárdenas, T. y Dipp, A. (sf). Engagement (Ilusión por el trabajo). Un modelo Teórico y Conceptual. *XII CONGRESO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. Centro de Recursos e Información para la Integración Educativa de la SEED/Instituto Politécnico Nacional (CIIDIR Durango), Instituto Universitario Anglo Español*. pp. 1-10. Recuperado de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v12/doc/1585.pdf>
- Fornés, J. (Noviembre, 2002). Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral. *Revista de Enfermería global*. pp. 1-10. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/705-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3284-3-10-20080221.pdf>
- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012-marzo de 2013*. (Tesis de Maestría). Recuperada de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/34792/garciagonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González P., T. (2010). *Mobbing el acoso psicológico en el ámbito laboral*. Buenos Aires, Argentina: B de F.

- Gonzales, R. (2017). *Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11545/gonzales_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Henríquez, L. (2017). *El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11511/henriquez_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. (2017). *El compromiso por el trabajo en los vendedores de Saga falabella, San Isidro*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1677/TRAB.SUF.PROF.%20%20ROXANNY%20MILAGROS%20HERN%C3%81NDEZ%20CABRERA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hirigoyen M., F. (2014). *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*. Barcelona, España: Paidós.
- Huapaya, K. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas Públicas del distrito de Nuevo Chimbote*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/404/huapaya_ik.pdf?sequence=1
- Leyman, H. (1996). El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo. *EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZACIONAL PSYCHOLOGY*. 5(2). 165-184. Recuperado de <http://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf>
- León, L. Méndez, L. y Ruiz, A. (2015). *El Engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la Nueva Gestión Pública en algunas Instituciones del Sector Educativo Colombiano*. (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2185/INVESTIGACION%20FINALIZADA%20MARZO%2029%202015.pdf?sequence=1>
- López, V. (Abril, 2017). Relación entre mobbing y autoestima en trabajadores del distrito judicial de Coronel Portillo, Ucayali 2016. *Cultura Viva Amazónica-Revista de Investigación Científica-Pucallpa, Perú*. 2(3). 32-34. Recuperado de <http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/68/60>

- Lorente, L. y Vera, M. (Julio-Agosto, 2010). Las organizaciones saludables: “El Engagement en el trabajo”. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, nº 73, Pág. 16. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>
- Mejia, C. Allpas, H. Cáceres, O. y Red GIS Perú. (Marzo, 2016). Factores socio-laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú. *¡MedPub Journals*. Vol. 12 No. 1:4. Recuperado de <http://v-beta.urp.edu.pe/pdf/id/4791/n/factores-socio-laborales-asociados-al-maltrato.pdf>
- Uribe P., J. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo Mobbing*. México: Manual Moderno.
- Peña P., R. (2013). *El acoso laboral. Cómo enfrentarse al acoso laboral o mobbing. Guía personal y profesional*. (1ª. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Rodríguez, L. (2011). *Relación entre Mobbing (Acoso Laboral) y Depresión en un Centro de Llamadas*. (Tesis de Grado). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Rodriguez-Lourdes.pdf>
- Salanova S., M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid, España: Síntesis.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El Engagement en el trabajo CUANDO EL TRABAJO SE CONVIERTE EN PASIÓN*. Madrid, España: Alianza.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008) Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del psicólogo. Equipo de investigación WONT. Universitat Jaume I de Castellón. Vol. 29(1), pp. 59-67*. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2008_Salanova-Llorens.pdf
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los Recursos Humanos. *Estudios financieros*. Núm.261. pp. 109-138. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Schaufeli, W. & Salanova, M. (June, 2007). Efficacy or inefficacy, that’s the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Department of Psychology, Utrecht University, the Netherlands & Department of Psychology, Faume I University, Castellón, Spain*. 20(2): 177-196. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/267.pdf>
- Shimazu, A. & Schaufeli, W. (July, 2009). Is Workaholism Good or Bad for Employee Well-being? The Distinctiveness of Workaholism and Work Engagement among Japanese Employees. *Industrial Health*, 47, 495-502. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/318.pdf>

