



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Mobbing y satisfacción laboral en trabajadores de dos unidades de
gestión educativa local, Ancash 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Eustaquio Riccer, Angie Bonilú (orcid.org/0000-0003-1157-9882)

Zapata Huaman, Arianne Jennifer (orcid.org/0000-0002-3248-7090)

ASESOR:

Mg. Peralta Eugenio, Gutember Viligran (orcid.org/0000-0002-1177-6088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PERALTA EUGENIO GUTEMBER VILIGRAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE DOS UNIDADES DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, ANCASH 2024", cuyos autores son ZAPATA HUAMAN ARIANNE JENNIFER, EUSTAQUIO RICCAR ANGIE BONILÚ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 03 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PERALTA EUGENIO GUTEMBER VILIGRAN DNI: 44110570 ORCID: 0000-0002-1177-6088	Firmado electrónicamente por: GPERALTAE el 03- 07-2024 18:39:50

Código documento Trilce: TRI - 0791087





Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, EUSTAQUIO RICCAR ANGIE BONILÚ, ZAPATA HUAMAN ARIANNE JENNIFER estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE DOS UNIDADES DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, ANCASH 2024", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANGIE BONILÚ EUSTAQUIO RICCAR DNI: 70151731 ORCID: 0000-0003-1157-9882	Firmado electrónicamente por: AEUSTAQUIORI23 el 03-07-2024 18:26:33
ARIANNE JENNIFER ZAPATA HUAMAN DNI: 70202389 ORCID: 0000-0002-3248-7090	Firmado electrónicamente por: AZAPATAHU14 el 03-07-2024 18:27:59

Código documento Trilce: TRI - 0791089

Dedicatoria

A nuestras familias, cuyo apoyo incondicional ha sido la base de nuestro esfuerzo y dedicación. Gracias por creer en nosotros y motivarnos en cada paso de este camino.

A nuestros amigos, por su comprensión y aliento durante los momentos de dificultad. Su compañía ha sido un pilar fundamental en esta etapa de nuestras vidas.

A nuestro profesor, por compartir su sabiduría y guiarnos con paciencia y dedicación. Su influencia ha dejado una huella imborrable en nuestra formación académica y personal.

A todos aquellos que, de alguna manera, contribuyeron a la realización de esta tesis, les expresamos nuestro más sincero agradecimiento. Sin su apoyo, este logro no habría sido posible.

Agradecimiento

En primer lugar, a nuestros tutores y profesores, cuyo conocimiento y orientación fueron fundamentales para nuestra formación académica, también un especial agradecimiento a nuestro asesor cuya valiosas observaciones y constante apoyo nos guiaron en cada etapa del proyecto.

A nuestras familias, por su amor incondicional y por brindarnos la motivación necesaria para alcanzar nuestras metas. Su paciencia y comprensión durante este proceso fueron esenciales para mantenernos enfocados.

A nuestros amigos, por su apoyo emocional y por ofrecernos momentos de distracción necesarios para sobrellevar los momentos de mayor presión. Sus palabras de ánimo y su compañía fueron un pilar fundamental.

También queremos agradecer a las organizaciones involucradas en este trabajo, su colaboración fue vital para obtener los resultados presentados.

Finalmente, agradecemos a todos aquellos que de alguna manera contribuyeron a la culminación de esta tesis. Sus aportes, aunque no siempre visibles, fueron cruciales para el éxito de este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad de autores	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1. Diferencias según tipo de contrato en las variables Mobbing y SL	17
Tabla 2. Diferencias según sexo en las variables Mobbing y SL	17
Tabla 3. Correlación entre Mobbing y Satisfacción Laboral	18
Tabla 4. Correlación entre sexo en Mobbing y Satisfacción laboral.....	18
Tabla 5. Correlación entre tipo de contrato en Mobbing y Satisfacción laboral.....	18

Resumen

La finalidad del estudio fue determinar la relación entre el Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local en Ancash. Se usó una muestra de tipo censal la cual comprendía de 120 colaboradores varones y mujeres. Además, el estudio fue de tipo básica de diseño correlacional y para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario de conductas negativas – revisado (NAQ-R) y la Escala de satisfacción con el trabajo (SWWS). Los resultados que se hallaron fue que no existió diferencia estadística según sexo y el tipo de contrato en las dimensiones acoso psicológico ($t=.025$), laboral ($t=.415$) y físico ($t=.788$). Sin embargo, la satisfacción laboral si presenta diferencia estadística ($t=-2.574$). La correlación fue negativa en el acoso psicológico y satisfacción laboral ($r=-.270^{**}$), al igual que el acoso laboral ($r=-.433^{**}$) y acoso físico ($r=-.122$). De igual manera, se realizó correlaciones de acuerdo a sexo y tipo de contrato, presentando una correlación ligera en el acoso físico y satisfacción laboral en las mujeres, además, no se observó correlación significativa en el tipo de contrato. Indicando que son las mujeres quienes presentan mayor acoso físico y se ve reflejado en el grado de satisfacción dentro de la organización.

Palabras clave : Acoso laboral, satisfacción laboral, organización.

Abstract

The purpose of the study was to determine the relationship between Mobbing and Job Satisfaction in workers of two Local Educational Management Units in Ancash. A census sample of 120 male and female employees was used. In addition, the study was of basic correlational design and the Negative Behavior Questionnaire - Revised (NAQ-R) and the Job Satisfaction Scale (SWWS) were used for data collection. The results found that there was no statistical difference according to sex and type of contract in the psychological ($t=.025$), labor ($t=.415$) and physical ($t=.788$) harassment dimensions. However, job satisfaction did show a statistical difference ($t=-2.574$). The correlation was negative in psychological harassment and job satisfaction ($r=-.270^{**}$), as was the case with job harassment ($r=-.433^{**}$) and physical harassment ($r=-.122$). Similarly, correlations were made according to sex and type of contract, showing a slight correlation in physical harassment and job satisfaction in women, and no significant correlation was observed in the type of contract. This indicates that it is women who are more physically harassed and this is reflected in the degree of satisfaction within the organization.

Keywords: job harassment, job satisfaction, organization.

I. INTRODUCCIÓN

Hace tiempos atrás las empresas han hecho hincapié en observar el interior de las mismas, debido que comprenden que su principal materia prima es el talento humano y es un pilar importante para lograr el éxito, desarrollo y sostenibilidad, asimismo, la importancia por saber la satisfacción de los trabajadores ha ido en incremento, con la finalidad de saber el crecimiento del rendimiento, la forma como se adaptan los colaboradores a su labores, con el objetivo de mejorar la vida laboral (Silvestre, 2013; Bravo, 2018; Dávila et al., 2021).

Abordar la satisfacción laboral genera interés en las empresas en sus diferentes áreas, debido que es una variable que involucra niveles altos de compromiso, permanencia y efectividad en los colaboradores (Clary y Snyder, 1999). Licandro et al, (2022) menciona que altos grados de satisfacción laboral tiene un efecto positivo en los resultados de las organizaciones. También, las empresas que tienen a sus trabajadores satisfechos suelen tener mejor producción en su trabajo, logrando los objetivos planteados de manera positiva, no obstante, cuando un empleado se encuentra insatisfecho mostrara actitudes negativas y presentara rechazo hacia las metas y responsabilidades de la empresa (Zurita et al., 2015).

De acuerdo a rankings internacionales, Sánchez et al. (2017) en España sostiene que existe un nivel medio de satisfacción laboral y las causas son un sueldo bajo, mal horario laboral e inestabilidad en la empresa; en Mexico el 75% muestran un nivel alto de satisfacción en sus empleados. De igual manera, en Colombia Sánchez y García (2017) se observó que los colaboradores no se sienten tan satisfechos, por motivos en su sueldo y las oportunidades para crecer profesionalmente.

En el ámbito nacional, en Perú un estudio sobre satisfacción laboral, Saavedra y Delgado (2020) refieren que el 76% de los peruanos no se encuentran felices en sus trabajos, donde el 22% sostiene porque su trabajo no es un reto para ellos, el 20% refiere que existe un mal ambiente laboral, otro factor es que existe la ausencia de liderazgo por parte de sus superiores representado en un 19%, otros refieren que no se sienten conforme con su sueldo, no se sientes libres de expresar sus opiniones y la falta de oportunidades para crecer profesionalmente. De otro lado, en base a lo que

señalan Córdova y Arévalo (2018) en Tarapoto, la satisfacción laboral en el área administrativa de su organización presenta niveles regulares por lo cual se sienten satisfechos regularmente a causa que existe una gestión laboral adecuada.

Por otro lado, respecto al mobbing, en el Perú de acuerdo a la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL, 2021) durante la época del covid-19 se pudo conocer que hubo 939 denuncias, en el año 2020 se reportó 780 denuncias donde el mes de septiembre fue la que tuvo más denuncias con 102 reportes. También, en el Perú durante el 2021 se reportó 434 000 juicios laborales, además, los datos muestran que las causas pueden llegar ser externas como internas (Vinatea y Toyama, 2022).

Loayza y Posada (2016) señala que las mujeres y hombres en base a su sexo y su puesto de trabajo pueden verse más expuestos o indefenso a prácticas arraigadas y que sean normalizado. Además, es de conocimiento que el acoso y abuso de parte de los superiores llega afectar el bienestar y la satisfacción de los subordinados (López-Cabarcos et al., 2010).

En síntesis, es importante estudiar esta problemática, y a la vez estudiar la satisfacción laboral como el hostigamiento psicológico, debido que existen pocos estudios que vean la relación entre ambas variables (Muñoz et al., 2018). En ese sentido La Unidad de Gestión Educativa Local es una entidad pública que viene atravesando diversas problemáticas, entre ellas paralizaciones por exigencias de mejoras salariales, denuncias por abuso de autoridad, problemas de corrupción de funcionarios, entre otros.

Después de lo expuesto anteriormente se plantea lo siguiente: ¿Cómo se relaciona el Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024?

