



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
SECCIÓN DE POSGRADO

**RELACION ENTRE MOBBING LABORAL,
SATISFACCION LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE PERU – LIMA 2017**

**PRESENTADA POR
ALINA HERNANDEZ ALARCON**

ASESOR

ALBERTO DÍAZ ROSILLO

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

SECCIÓN DE POSGRADO

**RELACION ENTRE MOBBING LABORAL, SATISFACCION LABORAL
Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE
UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PERU – LIMA 2017**

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRA EN GESTION DE RECURSOS
HUMANOS**

**PRESENTADO POR:
ALINA HERNANDEZ ALARCON**

**ASESOR:
Mag. ALBERTO DIAZ ROSILLO**

LIMA, PERU

2020

Dedico este trabajo a mi familia y especialmente a mi madre por ser la guía y el apoyo que me impulsa a seguir adelante.

Agradezco a mi asesor Alberto Díaz Rosillo por su
dedicación y orientación.

Índice

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCION	10
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	17
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	17
1.2 Bases Teóricas	23
1.2.1 Mobbing Laboral	23
1.2.2 Satisfacción Laboral.....	30
1.2.3 Compromiso Organizacional	36
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS	41
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	41
2.2 Variables y definición operacional.....	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	43
3.1 Diseño metodológico	43
3.2 Diseño muestral.....	43
3.3 Técnicas de recolección de datos	45
3.4 Fiabilidad y Validez del instrumento	50
3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	51
3.6 Aspectos éticos.....	52
CAPITULO IV: RESULTADOS	53
4.1 Análisis de la Fiabilidad.....	53
4.2 Descriptivo de Datos sociodemográficos	54
4.3 Análisis Descriptivo de las variables	54
4.4 Análisis Comparativo de Datos sociodemográficos.....	55
4.5 Análisis Correlacional	57
4.6 Análisis de Regresión Lineal Bivariada	61
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	63
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	69
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	70
FUENTES DE INFORMACION	71
ANEXOS	81

Índice de Tablas

Tabla 1. Categorías de la Escala Negative Acts Questionnaire Revised (NAQ – R).....	51
Tabla 2. Categorías de la Escala de Satisfacción Laboral (JSS de Spector).....	53
Tabla 3. Categorías de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.....	54
Tabla 4. Análisis de Fiabilidad	57
Tabla 5. Frecuencia de Datos Sociodemográficos.....	58
Tabla 6. Análisis Descriptivo de las Variables.....	59
Tabla 7. Análisis comparativo de Datos Sociodemográficos: Sexo.....	60
Tabla 8. Análisis comparativo de Datos Sociodemográficos: Edad.....	60
Tabla 9. Análisis comparativo de Datos Sociodemográficos: Tiempo en la Empresa	61
Tabla 10. Correlación entre las Variables de estudio.....	61
Tabla 11. Correlación entre las dimensiones de las variables Mobbing laboral y Satisfacción laboral	62
Tabla 12. Correlación entre las dimensiones de las variables Satisfacción laboral y Compromiso organizacional	64
Tabla 13. Correlación entre las dimensiones de las variables Mobbing laboral y Compromiso organizacional	65
Tabla 14. Análisis de Regresión lineal de Satisfacción laboral y Compromiso organizacional	66
Tabla 15. Análisis de los coeficientes de la variable predictora de la Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en el modelo de la regresión lineal	66

Índice de Anexos

Cuestionario (Mobbing Laboral – Escala NAQ – R)	86
Cuestionario (Satisfacción Laboral – Escala Spector)	87
Cuestionario (Compromiso Organizacional – Escala Meyer y Allen).....	88
Cuestionario Anónimo y Confidencial	89

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal conocer la existencia de la relación entre las variables mobbing laboral, satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú. Para ello, fueron encuestados 350 colaboradores, teniendo en cuenta la variable de mobbing laboral con sus tres dimensiones (acoso psicológico, acoso laboral y acoso físico) la variable satisfacción laboral con sus nueve dimensiones (remuneración, ascensos y promociones, supervisión, beneficios, reconocimiento, condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, naturaleza de trabajo y comunicación) y la variable compromiso organizacional con sus tres dimensiones (compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad).

Los resultados indican que existe una relación inversa y altamente significativa entre las variables mobbing laboral y satisfacción laboral. Por otro lado, existe una relación significativa entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. Finalmente existe una relación inversa y altamente significativa entre las variables mobbing laboral y compromiso organizacional.

Palabras Claves: mobbing laboral, satisfacción laboral, compromiso organizacional, colaboradores.

ABSTRACT

The research aims to identify if there is a relationship between job mobbing, job satisfaction and organizational commitment in collaborators of a private university in Peru. For this, 350 employees were surveyed, considering the variable of work mobbing with its three dimensions (harassment, psychological, work harassment and physical harassment) the variable job satisfaction with its nine dimensions (remuneration, promotions and promotions, supervision, benefits, recognition, working conditions, co-workers, nature of work and communication) and the variable of organizational commitment with its three dimensions (affective commitment, normative commitment and commitment to continuity).

The results indicate that there is an inverse and highly significant relationship between job mobbing and job satisfaction. On the other hand, there is a significant relationship between job satisfaction and organizational commitment. Finally, there is an inverse and highly significant relationship between labor mobbing and organizational commitment.

Key words: job mobbing, job satisfaction, organizational commitment, collaborators.

INTRODUCCION

1.1 Descripción de la situación problemática

En años recientes el mobbing laboral también llamado acoso laboral se ha tornado frecuente en las organizaciones, dañando de esta forma el ambiente de trabajo en el que nos desenvolvemos todos los días.

En el Perú, cerca del 47% de colaboradores ha sufrido de violencia psicológica laboral, lamentablemente a diferencia de otras legislaciones como las europeas no se cuenta actualmente con regulación en esta materia. A diferencia de lo que sucede en el caso de acoso sexual, para el mobbing no existe un marco legal específico que lo regule; pero esto no implica el total desamparo de quienes padezcan esta situación en sus centros laborales dado que está contenido en varias disposiciones legales. (Peña, 2018)

Si el acoso proviene del empleador, existe una regulación expresa contenida en el Texto Único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (artículo 30). En este caso, el mobbing puede ser concebido como un acto que afecta la dignidad del trabajador, por lo tanto, considerado un comportamiento hostil. En caso de acoso ejercido por el empleador, el trabajador puede informar del acto hostil y otorgar un plazo de seis días para que el empleador corrija su actitud. Si éste no modifica su comportamiento, el trabajador puede optar por dar por terminada la relación laboral o demandar judicialmente el cese de hostilidad. Si el acoso es originado

por otro trabajador –o por varios de ellos– eventualmente se podría estar configurando la comisión de una falta grave. (De Las Casas, O. & Morales, A., 2020)

Pero, el acoso laboral también puede ser enfocado desde la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. El artículo 56 de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y el artículo 103 del Reglamento de dicha norma, establecen que los empleadores están obligados a prever que los riesgos psicosociales derivados del ambiente laboral no afecten la salud de sus trabajadores. No se trata únicamente, entonces, de velar por que los trabajadores no sufran accidentes físicos en el lugar de trabajo, también que no vayan a sufrir afectaciones psicológicas, derivados de una serie de aspectos, entre ellos el acoso y hostigamiento. (De Las Casas, O. & Morales, A., 2020)

El trabajador también puede acogerse al Decreto Legislativo 1410 que incorpora el delito de acoso, acoso sexual, chantaje sexual y difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido sexual al código penal, y modifica el procedimiento de sanción del Hostigamiento sexual (artículo 151) que señala que el de forma reiterada y por cualquier medio hostiga, asedia a una persona sin su consentimiento, de modo que pueda alterar el normal desarrollo de su vida cotidiana. (De Las Casas, O. & Morales, A., 2020)

Por otra parte el artículo 23 de la Constitución Política del Perú, reconoce que ninguna relación de trabajo puede afectar la dignidad de un trabajador.

Asimismo, el artículo 7 de esta norma establece que todas las personas tienen derecho a la protección de su salud. (De Las Casas, O. & Morales, A., 2020)

En la actualidad los colaboradores enfrentan diversas situaciones difíciles en aras de conservar su empleo; por lo que es importante que el lugar donde pasamos gran parte del día tenga un ambiente equilibrado y cordial respecto a las actividades realizadas y a los colegas de trabajo, sin embargo en las tareas diarias surgen las palabras Mobbing Laboral, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional debido a las diversas actividades, procedimientos y controles ejercidos. (Suarez, 2010)

Precisar la existencia del mobbing en nuestra organización es de sumo interés, de igual forma el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional; un alto grado de estas variables contribuye a generar ambientes de trabajo saludables. (Farias, 2006)

En los países latinoamericanos no son muy usuales los estudios referente al mobbing laboral, no obstante de acuerdo a información de la OIT cerca de doce millones de colaboradores sufren de mobbing a nivel global, siendo América Latina una de las áreas más aquejadas que, por ejemplo, Europa, pues en este último el mobbing está regulado bajo la figura de acoso moral, que da pie a que el colaborador pueda enjuiciar a la empresa, tal como ocurre en los casos de acoso sexual. (Suarez, 2010)

Por ejemplo, en un país latinoamericano; de acuerdo a la OIT, el 51% de los colaboradores declararon que fueron víctimas de acoso laboral y que en muchos de los casos no se atendieron sus quejas, siendo este un punto a tener en consideración dado que un colaborador acosado psicológicamente disminuye su productividad y rendimiento afectando de esta forma a la organización en la que se encuentra laborando. (Suarez, 2010)

El presente trabajo de investigación tiene como muestra de estudio a colaboradores de una universidad privada del Perú del sector educación, ambiente empresarial de entorno dinámico que enfatiza la necesidad de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Así, en el contexto anteriormente mencionado resulta propicio identificar los niveles de mobbing laboral percibido en la organización, así como el impacto de estos sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Cabe mencionar que anteriormente se han realizado investigaciones que han relacionado el mobbing laboral, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, lo que brinda un marco de referencia significativo para esta investigación.

A partir de ello, se plantea como sería la situación en una organización privada del sector educativo, si presentaría altos niveles de mobbing laboral y cuál sería su relación con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre sus colaboradores.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre Mobbing laboral, Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

1.2.2.1 ¿Cuál es la relación entre Mobbing laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017?

1.2.2.2 ¿Cuál es la relación entre Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017?

1.2.2.3 ¿Cuál es la relación entre Mobbing laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre Mobbing laboral, Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

1.3.2.1 Determinar la relación que existe entre Mobbing laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.

1.3.2.2 Determinar la relación que existe entre Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.

1.3.2.3 Determinar la relación que existe entre Mobbing laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.

1.4 Justificación de la investigación

Con la presente investigación, se pretende que a través de la rigurosidad de los resultados obtenidos aporten en el establecimiento de alternativas de mejora para una idónea gestión dentro de la gerencia de recursos humanos.

Además, se proporciona a la organización herramientas útiles, así como información respecto a las variables estudiadas para realizar una óptima gestión

del factor humano, que le permitirá incrementar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, buscando disminuir los niveles de mobbing laboral presentados.

Finalmente, se justifica la presente investigación a través de tres niveles:

A nivel teórico el resultado es un aporte más a la evidencia de las investigaciones anteriormente realizadas entre la relación de las variables “mobbing laboral, satisfacción laboral y compromiso organizacional”, seleccionando información relacionada con ellas considerando sus teorías, conceptos y dimensiones.

A nivel metodológico, se utilizaron diseños e instrumentos usados previamente que han sido validados para el presente trabajo en un entorno empresarial peruano.