- Silupu, S. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10742/silupu_as.pdf?sequence=1
- Sotelo, M. (2016). *Engagement y Estrés Laboral en docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo*. (Tesis de Maestría). Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2368/1/RE_MAEST_ADM_MARTHA.SOTELO_ENGAGEMENT.Y.ESTRES.LABORAL.EN.DOCENTES_DATOS.PDF
- Tamayo T., M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. (4ª. ed.). México, D.F.: Limusa.
- Tang, Y. (2017). *Mobbing y bienestar psicológico en la Tropa de una Institución militar peruana del Callao*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11342/Tang_JYA.pdf?sequence=4
- Terrones, S. (2017). *Mobbing y Satisfacción Laboral en los Teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3390/Terrones_HSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, W. (2015). *Acoso Psicológico “Mobbing” y Estrés Laboral en los Servidores y Trabajadores de la Secretaria Técnica de Capacitación y Formación Profesional*. (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7823/1/T-UCE-0007-46pg.pdf>
- Trujillo, M., Valderrabano, M. y Hernández, R. (Enero/Junio, 2007). Mobbing: Historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Vol. 17, núm. 29, pp. 71-91. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>
- Valdez, H y Ron, C. (Noviembre, 2011). UWES: UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE. Escala Utrecht de Engagement en el trabajo. *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. UWES Manual-Español 2*. Recuperado de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Vila, G., Álvarez, D. y Castro, C. (2015). *Análisis del Engagement en el Trabajo: Determinantes y Consecuencias en las Empresas Españolas Asociadas a RedEmprendia*. España: RedEmprendia.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Mobbing y el Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018”

Autores: Gomez Ortega Laura Graciela, Velasquez Horna Fiorella Elisenda

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | HIPÓTESIS | OBJETIVOS | VARIABLES E INDICADORES | | |
|---|--|--|--|--|---|
| <p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018?.</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre el Mobbing con las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018?.</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre el Engagement con las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018?.</p> | <p>Hipótesis específico 1 H1: Si existe relación entre el Mobbing con las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018. H0: No existe relación entre el Mobbing con las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específico 2 H1: Si existe relación entre el Engagement con las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018. H0: No existe relación entre el Engagement con las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específico 3 H1: Si existe relación entre las dimensiones del Mobbing y las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre el Mobbing con las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre el Engagement con las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre las dimensiones del Mobbing y las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018.</p> | Variable: Mobbing | | |
| | | | Dimensión | Ítems | Nivel o rango |
| | | | Indicador 1 Limitar la comunicación | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 | Escala de medición: Ordinal 1 = Siempre 2 = Pocas veces 3 = A veces 4 = Muchas Veces 5 = Con mucha frecuencia |
| | | | Indicador 2 Limitar el contacto social | 11, 12, 13, 14, 15 | |
| | | | Indicador 3 Desprestigiar a la persona ante sus compañeros | 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 | |
| | | | Indicador 4 Desacreditar la capacidad profesional del trabajador | 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 | |
| | | | Indicador 5 Comprometer la salud | 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 | |

| Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre las dimensiones del Mobbing y las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018?. | | H0: No existe relación entre las dimensiones del Mobbing y las dimensiones del Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018. | | | | |
|--|---|---|--|---|---|--|
| METODOLOGÍA | | | | Variable: Engagement | | |
| Diseño | Población | Muestra | Técnicas e instrumentos utilizados | Dimensiones | Ítems | Niveles o rangos |
| No experimental Corte transversal Diseño correlacional | Población: Está compuesta por 252 trabajadores pertenecientes a las comunidades terapéuticas de Lima, en el periodo 2018. | Se empleó 118 trabajadores, de género masculino y femenino, cuyas edades estuvieron comprendidas entre los 22 y 65 años de edad. Muestreo: La técnica de muestreo utilizada es de tipo no probabilístico no intencional. | Variable Mobbing: Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL) Autor original: Iñiqui, Piñuel y Zavala (2001). Adaptado por: Arévalo Carlos y Castillo Luisa (2012), Tang Jiménez, Yurico Ambar (2017). Variable Engagement: Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-17). Autor original: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003). Adaptado por: Hernández (2017). | Factor 1 Vigor Factor 2 Dedicación Factor 3 Absorción | 1, 4, 8, 12, 15, 17 2, 5, 7, 10, 13 3, 6, 9, 11, 14, 16 | Escala de medición: Ordinal 0 = Nunca (Ninguna) 1 = Casi nunca (Pocas veces al año) 2 = Algunas Veces (Una vez al mes o menos) 3 = Regularmente (pocas veces al mes) 4 = Bastantes veces (Una vez por semana) 5 = Casi siempre (Pocas veces por semana) 6 = Siempre (Todos los días) |