La investigación se justifica desde un enfoque teórico; generando información relevante sobre mobbing y satisfacción laboral en una entidad pública donde la población tiene características particulares y donde no se han encontrado estudios

locales, de esta manera la comunidad científica podrá profundizar con nuevos estudios en contextos públicos y privados; por otro lado, desde una justificación social, los datos obtenidos permite saber la realidad actual de la entidad y cómo es la asociación de las variables y el grado en la que se encuentran, de esta manera se podrá conocer también los posibles factores que están interviniendo y afectado negativamente sobre el personal y la institución. También se justifica desde una perspectiva práctica, porque permite que se intervenga a través de programas preventivos que ayuden a los trabajadores a saber qué hacer y a que entidad recurrir cuando se den situaciones de acoso o de insatisfacción laboral. Desde una perspectiva metodológica se justifica a causa que se emplea herramientas estadísticas que brindaran hallar los objetivos del estudio, además, de emplear instrumentos confiables y correctamente validados en la realidad peruana.

Respecto a los objetivos de la investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024. En cuanto a los específicos fueron: Determinar las diferencias según sexo y tipo de contrato del Mobbing y Satisfacción laboral; y Determinar las correlaciones según sexo y tipo de contrato del Mobbing y Satisfacción laboral en la muestra total en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024.

Se formuló la hipótesis general: H1 Existe relación entre el Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024. Ho: No existe relación entre el Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024.

II. MARCO TEÓRICO

Desde otro apartado, se realizó la búsqueda de antecedentes que contengan las mismas variables de estudio y/o aquellas que sean afines, la búsqueda se realizó teniendo en cuenta contextos internacionales y nacionales en diversas bibliotecas digitales y repositorios de universidades.

En México López y Muñoz (2018) desarrollaron una investigación referida a la relación entre el mobbing y la satisfacción laboral en 248 educadores. Obteniéndose como resultados que cuando los niveles de satisfacción laboral son altos, tenderá a disminuir o presentar menor riesgo de mobbing en la entidad, en ese sentido se encontró una asociación significativa entre ambas variables, para evidenciar y comprobar la hipótesis de investigación utilizaron la prueba chi-cuadrado donde encontraron los siguientes resultados: $\alpha = 0.05$, valor de $p = 2.2 \times 10^{-16}$, $c^2 = 118.21$, grados de libertad con un nivel de significancia elegido ($p < 0.05$), por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada y la alternativa aceptada, en ese sentido se afirma que en la institución cuando se percibe un mayor riesgo de mobbing la satisfacción laboral es menor.

Vesile y Aytolan (2019) realizaron una investigación en Chipre donde establecieron la relación entre mobbing y satisfacción laboral en trabajadores de salud, de la misma manera la muestra estuvo compuesta por 379 personas. Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y los resultados y conclusiones fueron los siguientes; se encontró relación negativa e inversa entre el mobbing y las dimensiones de satisfacción laboral (reconocimiento extrínseco y supervisión) lo cual concluyen que el cuándo existe mobbing la satisfacción laboral disminuye, estos resultados establecen que cuando la gente percibe que en su entidad aumenta el acoso laboral el reconocimiento, la supervisión efectiva que puedan recibir los trabajadores disminuye. Finalmente, consideran importante reconocer y trabajar esta problemática en la entidad de salud a fin de mejorar.

Muñoz y López (2018) estudiaron el vínculo entre el Mobbing y satisfacción laboral en una población docente en Instituciones de Educación Superiores del centro de México, donde su finalidad fue hallar la existencia de dependencia entre ambas

variables. La muestra estuvo compuesta por 248 trabajadores de diferentes edades de cuatro institutos diferentes. Los instrumentos que usaron los investigadores fue el cuestionario interpersonal sobre sicoterror, ninguneo, estigmatización y rechazo en las empresas sociales y la escala multidimensional de satisfacción laboral docente EMSLD. Se encontró que existe dependencia entre la satisfacción laboral y el Mobbing. Se llegó a la conclusión que a más satisfacción en el trabajo existirá un menor riesgo de acoso laboral, y a mayor hostigamiento la satisfacción de los trabajadores será menor.

Chicaiza y Serrano (2022) su estudio busco revisar el Mobbing y satisfacción laboral en colaboradores del SUTMAR en Ecuador, la población fue de 120 colaboradores, de 22 a 60 años. Los autores usaron un diseño transversal, descriptivo y correlacional. La recolección de datos se obtuvo mediante el cuestionario de estrategias de acoso laboral LIPT60 y la escala de satisfacción laboral SL-ARG. Como resultado se identificó que no existe relación entre las variables de estudio, presentado valores de ($r = -.098$; $p < .05$), lo cual indica que no se presenta correlación en las variables de estudio. Se concluye que el Mobbing es la causa que determina la satisfacción laboral y no es un efecto para el bienestar en el trabajo.

A nivel nacional; Alvarado (2021) investigaron en Chiclayo la relación entre el mobbing y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa, la muestra estuvo constituida por 79 trabajadores, los resultados encontrados mostraron un valor que indica correlación negativa en un grado muy débil ($\rho = 0.019$), con lo cual se concluye que existe relación inversa entre el Mobbing y la satisfacción laboral, sin embargo, la relación es tan débil que es como no se diera esta asociación ya que el mobbing tiene bajo nivel de impacto en la satisfacción de los trabajadores.

Castro y Flores (2023) tuvieron como finalidad determinar la relación entre las variables mobbing y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de carácter farmacológica en la ciudad de Lima. Metodología descriptiva correlacional y de diseño no experimental. La población fue conformada por 80 trabajadores de ambos sexos. Se usaron el cuestionario LIPT-60 para la variable Mobbing y el cuestionario SLSPC para medir la satisfacción laboral. Los resultados se dieron mediante el Rho de

Sperman obteniendo relación significativa inversa ($r = -.428$), donde a mayor mobbing menor será el grado de satisfacción laboral.

Terrones (2017) busco determinar el vínculo entre el Mobbing y satisfacción laboral en personal que trabajan como tele operadores de Call center, en la ciudad de Lima. La población fue de 1938 colaboradores y la muestra de 321 trabajadores. De enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y de diseño no experimental. Se usó en cuestionario HPL-Hostigamiento y la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma. Se evidencio en los resultados que existe relación inversa moderadamente baja mediante el Rho de Spearman (-0,484) en la variable Mobbing sobre la variable satisfacción laboral. Entendiéndose que a más mobbing tenga el colaborador menor será su grado de satisfacción laboral. Se concluye que el hostigamiento del colaborar incide en que tan satisfecho se siente en su trabajo.

Camus y Limachi (2023) en su trabajo de investigación buscaron establecer la relación entre el Mobbing y satisfacción laboral en trabajadores de un instituto militar en la ciudad del Callao. Para su estudio usaron un diseño no experimental, correlacional. Usaron la escala de Mobbing y cuestionario de SL-ARG. Emplearon un muestreo no probabilístico junto a una muestra de 342 colaboradores de ambos sexos entre los 20 y 65 años. Los resultados mostraron que existe correlación estadísticamente significativa en las variables, con un pequeño efecto ($r = -.1480$; $p < .001$, $r^2 = .230$). No se presentó diferencias importantes en cuanto al mobbing de acuerdo al sexo, no obstante, las mujeres presentan mejor satisfacción laboral que los hombres. Se concluyó que a mayor mobbing en el trabajador menor satisfecho estará en su trabajo.

Por otro lado, luego de haber mencionado los antecedentes de la investigación es necesario describir los conceptos teóricos sobre la variable Mobbing, por lo cual, el mobbing ha definido como una manera de ejercer violencia psicológica en el ambiente laboral y se manifiesta mediante diferentes conductas que se generan de manera intencional, sistemática y durante un tiempo determinado (Leymann, 1996; Martín-Daza et al., 1998).

El acoso psicológico se ha frecuentado en un problema psicosocial y de gran interés a escala mundial en el contexto laboral (Einarsen, et al., 2011). Durante los años ochenta se inició las investigaciones sobre el acoso psicológico en las organizaciones, problema que se conoce como Mobbing (Einarsen, 2000). El acoso de aspecto psicológico en las organizaciones se considera como un estresor relevante a los que se enfrenta un individuo durante su estadía laboral (Moreno-Jiménez y Rodríguez Muñoz, 2006).

Los estudios realizados en referencia al Mobbing se han direccionado a saber los factores de riesgo psicológico y social que se relacionan con el crecimiento de conductas en la organización, así como saber cuáles son las consecuencias que repercute en la salud del colaborador que es acosado, concluyendo que el acoso dentro de la organización es un problema con diferentes causales los cuales pueden ser: diferentes estilos de liderazgo, clima organizacional, gestiones de resolución de conflictos, entre otros (Einarsen y Hauge, 2006; Zapf, et al., 2003) y en sus consecuencias adversas para el colaborador que se ve perjudicado, por ejemplo: ansiedad, comportamientos fóbicos, síntomas postraumáticos, entre otros, cómo para su ambiente socio familiar y la empresa (Einarsen y Mikkelsen, 2003; Hogh, Mikkelsen y Hansen, 2011; Zapf et al., 2003).

Se considera el enfoque teórico de Piñuel (2010) quien precisa que el mobbing significa acoso laboral ya que es un término inglés, en ese sentido el significado también puede estar asociado aspectos psicológicos y de moral de una persona que se sienta acosada en un entorno laboral, al mismotiempo también debe de haber un agresor y/o agresores y la persona que es víctima la intención es afectar laboralmente a la persona, en ese sentido las consecuencias se pueden presentar en el agredido a corto, mediano y largo plazo. Jiang et al. (2023). Por otro lado, el mobbing en la actualidad tiene diferentes denominaciones; maltrato psicológico laboral, hostigamiento, persecución psicológica, entre otros, sin embargo, cualquiera sea la denominación, el objetivo siempre será el mismo agredir a una persona en el trabajo desde una perspectiva psicológica (Verona y Santana, 2012).

Piñuel (2002) refiere que el accionar del acosador y su víctima y donde pone en

manifiesto el perfil de cada uno de ellos y poniendo énfasis en las consecuencias y síntomas que podría presentar la víctima desde el punto de vista psicofísico. La otra perspectiva tiene que ver con la psicología social, donde Hirigoyen (2001) resalta que la atribución del poder de algunas personas en el trabajo y que su fin muchas veces es utilizarlo de forma negativa y con fines de abuso hacia la víctima.

