



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PSICOLOGÍA CLÍNICA

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Psicólogos Clínicos

El mobbing y la satisfacción laboral, sindicato único de trabajadores del Municipio de

Archidona, 2022.

Autores:

Chicaiza Cuñas, Karen Jomayra

Serrano Moina, Danny Fabián

Tutora:

Mgs. María Soledad Fierro Villacreses

Riobamba, Ecuador, 2022

DERECHOS DE AUTORIA

Nosotros **Karen Jomayra Chicaiza Cuñas con cédula de ciudadanía, 1500768039** y **Danny Fabián Serrano Moina con cédula de ciudadanía 0605024058**, autores del trabajo de investigación titulado: El mobbing y la satisfacción laboral, sindicato único de trabajadores del Municipio de Archidona, 2022. Certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto a los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, marzo del 2022.

.....
Karen Jomayra Chicaiza Cuñas
1500768039

.....
Danny Fabián Serrano Moina
0605024058

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de Graduación del proyecto de investigación titulado “El mobbing y la satisfacción laboral, sindicato único de trabajadores del Municipio de Archidona, 2022”. Presentado por la Srta. Karen Jomayra Chicaiza Cuñas con CC. 1500768039 y el Sr. Danny Fabián Serrano Moina con CC. 0605024058, dirigido por la Mgs. María Soledad Fierro Villacreses.

Una vez realizado el informe final del proyecto de investigación escrito, con fines de titulación, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remiten la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Chimborazo,

Para constancia de lo expuesta firman:

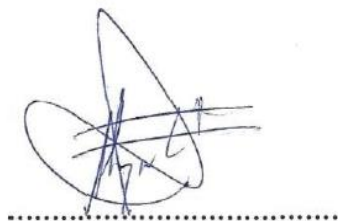
Mgs. María Soledad Fierro Villacreses
TUTOR



Mgs. Diego Armando Santos Pazos
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Mgs. Mayra Elizabeth Castillo Gonzáles
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Riobamba 20 de marzo del 2023


APROBACIÓN DEL TUTOR

Mgs. María Soledad Fierro Villacreses, docente de la Carrera de Psicología Clínica de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Chimborazo.

CERTIFICO

Haber asesorado y revisado el informe final del proyecto de investigación titulado “El mobbing y la satisfacción laboral, sindicato único de trabajadores del Municipio de Archidona, 2022”. Realizado por la Srta. Karen Jomayra Chicaiza Cuñas con CC. 1500768039 y el Sr. Danny Fabián Serrano Moina con CC. 0605024058, el mismo que cumple con los parámetros establecidos por la institución, por lo tanto, se encuentra aprobado y apto para sustentarse a la defensa.

Para constancia de lo expuesta firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Soledad Fierro', written over a horizontal dotted line.

Mgs. María Soledad Fierro Villacreses
TUTOR

Riobamba, 20 de marzo del 2023

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CID
Ext. 1133

Riobamba 16 de marzo del 2023
Oficio N° 174-2022-2S-URKUND-CID-2023

MSc. Ramiro Torres Vizuet
DIRECTOR CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNACH
Presente.-

Estimado Profesor:

Luego de expresarle un cordial saludo, en atención al pedido realizado por la **Mgs. María Soledad Fierro Villacreses**, docente tutor de la carrera que dignamente usted dirige, para que en correspondencia con lo indicado por el señor Decano mediante Oficio N° 1898-D-FCS-TELETRABAJO-2020, realice validación del porcentaje de similitud de coincidencias presentes en el trabajo de investigación con fines de titulación que se detalla a continuación; tengo a bien remitir el resultado obtenido a través del empleo del programa URKUND, lo cual comunico para la continuidad al trámite correspondiente.