Anexo 2: Autorización para aplicar instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

San Juan de Lurigancho, 05 de noviembre del 2018

CARTA N°1966-2018-EP-PS-UCV-LE

Dirección General
Gabriela Villacrises Cavero
Comunidad Terapeutica “Restauración LIFE”


Juan Rolando Rebaiza Parco
PSICOLOGO CLINICO
C.P.S.P. 11003
7-11-18

Presente.-

Asunto: Autorización para aplicar instrumentos de investigación del estudiante **FIGRELLA VELASQUEZ HORNA** y **LAURA GÓMEZ ORTEGA**

De mi consideración

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo(a) cordialmente y al mismo tiempo solicitar a su despacho otorgue la autorización para que los alumnos **FIGRELLA VELÁSQUEZ HORNA con DNI 70831164** y **LAURA GÓMEZ ORTEGA con DNI 41490733**, estudiantes del XI de la escuela Profesional de Psicología, puedan aplicar los siguientes instrumentos:

- Cuestionario HPL
- Encuesta de Bienestar y Trabajo UWES

Dicho instrumento corresponde a su investigación: “MOBBING Y ENGAGEMENT EN LOS TRABAJADORES DE COMUNIDADES TERAPEUTICAS DE LIMA, 2018”.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes expresarle los sentimientos de mi estima personal.



Mgtr. Elizabeth Tapia Cavero
Coordinador de la EP de Psicología
UCV – LIMA ESTE


ASOCIACION CIVIL
LE
Lugar de Restauración Life
LIBERTAD - FE - ESPERANZA



Anexo 3: Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DE
LA INVESTIGACION “MOBBING Y ENGAGEMENT EN LOS TRABAJADORES
DE COMUNIDADES TERAPÉUTICAS DE LIMA, 2018.**

De nuestra consideración:

La presente investigación está dirigida por las alumnas **Laura Graciela Gomez Ortega** identificada con **DNI: 41490733**, código universitario N° **6500020006**, y **Fiorella Elisenda Velasquez Horna** identificada con **DNI: 70831164**, código universitario N° **6500054513**, matriculadas en el **XI ciclo** de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo Lima-Este. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre **“Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018”**. Para ello, solicitamos contar con su valiosa participación; el proceso de este estudio consiste en la aplicación de dos instrumentos de evaluación: **Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL)**, y la **Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-17)**. Asimismo, ponemos en conocimiento que toda la información recolectada será estrictamente confidencial y no será usado para otros fines fuera de los de esta investigación bajo ningún criterio sin su consentimiento. De aceptar participar de este proyecto, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de evaluación que este estudio conlleve.

Deseando contar con su participación, agradecemos infinitamente su apoyo.

Atte. Laura G. Gomez Ortega
ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Atte. Fiorella E. Velasquez Horna
ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....identificado con número de DNI N°:.....acepto participar voluntariamente de la investigación titulada: **“Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018”**, dirigida por las alumnas Laura G. Gomez Ortega y Fiorella E. Velasquez Horna.

Día:/...../.....

Firma

Anexo 4: Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL)

CUESTIONARIO HPL

Edad : _____

Sexo : F () M ()

Cargo : _____

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de ítems los cuales deberá leer detenidamente y seleccionar UNA de las cinco puntuaciones marcándola con una X, teniendo en cuenta el nivel en que se presentan dichas situaciones en su ambiente laboral.

| | | | | |
|-------|-------------|---------|--------------|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Pocas veces | A veces | Muchas veces | Con mucha frecuencia |