Considerando otro enfoque, se describe al enfoque filosófico y parte desde el estudio de la ética, donde considera que tiene que ver con el sentido de libertad de todo ser humano y que en un ambiente de trabajo donde hay acoso delimita y vulnera la autonomía de todo trabajador (Raz, 1986). Desde el enfoque y perspectiva de la felicidad, el acosado experimenta sentimientos de tristeza, ira, miedo, frustración de no poder hacer mucho para defenderse (Parra, 2011). Finalmente, el abusador carece de empatía, se muestra poco sensible hacia sus compañeros y subordinados al momento de realizar el acto de abuso (Acosta, 2012).

Pares (2005) precisa que la finalidad del mobbing es generar un impacto negativo psicológico en la persona que se encuentra en una empresa y se presenta de diversas maneras; como vulnerando su pasividad de la víctima, minimizando su desarrollo laboral y aprovechándose muchas veces de sus necesidades económicas y laborales.

El acoso a través de los medios digitales es lo que también experimentan las personas dentro de un ambiente de trabajo, esto hace que afecte considerablemente su imagen dentro de una intranet, red profesional o social, según las víctimas la exposición a lugares públicos en la web genera un gran impacto en las víctimas (Vveinhardt y Deikus, 2022; Kekşen y Cemaloğlu, 2023)

Se considera que el mobbing en una organización se puede dar en las siguientes posiciones jerárquicas; de superior a subordinado, esto es considerado como mobbing descendente, a nivel horizontal que se da entre pares es decir compañeros de trabajo que tienen el mismo nivel dentro de la empresa, pero también se puede dar a nivel ascendente es decir el acosador en este caso es uno de menor rango a uno de mayor rango (Dutour et al., 2023; Leymann, 1996)

Leymann (1996) describe que en el proceso cuando se desarrolla el mobbing se tiene que dar varias fases que son las siguientes: La primera tiene que ver con la aparición de algún incidente crítico; en esta etapa aparecen las primeras señales de acoso por parte del acosador, sin embargo, la víctima piensa que es algo pasajero y que no tiene mayor relevancia, inclusive en esta fase se puede cuestionar que quizás hay un grado de culpabilidad por parte de la víctima. La segunda etapa tiene que ver con la persecución sistemática, acá aumenta la intensidad del acoso por el victimario, se experimenta miedo ante la intimidación y la hostilidad por parte de la víctima, así como también miedo ante las amenazas ante la seguridad laboral.

La tercera fase es la intervención de los superiores, en esta etapa se busca el soporte y protección de los líderes de la empresa, se espera que ante las quejas de las personas afectadas accionen en contra de los acosadores ya que acá hay brotes depresivos, frustración y afectación psicológica importante. La última fase es el abandono del trabajo, es decir a partir de lo experimentado por el acosado y muchas veces por falta de inoperancia y accionar de los que pueden tomar decisiones que son los líderes de una empresa, la víctima termina renunciando a su trabajo para salvaguardar su integridad emocional.

Respecto a la segunda variable, la satisfacción laboral, es uno de los constructos que más investigación ha generado en el campo de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (Kinicki et al., 2002; Rafferty y Griffin, 2009) y sigue siendo un campo de actualidad (Ilies et al., 2019; Lu et al., 2019; Wood et al., 2021) y es que las investigaciones que indican que las personas están más satisfechas con su trabajo con menos rotación (Lambert et al., 2001; Ramlawati et al., 2020; Schwepker, 2001), más compromiso organizativo (Mañas et al., 2007; Ngirande, 2021; Schwepker, 2001).

Además, dado que la mayor parte de nuestro tiempo lo pasamos trabajando, es lógico que la satisfacción laboral influya en los niveles globales de satisfacción afectando tanto al bienestar subjetivo (Bowling et al., 2010; Gurková et al., 2013; Jarosova et al., 2016).

En general, hay acuerdo en considerar la satisfacción laboral como el grado de bienestar que el individuo experimenta en su trabajo (Gamboa et al., 2007; Mañas et al., 2007; Rafferty y Griffin, 2009). Al igual que ocurre con el bienestar subjetivo, en la satisfacción laboral existen elementos emocionales (cómo de feliz me siento con mi trabajo) y cognitivos (lo bien o mal que valoro mi trabajo o las facetas que lo componen cuando se compara de forma racional, con algún criterio externo) (Hulin y Judge, 2003).

Ambos componentes, aunque relacionados, son diferentes y no están necesariamente asociados a las mismas variables (Spector, 1997). Por otro lado, Castellanos (2010) define a la satisfacción laboral como la respuesta psicológica de una persona que cumple un rol, o una función en una organización, es esa visión acerca de su ambiente de trabajo y que puede generar satisfacción o insatisfacción de la misma manera esto puede presentar una valoración en el desempeño del trabajador. Por otro lado, el trabajo le permite a una persona sentirse satisfecho a nivel socio laboral. De la misma manera el líder empresarial es un factor clave y determinante para hacer cumplir este sentimiento positivo en los trabajadores a través de la forma de gestionar la organización. Robbins y Judge (2013) precisan que son sentimientos de satisfacción hacia un trabajo y los miembros que la componen, en ella valoran diversos atributos ofrecidos por la organización que van a permitir ese sentimiento del trabajador con su empresa.

Teóricamente se tiene a Herzberg (citado en Whetten y Cameron 2016) con su teoría de los dos factores en la cual consideró factores de higiene, que es la valoración y sentimiento que experimentan los trabajadores de acuerdo con condiciones físicas, políticas y relaciones, por otro lado, consideró factores motivacionales; que está ligado a las responsabilidades en el puesto de trabajo, desarrollo de carrera.

Otro de los aspectos importantes de la satisfacción en el trabajo tiene que ver con el perfil del individuo y el puesto que desempeña, cuando hay compatibilidad tendrán mejor desenvolvimiento ya que permitirá potenciar sus destrezas, en ese sentido podrá ser más eficiente, será mejor reconocido y posiblemente promovido. En ese sentido hay una relación mutua y significativa entre satisfacción y productividad (Atalaya, 1999).

Dentro de los efectos que tiene la satisfacción laboral en los trabajadores puede valorarse de dos posturas; cuando el trabajador percibe y experimenta que en su trabajo hay valoración hacia las personas, hay buenas condiciones y acompañamiento de los superiores habrá lealtad, confianza y satisfacción plena en los empleados, lo contrario sucede con aquellos trabajadores que sienten insatisfacción, por lo tanto, se presentan altos niveles de rotación, ausentismo, impuntualidad y aumento en la tasas de errores (Chiavenato, 2004).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación, es de tipo básica, a causa que comprende tener un conocimiento complejo mediante el entendimiento de aspectos de carácter básicos de las variables, acciones que son visibles o los vínculos que constituyen los eventos (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2018).

De la misma manera, la investigación es correlacional simple, porque su finalidad está basada en explorar la relación entre dos variables a más, sin manipularlas, ni tener control de los valores en relación a lo funcional (Ato et al., 2013).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Mobbing

Definición conceptual: Leymann (1996) consideran que el mobbing en una organización se realiza a través de las posiciones jerárquicas, donde son los superiores quien infligen acoso a sus colaboradores.

Definición operacional: La evidencia empírica del instrumento se obtuvo por medio del cuestiona de Hostigamiento laboral, que consta de 23 ítems, de escala tipo Likert.

Indicadores: Sus indicadores comprenden: Humillación, acoso sexual, exclusión, intimidación, amenazas de violencia física, ofensas.

Escala de medición: Escala ordinal.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Castellanos (2010) menciona que la SL es la respuesta psicológica de una persona que cumple un rol, o una función en una organización, es esa visión acerca de su ambiente de trabajo y que puede generar satisfacción o insatisfacción de la misma manera esto puede presentar una valoración en el desempeño del trabajador.

Definición operacional: El instrumento es la Escala de Satisfacción con el trabajo (SWWS) unidimensional, de escala tipo Likert.

Indicadores: Ideales sobre el trabajo, condiciones labores, satisfacción, logros en el trabajo y expectativas laborales.

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población: La población estuvo conformada por colaboradores de dos UGEL de Ancash en las diferentes áreas que cubre el personal.

Criterios de inclusión: colaboradores de ambos sexos que sean mayores de edad, que presenten como mínimo educación básica regular, personal de servicio administrativo, de limpieza y de gerencia. Que presenten contrato por CAS u estabilidad laboral, mínimo de trabajo de 1 mes y, que deseen participar de manera voluntaria.

Criterios de exclusión: colaboradores que estén de vacaciones, que estén con descanso médico, con permiso o con cese laboral.

3.3.2 Muestra: La muestra estuvo agrupada por trabajadores de ambos sexos de dos Ugel de Ancash, contratados y nombrados, que estudios de secundario, técnicos y superiores, en las diversas áreas laborales, las edades oscilaban entre los 21 a 65 años, en total conformaban 120 colaboradores.

3.3.3 Muestreo: Asimismo, se empleó una muestra de tipo censal, está se caracteriza cuando existe una población diminuta, siendo igual a la misma población (López y Fachelli, 2015).

3.3.4 Unidad de análisis: Trabajadores de dos UGEL de Ancash.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por otro lado, se usó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, la cual se emplea para muchos desarrollos de investigación con la finalidad de tener datos en un periodo corto y de manera adecuada (Casas et al., 2003).

En lo que respecta a los instrumentos de estudio se empleó el cuestionario de conductas negativas – revisado (NAQ-R) creado por Einarsen et al. (2009) en Noruega, la finalidad del instrumento es medir el acoso psicológico en lugar donde labora. Los autores usaron una muestra de 2861 colaboradores (44.6% varones y 55.4% mujeres). Asimismo, presenta tres dimensiones las cuales son: acoso personal, laboral y físico. Presenta una escala tipo Likert con opciones de respuesta: 1=nunca, 2=a veces, 3=mensualmente, 4=semanalmente y 5=a diario. Consta de 23 reactivos y se puede aplicar a sujetos entre los 16 a 67 años tanto de manera colectiva e individual. El instrumento cuenta con consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach con un valor de .93, siendo un valor alto, además, se realizó la confiabilidad por cada dimensión: acoso psicológico (.93), acoso laboral (.81) y acoso físico (.66).