A nivel laboral, la justificación proviene de la preocupación de la organización por mejorar el ambiente laboral y su interés en conocer la relación de las variables en la organización. Con esta investigación se beneficiaron los colaboradores de la organización, ya que se dieron planes de acción para la mejora continua de su bienestar en su ambiente laboral.

1.4.1 Importancia de la investigación

- A través del uso de tres Escalas de medición se logró determinar la relación que existe entre las variables.
- La investigación es relevante debido a que las variables son de gran impacto en el ámbito laboral, ya que estas se enfocan en el colaborador y el bienestar de este.
- Se beneficia la universidad como organización ya que se podrá implementar las mejoras necesarias a través de establecer la relación entre las variables en su población objeto de estudio.

Los capítulos que componen la presente investigación son:

Capítulo I: Marco Teórico

Capítulo II: Hipótesis y Variables

Capítulo III: Metodología de la investigación

Capítulo IV: Resultados

Capítulo V: Discusión de los Resultados

Capítulo VI: Conclusiones

Capítulo VII: Recomendaciones

CAPÍTULO I: MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

La calidad de vida laboral se ve directamente afectada por el ambiente de trabajo, expresando que la relación entre el hombre y su ambiente laboral debe generar condiciones de trabajo satisfactorias, que contribuyan al desarrollo del mismo, tanto en el ámbito laboral como social. La calidad de vida deseable debe conformarse con un entorno agradable, con fluida comunicación, relaciones interpersonales positivas, buena estructuración en cuanto a puestos existentes dentro de la empresa, con salarios acordes, preocupación por el bienestar de todos, respeto por la opinión. La organización influye sobre el trabajador, y este debe sentir la necesidad de ejercer influencia sobre ella, debe sentirse motivado. Por lo que, de no darse las condiciones satisfactorias y una buena calidad de vida, este ambiente contribuye a la aparición de situaciones adversas como lo es el mobbing laboral, pero éste a su vez lleva a un ambiente malsano, por ende, mala calidad de vida dentro de la organización. (Álvarez & Govea de Guerrero, 2008)

Es así que los factores que predicen mejor la incidencia del mobbing serían el puesto de trabajo, la carga mental, el tipo de supervisión y el interés del trabajador. Se conoce, además, que el mobbing puede estar condicionado por el poder que se disputan ciertos grupos de trabajadores dentro

de las organizaciones. Como fuere, es necesario que las relaciones humanas en el trabajo sean armónicas para que se pueda dar el correcto ajuste de los trabajadores a las demandas de la empresa. (Meseguer, Garcia-Izquierdo, & Sanchez, 2007)

En un estudio centrado en los efectos de la cultura organizacional y el mobbing laboral en los resultados personales y organizacionales de una muestra de 152 trabajadores españoles se ha encontrado que hay un fuerte impacto de las dimensiones de la cultura en el mobbing y que el mobbing laboral afecta a la satisfacción laboral, al compromiso organizacional y a las conductas de ciudadanía organizacional. Los resultados relativos al compromiso organizacional muestran que esta variable no es un mero efecto del acoso en general, sino que hay un impacto directo de la cultura en este resultado. (Topa & Morales, 2008)

Además, se realizó un estudio sobre el mobbing laboral, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y las relaciones cruzadas entre estas variables en dos estudios longitudinales en una empresa privada de colaboradores belgas. En el Estudio 1 ($N = 312$), el intervalo de tiempo fue de seis meses, y en el Estudio 2 ($N = 369$), el lapso de tiempo fue de dos años. Los resultados de modelos de ecuaciones estructurales obtuvieron que el mobbing laboral predice la satisfacción laboral y compromiso organizacional, además que el mobbing laboral puede ser considerado como una causa, más que una

consecuencia de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. (Rodríguez-Muñoz & Baillien, 2009)

En otro estudio se enfatizó el mobbing laboral dentro del contexto organizacional en el comportamiento, por ejemplo: más altruismo, menos mobbing y mejor desempeño percibido y el bienestar de los trabajadores, por ejemplo: más compromiso organizacional y más satisfacción laboral comparando organizaciones privadas con organizaciones públicas. En total fueron 10 las organizaciones que conformaron la muestra. Los resultados mostraron que, en comparación a las organizaciones privadas, las organizaciones públicas son distinguidas por tener un balance en la organización entre las actividades y los colaboradores; y por estar relacionadas con mayores niveles de compromiso organizacional, comportamientos altruistas, satisfacción laboral, y con bajos niveles de mobbing. (Cueva & Ruiz, 2012)

Por otro lado, se realizó un estudio referente a las variables mobbing laboral y satisfacción laboral en una muestra de 250 colaboradores. Los resultados arrojaron que, a mayor apoyo social brindado por los supervisores, menos reportaron las víctimas haber sido gritados, constantemente criticados y haber recibido amenazas verbales. En contraste, cuanto mayor apoyo social recibieron las víctimas de sus colegas, menos reportaron ser socialmente aislados o ser ridiculizados con respecto a su vida privada. (Zapf & Knorz, 2008)

También se analizó en un estudio la relación entre el mobbing laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización privada y, a su vez, el rol de ciertos elementos como antecedentes de mobbing. Factores como exigencias psicológicas cuantitativas, claridad de rol y nivel del liderazgo, predicen la aparición de situaciones de mobbing. Mientras tanto, la cantidad de comportamientos de mobbing se asocia de manera negativa con dos dimensiones de la satisfacción laboral: supervisión y prestaciones, por otro lado el índice general de acoso psicológico lo hace con la satisfacción con el ambiente físico. (Lopez-Cabarcos, Vasquez-Rodriguez, & Montes-Piñeiro, 2010)

De igual forma, se realizó un estudio sobre el mobbing laboral y compromiso organizacional en un grupo de 220 colaboradores. Los resultados arrojaron que una organización con un buen clima laboral estaba asociada negativamente con el mobbing laboral. Además, que estaba asociada positivamente con el compromiso organizacional. También se obtuvo como resultado la existencia de una relación negativa entre las variables mobbing laboral y compromiso organizacional. (Law & Dollard, 2011)

Por otro lado, se estudió los elementos del compromiso organizacional en una muestra de 110 colaboradores del rubro privado, donde se ratificaron el compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. La relación causal se probó mediante un modelo de ecuaciones estructurales

obteniendo que a mayor compromiso organizacional de los colaboradores, se tendrán menores niveles de mobbing en la organización. (Hernandez M. , 2013)

Se ejecutó además un estudio para determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de una universidad peruana y su relación con varias variables demográficas en una muestra de 205 colaboradores. Se pudo concluir que los colaboradores presentan una inclinación a favor del compromiso organizacional, por otro lado se pudo concluir la existencia de una correlación muy significativa y positiva entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. (Loli, 2006)

Además, se realizó un estudio sobre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional y su relación en los colaboradores de una universidad privada. Para la variable satisfacción laboral se aplicó la escala SL – SPC y para la variable compromiso organizacional se aplicó la escala ASD a una muestra de 121 colaboradores de una población de 300 personas. Los resultados mostraron un grado de insatisfacción laboral de 51.3% de los colaboradores; los colaboradores se sienten más insatisfechos con las dimensiones condiciones laborales-materiales y políticas administrativas; por otra parte y a pesar de los resultados obtenidos con la variable satisfacción laboral, el 91% presenta elevados índices de compromiso organizacional, sintiéndose identificados y leales con la organización. (Marquina, 2011)

Se analizaron varios elementos tanto intrínsecos como extrínsecos como predictores de la variable satisfacción laboral de acuerdo a ciertas particularidades demográficas de colaboradores administrativos en una universidad de Centro América, se pudo concluir que esta variable presenta una fuerte relación con las condiciones laborales y al reconocimiento de logros que reciben en la organización. (Tejeda, 2007)

Se determinó además la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada en Lima, en una muestra de 130 personas de su área de producción; siendo los resultados en cuanto al compromiso organizacional del 80% un nivel favorable, 17% muy favorable y el 3% nivel desfavorable. (Huilca, 2008)

Por otro lado, se analizó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una organización de servicios en Norte América. Después de analizar los datos se pudo determinar que existe una fuerte correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. (Côté & Heslin, 2003)

1.2 Bases Teóricas

Teniendo en cuenta la necesidad de definir de manera adecuada el enfoque de la presente investigación, se ha acudido a los fundamentos teóricos que delimitan el análisis de cada una de las variables estudiadas, las cuales brindan una visión teórica del problema y analizan el contexto en el cual se enmarca.

1.2.1 Mobbing Laboral

1.2.1.1 Definición

El mobbing laboral es un acontecimiento donde uno o más colaboradores reciben de manera continua actos negativos de parte de uno o varios colegas durante un período de tiempo, en dichas situaciones el acosado presenta inconvenientes para defenderse de esas acciones. (Einarsen & Raknes, 1997)

Se define el mobbing como premeditado y constante maltrato modal y verbal que recibe un colaborador, que hasta ese momento mostraba un desempeño correcto e inclusive destacable, de parte de uno o varios colegas, que buscan con estas acciones desequilibrarlo emocionalmente para menoscabar y mermar su competencia y aptitudes eliminándolo de esta forma de manera más sencilla de la posición ocupada en la organización. (Iñaki, 2001)

De igual manera el mobbing es definido como el estado en que un individuo realiza violencia psicológica extrema, de manera frecuente y reiterada durante un periodo de tiempo extenso sobre otra u otras personas, con el fin de arruinar su reputación, aislarlo y alterar sus actividades, logrando así que abandone la organización. (Leymann, 1989)

Se concibe el mobbing como el comportamiento abusivo manifestado a través de actos, conductas o palabras que puedan vulnerar la personalidad, honra o integridad de un colaborador física o psicológicamente, con la finalidad de arriesgar su trabajo o menospreciar su entorno laboral. (Velasquez, 2005).

1.2.1.2 Tipos de Mobbing Laboral

(Piñuel & Zabala, 2001) De forma mayoritaria, los tipos de mobbing pueden clasificarse en:

Ascendente

Es aquel en el que un colaborador con una posición jerárquica elevada es atacada por uno o más subordinados en la organización. Usualmente ocurre con el ingreso de un colaborador con metodologías e ideas de trabajo no aceptadas por los colaboradores que estarán bajo su cargo, o debido a

que esa posición es deseada por alguno de ellos. Otra forma se produce cuando un colaborador es ascendido y en su nueva posición supervisa y dirige a sus antiguos compañeros. (Luna, 2003)

Horizontal

Es aquel en el que una persona es acosada por un colega con su misma jerarquía. El hostigamiento puede deberse a temas personales, o debido a que alguno de los integrantes del grupo no este conforme con las reglas de convivencia admitidas por los demás. Además otro factor se debe a la presencia de individuos diferentes o débiles a nivel físico o psicológico, generando que estas disimilitudes sean aprovechadas por los hostigadores por el simple hecho de pasar el rato o mitigar el aburrimiento. (Luna, 2003)

Descendente

En este tipo de mobbing la víctima tiene una situación de inferioridad en comparación con el atacante. En este comportamiento la persona de mayor jerarquía pretende desquebrajar el aspecto psicológico del colaborador mediante menosprecios, humillaciones, injurias, e improperios, de esta forma se distingue frente a sus subordinados, conserva su status quo en la organización e incluso por una táctica cuyo

objetivo es que una persona determinada renuncie de manera voluntaria con lo que la empresa evitaría asumir la indemnización económica de tratarse de un despido ilegal.