No	Documento número	Título del trabajo	Nombres y apellidos del estudiante	% URKUND verificado	Validación	
					Si	No
1	D- 160046839	El mobbing y la satisfacción laboral, sindicato único de trabajadores del Municipio de Archidona, 2022	Chicaiza Cuñas Karen Jomayra Danny Fabián Serrano Moina	9		

Atentamente,

CARLOS
GAFAS
GONZALEZ
Firmado digitalmente
por CARLOS GAFAS
GONZALEZ
Fecha: 2023.03.16
15:32:17 -05'00'

Dr. Carlos Gafas González
Delegado Programa URKUND
FCS / UNACH
C/c Dr. Gonzalo E. Bonilla Pulgar – Decano FCS

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme otorgado una madre maravillosa, quien a pesar de mis equivocaciones siempre creyó en mí, dándome ejemplo de superación, sacrificio, y humildad. A mi familia que estuvo acompañándome y apoyándome en cada uno de mis pasos. A mi hijo Alejandro Dávila, por ser fuente de inspiración y motivación para poder superarme cada día. A mis amigos quienes estuvieron presente compartiendo alegrías y tristezas, pero que nunca se alejaron en este proceso. A todas gracias, por estar en este sueño hecho realidad.

Karen Chicaiza

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme cumplir este sueño, gracias especialmente a mi madre por creer en mí y apoyarme en todo momento, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, impartiendo sus valores, su humildad y sus enseñanzas. A mi familia que siempre ha estado presente incondicionalmente. A mi esposa Jeny Tufiño, a mis hijos Brithanny Yáñez y Jean Serrano, por su cariño y compañía, gracias por estar presentes en cada paso que doy y no permitir que me rinda ante las adversidades. A mis amigos con quienes compartí en este transcurso en la universidad, a todos muchas gracias por ayudarme a cumplir con esta meta.

Danny Serrano

DEDICATORIA

A mi madre Margarita Cuñas, por su amor y apoyo incondicional para la realización de mis metas. A mi hijo, por enseñarme a amar y a ser valiente. A mi familia, por su comprensión y respeto a lo largo de mis estudios. Y a todas las personas especiales que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Karen Chicaiza

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi madre Sandra Moina por su sacrificio y esfuerzo, su ejemplo de superación, gracias por darme una carrera para mi futuro y por siempre creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor. A mi familia por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día y cumplir mis objetivos. A mi tía Luci Moina quien con sus palabras de aliento no me dejaba decaer en los momentos más difíciles y me enseñó a ser perseverante en cada momento y trascurso de la vida.

Danny Serrano

INDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORIA	
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	
APROBACIÓN DEL TUTOR	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
AGRADECIMIENTO	
DEDICATORIA	
RESUMEN	
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	13
Planteamiento del problema	13
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	16
Antecedentes	16
Mobbing	17
Definición	17
Historia del concepto Mobbing	18
Causas.....	18
Tipos de Mobbing.....	18
Dimensiones del Mobbing.....	19
Consecuencias del Mobbing.....	20
Satisfacción Laboral.....	21
Definición	21
Insatisfacción Labora.....	21
Factores extrínsecos.....	21
Factores intrínsecos	21
Importancia de la satisfacción laboral	22
Expectativas Laborales	22
Condiciones favorables de trabajo.....	22
Causas de la satisfacción laboral	22
Consecuencias de la Satisfacción laboral	22

Consecuencias de niveles bajos de satisfacción laboral	23
CAPITULO III. METODOLOGÍA	24
Enfoque.....	24
Cuantitativo:	24
Tipo.....	24
Bibliográfica:	24
Documental:.....	24
Diseño.....	24
Transversal:	24
Nivel de investigación.....	24
Descriptivo:	24
Correlacional	24
Población	24
Hipótesis	25
Técnicas de recolección de datos.....	25
Técnica.....	25
Instrumento:.....	25
Procesamiento de datos.....	26
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
Resultados	27
Propuesta	32
Discusión	35
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
Conclusiones	37
Recomendaciones	37
Bibliografía	39
Anexos	43
Anexo 1. Ficha de Observación.....	43
Anexo 2. Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60)	44
Anexo 3. Escala de satisfacción laboral SL-ARG	47