Posteriormente, se realizó la validez de constructo demostrando relaciones teóricas en base a los modelos propuesto, demostrando adecuada validez, asimismo, se realizó correlaciones de Pearson bivariadas entre el cuestionario NAQ-R y el BSI, evidenciando correlaciones positivas y significativas ($p < 0,001$). Luego, se realizó el análisis factorial exploratorio, presentado matriz de correlaciones con un valor de 0,001 y KMO valor de $> 0,80$, evidenciado pertinencia para desarrollar la matriz de correlaciones, de igual manera se usó la rotación varimax presentado tres factores con un 54% de varianza total.

Para la segunda variable se usó la Escala de satisfacción con el trabajo (SWWS), esta escala representa una adaptación de la escala de satisfacción con la vida (SWLS) de Diener en el año 1985, motivo por el cual se adaptó al contexto organizacional modificando la versión original y cambiando las palabras “vida” por “trabajo, para ello, se ejecutó una muestra de 199 colaboradores de diversos sectores con una edad promedio de 33 años, asimismo, la escala es unidimensional

compuesta por 5 reactivos, con escala tipo Likert con alternativas de respuestas de: totalmente de desacuerdo=1, en desacuerdo=2, ligeramente en desacuerdo=3, ni de acuerdo ni en desacuerdo=4, ligeramente de acuerdo=5, de acuerdo= 6 y totalmente de acuerdo=7, también, su uso se puede dar de manera grupal como individual.

La confiabilidad se realizó mediante la correlación biserial puntual en cada ítem y la totalidad de las escalas SWLS y SWWS, obteniendo valores de .64 a .76 para el SWWS y valores entre .57 a .66 para SWLS, indicando discriminación interna en los cinco reactivos indicando ser muy alta sus valores. También, se realizó la validez interna mediante el Análisis factorial confirmatorio (AFC), mediante el modelo de máxima verosimilitud, obteniendo valores de: (chi cuadrado= 29.69, GFI=.94, CFI=.96, RMSEA= .10 y AIC= 69.690) demostrando tener valores altos, asimismo, se realizó la validez convergente mediante la correlación de Pearson obteniendo valores altos superiores a .83, por lo cual el instrumento presenta correlaciones con otros instrumentos, demostrando relacionarse adecuadamente con el SWLS (Merino et al., 2021).

3.5 Procedimientos

En primera instancia se solicitó el permiso correspondiente a la directora y/o jefe personal de la UGEL del Santa y Casma, luego de la aceptación para la aplicación de los instrumentos, se visitó cada oficina y se informó a cada participante sobre el objetivo de la aplicación y luego se les indicó que deben de llenar sus datos correctamente y que procedan a firmar el consentimiento informado, luego del llenado de cada uno de los participantes, se procedió a verificar que no exista ningún dato incorrecto y/o faltante en los cuestionarios.

3.6 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos se realizó mediante el software estadístico SPSS versión 27 que permitió realizar el análisis en base a tablas, gráficos y porcentajes de la información conseguida por las encuestas (Statistical Package for Social Sciences), los resultados se plasmaron en tablas y gráficos respetando lo que indican las normas APA. Además, se descartó los protocolos que no estén completos.

3.7 Aspectos éticos

El principio fundamental es el cumplimiento del código de ética y sus artículos, que hace referencia a la honradez, integridad y franqueza, así como también está sujetos a las medidas disciplinarias. La recolección de los datos se dio de manera transparente y se informó a los sujetos sobre el objetivo del estudio. Así mismo se descarta ante la institución cualquier conflicto de intereses y algún fin económico. Ante ello, los autores Sánchez (2020), Garriga (2019) y Dragu (2018), menciona que los estudios científicos deben tener protocolos y lineamientos para poder garantizar la integridad de los sujetos de investigación, además, el bienestar de la persona debe estar por delante de toda finalidad.

IV. RESULTADOS

Respecto al análisis de diferencias del Mobbing y Satisfacción Laboral en base al tipo de contrato, se halló que no existe diferencia estadística significativa en las dimensiones acoso psicológica ($t=.025$), laboral ($t=.415$) y físico ($t=.788$). Sin embargo, la satisfacción laboral si presenta diferencia estadística ($t=-2.574$).

Tabla 1.

Diferencias según tipo de contrato en las variables Mobbing y Satisfacción Laboral (n=120)

Variable	Tipo de contrato	N	M	DE	t	p
Acoso psicológico	Contratado	67	4.63	5.57	.025	.980
	Nombrado	53	4.60	4.48		
Acoso laboral	Contratado	67	2.33	2.78	.415	.679
	Nombrado	53	2.13	2.29		
Acoso físico	Contratado	67	.13	.46	.788	.432
	Nombrado	53	.08	.33		
Satisfacción laboral	Contratado	67	26.30	6.43	-2.574	.011
	Nombrado	53	28.75	3.95		

Nota. N=número; M=media; DE=desviación estándar; $p<0,5^*$; $p<.01^{**}$

En cuanto a las diferencias de acuerdo a sexo en las variables Mobbing y Satisfacción laboral, se identificó ausencia de diferencia estadística significativa, lo que representa que las puntuaciones son homogéneas entre hombres y mujeres.

Tabla 2.

Diferencias según sexo en las variables Mobbing y Satisfacción Laboral (n=120)

Variable	Sexo	N	M	DE	t	p
Acoso psicológico	Mujer	65	5.03	5.72	.967	.335
	Hombre	55	4.13	4.25		
Acoso laboral	Mujer	65	2.32	2.64	.376	.707
	Hombre	55	2.15	2.50		
Acoso físico	Mujer	65	.09	.38	-.469	.640
	Hombre	55	.13	.43		
Satisfacción laboral	Mujer	65	26.82	5.56	-1.213	.228
	Hombre	55	28.05	5.60		

Nota. N=número; M=media; DE=desviación estándar; $p<0,5^*$; $p<.01^{**}$

En la tabla 3 se presenta correlación negativa entre acoso psicológico y satisfacción laboral ($r=-,270^{**}$), también, con acoso laboral ($r=-,433^{**}$) y acoso físico ($r=-,122$).

Tabla 3.

Correlación entre Mobbing y Satisfacción laboral (n=120)

Variable	M	DE	g	α	1	2	3	4
1. Acoso psicológico	4.62	5.10	1.52	.86	-			
2. Acoso laboral	2.24	2.57	1.28	.69	,705**	-		
3. Acoso físico	.11	.41	3.90	.75	,321**	,314**	-	
4. Satisfacción laboral	27.38	5.59	-1.21	.87	-,270**	-,433**	-.122	-

Nota. M= Media, DE= Desviación Estándar, g1= Asimetría; $p<.01^{**}$, α = Alfa de Cronbach

Por su parte, en la correlación por sexo, se observa ligeramente mayor grado de correlación en el acoso físico y satisfacción laboral en las mujeres (ver tabla 4). En la correlación según tipo de contrato, no hay diferencias en la magnitud de relación (ver tabla 5).

Tabla 4.

Correlación entre sexo en Mobbing y Satisfacción laboral (n=120)

Variable		1	2	3	4
		Hombres			
1. Acoso psicológico		-	,768**	,344*	-,277*
2. Acoso laboral	Mujeres	,676**	-	,291*	-,379**
3. Acoso físico		,326**	,340**	-	.089
4. Satisfacción laboral		-,259*	-,475**	-,336**	-

Nota. $p<.05^*$; $p<.01^{**}$

Tabla 5.

Correlación entre tipo de contrato en Mobbing y Satisfacción laboral (n=120)

Variable		1	2	3	4
		Nombrado			
1. Acoso psicológico		-	,560**	.150	-,334*
2. Acoso laboral	Contratado	,781**	-	.241	-,425**
3. Acoso físico		,401**	,346**	-	.117
4. Satisfacción laboral		-,257*	-,445**	-.189	-

Nota. $p<.05^*$; $p<.01^{**}$

V. DISCUSIÓN

El presente estudio busco determinar la relación entre el Mobbing y satisfacción laboral en una muestra de 120 colaboradores de dos unidades de gestión local en la ciudad de Ancash. Por lo cual, se obtuvo los datos del estudio con la finalidad de su análisis. A continuación, se precisa a detallar la discusión en base a los objetivos propuestos.

El primer objetivo específico planteado fue determinar las diferencias en base al tipo de contrato de acuerdo a las variables, se pudo evidenciar que no se presentaron diferencias estadísticas significativas; respecto a las diferencias de acuerdo a sexo, se observó ausencia estadística significativa, entendiéndose que no prevalece el sexo masculino ni el femenino por delante de cada uno.

El estudio de Muñoz y López (2018) difiere de los resultados del presente estudio debido que encontró que los contratos temporales guarda relación con un menor nivel de satisfacción laboral, además, que este tipo de contrato suele reportar mayor índice de mobbing. La satisfacción laboral en las mujeres es de menor medida en comparación con los hombres, debido que se relaciona con factores como el acoso laboral.

En cuanto a las diferencias de acuerdo al tipo de contrato, haciendo hincapié en la satisfacción laboral, se presenta el estudio de Gamero (2007) que difiere con los resultados hallados, debido que para el autor existe un grado de significancia débil sobre la satisfacción laboral, donde el tipo de contrato que tenga el trabajador puede llevar a una insatisfacción laboral, esto mayormente se da en los varones quienes perciben que tener un contrato temporal es sinónimo de inferioridad en sus capacidades.

Los datos obtenidos de la diferencia de acuerdo a sexo, se encontró que concuerda con los estudios de Salin (2001) respecto al Mobbing, mencionando que no existe diferencias significativas, no obstante, las mujeres suelen tener mayor probabilidad de sufrir acoso laboral. Rodríguez-Muñoz et al. (2010) también encontraron que son las mujeres más propensas a sufrir acoso laboral. Por otro lado, el autor Escartín et

al. (2012) difiere en los resultados del estudio, debido que encontró que existe diferencias en base al sexo en cuanto al mobbing.

Estos datos se respaldan en el enfoque teórico de Herzberg (citado en Whetten y Cameron 2016) con su teoría de los dos factores en la cual consideró factores de higiene, que es la valoración y sentimiento que experimentan los trabajadores de acuerdo con condiciones físicas, políticas y relaciones, por otro lado, consideró factores motivacionales; que está ligado a las responsabilidades en el puesto de trabajo, desarrollo de carrera. Se debe entender que el mobbing es una forma de violencia psicológica que se desarrolla en el ambiente laboral y se manifiesta mediante diferentes comportamientos, estos se dan de manera sistemática y durante un cierto periodo de tiempo (Leymann, 1996; Martín-Daza et al., 1998).