Por lo mencionado se puede señalar que el mobbing lo ejercen individuos con puestos superiores jerárquicamente, por colegas del mismo rango y contra las personas que ostentan un rango jerárquico inferior. (Luna, 2003)

1.2.1.3 Modelos de Mobbing Laboral

Modelo de Leymann

Este modelo fue desarrollado en el año 1996 y es conocido bajo el nombre de Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), la misma señala que el mobbing surge debido a cuatro factores organizacionales.

El modelo se enfoca en los comportamientos que utiliza el hostigador para suprimir a su víctima, planteando 45 afirmaciones de acoso en el ámbito laboral. Si uno o más de estos comportamientos son repetitivos al menos una vez a la semana en un periodo de seis meses puede ser indicador de un proceso de mobbing. (Leymann, 1989)

Modelo de Piñuel y Zavala

Este modelo se desarrolló el año 2001 por Iñaki Piñuel con el objetivo de evaluar el mobbing en el ámbito laboral y sus consecuencias en las organizaciones y en los colaboradores. (Piñuel & Zabala, 2001)

La escala Cisneros está formada por 43 ítems que determinan y evalúan comportamientos de acoso psicológico. Dicha escala forma parte del Barómetro CISNEROS® (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), conformado por diversas afirmaciones que sondean de forma regular el estado y los efectos de la violencia en el ambiente de trabajo. (Piñuel & Zabala, 2001)

El Barómetro CISNEROS® está formado por tres escalas, la primera para valorar el nivel de acoso psicológico; la segunda para determinar el estrés postraumático y la tercera sobre abandono profesional que mide la intención del colaborador de cambiar de trabajo y/o de profesión. (Piñuel & Zabala, 2001)

Modelo de Einarsen y Raknes

La Escala NAQ-R fue desarrollada el año 1997 por Einarsen y Raknes, adaptada y validada en español. (Gonzalez & Graña, 2009)

Este modelo considera al mobbing como un fenómeno social complejo donde participan diversas causas localizadas en diferentes niveles.

Nivel individual. En este nivel pueden ser causales de la conducta de acoso o de la sensación de estar siendo acosado la personalidad del hostigador como de la víctima. (Zapata, 2009)

Nivel grupal. En este nivel puede darse el proceso llamado “chivo expiatorio” producido en las organizaciones y entre los colaboradores. Estas acciones se originan en el momento que diversos colaboradores trasladan sus ataques y hostilidades hacia un colaborador que es visto como más débil o de menor poder. (Zapata, 2009)

Nivel organizacional. Se han hallado diversos elementos que contribuyen a definir el mobbing. De un lado puede ser factor importante de la cultura organizacional y de otro lado aparecer en organizaciones que se caracterizan por tener colaboradores competitivos e individualistas. (Zapata, 2009)

Nivel de la sociedad. En este nivel se hace referencia al entorno cultural formada por componentes legales, históricos y

socioeconómicos. El incremento del trabajo, el aumento de las horas dedicadas a esta actividad, la inseguridad de conseguir un trabajo en el futuro, entre otros son características del mundo laboral en la actualidad, los cuales influyen en el nivel de estrés tanto del hostigador como del acosador. (Zapata, 2009)

El NAQ-R (Negative Acts Questionnaire Revised) mide los comportamientos hostiles en el entorno laboral, la ventaja de este cuestionario es que las aseveraciones a valorar no pretenden abiertamente estar asociadas al Acoso Laboral, lo que permite que el encuestado no se situé en el rol de acosado o acosador, posibilitando de esta manera que se mida la percepción de acoso sin pretender determinar este constructo. (Gonzalez & Graña, 2009)

El cuestionario requiere responder a la pregunta respecto a la reiteración con que ha ocurrido cada uno de los 23 «actos negativos» en los últimos seis meses en la organización. Presenta cinco opciones de respuesta en una escala Likert, siendo 1 nunca, 2 a veces, 3 mensualmente, 4 semanalmente y 5 diariamente. (Einarsen & Raknes, 1997)

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el modelo planteado por Einarsen y Raknes puesto que la escala comprende una serie de dimensiones que podrían influir en los niveles de mobbing laboral.

1.2.2 Satisfacción Laboral

1.2.2.1 Definición

Definida como un grupo de creencias y sentimientos que resuelven el modo en que un conjunto de colaboradores nota de manera subjetiva su entorno laboral, influyendo en su desempeño y en la realización de sus tareas y actividades diarias. Si un colaborador presenta respuestas positivas como pensamientos, emociones o sentimientos favorables hacia algunas condiciones en su organización, pudiendo incrementar su nivel de satisfacción y desarrollar una conducta favorable. (Newstrom, 2011)

Debido a ello, la satisfacción laboral se considera como una postura respecto a la organización nacida de la valoración realizada por el colaborador de su experiencia o ambiente de trabajo, pudiendo influenciar en su conducta. (Locke, 1968)

Se considera que la satisfacción laboral abarca dos factores: intrínsecos y extrínsecos. La satisfacción laboral intrínseca se

enfoca en las promociones o líneas de carrera, el grado de responsabilidad y el reconocimiento en el trabajo, por otro lado la satisfacción laboral extrínseca se enfoca en temas inherentes a la organización tales como las condiciones físicas en el trabajo, horario laboral y beneficios remunerativos. (Warr & Cook, 1979)

Por otra parte, se debe tener en cuenta que los estudios de la satisfacción laboral son de gran relevancia dado que le permite conocer a la organización las técnicas para tener satisfechos a sus colaboradores. (Palma, 2004)

Se define también como una respuesta afectiva respecto al trabajo, puede ser vista como una actitud que tiene el colaborador respecto a su entorno laboral con un sólido componente afectivo. (Spector, 2002)

Para efectos de la presente investigación la satisfacción laboral se define como la percepción del colaborador respecto a su empleo y de diferentes factores del mismo. (Spector, 2002)

1.2.2.2 Modelos de Satisfacción Laboral

A continuación, se exponen las teorías y modelos con mayor relevancia en los estudios sobre la satisfacción laboral.

Teoría Bifactorial de la Satisfacción

Esta teoría plantea que la motivación parte de la búsqueda de satisfacer ciertas necesidades que producen satisfacción laboral de manera óptima. (Herzberg, 1969)

Dado que se tienen que analizar diferentes factores dependiendo si se analiza la satisfacción o insatisfacción laboral, se deduce que estos dos sentimientos no son opuestos entre sí. Lo opuesto a satisfacción en el trabajo no es insatisfacción sino, en cambio, falta de satisfacción, de igual forma lo opuesto de insatisfacción no es satisfacción, sino falta de insatisfacción. (Herzberg, 1969)

Este modelo indica que la satisfacción laboral es generada por factores intrínsecos (factores motivadores) por otro lado indica que la insatisfacción laboral se origina por factores extrínsecos (factores higiénicos). (Manso, 2002)

Los factores extrínsecos o higiénicos se refieren a la naturaleza del trabajo, tales como el sueldo, políticas de la organización, ambiente físico, seguridad en el puesto de trabajo, etc. De acuerdo a este modelo estos elementos

pueden prever o evitar la insatisfacción laboral, sin embargo no establecen la satisfacción dado que estaría producida por factores intrínsecos como los inherentes al empleo tales como el éxito, deber, contenido del puesto de trabajo, etc. (Manso, 2002)

Modelo de Sonia Palma

La Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (1999).

Definida como el grado de satisfacción general y particular relacionado a las índoles físicas, beneficios laborales, políticas de la organización, relaciones interpersonales, crecimiento personal, desarrollo de actividades y relación con la autoridad. (Palma, 2004)

Presenta treinta y seis aseveraciones, teniendo un puntaje que va desde 36 hasta 180 puntos. Las puntuaciones más altas indican “satisfacción frente al trabajo” y las puntuaciones más bajas “insatisfacción frente al trabajo”. (Palma, 2004)

Modelo de Spector

El modelo de Spector - la Job Satisfaction Survey (JSS) – define la satisfacción laboral como una actitud positiva o

afectiva hacia el lugar de trabajo, lo que implica que un colaborador querrá pertenecer o permanecer a un lugar de trabajo satisfactorio y a no acercarse o retirarse de un lugar de trabajo insatisfactorio.

Este modelo muestra a la satisfacción laboral vista desde dos enfoques: el enfoque general y el enfoque alternativo.

El enfoque general señala a la satisfacción laboral como una apreciación global en torno al lugar de trabajo, desde otro ángulo, el enfoque alternativo se centra en los diferentes aspectos que forman el lugar de trabajo, como la remuneración, otros colaboradores de la organización, las condiciones y naturaleza de la actividad. (Spector, 2002)

Además, este modelo mide nueve aspectos de la satisfacción laboral.

Estas dimensiones son:

- Remuneración: Percepción de igualdad referente a los sueldos.
- Ascensos y Promociones: Percepción de igualdad referente a las oportunidades de crecimiento en la organización.
- Supervisión: Competencia y justicia en las funciones realizadas por el responsable del área.

- Beneficios: Prestaciones complementarias como permisos, bonos y seguros.
- Reconocimiento: Agradecimiento por parte de la organización.
- Condiciones de trabajo: Relacionado con los procedimientos, políticas y reglas de la organización.
- Compañeros de trabajo: Sensación de empatía y aptitud de sus compañeros de trabajo.
- Naturaleza del Trabajo: Goce de las funciones y actividades del día a día.
- Comunicación: Canales de comunicación en la organización (verbal o escrito). (Spector, 2002)

Del mismo modo, el modelo de Spector evalúa la satisfacción laboral general, obtenida de la sumatoria de sus dimensiones, considerando que todas ellas han sido valoradas y que aportan de manera equitativa a dicha variable. (Spector, 2002)

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el modelo planteado por Spector dado que la escala comprende una extensa y diversa serie de dimensiones pudiendo contribuir en los índices de satisfacción laboral, lo que permite conocer la impresión que tienen los colaboradores referente a la organización en la que trabajan.