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	27
Tabla 2.....	28
Tabla 3.....	29
Tabla 4.....	29
Tabla 5.....	31
Tabla 6: Plan de Prevención psicológica.....	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar el Mobbing y la Satisfacción laboral de los trabajadores del SUTMAR, Archidona, 2022. Se elaboró la investigación con una población de 120 trabajadores, 23 mujeres y 87 hombres, las edades oscilan un rango de 22 a 60 años. La investigación fue de tipo documental y bibliográfica, diseño transversal con nivel descriptivo y correlacional. La información se obtuvo a través de una guía de observación que recogió datos de las baterías psicológicas aplicadas a los trabajadores, los cuales fueron proporcionados por los profesionales del Sindicato Único de Trabajadores del Municipio de Archidona. Los instrumentos fueron: Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 y la escala de Satisfacción laboral SL-ARG. Los resultados obtenidos indicaron que el 57.5% presentan un riesgo latente de Mobbing o acoso laboral y un 25 % de regular satisfacción laboral siendo estas las puntuaciones obtenidas más relevantes. Por otro lado, la existencia de cualquier tipo de Mobbing se encontró que un 64,2 % presenta un riesgo latente en desprestigio personal y un 94.2% de posible riesgo en desprestigio laboral. Del mismo modo se pudo identificar que no existe correlación entre Mobbing y Satisfacción laboral obteniendo los valores ($r = -.098$; $p < .05$), lo que indicó que no hay correlación entre las dos variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. Considerando al Mobbing como una causa que determina a la satisfacción laboral y no una consecuencia única para el bienestar laboral. Por los resultados obtenidos se presenta un plan terapéutico psicológico, mismo que tiene la finalidad de prevenir y disminuir la presencia de Mobbing.

Palabras Clave: Mobbing, Satisfacción laboral, Trabajadores.

ABSTRACT

This research analyzed the Mobbing and Job Satisfaction of SUTMAR workers, Archidona, 2022. The analysis was carried out with a population of 120 workers, 23 women, and 87 men; the ages range from 22 to 60 years. The study was of a documentary and bibliographical type, transverse design with descriptive and correlational levels. The information was obtained through an observation guide that collected data from the psychological batteries applied to the workers, which the professionals of the Single Union of Workers of the Municipality of Archidona provided. The instruments were the LIPT-60 Workplace Harassment Strategies Questionnaire and the SL-ARG Job Satisfaction Scale. The results obtained indicated that 57.5% present a latent risk of Mobbing or workplace harassment and 25% of regular job satisfaction, these being the most relevant scores obtained.

On the other hand, the existence of any Mobbing was found that 64.2% presents a latent risk of personal discredit and 94.2% of the possible danger of labor discredit—a correlation between the study variables. In the same way, it was possible to identify no correlation between Mobbing and Job satisfaction ($r = -.098$; $p < .05$). This indicated no relationship between the two variables. Therefore, the alternative hypothesis is rejected, and the null hypothesis is accepted. Mobbing was considered a cause that determines job satisfaction, not a unique consequence for job well-being. Based on the results obtained, a psychological therapeutic plan is presented to prevent and reduce the presence of Mobbing.

Keywords: Mobbing, Job satisfaction, Workers



Reviewed by:
Ms.C. Ana Maldonado León
ENGLISH PROFESSOR
C.I.060197598

CAPITULO I. INTRODUCCION

Boné (2017) menciona que el Mobbing es un término científico el cual describe un comportamiento individual o colectivo en el que se presentan relaciones de acoso y hostigamiento, entre dos o más personas de un equipo de trabajo, todo esto conlleva a un ambiente de violencia y hostilidad el cual genera un impacto negativo dentro de la organización o equipo de trabajo. Es por ello que el Mobbing, puede generar malestar emocional y deteriorar la salud mental de las personas que son víctimas por parte de los demás integrantes de trabajo.