Los efectos que tiene la satisfacción laboral en los trabajadores puede valorarse de dos posturas; cuando el trabajador percibe y experimenta que en su trabajo hay valoración hacia las personas, hay buenas condiciones y acompañamiento de los superiores habrá lealtad, confianza y satisfacción plena en los empleados, lo contrario sucede con aquellos trabajadores que sienten insatisfacción, por lo tanto, se presentan altos niveles de rotación, ausentismo, impuntualidad y aumento en la tasas de errores (Chiavenato, 2004).

Como se ha descrito anteriormente, la satisfacción laboral y el mobbing en sus diferencias en cuanto al tipo de contrato y sexo, se puede entender y explicar de diferentes maneras, una de ellas puede ser las pobres políticas de seguridad y protección para los trabajadores en las empresas, además, las personas que tienen un contrato temporal pueden percibir que tarde o temprano van a llegar hacer despedidos por diferentes causales y por ende no tengan un grado de compromiso con la organización donde laboran, como consecuencia posiblemente no percibirán una adecuada satisfacción laboral, además, para muchos significa que su trabajo no es bien valorado, más aún si dentro del periodo laboral sufren acoso por parte de sus compañeros.

Respecto al segundo objetivo específico que fue determinar la correlación en cuanto a sexo y tipo de contrato; en primer lugar, se evidenció un ligero grado de correlación en la satisfacción laboral en las mujeres; en segundo lugar, no se observó correlaciones referidos al tipo de contrato. Los datos concuerdan con el estudio de Camus y Limachi (2023) respecto a la satisfacción laboral, debido que las mujeres presentaban mayor satisfacción en sus trabajos. Sin embargo, difieren con los estudios de Vesile y Aytolan (2019), Muñoz y López (2018) y Chicaiza y Serrano (2022).

Loayza y Posada (2016) señala que las mujeres y hombres en base a su sexo y su puesto de trabajo pueden verse más expuestos o indefenso a prácticas arraigadas y que sean normalizado. Además, es de conocimiento que el acoso y abuso de parte de los superiores llega afectar el bienestar y la satisfacción de los subordinados (López-Cabarcos et al., 2010).

Los resultados obtenidos se respaldan en base a datos estadísticos presentados por la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL, 2021) que preciso que durante la época del covid-19 se pudo conocer que hubo 939 denuncias, en el año 2020 se reportó 780 denuncias donde el mes de septiembre fue la que tuvo más denuncias con 102 reportes. También, en el Perú durante el 2021 se reportó 434 000 juicios laborales, además, los datos muestran que las causas pueden llegar ser externas como internas (Vinatea y Toyama, 2022).

Complementando lo referido, el mobbing dentro de una empresa se da desde posiciones jerárquicas, de superior a empleado, esto se entiende como mobbing descendente, también, se encuentra a nivel horizontal y este se da mediante los mismos niveles jerárquicos y, también se origina de manera ascendente que es el acosador de un menor nivel a uno con mayor posición jerárquica (Dutour et al., 2023; Leymann, 1996).

Es también, relevante enfatizar lo que dice Leymann (1996) en como es el proceso que se da el mobbing, por lo cual hace hincapié en cuatro fases: La primera tiene que ver con la aparición de algún incidente crítico; en esta etapa aparecen las primeras

señales de acoso por parte del acosador, sin embargo, la víctima piensa que es algo pasajero y que no tiene mayor relevancia, inclusive en esta fase se puede cuestionar que quizás hay un grado de culpabilidad por parte de la víctima. Respecto a la segunda fase, es la persecución sistemática y tiene que ver con la intensidad del acoso por la víctima, y se a través de la intimidación, hostilidad, amenazas (Leymann, 1996).

Por otro lado, las limitaciones del estudio se dividen desde la limitación teórica la cual los enfoques teóricos de las variables mayormente se encuentran como definición más no un constructo que haya sido desarrollado. Las limitaciones estadísticas fueron el tamaño de la muestra y los tiempos que conllevo obtener todos estos, además, que por el mismo trabajo y poco tiempo que tuvieron para llenar los instrumentos puede que no todos hayan llenado a conciencia, pudiendo haber variables extrañas que contemplen un margen de error en los valores obtenidos. Otra limitación estadística fue que no se realizó un análisis de moderación. La limitación metodológica fue poder obtener instrumentos contemporáneos y adaptados a la realidad peruana, más aún en la variable mobbing que es un constructo más contemporáneo, y a su vez, la variable satisfacción laboral surgieron instrumentos de gran número de reactivos.

De igual manera, el estudio también presenta aportes a la comunidad científica debido que se encontró que existe correlación por sexo ligeramente en las mujeres en la satisfacción laboral y acoso físico, pudiendo deberse a que las mujeres son las más vulneradas al hostigamiento laboral y por ello repercute en que tanto se siente satisfecha en su trabajo. Además, que no se presentó correlación de acuerdo al tipo de contrato en el personal de trabajo. En síntesis, estudiar las presentes variables y su problemática fue relevante, debido que existen pocas investigaciones que contemplen la relación entre dichos constructos teóricos.

VI. CONCLUSIONES

En las diferencias en base al tipo de contrato no se encontró diferencias estadísticas significativas, no obstante, si existe diferencia estadística en la satisfacción laboral.

En cuanto a las diferencias de acuerdo al sexo, existe ausencia estadística, siendo los valores homogéneos.

Se evidenció correlación negativa entre las variables acoso psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la investigación.

Se halló correlación ligeramente mayor en el acoso físico y satisfacción laboral, en el sexo femenino de los sujetos de estudio.

Se encontró que no existe diferencias significativas en la correlación de las variables en base al tipo de contrato de la muestra de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere replicar estudios con una muestra más representativa para poder obtener resultados más precisos sobre las correlaciones entre las dimensiones, en especial énfasis en la dimensión acoso sexual de la variable mobbing.

Se recomienda que la institución genere charlas Psicológicas relacionadas a las variables a tratar, con la finalidad de poder psicoeducar e intervenir en el mobbing y satisfacción laboral. Además, de gestionar un departamento psicológico dentro de la organización.

Seguir con estudios correlacionales y añadir estudios comparativos en distintos contextos sociales y poblaciones, para evaluar la correlación del mobbing y satisfacción laboral. Considerar añadir una variable diferente que explique la relación de las variables, como puede ser el clima laboral, motivación, entre otras.

REFERENCIAS

- Acosta, M., Torres, T., Díaz, D., Aguilera, M., Parra, L. y Pozos, B. (2012). Autopercepción de presuntos perpetradores de Acoso Psicológico en el Trabajo: Un acercamiento fenomenológico. *Salud Uninorte*, 28(1), 27-35.
- Alvarado, H. (2022). *Mobbing y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Sertacon Chiclayo 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Huánuco]. Repositorio institucional de la Universidad del Huánuco. <http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/3229>
- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. EOI, 5. <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-yproductividad/>
- Ato, M., López, J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.29.3.178511/152221>
- Barroso, J., Ortiz, A., y Hernández, F. (2019). La distancia de poder en instituciones militares. *Revista global de negocios*, 7(3), 43-60. <http://www.theibr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v7n3-2019/RGN-V7N3-2019-4.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México D.F.: Pearson Educación.
- Berrio-Ríos, L., Osorio-Barreto, D., y Díaz-Jurado, N. (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminar. *Revista Eleuthera*, 23(2), 101–123. <https://doi.org/10.17151/eleu.2021.23.2.6>

- Bowling, N., y Eschleman, K. (2011). A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being. *The british psychological society*, 83(4), 915-934. <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1348/096317909X478557>
- Bravo, C. (2018). *Contribución a la gestión del comportamiento organizacional con enfoque a las Competencias organizacionales. Caso PYMES comercializadoras de productos lácteos. Manabí- Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad de Matanzas]. Repositorio institucional de la UM. https://www.researchgate.net/publication/358446315_Tesis_Doctoral
- Camus, L., y Limachi, O. (2023). *Mobbing y Satisfacción Laboral en el Personal de una Institución Militar del Callao, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112900/Camus_PL-Limachi_NOP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castellano, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso:Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. (1° ed.). Edit.Académica Española, p. 104
- Castro, R., y Flores, K. (2023). *Mobbing y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa farmacológica en la ciudad de Lima 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114699/Castro_GRF-Flores_VK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Clary, G., y Snyder, M. (1999). The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations. *Current Directions in Psychological Science*, 8(5), 156-159. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00037>

- Córdova, J., y Arévalo, L. (2018). *Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio institucional UNSM. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3015>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*. Lima: CONCYTEC. https://portal.concytec.gob.pe/images/ley-concytec-18/modificacion_ley.pdf
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc. Graw Hill.
- Daza, M., y Pérez, J. (1998). NTP 476: *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_476.pdf/de8bdee0-e8f5-46c7-b4c0-1d0f62e9db69
- Dragu, E., Chioaru, B., Sebe, I., Lascăr, I., y Coman, O. (2018). Experimenting on LAB Rodents - Ethical Principles. *Medicina Moderna*, 25(3),264–268. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=10&sid=c0fabccd-4b54-4b90a83d8180d5f1c31e%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=133228695&db=a9h>
- Díaz-García, G., Almorza-Gomar, D., y González-Arrieta, G. (2023). How Does Emotional Salary Influence Job Satisfaction? A Construct to Be Explored. *Anduli: Revista Andaluza de Ciencias Sociales*, 23, 57–82. <https://doi.org/10.12795/anduli.2023.i23.04>
- Dutour, M., Lengagne, T., y Léna, J.-P. (2023). Relative divergence of mobbing calls and songs structures in passerine birds. *Journal of Ornithology*, 1–13. <https://doi.org/10.1007/s10336-023-02101-8>

- Dávila, C., Agüero, C., Ruiz, L., y Guanilo, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401. https://www.researchgate.net/publication/222751293_Harassment_and_bullying_at_work_A_review_of_the_Scandinavian_approach
- Einarsen, S., y Johan, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-273. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317121002.pdf>
- Einarsen, S., y Mikkelsen, E. (2002). *Individual effects of exposure to bullying at work*. https://www.researchgate.net/publication/290470155_Individual_effects_of_exposure_to_bullying_at_work
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C. (2011). *The Concept of Bullying and Harassment at Work: The European Tradition*. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice* (2nd Ed., pp. 3-39). <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1984242>
- Fierro, M., Chicaiza, K., y Serrano, D. (2023). *El mobbing y la satisfacción laboral, sindicato único de trabajadores del Municipio de Archidona, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio digital de la UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10664>
- Gamboa, J., Gracia, F., Ripoll, P., y Peiró, J. (2007). *La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral*. Instituto Valenciano de

<https://www.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpasec-2007-01.pdf>

Garriga, C. (2019). Ética De La Investigación. *Ramon Llull Journal of Applied Ethics*, 10, 215–218.