1.2.3 Compromiso Organizacional

1.2.3.1 Definición

Definido como un estado psicológico caracterizado por la relación entre un individuo y su organización, que influirá en la resolución de continuar en ella o retirarse. Este constructo abarca tres tipos de compromiso: afectivo, continuidad y normativo. Siendo la teoría más estudiada durante los últimos años por diversos autores. (Meyer & Allen, 1997)

También se define como la identificación de un colaborador con la organización en la que labora; puede verse como una respuesta emocional referente a una valoración favorable del entorno laboral realizada por el colaborador. (Arciniega, 2002)

Por otro lado, es definido como el nivel en el que el desempeño de un colaborador en su organización daña su orgullo y amor propio, teniendo en consideración la motivación intrínseca como un componente decisivo. (Lodahl & Kejner, 1965)

1.2.3.2 Tipos de Compromiso Organizacional

Se diferencian tres dimensiones del compromiso organizacional, presentando diferencias en lo que respecta a sus causas y consecuencias. (Meyer & Allen, 1997)

Compromiso Afectivo

Se define como el lazo emocional percibido por los colaboradores respecto a la organización para la cual laboran, se caracteriza por el deseo de permanecer en ella y por su grado de identificación. De esta forma, este vínculo fomenta que los colaboradores gocen, se sientan complacidos y busquen el bienestar de la organización. (Johnson & Chang, 2006)

Este tipo de compromiso puede relacionarse a la motivación intrínseca, debido a que el colaborador efectúa una tarea sin necesidad de aceptar ningún estímulo exterior, percibiendo disfrute y goce personal. (Meyer & Allen, 1997)

Compromiso Continúo

Se refiere a los beneficios recibidos en la organización que dejaría de percibir el colaborador una vez se extinguiera su relación laboral con la organización, debido a ello abandonar la organización le significaría un elevado riesgo de no conseguir otro trabajo igual. (Arias F. , 2001)

Este tipo de compromiso puede relacionarse más con factores motivacionales externos, dado que lo que seduce al colaborador son los beneficios que recibe por las tareas

realizadas más que por la actividad en sí; ocasionando que el colaborador se mantenga comprometido debido a que tiene beneficios que no quisiera perder. (Vandenbergue, 1996)

Compromiso Normativo

Se define como el sentimiento de obligación de los colaboradores de permanecer en la organización. De igual forma, hace referencia a la creencia de lealtad hacia la organización, partiendo del sentido moral, debido a que al contar con ciertos beneficios como capacitaciones, pago de estudios, etc., el colaborador se sentirá agradecido con la organización y por lo tanto estará comprometido con ella por un periodo determinado. (Arias F. , 2001)

En resumen existen tres formas en las que los colaboradores se comprometen con una organización: permaneciendo comprometidos porque han formado un vínculo emocional con su organización y porque así lo desean (afectivo), porque lo necesitan y se sienten obligados de permanecer en la organización (continuo) y porque sienten que deben hacerlo por una obligación moral (normativo). Cada tipo de compromiso organizacional tiene distintos efectos sobre el comportamiento del colaborador, tales como el sentir apego, el mantener una conducta consistente para evitar perder los

beneficios que brinda la organización, la satisfacción general con las funciones que desempeña y el compromiso que ello conlleva. (Meyer & Allen, 1997)

1.2.3.3 Modelos de Compromiso organizacional

Modelo de Maslach y Leiter

El Modelo Estructural de Maslach y Leiter señala que el compromiso se caracteriza por colaboradores que presentan energía, participación y eficacia en el lugar de trabajo, siendo las mismas lo contrario de las tres dimensiones del burnout. (Maslach, 1997)

Modelo de Saks

El Modelo de intercambio social-SET de Saks declara que los colaboradores presentan diferentes niveles de compromiso organizacional como respuesta a los recursos que reciben de la organización. (Saks, 2006)

Modelo Meyer y Allen

El Modelo de compromiso organizacional de Meyer y Allen ha sufrido modificaciones estructurales a través del tiempo de acuerdo a los aportes realizados por otros autores. Inicialmente, presentaba 24 ítems, que comprendían sus tres

subescalas: compromiso afectivo, continuo y normativo, posteriormente se modificó y se redujo el número de ítems a 21. (Arciniega, 2002)

Posteriormente, con los estudios de revisión de (Meyer & Allen, 1993), la escala fue modificada por 18 ítems, manteniendo la base de sus tres tipos de subescalas. (Arciniega, 2002)

En el presente trabajo de investigación se utilizó el modelo planteado por Meyer y Allen puesto que la escala comprende una serie de dimensiones que pueden contribuir en los niveles de compromiso organizacional.

CAPÍTULO II: HIPOTESIS

2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

2.1.1 Hipótesis Principal

Existe relación significativa entre el Mobbing laboral, Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.

2.1.2 Hipótesis Específicas

2.1.2.1 Existe relación significativa entre Mobbing laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.

2.1.2.2 Existe relación significativa entre Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.

2.1.2.3 Existe relación significativa entre Mobbing laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.

2.1 Variables y Definición Operacional

- Variable 1: Mobbing Laboral
- Variable 2: Satisfacción Laboral
- Variable 3: Compromiso organizacional

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE DIMENSIÓN
Mobbing Laboral	El mobbing laboral es un hecho donde una o varias personas advierten durante un lapso de tiempo que son receptores de actos negativos por parte de uno o varios sujetos, en una situación donde el individuo objeto del acoso presenta inconveniente para defenderse. (Einarsen & Raknes, 1997)	Acoso psicológico	Escala NAQ – R (Einarsen y Raknes 1997, modificado González y Graña, 2009)	1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 20	Ordinal
		Acoso Laboral		3, 4, 16, 18, 19, 21	
		Acoso Físico		22, 23	
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es el resultado de la impresión de la persona respecto de su empleo en general, así como de diversos factores específicos del mismo. (Spector, 2002)	Remuneración	Escala de Satisfacción Laboral (Job Satisfaction Survey-JSS de Spector)	1,2,3,4	Ordinal
		Ascensos y Promociones		5,6,7,8	
		Supervisión		9,10,11,12	
		Beneficios		13,14,15,16	
		Reconocimiento		17,18,19,20	
		Condiciones de Trabajo		21,22,23,24	
		Compañeros de Trabajo		25,26,27,28	
Naturaleza del trabajo	29,30,31,32				
Compromiso Organizacional	El compromiso organizacional es un estado psicológico caracterizado por el vínculo entre un colaborador y su organización, influyendo en la decisión de permanecer en ella o abandonarla. (Meyer & Allen, 1991)	Comunicación	Escala de Compromiso organizacional (Meyer y Allen 1997)	33,34,35,36	Ordinal
		Compromiso Normativo		2,7,8,10, 11, 13	
		Compromiso de Continuidad		1,3,4,5,16, 17	
		Compromiso Afectivo		6,9,12,14,15,18	

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1 Diseño Metodológico

La presente investigación, concerniente al estudio de la relación entre el mobbing laboral, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una universidad privada de Perú, consiste en un estudio de tipo descriptivo correlacional dado que su objetivo es la medición del grado de relación existente entre dos o más variables.

La presente investigación muestra un diseño de tipo no experimental; ello debido a que la información es recogida de su contexto natural y no se tiene contemplado la manipulación de las variables estudiadas.

3.2 Diseño Muestral

Población: La población objeto de estudio está constituida por 2500 colaboradores administrativos, de una universidad privada de Perú.

Tamaño de la Muestra Teórica: A continuación se muestra la formula aplicada:

N= 2500

Z=0,95

e=0,05

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

N: Total del número de colaboradores administrativos

Z: Nivel de confianza

e: Margen de error

n: Muestra

Se determina una vez aplicada la fórmula que n es igual a 315 colaboradores. Para la presente investigación se utiliza como tamaño de muestra a 350 colaboradores.

Muestra: La muestra está conformada por 350 colaboradores administrativos de una universidad privada de Lima - Perú, cuyas edades fluctúan entre 18 y 60 años, con contrato de trabajo vigente sujeto a plazo indeterminado, bajo modalidad de trabajo a tiempo completo.

Tipo de muestro: Esta investigación es probabilística y específicamente aleatorio simple, ya que todos los sujetos tienen la misma oportunidad de ser elegidos.

El protocolo para la elección de los elementos de muestra se basó en acercarse a las unidades de la organización y elegir aleatoriamente a las personas, luego de ello se les guio a las salitas de reuniones para que pudieran completar el cuestionario.

Criterios de Inclusión y Exclusión:

- Criterios de Inclusión:
 - Colaboradores contratados a plazo indeterminado
 - Colaboradores a tiempo completo
 - Colaboradores de la sede de Lima provincia

- Colaboradores con 6 meses de antigüedad en adelante
- Criterios de Exclusión:
 - Colaboradores contratados a plazo fijo
 - Colaboradores a tiempo parcial
 - Colaboradores de las sedes de Arequipa y Chiclayo
 - Colaboradores con menos de 6 meses de antigüedad

Descripción del Proceso de Selección: El desarrollo de la encuesta fue realizado en la sala de reuniones de las diferentes áreas a las que pertenecían los colaboradores para evitar distracciones por parte de sus otros compañeros de trabajo, con ello se evitaba que los colaboradores estuvieran juntos al momento de contestar el cuestionario y pudieran así tener la libertad y seguridad de que los demás no conocieran las respuestas vertidas, todo ello bajo el margen de respeto al aspecto de confidencialidad de la información vertida por parte del colaborador.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizó las encuestas para la recolección de datos, lo cual nos permitió recoger la información necesaria de la muestra determinada.

3.3.1 Descripción del Instrumento

En la presente investigación, se aplicó un instrumento utilizando la técnica de encuesta, donde se incluía tres escalas.

A continuación, se describen las tres escalas:

Escala N° 1: Escala NAQ – R de Einarsen y Raknes

Se utilizó la Escala NAQ–R de Einarsen y Raknes adaptada y validada en versión en español por González y Graña.

El NAQ-R (Negative Acts Questionnaire Revised) es un cuestionario que evalúa las conductas adversas, sus afirmaciones no muestran abiertamente estar asociadas al acoso laboral, de esta manera permite que el encuestado no se sitúe en el rol de acosado o acosador, ello permite medir la percepción del acoso sin embargo no procura realizar un diagnóstico de este constructo. (Gonzalez & Graña, 2009) (Ver Anexo A)

Esta escala mide 3 dimensiones:

- Acoso psicológico
- Acoso Laboral
- Acoso Físico

El cuestionario requiere brindar respuesta a las preguntas referente a cuan frecuente se ha dado estos 23 «actos negativos» durante los últimos seis meses en la organización.

El cuestionario presenta cinco posibles respuestas, con una escala Likert, donde 1 es nunca, 2 es a veces, 3 es mensualmente, 4 es semanalmente y 5 es diariamente. (Einarsen & Raknes, 1997)

Tabla 1

Categorías de la Escala Negative Acts Questionnaire Revised (NAQ-R)

Categoría	Acoso Psicológico	Acoso Laboral	Acoso Físico
Muy favorable	15-16	6-7	2-3
Favorable	17-31	8-13	4-5
Media	32-45	14-18	6
Desfavorable	46-60	19-24	7-8
Muy Desfavorable	61-75	25-30	9-10

Fuente: (Einarsen & Raknes, 1997)

Escala N° 2: Escala de Satisfacción Laboral (Job Satisfaction Survey-JSS de Spector)

Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral (Job Satisfaction Survey-JSS) elaborada por Spector en Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the job Satisfaction Surveys.

Este instrumento fue realizado al hallar el menester de alcanzar escalas que pudieran cuantificar aspectos asociados a las organizaciones sin fines de lucro, sin embargo puede aplicarse a otras investigaciones; por otra parte su diseño pretendía abarcar los primordiales puntos de vista de satisfacción laboral con dimensiones segmentadas de manera clara y fácilmente reconocibles. (Spector, 2002) (Ver Anexo B)

La escala seleccionada mide 9 dimensiones:

- Remuneración: Pago que percibe el colaborador de forma continua por el cumplimiento de determinada tarea realizada en un tiempo determinado y en un lugar específico.
- Ascensos y Promociones: Posibilidades presentadas para que el colaborador pueda escalar en la organización.
- Supervisión: Dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.
- Beneficios: Conceptos no remunerativos que recibe el colaborador de parte de la organización: seguros, vales y otras prestaciones complementarias.
- Reconocimiento: Es la acción de distinguir y reconocer al colaborador entre los demás como consecuencia de sus características, rasgos, actitudes y aptitudes.
- Condiciones de trabajo: Apreciación y valorización relacionada con los procedimientos y políticas de la organización.
- Compañeros de trabajo: Impresión de los colegas a nivel aptitudinal y actitudinal.
- Naturaleza del trabajo: Desarrollo de las tareas, funciones del puesto de trabajo.
- Comunicación: Transmisión de información dentro de la organización ya sea de forma verbal o escrita.