| Nº | ITEMS | PUNTUACIÓN | | | | |
|----|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Mi jefe inmediato no me permite solo a mí comunicarme. | | | | | |
| 2 | Se me interrumpe continuamente cuando me comunico. | | | | | |
| 3 | Mis compañeros de trabajo me impiden expresarme. | | | | | |
| 4 | Mis compañeros de trabajo me gritan o insultan en voz alta. | | | | | |
| 5 | Con frecuencia se me ataca verbalmente criticando mi trabajo. | | | | | |
| 6 | Criticán permanentemente mi vida privada. | | | | | |
| 7 | Se me atemoriza con llamadas telefónicas. | | | | | |
| 8 | Se me amenaza verbalmente. | | | | | |
| 9 | Se me amenaza por escrito. | | | | | |
| 10 | Mi jefe y compañeros ignoran mi presencia y no tienen contacto físico y/o visual conmigo. | | | | | |
| 11 | La mayoría de veces no me hablan mis compañeros y superiores. | | | | | |
| 12 | No se me permite dirigirme a los demás. | | | | | |
| 13 | Se me asigna a un puesto de trabajo que me aísla de mis compañeros. | | | | | |
| 14 | Se prohíbe a mis compañeros hablar conmigo. | | | | | |
| 15 | Se ignora constantemente mi presencia física. | | | | | |
| 16 | Me suelen calumniar por algo que no hice. | | | | | |
| 17 | Abundan rumores sobre mi persona, de manera negativa. | | | | | |
| 18 | Me quieren hacer quedar en ridículo. | | | | | |
| 19 | Se me atribuye una enfermedad mental. | | | | | |
| 20 | Han intentado forzarme a un examen o diagnóstico psiquiátrico. | | | | | |
| 21 | Me inventan supuestas enfermedades. | | | | | |
| 22 | Imitan mis gestos, mi postura y mi voz con el único fin de ridiculizarme. | | | | | |
| 23 | Atacan mis creencias políticas o religiosas. | | | | | |
| 24 | Hacen burla de mi vida privada. | | | | | |
| 25 | Se hace burla de mis orígenes o procedencia. | | | | | |
| 26 | Se me obliga a realizar trabajos humillantes. | | | | | |
| 27 | Están muy pendientes de mi trabajo con el fin de encontrarme errores. | | | | | |
| 28 | Se cuestionan o ridiculizan mis decisiones. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 29 | Se me insulta en términos obscenos y degradantes. | | | | | |
| 30 | Se me acosa sexualmente con gestos o proposiciones. | | | | | |
| 31 | No se me asigna trabajo alguno. | | | | | |
| 32 | Me limitan o impiden contar con los materiales o instrumentos que requiero para mi trabajo. | | | | | |
| 33 | Me asignan tareas totalmente inútiles o absurdas. | | | | | |
| 34 | Me asignan tareas muy inferiores a mi capacidad o competencias profesionales. | | | | | |
| 35 | Me cambian tareas repentinamente. | | | | | |
| 36 | Se me hace ejecutar tareas que desconozco. | | | | | |
| 37 | Me asignan tareas que sobrepasan a mis competencias profesionales. | | | | | |
| 38 | Se me obliga a realizar trabajos peligrosos o nocivos para mi salud. | | | | | |
| 39 | Mi superior o compañeros de trabajo me amenazan físicamente. | | | | | |
| 40 | Se me agrede físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia. | | | | | |
| 41 | Se me agrede físicamente. | | | | | |
| 42 | Se me ocasionan deliberadamente gastos con intención de perjudicarme. | | | | | |
| 43 | Se me ocasionan desperfectos en mi puesto de trabajo. | | | | | |
| 44 | Se me agredió o agrede sexualmente. | | | | | |

Anexo 5: Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-17)

Encuesta de Bienestar y Trabajo UWES

Edad :
 Sexo : F () M ()
 Cargo :
 Años de trabajo en la empresa :

Las siguientes preguntas hacen referencia a los sentimientos de las personas hacia su trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así conteste “0” (cero), en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

| | | |
|-----------------|---|------------------------|
| Nunca | 0 | Ninguna |
| Casi nunca | 1 | Pocas veces al año |
| Algunas veces | 2 | Una vez al mes o menos |
| Regularmente | 3 | Pocas veces al mes |
| Bastantes veces | 4 | Una vez por semana |
| Casi siempre | 5 | Pocas veces por semana |
| Siempre | 6 | Todos los días |

| | |
|---|--|
| 1. En mi trabajo me siento lleno (a) de energía. | |
| 2. Mi trabajo tiene un sentido e importancia para mí. | |
| 3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando. | |
| 4. Soy fuerte y vigoroso (a) en mi trabajo. | |
| 5. Estoy entusiasmado (a) en mi trabajo. | |
| 6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. | |
| 7. Mi trabajo me inspira. | |
| 8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. | |
| 9. Siento asombro y admiración por mi trabajo. | |
| 10. Estoy orgulloso (a) del trabajo que hago. | |
| 11. Estoy inmerso (a) en mi trabajo. | |
| 12. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. | |
| 13. Siento que mi trabajo tiene muchos desafíos. | |
| 14. En mi trabajo me enfoco apasionadamente en lo que tengo que realizar. | |
| 15. Soy muy persistente en mi trabajo. | |
| 16. Me es difícil desconectarme de mi trabajo. | |
| 17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando. | |

Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de Tesis

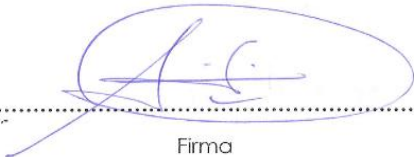
| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 |
| | | Versión : 09 |
| | | Fecha : 23-03-2018 |
| | | Página : 1 de 2 |

Yo, Antonio Serpa Barrientos

docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada. "Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018", del (de la) estudiante, Velasquez Horna Fiorella Elisenda, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 11 de febrero 2019



 Firma

Mg. Antonio Serpa Barrientos

DNI: 41225216

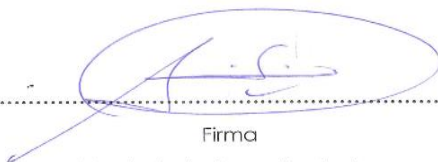
| | |
|---|---|
|  |  |
|  |  |
| Elabora: DIRECCIÓN DE Investigación | Revisó: responsable del SGC |
| VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN | VICERECTORADO DE Investigación |

Yo, Antonio Serpa Barrientos
 docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada.

““Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018”, del (de la) estudiante, Gomez Ortega Laura Graciela, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 11 de febrero 2019



 Firma

Mg. Antonio Serpa Barrientos
 DNI: 41225216

| | | | | | |
|--|---|--------|--|---|--|
|  Elaboró |  Dirección de Investigación | Revisó |  responsable del SGC |  TRUJILLO |  Vice rectorado de Investigación |
|--|---|--------|--|---|--|

Anexo 7: Resumen de coincidencia

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1230964839&u=1067505895&lang=es&s=1

feedback studio tesis 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TÍTULO:
"Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades terapéuticas de Lima, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORES:
Gomez Ortega Laura Graciela
Velasquez Horna Fiorella Elisenda

ASESOR:
Mg. Serpa Barrientos Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ
2018





Página: 1 de 52 Número de palabras: 13087

Text-only Report Turnitin Classic High Resolution **Activado**

Resumen de coincidencias

30 %

Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

| # | Fuente | Porcentaje |
|----|---|------------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 12 % |
| 2 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 10 % |
| 3 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 1 % |
| 4 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 1 % |
| 5 | Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante | 1 % |
| 6 | www.dspace.uce.edu.e... Fuente de Internet | <1 % |
| 7 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 % |
| 8 | ridum.umanizales.edu... Fuente de Internet | <1 % |
| 9 | Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante | <1 % |
| 10 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 % |
| 11 | repositorio.uisek.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |

Anexo 8: Autorización de publicación de Tesis

| | | |
|--|---|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|---|---|

Yo LAURA GRACIELA GOMEZ ORTEGA, identificado con DNI N° 41490733 egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "MOBBING Y ENGAGEMENT EN LOS TRABAJADORES DE COMUNIDADES TERAPÉUTICAS DE LIMA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....




 FIRMA

DNI: 41490733

FECHA: 11 de Febrero del 2019

| | | | | |
|---|---|--------|--|---|
|  | Dirección de Investigación  | Revisó |  | Vicerectorado de Investigación  |
|---|---|--------|--|---|

| | | |
|---|--|---|
|  | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|---|--|---|

Yo FIORELLA ELISENDA VELASQUEZ HORNA, identificado con DNI N° 70831164 egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "MOBBING Y ENGAGEMENT EN LOS TRABAJADORES DE COMUNIDADES TERAPÉUTICAS DE LIMA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 41490733

FECHA: 11 de Febrero del 2019

| | | | | |
|---|---|--------|--|---|
|  |  Dirección de Investigación | Revisó |  Responsable del SGC |   Vicerectorado de Investigación |
|---|---|--------|--|---|

Anexo 9: Autorización de la versión final



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Carrera Profesional de Psicología, Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Gomez Ortega Laura Graciela

INFORME TÍTULADO:

**Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades
terapéuticas de Lima, 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 11/02/19

NOTA O MENCIÓN: 14



Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

DNI: 42913187



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Carrera Profesional de Psicología, Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Velasquez Horna Fiorella Elisenda

INFORME TÍTULADO:

**Mobbing y Engagement en los trabajadores de comunidades
terapéuticas de Lima, 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 11/02/19

NOTA O MENCIÓN: 14



Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

DNI: 42913187