<https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=5&sid=c0fabccd-4b54-4b90-a83d-8180d5f1c31e%40redis&bdata=Jmxhbm9ZMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=137090624&db=a9h>

González, D., y Graña, J. (2013). Adaptación psicométrica de una versión española del cuestionario de conductas negativas revisado (NAQ-R). *Psicopatología clínica, legal y forense*, 13(1), 7-28.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6380082>

Gurková, E., Haroková, S., Dzuka, J., y Zlaková. (2013). Job satisfaction and subjective well-being among Czech nurses. *International journal of nursing practice*, 20(2), 194-203. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/ijn.12133>

Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.

<https://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/TRABAJO%20ALONZO/el%20acoso%20moral%20en%20el%20trabajo.pdf>

Hogh, A., Mikkelsen, E., y Hansen, Å. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research and Practice* (2.ed. ed., pp. 107-128). CRC Press.

<https://portal.findresearcher.sdu.dk/en/publications/individual-consequences-of-workplace-bullyingmobbing>

- Hulin, C. (2003). Job Attitudes. Part Two. Organizational Psychology. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/0471264385.wei1211>
- Ilies, R., Yao, J., Curseu, P., y Liang, A. (2018). Educated and Happy: A Four-Year Study Explaining the Links Between Education, Job Fit, and Life Satisfaction. *Applied Psychology*, 68(1), 150-176. <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/apps.12158>
- Jarsova, D., Gurkova, E., Ziakova, K., Nedvedova, D., Palese, A., Godeas, G., Wai-chin, S., Sook, S., Lee, J., Cordeiro, R., Babiarczyk, B., y Frás, M. (2016). *Journal of Midwifery y Women's Health*, 62(2),180-189. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jmwh.12516>
- Jiang, D., Hua, F., y Goodale, E. (2023). *Functional traits including interspecific sociality affect mobbing behaviour in a bird community of southern*
- Kekşen, K., y Cemalođlu, N. (2023). Mobbing and Social Network Analysis. *Technium Social Sciences Journal*, 39, 184–194. <https://doi.org/10.47577/tssj.v39i1.8214>
- Kinicki, A., McKee-Ryan, F., Schriesheim, C., y Carson, K. (2002). Assessing the construct validity of the Job Descriptive Index: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 14–32. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.14>
- Lambert, E., Hogan, N., y Barton, S. (2019). The impact of job satisfaction on turnover intent: a test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Social Science Journal*, 38(2), 233-250. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1016/S0362-3319%2801%2900110-0>

- Leymann, H. (1986). *Mobbing-Psychological violence at work places*. Studentlitteratur.
- Leymann, H., y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251–275. <https://doi.org/10.1080/13594329608414858>
- Licandro, D., Do Paço, A., Yapor, S., y Correa, P. (2022). Relación entre motivación y satisfacción en voluntarios corporativos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 88-106. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.7>
- Loaiza, O., y Posada, J. (2016). Psicología militar: Conceptualización e investigaciones contemporáneas. *Psiencia*, 8(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333147069006>
- López, A., y Muñoz, J. (2018). *Mobbing y satisfacción laboral en docentes de Instituciones de Educación Superior del centro de México. Una evidencia empírica sobre su relación*. *Ciencia y Sociedad*, 43(4). <https://doi.org/10.22206/cys.2018.v43i4.pp13-21>
- López-Carbarcos, M., Vásquez, P., y Montes, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista latinoamericana de psicología*, 42(2). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342010000200005&lng=en&tlng=es
- Lu, H., Zhao, Y., y While, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 94, 31-31. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748919300240?via%3Dihub>

- Mainali, R., y Belbase, S. (2023). Job Satisfaction, Professional Growth, and Mathematics Teachers' Impressions about School Environment. *Education Policy Analysis Archives / Archivos Analíticos de Políticas Educativas / Arquivos Analíticos de Políticas Educativas*, 31(22), 1–24. <https://doi.org/10.14507/epaa.31.7424>
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *URNCSST Journal*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E., y Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395–400. <https://psycnet.apa.org/record/2007-10908-006>
- Merino, D., Privado, J., y Durán, R. Satisfaction with Life Scale (SWLS) adapted to work: Psychometric Properties of the Satisfaction with Work Scale (SWWS). *Anales de psicología*, 37(3), 557-566. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/430801>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Estadísticas de servicio "Trabajo sin acoso"*.
- Muñoz, J., y López, A. (2018). Mobbing y satisfacción laboral en docentes de Instituciones de Educación Superior del centro de México. Una evidencia empírica sobre su relación. *Ciencia y sociedad*, 43(4), 13-21. <https://www.redalyc.org/journal/870/87060589002/html/>
- Muñoz, J., López, A., y Pérez, M. (2018). Estudio Sobre La Relación Entre Mobbing Y La Satisfacción Laboral En Docentes De Instituciones De Educación Superior En México. *European Scientific Journal*, 14(4), 298-314. <https://core.ac.uk/download/pdf/236406211.pdf>
- Moreno, B., y Rodríguez, A. (2006). Número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Revista de Psicología del Trabajo y de las*

<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317121001.pdf>

Ngirande, H. (2021). Occupational stress, uncertainty and Organizational commitment in higher education: Job satisfaction as a moderator. *SA Journal of Human Resource Management*, 19, 1-11.
<https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/1376/2184>

Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Transversal.

Ortiz-Serrano, P., y Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América latina*, 13.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017

Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*. OIT.
<https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO>

Parés, M. (2005, s.f). *Mobbing: Ritos de Iniciación y de continuidad en el Gang de Acoso*. <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2006/pautaspara-reconocimiento-caso-mobbing-en-empresa>

Parés, M. (2004). "Acoso moral desde la Óptica Social". *Fases del Mobbing*.

Piñuel, I. (2010, 22 de agosto). *El Mobbing al fin por lo penal de competencias laborales y prevención de Consecuencia Psicológicas*
<http://www.competenciaslaborales.net/es/noticia75ff.html>

Ramlawati, E., Nurfawa, A., Kurniawaty, K., y Trisnawati, E. (2021). External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention.

Management Science Letters, 11(2), 511-518.
https://www.researchgate.net/publication/348121036_External_alternatives_iob_stress_on_job_satisfaction_and_employee_turnover_intention

Rafferty, A., y Griffin, M. (2009). Job satisfaction in organizational research. *Handbook of Organizational Research Methods*, 196-212.
https://www.researchgate.net/publication/284634393_Job_satisfaction_in_organizational_research

Raz, J. (1986). *The Morality of Freedom*. Clarendon Press.

Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional (15 ed.)*. Mexico: Pearson

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de La Guajira.
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recoleccion%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Schweper, C. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *Journal of Business Research*, 54, 39-52. <https://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/3867.pdf>

Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Sánchez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *Tepexi*, 9(17), 38-39.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/8457>

- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, F y Sánchez, F. (2017). Stability and satisfaction at work during the spanish economic crisis. *Prague Economic Papers*, 26(1), 72–89. <https://doi.org/10.18267/j.pep.596>
- Sánchez-Migallón, S. (2020). Introducción a la ética. *Scripta Theologica*, 52(3),819–820. <https://doi.org/10.15581/006.52.40748>
- Sánchez, M., y García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161- 166. <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/11471/10471>
- Silvestre, E. (2013). Construcción y validación de la escala de clima organizacional universitario COINTEC. *Ciencia y Sociedad*, 38(4), 719-741. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87029731005>
- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (2021, 27 de febrero). *Cerca de mil denuncias sobre acoso y hostigamiento laboral recibió la SUNAFIL desde el inicio de la pandemia*. SUNAFIL. <https://www.gob.pe/institucion/sunafil/noticias/344243-cerca-de-mil-denuncias-sobre-acoso-y-hostigamiento-laboral-recibio-la-sunafil-desde-el-inicio-de-la-pandemia>
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. SAGE Publications, Inc. <https://sk.sagepub.com/books/job-satisfaction>
- Terrones, S. (2017). *“Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017”*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3390/Terrones_HSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Verona, M. (2017). El Mobbing no puede ser un crimen perfecto. *Ciencia y sociedad*, 42(1), 130-131. <https://www.redalyc.org/journal/870/87050902011/>
- Vesile, E. y Aytolan, Y. (2019). The Relationship between Exposure to Mobbing and Job Satisfaction among Healthcare Professionals in Northern Cyprus. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 67, 154–168. <https://doi.org/10.33788/rcis.67.10>
- Vveinhardt, J., y Deikus, M. (2022). The New Testament and Workplace Mobbing: Structuring of Victims' Experiences. *Religions*, 13(11), 10-22. <https://doi.org/10.3390/rel13111022>
- Vinatea y Toyama (2022). *Primer informe de conflictividad laboral en empresas privadas*. Lus Laboris Peru Global HR Lawyers. <https://www.vinateatoyama.com/wp-content/uploads/2022/11/VT-REVISTA-1122.pdf>
- Whetten, D., y Cameron, K. (2009). *Desarrollo de habilidades directivas*. Mexico: Pearson Education.
- Wilson, N., Keni, K., y Pattyranie, P. (2021). The Role of Perceived Usefulness and Perceived Ease-of-Use Toward Satisfaction and Trust which Influence Computer Consumers' Loyalty in China. *Gajah Mada International Journal of Business*, 23(3), 262-294. https://www.researchgate.net/publication/353767510_The_Role_of_Perceived_Usefulness_and_Perceived_Ease-of-Use_Toward_Satisfaction_and_Trust_which_Influence_Computer_Consumers'_Loyalty_in_China
- Wood, E., King, R., Robertson, S., Senek, M., y Tod, A. (2021). Sources of satisfaction, dissatisfaction and well-being for UK advanced practice nurses: A qualitative study. *Journal of Nursing Management*, 29(5), 1073-1080. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/jonm.13245>