Cuenta con 36 ítems y presenta 4 niveles de respuesta; donde la puntuación 1 es “muy en desacuerdo”, 2 es “en desacuerdo”, 3 es “de acuerdo” y por último 4 es “muy de acuerdo”. Los valores de respuesta fluctuarán entre un puntaje de 1 a 4, que va desde un nivel bajo hasta un nivel alto de satisfacción laboral. (Spector, 2002)

Tabla 2

Categorías de la Escala de Satisfacción Laboral (JSS de Spector)

Categoría	Puntaje
Muy de acuerdo	109 – 144
De acuerdo	73-108
En Desacuerdo	37-72
Muy En Desacuerdo	36 o menos

Fuente: (Spector, 2002)

Escala N° 3: Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Se utilizó la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, adaptada y validada en versión en español. (Arciniega & Gonzales, 2006).

(Ver Anexo C)

La escala seleccionada mide tres dimensiones:

- Compromiso Normativo
- Compromiso de Continuidad
- Compromiso Afectivo

Está formada por 18 ítems en idioma inglés, no obstante, para fines de la investigación se han tomado los ítems traducidos al español. (Arciniega & Gonzales, 2006)

Los ítems presentan una escala Likert, con cinco opciones de respuesta donde 1 es En Total desacuerdo, 2 es En desacuerdo, 3 es Ni en desacuerdo, ni en acuerdo, 4 es De acuerdo, 5 es En Total de acuerdo.

El mayor puntaje posible es 90; cuanto más alto sea el puntaje alcanzado, más alto será el compromiso percibido por el colaborador en sus diferentes dimensiones. (Meyer & Allen, 1997)

Tabla 1

Categorías de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Categoría	Compromiso Normativo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Afectivo
En Total de acuerdo	25-30	25-30	25-30
De acuerdo	19-24	19-24	19-24
Media	13-18	13-18	13-18
En Desacuerdo	7-12	7-12	7-12
En Total Desacuerdo	6 o menos	6 o menos	6 o menos

Fuente: (Meyer & Allen, 1997)

3.4 Fiabilidad y Validez del Instrumento

3.4.1 Fiabilidad

En la presente investigación se utilizó el instrumento cuantitativo - coeficiente Alfa de Crombach, para determinar la confiabilidad del cuestionario aplicado a la población objeto de estudio.

3.4.2 Validez

En la presente investigación se realizó la validez de contenido a través de la validación de los cuestionarios aplicados a la población objeto de estudio empleando la valoración del juicio de expertos. El proceso consistió en la selección de un grupo de expertos para que puedan llenar el formato de valoración.

3.5 Técnicas Estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de los datos se elaboró una base de datos en el Software Estadísticos SPSS V.24, y posteriormente se calculó las medidas de tendencia Central y de dispersión y se elaboraron tablas estadísticas, así como las de asociación entre las variables que definen los objetivos y las hipótesis.

La base de datos obtenidos en la presente investigación fue sometida a análisis estadísticos, donde se utilizaron estadísticas descriptivas, estadística inferencial, la Prueba T de Student, Correlación de Pearson y el análisis de regresión.

3.6 Aspectos Éticos

En la realización de la presente investigación, se tuvo pleno respeto de todos los participantes, no se cuestionó las respuestas o justificaciones presentadas; se aseguró la transparencia durante el proceso de recolección de datos, debido a que no se manipuló la información obtenida, ni se contabilizó los

cuestionarios llenados de manera incorrecta o no llenados en su totalidad, para no perjudicar los resultados.

Además, se actuó con seriedad al velar que la información obtenida de los sujetos de estudio, fueron utilizados sólo con fines de investigación.

Por otro lado, con respecto a la aplicación de las encuestas a la muestra, es preciso señalar que la participación fue voluntaria, en ningún momento se impuso obligatoriedad; fue de forma anónima y se informó los criterios de confidencialidad.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de la fiabilidad

Los resultados obtenidos en los análisis de confiabilidad, como se muestra en la Tabla 4, muestran que las escalas utilizadas presentan confiabilidad, con valores de coeficiente alfa de Cronbach mayores a 0.70, a partir de lo cual se puede concluir que el instrumento utilizado en la investigación presenta puntajes derivados confiables.

Tabla 4.
Análisis de Fiabilidad

Variables	Dimensiones	Fiabilidad Alfa de Cronbach ($\alpha \geq 0.70$)
Mobbing Laboral	Total	0.901
	Acoso Psicológico	0.891
	Acoso Laboral	0.688
	Acoso Físico	0.614
Satisfacción Laboral	Total	0.923
	Remuneración	0.603
	Ascensos y Promociones	0.599
	Supervisión	0.799
	Beneficios	0.584
	Reconocimiento	0.533
	Condiciones de Trabajo	0.606
	Compañeros de Trabajo	0.834
	Naturaleza del trabajo	0.855
	Comunicación	0.615
Compromiso Organizacional	Total	0.934
	Compromiso Normativo	0.835
	Compromiso de Continuidad	0.711
	Compromiso Afectivo	0.877

N=350.

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.2 Descriptivo de datos sociodemográficos

Respecto a las características sociodemográficas y organizacionales de los integrantes en el estudio, como se observa en la Tabla 5, el 51% de la muestra son hombres y el 49% mujeres.

Referente a la edad, el grupo con mayor cantidad de integrantes es el formado por el grupo que tiene de 26 a 35 años, que conforma el 47%, luego siguen los de entre 18 a 25 años, con el 31%; los de 36 a 45 años, el 15%; y, finalmente, el grupo de 46 a más años, con 7%.

En relación con el tiempo en la empresa, se observa que prevalece el grupo de menor tiempo de servicio; así, los que tienen entre 1 a 3 años representan el 47%, seguidos de los de menos de 1 año, el 30%; por su parte, los de 4 a 7 años representan el 14%, los de 8 a 12 años representan el 6% y los grupos que van de 12 a más años representan el 4%.

Tabla 5.
Frecuencia de Datos Sociodemográficos

Datos	Frecuencia
Sexo	
Hombre	51%
Mujer	49%
Edad	
18-25	31%
26-35	47%
36-45	15%
46 a mas	7%
Tiempo en la empresa	
Menos de 1 año	30%
Entre 1 a 3 años	47%
Entre 4 a 7 años	14%
Entre 8 a 12 años	6%
Más de 12 años	4%

N=350.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

4.3 Análisis descriptivo de las variables

En el análisis de la normalidad de variables de Kolmogorov-Smirnov, como se muestra en la Tabla 6, se encuentra que las variables mobbing laboral, satisfacción laboral y compromiso organizacional presentan una distribución de prueba no normal para la totalidad de la muestra.

Además, en la Tabla 6, es posible observar que, la variable mobbing laboral es la más valorada ($M=2.30$, $Ds=0.41$) respecto a la variable satisfacción laboral ($M=2.00$, $Ds=0.26$). En cuanto a las variables de satisfacción laboral ($M=2.00$, $Ds=0.26$) y compromiso organizacional ($M=2.00$, $Ds=0.58$) presentan el mismo valor.

Tabla 6.
Análisis descriptivo de las variables

Variables	Descriptivos						
	Dimensiones	Ítems	Media	Desviación Estándar	Min	Max	KS-Z
Mobbing Laboral	3	23	2.30	0.41	1.00	3.30	.000
Satisfacción Laboral	9	36	2.00	0.26	1.72	3.03	.000
Compromiso Organizacional	3	18	2.00	0.58	1.22	3.72	.000

N=350.

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.4 Análisis comparativo de datos sociodemográficos

Dentro de la muestra objeto de estudio, como se puede apreciar en la Tabla 7, los hombres ($M=2.0655$, $DE=.59915$, $p<.05$) presentan un compromiso organizacional significativamente mayor que las mujeres ($M=1.9389$, $DE=.56491$, $p<.05$).

Tabla 7.
Análisis Comparativo de Datos Sociodemográficos: Sexo

	Hombre		Mujer		t.	Sig.T
	Media	Desviación Estándar	Media	Desviación Estándar		
Mobbing Laboral	2.3028	.40422	2.3084	.42123	-.127	.899
Satisfacción Laboral	2.0071	.27208	1.9975	.25624	.340	.734
Compromiso Organizacional	2.0655	.59915	1.9389	.56491	2.033	.043*

*p <.05

N=350.

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

Por otro lado, como se puede apreciar en la Tabla 8, el grupo de 36 a 45 años (M=2.3350, DE=.40194, p<.05) presenta un mobbing laboral significativamente mayor que el grupo de 18 a 25 años (M=2.2819, DE= .40527, p< .05).

Además, como se puede apreciar en la Tabla 8, el grupo de 18 a 25 años (M=2.0247, DE=.29317, p<.05) presenta satisfacción laboral significativamente mayor que el grupo de 46 años a mas (M=1.8852, DE=.08880, p<.05).

Tabla 8.
Análisis Comparativo de Datos Sociodemográficos: Edad

	De 18 a 25 años		De 26 a 35 años		De 36 a 45 años		De 46 a más		Sig.
	Media	Desviación Estándar	Media	Desviación Estándar	Media	Desviación Estándar	Media	Desviación Estándar	
Mobbing Laboral	2.2819	.40527	2.2867	.44207	2.3350	.40194	2.4707	.15229	.002*
Satisfacción Laboral	2.0247	.29317	2.0162	.27564	1.9689	.19830	1.8852	.08880	.000*
Compromiso Organizacional	2.0675	.60115	2.0494	.58953	1.9194	.56523	1.5965	.30643	.001*

*p <.05

N=350.

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

Adicionalmente, como se puede apreciar en la Tabla 9, el grupo que presenta entre 4 a 7 años en la empresa (M=2.0255, DE=.32103, p<.05)

presenta satisfacción laboral significativamente mayor que el grupo que presenta menos de 1 año en la empresa (M=1.9922, DE=.27557, $p < .05$).

De igual forma, como se puede apreciar en la Tabla 9, el grupo que presenta entre 1 a 3 años en la empresa (M=2.1276, DE=.59779, $p < .05$) presenta compromiso organizacional significativamente mayor que el grupo que presenta entre 8 a 12 años en la empresa (M=1.6415, DE=.43015, $p < .05$).

Tabla 9.
Análisis Comparativo de Datos Sociodemográficos: Tiempo en la empresa

	Menos de 1		Entre 1 a 3		Entre 4 a 7		Entre 8 a 12		Sig.
	Media	Desviación Estándar	Media	Desviación Estándar	Media	Desviación Estándar	Media	Desviación Estándar	
Mobbing Laboral	2.3523	.38259	2.2751	.41858	2.2269	.47774	2.4630	.32606	.046*
Satisfacción Laboral	1.9922	.27557	2.0221	.25502	2.0255	.32103	1.8941	.12835	.005*
Compromiso Organizacional	1.9523	.54897	2.1276	.59779	1.9263	.59838	1.6415	.43015	.000*

* $p < .05$

N=350.

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.5 Análisis Correlacional

Se llevó a cabo el análisis correlacional para establecer el grado de relación existente entre las variables mobbing laboral, satisfacción laboral y compromiso organizacional.

En la Tabla 10, se muestran los resultados del análisis correlacional entre dichas variables.

Tabla 10.
Correlación entre las variables del estudio

	Mobbing Laboral	Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Mobbing Laboral	1	-.648**	-.581**

Satisfacción Laboral	1	.781**
Compromiso Organizacional		1

*p <.05 **p<.01

N=350.

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.5.1 Relación entre Mobbing laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.

Los resultados obtenidos dejan observar que existe una correlación inversa, estadísticamente significativa, y que presenta una fuerza moderada que se aproxima a los valores altos en la relación entre el mobbing laboral y satisfacción laboral ($r=-.648$, sig. <.05). (Ver Tabla 10)

Además, se puede apreciar que existe una correlación inversa, altamente significativa entre sus dimensiones, como es el caso de las dimensiones acoso psicológico de la variable mobbing laboral y reconocimiento de la variable satisfacción laboral ($r=-.544$, sig. <.05). (Ver Tabla 11)

De igual forma las dimensiones acoso laboral de la variable mobbing laboral y comunicación de la variable satisfacción laboral ($r=-.599$, sig. <.05) presentan una correlación inversa, altamente significativa. (Ver Tabla 11)

Tabla 11.

Correlación entre las dimensiones de las variables Mobbing laboral y Satisfacción Laboral

	Acoso Psicológico	Acoso Laboral	Acoso Físico	Remuneración	Ascensos	Supervisión	Beneficios	Reconocimiento	Condiciones de trabajo	Compañeros de Trabajo	Naturalza de trabajo	Comunicación
Acoso Psicológico	1	.693**	0.011	-.339**	-.374**	-.433**	-.467**	-.544**	-.411**	-.520**	-.456**	-.503**
Acoso Laboral		1	0.029	-.294**	-.360**	-.311**	-.493**	-.498**	-.531**	-.344**	-.373**	-.599**
Acoso			1	0.019	0.045	-0.026	0.016	0.006	0.058	0.036	-0.060	-0.025

Físico									
Remuneración	1	.441**	.471**	.468**	.520**	.210**	.127*	.325**	.395**
Ascensos		1	.503**	.473**	.624**	.436**	.443**	.392**	.357**
Supervisión			1	.459**	.533**	.259**	.661**	.712**	.255**
Beneficios				1	.628**	.403**	.531**	.731**	.519**
Reconocimiento					1	.614**	.555**	.569**	.487**
Condiciones de trabajo						1	.434**	.323**	.639**
Compañeros de trabajo							1	.754**	.237**
Naturaleza de trabajo								1	.218**
Comunicación									1

*p <.05 **p<.01

N=350.

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.5.2 Relación entre Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.

Por otro lado, existe una correlación directa, estadísticamente significativa, y que presenta una fuerza alta en la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ($r=.781$, sig. <.05). (Ver Tabla 10)

Además, se puede apreciar que existe una correlación directa, altamente significativa entre sus dimensiones, como es el caso de las dimensiones compromiso normativo de la variable compromiso organizacional y compañeros de trabajo de la variable satisfacción laboral ($r=.622$, sig. <.05). (Ver Tabla 12)

De igual forma las dimensiones naturaleza del trabajo de la variable satisfacción laboral y compromiso de continuidad de la variable compromiso organizacional ($r=.670$, sig. <.05) presentan una correlación directa, altamente significativa. (Ver Tabla 12)

De la misma manera la dimensión beneficios de la variable satisfacción laboral y compromiso afectivo de la variable compromiso organizacional ($r=.744$, sig. $<.05$) presentan una correlación directa, altamente significativa. (Ver Tabla 12)

Tabla12.
Correlación entre las dimensiones de las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

	Remuneración	Ascensos	Supervisión	Beneficios	Reconocimiento	Condiciones de trabajo	Compañeros de Trabajo	Naturaleza de trabajo	Comunicación	Compromiso Normativo	Compromiso Continuidad	Compromiso Afectivo
Remuneración	1	.441**	.471**	.468**	.520**	.210**	.127**	.325**	.395**	.207**	.341**	.256**
Ascensos		1	.503**	.473**	.624**	.436**	.443**	.392**	.357**	.428**	.366**	.447**
Supervisión			1	.459**	.533**	.259**	.661**	.712**	.255**	.346**	.388**	.403**
Beneficios				1	.628**	.403**	.531**	.731**	.519**	.719**	.742**	.744**
Reconocimiento					1	.614**	.555**	.569**	.487**	.548**	.553**	.603**
Condiciones de trabajo						1	.434**	.323**	.639**	.603**	.506**	.628**
Compañeros de Trabajo							1	.754**	.237**	.622**	.516**	.642**
Naturaleza de trabajo								1	.218**	.645**	.670**	.636**
Comunicación									1	.570**	.532**	.648**
Compromiso Normativo										1	.857**	.875**
Compromiso Continuidad											1	.821**
Compromiso Afectivo												1

* $p <.05$ ** $p <.01$

N=350.

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.5.3 Relación entre Mobbing laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.

Existe una correlación inversa, estadísticamente significativa, y que tiene una fuerza moderada que se acerca a los valores altos en la relación entre mobbing laboral y compromiso organizacional ($r=-.581$, sig. $<.05$). (Ver Tabla 10)

Además, se puede apreciar que existe una correlación inversa, altamente significativa entre sus dimensiones, como es el caso de las dimensiones acoso psicológico de la variable mobbing laboral y compromiso afectivo de la variable compromiso organizacional ($r=-.563$, sig. $<.05$). (Ver Tabla 13)

De igual forma las dimensiones acoso laboral de la variable mobbing laboral y compromiso normativo de la variable compromiso organizacional ($r=-.555$, sig. $<.05$) presentan una correlación inversa, altamente significativa. (Ver Tabla 13)

Tabla 13.
Correlación entre las dimensiones de las variables Mobbing laboral y Compromiso Organizacional

	Acoso Psicológico	Acoso Laboral	Acoso Físico	Compromiso Normativo	Compromiso Continuidad	Compromiso Afectivo
Acoso Psicológico	1	.693**	0.011	-.496**	-.453**	-.563**
Acoso Laboral		1	0.029	-.555**	-.479**	-.550**
Acoso Físico			1	-0.085	-0.104	-0.072
Compromiso Normativo				1	.857**	.875**
Compromiso Continuidad					1	.821**
Compromiso Afectivo						1

* $p <.05$ ** $p <.01$

N=350.

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario, 2018

4.6 Análisis de Regresión Lineal Bivariada

Con la finalidad de determinar si el mobbing laboral permite predecir la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, se realizaron los análisis de

regresión lineal bivariada. Los resultados señalan que la regresión es estadísticamente significativa con la variable dependiente satisfacción laboral ($F=251,692$, $p < .001$), con el 42% de la varianza; de igual forma con la variable dependiente compromiso organizacional ($F=177.236$, $p < .001$), con el 33% de la varianza. (Ver Tabla 14).

Tabla 14.
Análisis de regresión lineal de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

	R	2 R	ANOVA	
			F	Sig.
Satisfacción Laboral	.648	.420	251.692	.000
Compromiso Organizacional	.581	.337	177.236	.000

Variables Dependientes: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Variable Predictora: Mobbing Laboral

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario, 2018

Los resultados de los análisis de las variables del modelo de regresión lineal dejan observar que, en el modelo, la variable mobbing laboral predice de manera estadísticamente significativa inversa la satisfacción laboral ($t = -15.865$ $p < .000$) y el compromiso organizacional ($t = -13.313$ $p < .000$). (Ver Tabla 15).

Tabla 15.
Análisis de los coeficientes de la variable predictora de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el modelo de regresión lineal

	Coeficiente no estandarizado		Coeficiente estandarizado	t	Sig.
	B	Error Estandarizado	Beta		
Satisfacción Laboral	-.415	.026	-.648	-15.865	.000
Compromiso organizacional	-.825	.062	-.581	-13.313	.000

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Variables Predictora: Mobbing Laboral

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario, 2018

CAPITULO V: DISCUSION DE RESULTADOS

En el análisis de fiabilidad, la consistencia interna del mobbing laboral, satisfacción laboral y compromiso organizacional presentan valores satisfactorios, lo que permite alcanzar resultados consistentes, congruentes y confiables en la presente investigación.

Entre las principales limitaciones encontradas fue la predisposición para responder el cuestionario y disponibilidad horaria, ello debido al temor de tener alguna represalia por parte de la organización y a las labores diarias. Otra limitación del estudio fue el entendimiento e interpretación de los ítems del cuestionario.

Estos obstáculos se redujeron realizando un estudio piloto a un grupo de colaboradores para asegurar que el lenguaje utilizado fuera fácil de comprender. Además se explicó a los colaboradores que el cuestionario era estrictamente confidencial por lo que no sufrirían represalias de ningún tipo y los cuestionarios fueron aplicados durante la jornada laboral.

Por otro lado, el cuestionario se aplicó una sola vez y en un momento determinado, y refleja lo que sucede con cada individuo en ese único momento. lo que impide que se pueda monitorear los cambios de la muestra en el tiempo.

Respecto a la generalización de resultados, el estudio aplica específicamente a la organización objeto de estudio, por lo que no es factible generalizar los resultados obtenidos de la muestra a otros contextos.

Los resultados del estudio arrojan respecto a las características sociodemográficas y organizacionales de los involucrados en el estudio, que los encuestados son ligeramente en mayor proporción hombres que mujeres. Referente a su edad, el grupo con mayor cantidad de integrantes está formado por los de 26 a 35 años, seguidos por los de entre 18 a 25 años. En relación con el tiempo en la empresa, predominan los de menor tiempo de servicio; de entre 1 a 3 años, seguidos de los de menos de 1 año.

Dentro de la variable mobbing laboral, la dimensión acoso psicológico presenta un mayor puntaje que la dimensión acoso laboral y acoso físico lo que muestra que los colaboradores de la organización se sienten más acosados psicológicamente que laboralmente o físicamente en la organización; ello revelaría que no existen buenos canales de comunicación entre los compañeros de trabajo y/o líderes de las áreas donde laboran estos colaboradores.

Sobre la satisfacción laboral, esta se divide en remuneración, ascensos y promociones, supervisión, beneficios, reconocimiento, condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación. Presentan un mayor puntaje las dimensiones: compañeros de trabajo y supervisión, lo que muestra que los colaboradores perciben mayor insatisfacción con las condiciones dirigidas por la organización (sentido de competencia y amabilidad de sus colegas, y habilidades y aptitudes desarrolladas por el supervisor referidas a la óptima gestión humana, habilidades de liderazgo y aptitud del trabajo realizado) que con aquellas condiciones relacionadas a la comunicación o condiciones de trabajo.

De la misma manera, se aprecia que los colaboradores de la organización muestran un bajo compromiso afectivo, lo que demuestra que los colaboradores no se muestran afines con la organización ni se identifican con esta, además de no mostrar un sentimiento de orgullo, pertenencia y un lazo emocional de pertenecer a un importante sector económico y que permite contar con experiencia y un perfil atractivo y competitivo para sectores afines o similares. Este tipo de compromiso produce un buen desempeño del colaborador orientándolo al logro de sus metas debido a que está asociado al aspecto emocional y de pertenencia y a su deseo de quedarse en la organización (Meyer & Allen, 1997) No obstante, en la actualidad la organización se encuentra en constante cambio lo que produce el cambio frecuente de los líderes o jefes de área motivando consecuentemente la salida de los colaboradores a su cargo, además de no existir un plan de capacitación real y permanente ni de una línea de carrera que permita el desarrollo profesional de los colaboradores.

A nivel correlacional los resultados obtenidos de esta investigación arrojan que existe una relación significativa entre el mobbing laboral, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional lo cual valida la primera hipótesis.

Además, los resultados obtenidos de esta investigación señalan que existe una relación inversa y altamente significativa entre el mobbing laboral y la satisfacción laboral, lo cual valida la segunda hipótesis. De esta forma se evidencia que a mayor nivel de mobbing laboral, menor será la satisfacción laboral presentada por parte de los colaboradores en la organización.