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., y Vartia, M. (2003). *Empirical findings on bullying in the workplace Bullying and emotional abuse in the workplace*. https://www.researchgate.net/publication/284037010_Empirical_findings_on_bullying_in_the_workplace_Bullying_and_emotional_abuse_in_the_workplace

Zurita, F., Rojas, M., Linares, D., López, C., Martínez, A., y Castro, Manuel. (2015). Satisfacción laboral en el profesor de educación física de Cienfuegos. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(2), 261-274. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28041012005.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Mobbing	Leymann (1996) consideran que el mobbing en una organización se puede dar en las siguientes posiciones jerárquicas; de superior a subordinado, esto es considerado como mobbing descendente.	La evidencia empírica se obtendrá por medio del cuestiona de Hostigamiento laboral, que consta de 23 ítems, y de escala tipo Likert.	Acoso psicológico	Ocultar datos importantes, humillaciones, rumores, ignorar, intimidación, invasión del espacio personal, críticas.	Ordinal
			Acoso laboral	Realizar trabajos por debajo de su nivel de conocimiento, tareas inalcanzables, supervisión en exceso, presión	Ordinal

Tabla. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024	¿Cómo se relaciona el Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024?	H1 Existe relación entre el Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024. Ho: No existe relación entre el Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024.	Objetivo General: Determinar la relación entre el Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024. Objetivos Específicos: Determinar las diferencias según sexo y tipo de contrato del Mobbing y Satisfacción laboral en trabajadores de	Mobbing Satisfacción laboral	Acoso psicológico Acoso laboral Acoso físico Unidimensional	Tipo: Básica Correlacional simple Población y muestra: 120 colaboradores de dos UGEL de Ancash Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Cuestionario de conductas negativas – revisado (NAQ-R)

dos Unidades
de Gestión
Educativa
Local, Ancash
2024.

Escala de
satisfacción con
el trabajo
(SWWS),

Determinar las
correlaciones
según sexo y
tipo de contrato
del Mobbing y
Satisfacción
laboral en la
muestra total en
trabajadores de
dos Unidades
de Gestión
Educativa
Local, Ancash
2024

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Ficha de datos socio laborables

Sexo:

Tipo de contrato:

Edad:

Tiempo de servicio:

Nivel de educación:

Área en la que trabaja:

Escala de Satisfacción con el trabajo (SWWS)

A continuación, encontrará una serie de preguntas, las cuales están relacionadas a que tan satisfecho se siente en su trabajo. Por favor, marque con una "X" al número que mejor le represente de acuerdo a su experiencia.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Preguntas	Respuestas						
	1	2	3	4	5	6	7
1. En la mayoría de los sentidos mi trabajo se acerca a mi ideal.							
2. Las condiciones de mi trabajo son excelentes.							
3. Estoy satisfecho/a con mi trabajo.							
4. Hasta ahora he conseguido las cosas importantes que quiero en mi trabajo.							
5. Si tuviera que elegir un nuevo trabajo, sería el que tengo en la actualidad.							

Hostigamiento laboral

Las siguientes conductas sirven como ejemplo de conductas negativas en el LUGAR DE TRABAJO. Durante los últimos 6 meses, puede indicar ¿cuántas veces se ha visto sometido a las siguientes conductas negativas en el trabajo? Por favor, señale con un círculo o con una "X" el número que mejor se corresponda con su experiencia personal durante los últimos 6 meses:

Nunca (0)	A veces (1)	Mensualmente (2)	Semanalmente (3)	A diario (4)
-----------	-------------	------------------	------------------	--------------

Ítems	Respuestas				
	0	1	2	3	4
1. Alguien le ha ocultado información que ha afectado a su rendimiento	0	1	2	3	4
2. Ha sido humillado o ridiculizado en relación a su trabajo	0	1	2	3	4
3. Le han ordenado realizar un trabajo que está por debajo de su nivel de competencia	0	1	2	3	4
4. Le han cambiado de realizar tareas de responsabilidad por otras más triviales o desagradables	0	1	2	3	4
5. Se han extendido rumores sobre usted	0	1	2	3	4
6. Ha sido ignorado, excluido o le han dejado de hablar	0	1	2	3	4
7. Le han insultado u ofendido con comentarios sobre usted, sus actitudes o su vida privada	0	1	2	3	4
8. Le han gritado o ha sido objeto de enfados espontáneos	0	1	2	3	4
9. Ha sufrido conductas intimidatorias como ser apuntado con el dedo, la invasión de su espacio personal, empujones, que no le dejen pasar, etc.	0	1	2	3	4
10. Ha visto detalles o indirectas de otros que le sugieran abandonar su trabajo	0	1	2	3	4
11. Le han recordado continuamente sus errores y fallos	0	1	2	3	4
12. Ha sido ignorado o ha recibido una reacción hostil cuando se ha acercado a alguien	0	1	2	3	4
13. Ha recibido críticas persistentes sobre su trabajo y esfuerzo	0	1	2	3	4
14. Sus opiniones y puntos de vista han sido ignorados	0	1	2	3	4
15. Ha recibido bromas pesadas de gente con la que no se lleva bien	0	1	2	3	4
16. Le han asignado tareas u objetivos inalcanzables	0	1	2	3	4
17. Ha recibido alegaciones en su contra	0	1	2	3	4
18. Ha sido excesivamente supervisado en su trabajo	0	1	2	3	4
19. Ha sido presionado para no reclamar algo a lo que tiene derecho (p. Ej., baja temporal por enfermedad, vacaciones, dietas, etc.)	0	1	2	3	4
20. Ha sido objeto de numerosas tomaduras de pelo y sarcasmos	0	1	2	3	4
21. Ha sido expuesto a una excesiva carga de trabajo	0	1	2	3	4
22. Ha recibido amenazas de violencia o abusos físicos	0	1	2	3	4
23. Se ha sentido acosado sexualmente en su lugar de trabajo	0	1	2	3	4

Anexo 3. Consentimiento informado.



Consentimiento Informado

Título de la investigación: Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Áncash 2024.

Investigadores: Eustaquio Riccer, Angie Bonilú y Zapata Huamán, Arianne Jennifer

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Áncash 2024", cuyo objetivo es: Determinar la relación entre el Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Áncash 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Psicología o programa Proyecto de Investigación, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de las dos instituciones Unidad de Gestión Educativa Local, del Santa y Casma.



Describir el impacto del problema de la investigación.

La Unidades de Gestión Educativa Local es una entidad pública que viene atravesando diversas problemáticas, entre ellas paralizaciones por exigencias de mejoras salariales, denuncias por abuso de autoridad, problemas de corrupción de funcionarios, estas situaciones vienen afectando de manera significativa las relaciones interpersonales, el desempeño y satisfacción de los trabajadores y esto a su vez tiene una implicación indirecta en los usuarios que reciben el servicio por parte de la entidad educativa.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Áncash 2024".





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de trabajo de las dos Unidades de Gestión Educativa Local, del Santa y Casma.

2. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con las Investigadoras Eustaquio Riccer, Angie Bonilú y Zapata Huamán, Arianne Jennifer de email: aeustaquiori23@ucvvirtual.edu.pe y azapatahu14@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Marlo Obed Alcántara Obando email: gperaltae@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma:



Anexo 4. Resultados de análisis de consistencia interna

Evidencias de validez y confiabilidad de la muestra piloto

Descripción de la tabla 1: En la presente tabla se observa la escala de satisfacción con el trabajo, en su única dimensión con los valores IFH y el Alfa de Cronbach. Correspondiente a 5 ítems.

Tabla.

Índices de homogeneidad y consistencia interna de la Escala de satisfacción con el trabajo (SWWS) - (n=16)

	Ítem	IHF	α
Unidimensional	SWWS 1	.50	.75
	SWWS 2	.20	
	SWWS 3	.86	
	SWWS 4	.69	
	SWWS 5	.66	

Descripción de la tabla 2: En la presente tabla se observan los valores IHF y de Alfa de Cronbach de los dos de tres factores del cuestionario.

Tabla.

Índices de homogeneidad y consistencia interna Cuestionario de Conducta Negativa revisado (NAQ-R) (n=16)

Factor	Ítem	IHF	α
NAQ-R	SL 1	.31	.80
	SL 2	.40	
	SL 3	.50	
	SL 4	.42	
	SL 5	.40	
	SL 6	.47	
	SL 7	.00	
	SL 8	.57	
	SL 9	.30	
	SL 10	.74	
	SL 11	.70	
	SL 12	-.02	
	SL 13	.59	
	SL 14	.74	
	SL 15	.72	

SL 16	.03
SL 17	.74
SL 18	.00
SL 19	.16
SL 20	.00
SL 21	.81
SL 22	.00
SL 23	.00

Anexo 5. Informe de revisión de proyecto de investigación del comité de ética

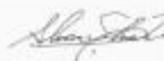


Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de Escuela Profesional de Psicología

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Psicología, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Áncash 2024", presentado por los autores Eustaquio Riccer, Angie Bonilú, y Zapata Huamán, Arianne Jennifer, ha pasado una revisión expedita por Mori Sánchez Maria del Pilar, y de acuerdo a la comunicación remitida el 20 de marzo por correo electrónico, se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable ()observado ()desfavorable.