Este resultado es congruente con anteriores investigaciones que evidenciaron que los factores que pronostican mejor la incidencia del mobbing serían el puesto de trabajo, la carga mental, el tipo de supervisión y el interés del colaborador. Se conoce, además, que el mobbing puede estar supeditado por el poder que se pelean ciertas facciones de colaboradores en la interna de las organizaciones. (Meseguer, Garcia-Izquierdo, & Sanchez, 2007)

Tomando lo mencionado en cuenta, se atribuye que, en el contexto laboral a nivel individual y a nivel grupal en donde existe una alta presencia de mobbing, los niveles de satisfacción laboral serán bajos. De igual forma, este hecho conlleva a la existencia de elevados grados de estrés y un detrimento en la productividad. (Zapata, 2009)

Por otra parte, los resultados alcanzados reflejan que existe una relación directa y altamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional lo cual valida la tercera hipótesis. Esto quiere decir que se evidencia que, a mayor satisfacción laboral alcanzada por los trabajadores, mayor será el compromiso presentado para con la organización.

Este resultado concuerda con el obtenido en una investigación previa realizada en una universidad pública de Lima, en donde se demostró la existencia de una correlación muy significativa y positiva entre la satisfacción hacia el lugar de trabajo y el compromiso con el mismo. (Loli, 2006)

Esto se relaciona con el modelo de Spector que se basa en que la satisfacción laboral simboliza una respuesta afectiva o actitudinal. La naturaleza

actitudinal de la satisfacción supone que un colaborador esta propenso a aproximarse y a comprometerse con la organización en la que labora si la encuentra satisfactoria. (Spector, 2002)

Finalmente, los resultados demuestran que existe una relación inversa y altamente significativa entre el mobbing laboral y el compromiso organizacional, lo cual valida la cuarta hipótesis. Ello quiere decir que a mayor mobbing laboral en la organización, menor será el nivel de compromiso organizacional presentado por parte de los colaboradores.

El resultado obtenido concuerda de manera inversa con el estudio realizado por Hernández, en el cual se analizó la relación causal del compromiso organizacional con el mobbing, probando que cuanto mayor es el compromiso de los colaboradores será menor el nivel de mobbing presentado. (Hernandez M. , 2013)

En esta línea, a nivel organizacional se han hallado componentes que contribuyen a explicar el mobbing. De un lado, puede formar parte de la cultura organizacional; dado que el ambiente laboral de estas organizaciones está caracterizado por presentar colaboradores que son competitivos, individualistas y que buscan alcanzar objetivos personales antes que los de la organización. (Zapata, 2009)

Los resultados obtenidos demuestran la importancia para las organizaciones de contar con planes de acción dentro de sus programas de mejora continua enfocados en el factor humano, en su desarrollo y bienestar principalmente

en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. De acuerdo a lo señalado, estas variables se encuentran relacionadas inversamente con el moobing laboral. Debido a ello, tener en cuenta lo relevante e importante de estas variables podría prevenir diversos factores adversos para la organización como la salida de excelentes colaboradores, el desmejoramiento de la imagen de la organización en el mercado y ahuyentar a excelentes profesionales que busquen pertenecer a la organización.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

1. Existe una relación elevada y significativa entre el Mobbing laboral, Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.
2. Existe una relación significativa inversa entre Mobbing laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.
3. Existe una relación significativa directa entre Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.
4. Existe una relación significativa inversa entre Mobbing laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una universidad privada de Perú – Lima 2017.
5. El mobbing laboral predice los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

CAPITULO VII: RECOMENDACIONES

1. Replicar este estudio con un grupo de colaboradores que laboran a tiempo parcial-personal docente- del rubro educación debido a que van a evidenciar otras características psicológicas y percepciones organizacionales.
2. Considerar otras variables a estudiar como, por ejemplo, el burnout y la intención de rotación para determinar su grado de relación en la población objeto de estudio e impacto en la organización.
3. Desarrollar e impulsar programas enfocados en los factores que incrementan la satisfacción laboral y compromiso organizacional de esta manera se potenciará un clima positivo, se desarrollará ambientes adecuados de trabajo, con políticas de reconocimiento y reglas de convivencia saludables generando una respuesta positiva de los colaboradores hacia la organización.
4. Realizar un estudio que precise el impacto económico y de productividad que produce el mobbing laboral en la universidad de esta forma la organización podrá determinar con mayor precisión el margen de perdida a nivel monetario y de utilidad lo que le ayudara en la toma de decisiones.
5. Orientar los futuros procesos de reclutamiento y selección hacia la búsqueda de colaboradores que muestren tener perfiles positivos como buena autoestima,

optimistas, proactivas y asertivas, que sean capaces de expresar sus sentimientos y que además sean capaces de potenciar el talento y dar reconocimiento permanente a las labores de sus subordinados en caso lideren equipos de trabajo dado que las personas con estas características rápidamente reaccionan ante el mobbing por lo que así se verán reducidos de manera potencial los índices de mobbing presentados.

FUENTES DE INFORMACION

Referencias

1. Aamodt, M. (2010). *Industrial/Organizational Psychology*. California: Cengage Learning.
2. Alvarez, A. (2011). El Acoso Laboral y el deterioro de las relaciones interpersonales. Pontificia Universidad Catolica de Ecuador.
3. Álvarez, D., & Govea de Guerrero, M. (2008). Acoso moral en el ambiente de trabajo de las empresas mixtas del sector petrolero. *Multiciencias*, 93-99.
4. Arana, L. (2009). La motivación en sus factores extrínsecos e intrínsecos y su relación con la satisfacción laboral en el personal del Colegio Unión, en Lima – Perú. Hemeroteca de la Universidad Peruana Unión.
5. Aranguren, D., & Perez, V. (2009). Mobbing en una institucion de educacion superior privada. Caso de estudio: Trabajadores del area administrativa. Universidad de Carabobo.
6. Arciniega. (2002). Compromiso Organizacional en Mexico: ¿Como hacer que la gente se ponga la camiseta? *Direccion Estrategica, Revista de Negocios del ITAM*, 21-23.
7. Arciniega, L., & Gonzales, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicologia Social*, 35-50.

8. Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organizacion y la intencion de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduria y Administracion* , 200-210.
9. Ausfelder, T. (2002). *Mobbing. El acoso moral en el trabajo. Prevencion, sintomas y soluciones.* Barcelona: Oceano.
10. Cesario, F., & Peregrin, F. (2012). Contrato de Trabajo, Compromiso y Satisfaccion: Moderacion de la empleabilidad. *Revista de Administracion de Empresas*, 345-359.
11. Côté, S., & Heslin, P. (2003). Job Satisfaction & Organizational Commitment. *Personnel Psychology*. I, 25-30.
12. Cueva, L., & Ruiz, J. (2012). Contextos organizativos que fomentan el comportamiento positivo y el bienestar de los trabajadores: una comparación entre empresas familiares y no familiares. *Revista De Psicologia Social*, 69-84.
13. De Las Casas, O. & Morales, A. (2020). Mobbing: ¿Cómo enfrentar esta modalidad de acoso laboral?. *Capital Humano*.
14. Einarsen, & Raknes. (1997). *Mobbing Laboral.* Pyscological Journey.
15. Farias, L. (2006). El acoso moral en el trabajo como fuente de resistencia en la productividad laboral de los empleados administrativos en las instituciones universitarias públicas. Estados Unidos.
16. Gamero, C. (2007). Satisfaccion Laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones Economicas*, 415-444.

17. Goncalvez, M., & Gutierrez, J. (2005). Analisis del acoso psicologico laboral (mobbing) en despidos del sector publico en Venezuela. Tesis de grado, Universidad Catolica Andres Bello.
18. Gonzalez, M., & Graña, P. (2009).
19. Gonzalez, P., & Olmedo, M. (2006). La violencia en el ambito laboral: La problemática concepción del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción Psicológica*, 107-126.
20. Hernandez, M. (2002). Satisfacción Laboral de una Empresa Textil. Monografías.
21. Hernandez, M. (2013). Compromiso Laboral y estres en los empleados de bancos y cajas. *Pecvnia*, 85-100.
22. Herzberg, F. (1974). Motivation hygiene profiles: Pinpointing what ails the organization. *Organizational Dynamics*, 18-29.
23. Hirigoyen, M. (2001). El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Barcelona: Piados.
24. Huilca, C. (2008). El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Aplicación Productos Unión en Lima – Perú. Examinado desde la Hemeroteca de la Universidad Peruana Unión.
25. Hult, C. (2005). Organizational Commitment and Person-Environment Fit in Six Western Countries. *Organization Studies*, 249-270.

26. Iñaki, P. (2001). *Mobbing: Como sobrevivir al acoso en el trabajo*. Madrid: Editorial Espasa Calpe.
27. Johnson, R., & Chang, C. (2006). "I" is to continuance as "we" is to affective: The relevance of the self-concept for organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 549-570.
28. Law, R., & Dollard, M. (2011). Psychosocial safety climate as a lead indicator of workplace bullying and harassment, job resources, psychological health and employee engagement. *Accident Analysis & Prevention*, 1782-1793.
29. Leymann, H. (1989). *Socialization and Learning at Work. A new approach to the Learning Process in the Workplace and Society*. Aldershot Hants: Gower Publishing Avebury. Munich.
30. Locke, E. (1968). What is job satisfaction? Paper presented at the American psychological Association Convention.
31. Lodahl, T., & Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*.
32. Loli, A. (2006). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista de Investigación en Psicología UNMSM*, 150-185.
33. Lopez-Cabarcos, M., Vasquez-Rodriguez, P., & Montes-Piñeiro, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana De Psicología*, 215-224.

34. Luna, M. (2003). Acoso psicológico en el trabajo. Secretaria de Salud Laboral: Madrid.
35. Mansilla, F. (2003). Reseña de "Mobbing manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo" de Iñaki PIÑUEL. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 87.
36. Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad Concepcion Chile, 80-86.
37. Mañas, M., Salvador, C., & Agullo, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. Psicothema, 395-400.
38. Marin, M. (2009). Relación entre el Clima y El Compromiso Organizacional en una empresa del sector petroquímico. Universidad Católica Andres Bello, 125-160.
39. Marquina, C. (2011). Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, 2011.
40. Martinez, T. (2006). Diagnostico de Satisfaccion laboral en una empresa textil peruana.
41. Meseguer, M., Garcia-Izquierdo, M., & Sanchez, J. (2007). Los Factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores de mobbing. Psicothema, 225-230.

42. Meyer, J., & Allen. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 61-89.
43. Meyer, J., & Allen, N. (1993). *Revista de psicología Aplicada*, 538-551.
44. Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.
45. Miraglia, J. y. (2015).
46. Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGrawHill.
47. OIT. (agosto de 2017). Obtenido de OIT: <http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>
48. Olmedo, M. (2006). La violencia en el ambito laboral. *Accion Psicologica*, 107-128.
49. Olmedo, M., & Gonzalez, P. (2006). La violencia en el ambito laboral: La problematica concepcion del mobbing, su prevencion y tratamiento. *Accion Psicologica*, 107-128.
50. Ovejero, A., & Yubero, S. (2011). Acoso Laboral: Un enfoque Psicosocial. *Psicologia Conductual*, 183-205.
51. Palma, S. (2004). Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de. *Revista del Departamento de Psicología*, 49-59.
52. Peña, R. (2009). *Acoso en el Trabajo*. Peru.

53. Perez, M. (2014). Acoso laboral o el sistema perverso. La Estrella de Panama.
54. Pin, J. R. (2013). Absentismo Laboral, productividad y crisis. Nuestro Tiempo, 57.
55. Piñuel, I., & Zabala, E. (2001). Mobbing: Como sobrevivir al acoso en el trabajo. Madrid: Editorial Espasa Calpe.
56. Quintana, S. (2008). Satisfacción Laboral e Implicación en el Trabajo entre Directores Académicos . Universidad de Puerto Rico, 1-35.
57. Quiñones Gonzalez, L. (2016). Psychological Contract and Organizational Change: Assessing M&As' Impact on Survivors of Pharmaceuticals in Puerto Rico. Forum Empresarial , 23-47.
58. Rhodes, S. &. (1980). The influence of personal factors and perceived work experiences on employee turnover and absenteeism. Academy of Management Journal, 567-572.
59. Rodriguez-Muñoz, A., & Baillien, E. (2009). Cross-lagged relationships between workplace bullying, job satisfaction and engagement: Two longitudinal studies. An International Journal of Work, Health & Organisations, 225-243.
60. Rosario-Hernandez, E., & Rovira Millian, L. (2011). La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. Revista Puertorriqueña De Psicología, 72-100.

61. Saks, A. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 600-619.
62. Sanchez, C. (2008). Motivacion, Satisfaccion y Vinculacion ¿Es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? *Accion Psicologica*, 9-28.
63. Spector. (2002). *Psicologia Industrial y Organizacional: Investigacion y Practica*. Mexico: Manual Moderno.
64. Spector, P. (1985). *Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the job Satisfaction Surveys*. South Florida: University of South Florida.
65. Suarez, A. (2010). *Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia*. Colombia.
66. Tejeda, K. (2007). Factores predictores de la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Adventista Dominicana y del Colegio Adventista Dominicano en el 2006. *Revista de Investigación Universidad de Montemorelos*, 78-95.
67. Topa, G., & Morales, J. (2008). Acoso Laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema*, 766-771.
68. Vandenbergue, C. (1996). Organizational Commitment in a Belgincontext: evidence for the three-dimensional model. *Psicologia Aplicada: Una revision internacional*, 371-386.

69. Vasquez, S. (2001). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral: Predictores de la intención de dejar la organización*. Caracas: Ucab.
70. Velasquez, M. (2005). *Mobbing, Violencia física y estrés en el trabajo*. España, Barcelona: Gestio 2000.
71. Warr, P., & Cook, J. y. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 129-148.
72. Zapf, D., & Knorz, C. (2008). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 215-237.

ANEXOS

INSTRUMENTO 1 (Anexo 1)

Cuestionario (Mobbing Laboral-Escala NAQ – R)

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con se producen estos hechos.

Nunca	A veces	Mensualmente	Semanalmente	A diario
1	2	3	4	5

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

INSTRUMENTO 2 (Anexo 2)

Cuestionario (Satisfacción Laboral-Escala Spector)

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4

N°	Enunciado	Opciones de respuesta			
		1	2	3	4
1	Siento que me están pagando una cantidad justa por el trabajo que realizo.				
2	Los aumentos salariales son pocos y distanciados entre sí.				
3	Me siento poco valorado por la institución cuando recibo mi sueldo.				
4	Me siento satisfecho con mis oportunidades de ascenso salarial.				
5	Realmente las oportunidades de ascenso en mi trabajo son muy pocas.				
6	Aquellos que realizan bien su trabajo, tienen una buena posibilidad de ser ascendidos.				
7	Los colaboradores reciben ascensos en la misma medida que en otras instituciones.				
8	Estoy satisfecho con mis oportunidades de ascenso.				
9	Mi Jefe/Director/Supervisor es muy competente realizando su trabajo.				
10	Mi Jefe/Director/Supervisor es injusto conmigo.				
11	Mi Jefe/Director/Supervisor muestra muy poco interés por los sentimientos de sus subordinados.				
12	Me siento a gusto con mi Jefe/Director/Supervisor				
13	No estoy satisfecho con los beneficios que recibo.				
14	Los beneficios que recibimos son tan buenos como en la mayoría de otras instituciones.				
15	El paquete de beneficios que tenemos es el más adecuado a nuestra dinámica laboral.				
16	Existen beneficios que no tenemos y deberíamos tener.				
17	Cuando realizo un buen trabajo, recibo el reconocimiento apropiado.				
18	Siento que mi trabajo no es apreciado por los demás.				
19	Aquí tenemos pocos reconocimientos para los trabajadores.				
20	Siento que mi esfuerzo no es recompensado como debería ser.				
21	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan realizar un buen trabajo.				
22	Mis esfuerzos por realizar un buen trabajo rara vez son bloqueados por la burocracia.				
23	Tengo demasiado trabajo operativo, lo cual afecta los proyectos/actividades que estoy llevando a cabo.				
24	Hago demasiado papeleo.				
25	Me agradan las personas con las que trabajo.				
26	Tengo que realizar esfuerzos para poder integrarme al equipo				
27	Me divierto con mis compañeros de trabajo.				
28	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.				
29	A veces siento que mi trabajo (rol/proyectos/actividades) no tiene sentido.				
30	Me gusta lo que hago en mi lugar de trabajo.				
31	Me siento orgulloso por el trabajo que realizo.				
32	Mi trabajo es agradable				
33	En esta institución los procesos de comunicación son muy buenos.				
34	Los objetivos de la institución no están claros para mí.				
35	A menudo siento que no sé lo que está ocurriendo con la institución.				
36	Cuando me asignan una responsabilidad/proyecto, no recibo una buena explicación de cómo hacerlo.				

INSTRUMENTO 3 (Anexo 3)

Cuestionario (Compromiso organizacional-Escala Meyer y Allen)

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

1	En Total desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
4	De acuerdo
5	En total de acuerdo

N°	Enunciado	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	1	2	3	4	5
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	1	2	3	4	5
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	1	2	3	4	5
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1	2	3	4	5
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.	1	2	3	4	5
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	1	2	3	4	5
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	1	2	3	4	5
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	1	2	3	4	5
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	1	2	3	4	5
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	1	2	3	4	5
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	1	2	3	4	5
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	1	2	3	4	5
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.	1	2	3	4	5
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	1	2	3	4	5
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	1	2	3	4	5
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO ANONIMO Y CONFIDENCIAL

Estimado colaborador:

Estamos realizando una investigación para conocer la realidad de los colaboradores en Lima Metropolitana y, a partir de ello, sugerir mejoras de bienestar y calidad de vida. Le pedimos encarecidamente que nos apoye con esta causa, completando este cuestionario de la forma más sincera posible.

Le recordamos que este cuestionario es anónimo y confidencial. Por favor no escriba su nombre. Toda la información que proporcione será estrictamente confidencial, nadie podrá saber lo que usted respondió. Aunque la compañía está colaborando con el estudio, no tendrán acceso a ninguno de estos cuestionarios. Por favor, siéntase con la confianza para responder libremente y sin temor a ser criticado o sancionado. De antemano agradecemos su colaboración.

Instrucciones

1. No escriba su nombre ni apellido
2. Responda todas las preguntas con la mayor sinceridad posible.
3. Si tiene alguna duda, por favor levante la mano y pregunte a la encuestadora en privado.
4. Al terminar de llenar la encuesta, entréguelo solo a la encuestadora.

Consentimiento informado

1. He decidido libremente participar en el estudio SI () NO ()
2. Comprendo que mi participación es voluntaria SI () NO ()
3. He recibido información sobre los objetivos del estudio SI () NO ()

I. Información General

Por favor responda las siguientes preguntas, marcando la alternativa adecuada a su caso.

N°	Preguntas	Alternativas de Respuesta
1	Sexo:	() Hombre () Mujer
2	Edad:	() De 18 a 25 años () De 26 a 35 años () De 36 a 45 años () De 46 a mas
3	Llevo trabajando en la empresa	() Entre 6 meses a 1 año () Entre 1 a 3 años () Entre 4 a 7 años () Entre 8 a12 años () Más de 12 años

Recomendaciones Generales

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con se producen estos hechos.

Nunca	A veces	Mensualmente	Semanalmente	A diario
1	2	3	4	5

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

Recomendaciones Generales

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4

N°	Enunciado	Opciones de respuesta			
		1	2	3	4
1	Siento que me están pagando una cantidad justa por el trabajo que realizo.	1	2	3	4
2	Los aumentos salariales son pocos y distanciados entre sí.	1	2	3	4
3	Me siento poco valorado por la institución cuando recibo mi sueldo.	1	2	3	4
4	Me siento satisfecho con mis oportunidades de ascenso salarial.	1	2	3	4
5	Realmente las oportunidades de ascenso en mi trabajo son muy pocas.	1	2	3	4
6	Aquellos que realizan bien su trabajo, tienen una buena posibilidad de ser ascendidos.	1	2	3	4
7	Los colaboradores reciben ascensos en la misma medida que en otras instituciones.	1	2	3	4
8	Estoy satisfecho con mis oportunidades de ascenso.	1	2	3	4
9	Mi Jefe/Director/Supervisor es muy competente realizando su trabajo.	1	2	3	4
10	Mi Jefe/Director/Supervisor es injusto conmigo.	1	2	3	4
11	Mi Jefe/Director/Supervisor muestra muy poco interés por los sentimientos de sus subordinados.	1	2	3	4
12	Me siento a gusto con mi Jefe/Director/Supervisor	1	2	3	4
13	No estoy satisfecho con los beneficios que recibo.	1	2	3	4
14	Los beneficios que recibimos son tan buenos como en la mayoría de otras instituciones.	1	2	3	4
15	El paquete de beneficios que tenemos es el más adecuado a nuestra dinámica laboral.	1	2	3	4
16	Existen beneficios que no tenemos y deberíamos tener.	1	2	3	4
17	Cuando realizo un buen trabajo, recibo el reconocimiento apropiado.	1	2	3	4
18	Siento que mi trabajo no es apreciado por los demás.	1	2	3	4
19	Aquí tenemos pocos reconocimientos para los trabajadores.	1	2	3	4
20	Siento que mi esfuerzo no es recompensado como debería ser.	1	2	3	4
21	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan realizar un buen trabajo.	1	2	3	4
22	Mis esfuerzos por realizar un buen trabajo rara vez son bloqueados por la burocracia.	1	2	3	4
23	Tengo demasiado trabajo operativo, lo cual afecta los proyectos/actividades que estoy llevando a cabo.	1	2	3	4
24	Hago demasiado papeleo.	1	2	3	4
25	Me agradan las personas con las que trabajo.	1	2	3	4
26	Tengo que realizar esfuerzos para poder integrarme al equipo	1	2	3	4
27	Me divierto con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	1	2	3	4
29	A veces siento que mi trabajo (rol/proyectos/actividades) no tiene sentido.	1	2	3	4
30	Me gusta lo que hago en mi lugar de trabajo.	1	2	3	4
31	Me siento orgulloso por el trabajo que realizo.	1	2	3	4
32	Mi trabajo es agradable	1	2	3	4
33	En esta institución los procesos de comunicación son muy buenos.	1	2	3	4
34	Los objetivos de la institución no están claros para mí.	1	2	3	4
35	A menudo siento que no sé lo que está ocurriendo con la institución.	1	2	3	4
36	Cuando me asignan una responsabilidad/proyecto, no recibo una buena explicación de cómo hacerlo.	1	2	3	4

Recomendaciones Generales

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	En total de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Enunciado	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.					
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.					
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.					
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.					

Muchas gracias por su colaboración e información sincera.

Sus aportes serán muy importantes para mejorar la calidad de vida de los trabajadores en nuestra ciudad.