Lima, 10 de abril del 2024

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Mori Sánchez Maria del Pilar	Presidente	10621155	
Guzmán Rodríguez Natalia Mavila	Miembro 1	41916979	
Silva Távara Álvaro	Miembro 2	10204686	

Anexo 6. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

Solicitud de autorización para relizar la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Nuevo Chiribole, 11 de junio de 2024

Señora:
Saldaña Távara Romy
DIRECTORA
Unidad de Gestión Educativa Local - SANTA

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del XI ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

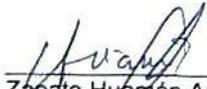
En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Zapata Huamán Arianne Jennifer
DNI: 70202389


Eustaquio Riccer Angie Bonilú
DNI: 70151731



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Solicitud de autorización para realizar la investigación en una
institución**

Casma, 06 de junio de 2024

Señor:

Flores Blas Marco Antonio
DIRECTOR
Unidad de Gestión Educativa Local – Casma

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del XI ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



[Handwritten signature]
Mag. Marco Antonio Flores Blas
DIRECTOR DE UGEL CASMA

[Handwritten signature]
Zapata Huamán Arianne Jennifer
DNI: 70202389

[Handwritten signature]
Eustaquio Riccer Angie Bonilú
DNI: 70151731

Autorización de uso de información



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Yo, Romy Saldaña Távara, Identificado con DNI 32909547, en mi calidad de Directora de la Unidad Gestión Educativa Local - SANTA, con R.U.C N° 20128130967, ubicada en Av. Alcatraces s/n, Chimbote 02712, Nuevo Chimbote.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las señoritas, Zapata Huamán Arianne Jennifer Identificado con DNI N° 70202389 y Eustaquio Riccer Angie Bonilú identificado con DNI N° 70151731, alumnas de la carrera Profesional de Psicología para que utilice la siguiente información, que constara de los resultados de la evaluación que se realizó al personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local SANTA, los resultados servirán para fines investigativos y académicos, con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis para optar el Título Profesional de Psicología.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

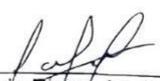
- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.




Firma y sello del Representante Legal
Saldaña Távara Romy
DNI: 32909547

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación de la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Zapata Huamán Arianne Jennifer
DNI: 70202389


Eustaquio Riccer Angie Bonilú
DNI: 70151731



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Yo, Marco Antonio Flores Blas, identificado con DNI 32534947, en mi calidad de Director de la Unidad Gestión Educativa Local de Casma, con R.U.C N° 20445428389, ubicada en Av. Magdalena Mz. B Lt. 10 - Frente a la Plaza, Au. Panamericana Nte., Casma.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las señoritas, Zapata Huamán Arianne Jennifer identificado con DNI N° 70202389 y Eustaquio Riccer Angie Bonilú identificado con DNI N° 70151731, alumnas de la carrera Profesional de Psicología para que utilice la siguiente información, que constara de los resultados de la evaluación que se realizó al personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Casma, los resultados servirán para fines investigativos y académicos, con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis para optar el Título Profesional de Psicología.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.



M. Marco Antonio Flores Blas
DIRECTOR DE UGEL - CASMA

Firma y sello del Representante Legal
Flores Blas Marco Antonio
DNI: 32534947

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación de la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Zapata Huamán Arianne Jennifer
DNI: 70202389

Eustaquio Riccer Angie Bonilú
DNI: 70151731

Solicitud de permiso para aplicación de instrumentos



Chimbote, 13 de marzo de 2024

CARTA N°037 - 24/D.Ps-UCV-CH

Mg. Marco Antonio Flores Blas

Director

Unidad de Gestión Educativa Local – Casma

Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato poder expresarle nuestros saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chimbote y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela de Psicología ha previsto en su Plan de Estudios que en el **XI ciclo** se desarrolle la experiencia curricular denominado **desarrollo del proyecto de investigación**, que estará bajo la responsabilidad del docente **Mg. Gutember Viligran Peralta Eugenio**, cuya actividad implica en aplicar un cuestionario sobre el tema de investigación: "Mobbing y Satisfacción Laboral en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Ancash 2024.". Dirigido a los trabajadores de la institución que representa, lo cual estamos seguros contribuirán a la consolidación del aprendizaje de nuestros estudiantes, y al mismo tiempo a enriquecer la calidad de vida de su comunidad, en la mejora de la salud física y mental.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle el permiso para que nuestros estudiantes logren realizar dicha actividad de la distinguida institución que usted dirige.

Cabe destacar que la información será resguardada bajo confidencialidad y ética profesional. Sin otro particular por el momento, le reitero las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Dra. Iveth Mariela Flores Flores
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Campus Chimbote

Se adjunta data de los estudiantes:

- Eustaquio Riccer, Angie Bonilú - 927874670
- Zapata Huamán, Arianne Jennifer – 912932285



Mg. Marco Antonio Flores Blas
DIRECTOR DE UGEL - CASMA

CAMPUS CHIMBOTE
Mz. 1111 11th Buenos Aires
Av. Central Nueva Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4600

fb:ucv.peru
@ucv.peru
#salvadelante
ucv.edu.pe

SERVICIO UGEL SANTA **Folio : 1**

*Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la Commemoración de las Heroínas
MESA DE PARTES 28/06/2024 09:39:39

DOCUMENTO Período: 2024

Fec. Ings: 28/06/2024

Fec. Recapt: 28/06/2024

Tipo Acto : OFICIO

Nº 1 Clave: EDXN

16671

Razón: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CAMPUS CHIMBOTE - COORDINA
DNI: DE LA ESCUELA DE PSICOLOGIA

Registrado por: (DRA. IVETH MARIELA FLORES
FLORES)

Folios : 2 FOLIOS

Fecha de Entrega : Dias :

Asunto :
CARGA N° 006-240-PGUV-01

Derivado a:
DIRECCION
SECRETARIA

Para consultar la información
en www.uceisanta.gob.pe
Opción "CONSULTA TU TRÁMITE"

09:39:41

ERA

AR VALLEJO

Chimbote, 13 de marzo de 2024

CH

ña Távora

Local - Santa

darle nuestros saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chimbote y su gestión al frente de su representada.

visto en su Plan de Estudios que en el XI ciclo se desarrolle la experiencia curricular **proyecto de investigación**, que estará bajo la responsabilidad del docente **Mg. Eugenio**, cuya actividad implica en aplicar un cuestionario sobre el tema de **acción Laboral** en trabajadores de dos Unidades de Gestión Educativa Local, Áncash ores de la institución que representa, lo cual estamos seguros contribuirán a la **le** nuestros estudiantes, y al mismo tiempo a enriquecer la calidad de vida de su **alud** física y mental.

o interés solicitarle el permiso para que nuestros estudiantes **logren** realizar dicha **cción** que usted dirige.

información será resguardada bajo confidencialidad y ética profesional. to, le reitero las muestras de mi especial consideración.



Iveth Flores

Dra. Iveth Mariela Flores Flores
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Campus Chimbote

SI:

927874670
ifer - 912932285

CAMPUS CHIMBOTE
Mz. H LI, 1 Urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 020 Anx.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#calinadelante
ucv.edu.pe

Anexo 7. Ficha técnica de los instrumentos

Variable Mobbing.

Nombre de la Prueba	Cuestionario de Conducta Negativa revisado (NAQ-R)	
Autores	David Gonzales Trijueque y José Luis Graña Gómez	
Año de creación	2009	
Nivel de confiabilidad	Tiene una elevada estabilidad interna y fiabilidad (0,93), mostrando correlaciones teóricamente esperables con niveles de psicopatología.	
Finalidad	Este instrumento es diseñado para medir la exposición del acoso psicológico en el lugar de trabajo.	
Duración de la prueba	10 minutos aproximadamente.	
Ámbito de aplicación	Aplicación en el ámbito laboral	
Factores	FACTOR I	1,2,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,17 y 19.
	FACTOR II	3,4,16,18,19 y 21
	FACTOR III	22 y 23

Variable Satisfacción laboral

Nombre de la Prueba	Escala de satisfacción con el trabajo (SWWS)
Autores	Merino et al. (2021)
Año de creación	2021
Nivel de confiabilidad	La validez interna, convergente y de constructo se analizó al igual con la confiabilidad y la invarianza respecto al sexo. Se evidencio que la escala presente evidencia de validez y confiabilidad para el ámbito laboral, y ayuda debido que es una escala corta y unidimensional.
Finalidad	Saber el grado de satisfacción laboral de los trabajadores
Duración de la prueba	5 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación	Aplicación en el ámbito laboral
Factor	Unidimensional

Anexo 8. Instrumentos de libre acceso

Variable 1.

The screenshot shows the Dialnet website interface. At the top, there are navigation links for 'Buscar', 'Revistas', 'Tesis', and 'Congresos'. The article title is 'Adaptación psicométrica de una versión española del cuestionario de conductas negativas revisado (NAQ-R)'. The authors listed are David González-Trijueque and José Luis Graña Gómez. The article is from 'Psicopatología Clínica Legal y Forense', Vol. 13, No. 1, 2013, pages 7-28. There are options to view the full text as a PDF and to see 2 citations. A summary in Spanish is provided, detailing the study's aim to analyze the psychometric properties of the NAQ-R questionnaire, its use in a study of 2,861 workers, and its application in assessing workplace bullying. An English abstract is also present. On the right side, there is a user login section with 'Identificarse' and '¿Olvidó su contraseña?' links, a registration section with '¿Es nuevo? Regístrese' and 'Ventajas de registrarse', and social media links for Facebook and Twitter. A 'Sugerencia / Errata' link is also visible.

LINK: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6380082>

Variable 2.

The screenshot shows the journal website for 'Anales de Psicología / Annals of Psychology'. The header includes the University of Murcia logo and navigation links for 'Revistas UM', 'Regístrate', and 'Entrar'. The journal title is prominently displayed, along with the ISSN 1695-2294. The article title is 'Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS) adaptada al trabajo: propiedades psicométricas de la Escala con la Satisfacción con el Trabajo (SWWS)'. The authors are M^a Dolores Merino and Jesús Privado Zamorano. The article was published on 11-08-2021. There is a 'pdf (English)' download button. The journal's ISSN is 1695-2294, and it is licensed under Creative Commons BY-SA. Social media links for Facebook and Twitter are provided. The language is set to Spanish (Español). A watermark of the University of Murcia seal is visible in the background.

LINK: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/430801>

Anexo 9. Reporte del Concytec

URL: https://ctivtae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=356747

Ficha CTI Vitae

Buscar



EUSTAQUIO RICCAR ANGIE BONILÚ

 Fecha de última actualización: 22-09-2023

 0000-0003-1157-9882	 Fecha: 22/09/2023
--	---

URL:https://ctivtae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=355696

Ficha CTI Vitae

Buscar



ZAPATA HUAMAN ARIANNE JENNIFER



Fecha de última actualización: 17-09-2023

Identificadores de Autor

Web of Science ResearcherID:
null



Conducta
Responsable en
Investigación

Fecha: 17/09/2023

Anexo 10. Reporte de similitud en software Turnitin

Copia de MOBBING Y SATISFACCION LABORAL FINAL.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
4	revistas.um.es Fuente de Internet	1%
5	revistas.intec.edu.do Fuente de Internet	1%