Según Moreta (2020) se entiende por satisfacción laboral como aquella respuesta afectiva y cognitiva resultado de una relación entre experiencias, condiciones de empleo, factores psicosociales, necesidades, valores y expectativas de cada miembro dentro de una misma organización, siendo de este modo, muy importante su estudio. Es por ello que cuando más elevada sea la calidad de vida profesional del trabajador mayores serán sus niveles de satisfacción, permitiendo el adecuado desempeño laboral y reduciendo de esta manera la presencia de factores de riesgo.

Gavilanes (2020), asegura que el Mobbing repercute de manera negativa en los individuos y además de ello genera secuelas emocionales de gran impacto, tales como, desmotivación, desinterés, pérdida del ánimo, sentimientos de angustia y soledad, tristeza, miedo, y de igual manera afecta de manera directa a la satisfacción laboral y el adecuado desempeño de los empleados de distintos lugares de trabajo.

Planteamiento del problema

En la sociedad existen diversas dificultades laborales y cada una de ellas desencadena un cuadro de síntomas que se hacen presentes en la psique y el cuerpo, lo que se conoce ahora como Mobbing. Jiménez (2017), se refiere al termino Mobbing como una manifestación que afecta el desenvolvimiento de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral dentro de un contexto amplio, teniendo como resultado efectos en el bienestar y calidad de vida de los trabajadores. La problemática en estudio y que se pretende analizar es el Mobbing y los niveles de satisfacción laboral existentes en los trabajadores, los mismos que causan un impacto en su estabilidad emocional y por ende ocasiona dificultades en el desempeño, motivación y rendimiento en sus labores diarias, así como también problemas dentro de su salud mental derivados como la ansiedad, depresión, cambios de humor, irritabilidad, adicciones, insomnio y depresión. En una revisión literaria a nivel internacional, la Organización del Trabajo (OIT, 2018), refiere que “En Francia, una de cada cuatro personas declaro ser víctima de acoso laboral debido a su género, orientación sexual, raza, religión, discapacidad o estado de salud” (p.1).

Dentro de un estudio investigativo realizado en México en el 2020, dio como resultado que los trabajadores de una industria maquiladora en Ciudad Juárez presentaban una prevalencia de Mobbing el cual fue correspondiente al 47%. Dicho estudio fue conformado por 204 hombres y

180 mujeres donde se evidencio que la prevalencia del Mobbing era normalizada, es decir, no suponía una problemática por parte de los trabajadores (Nava et al., 2020).

En el contexto de Latinoamérica, en Uruguay los datos expuestos en el Workplace Bullying Institute, en la revista *Universia* (2019), manifestó que el 61% de los acosadores son jefes, el 33% de los perpetradores con el mismo rango y el 6% de los perpetradores eran subordinados que intimidaban a individuos con rango más alto, los perpetrados masculinos prefieren atacar a las mujeres (65%), pero muchos atacan a otros hombres (35%); por el contrario, el 33% de las mujeres acosadoras se dirigen a otras mujeres. Además, la ansiedad es el síntoma psicológico más común del acoso laboral, reportando en un 80% de los casos, ataques de pánico.

Los casos de acoso laboral o Mobbing están aumentando cada vez más en nuestro país. En promedio, el Ministerio de Trabajo recibe de 2 a 26 denuncias al mes por acoso laboral. Estadísticas de 2021 señalan que el Ministerio de Trabajo registra 137 denuncias por acoso laboral, de las cuales 106 fueron resueltas. El hostigamiento, cambio de funciones y los malos tratos son unas de las principales causas que llevan a los empleados a acudir a las inspectorías y poner en conocimiento sus quejas (Ministerio del trabajo, 2022).

En los últimos años el Mobbing ha ido tomando relevancia gracias a estudios que se han realizado y que han brindado una importante visualización del fenómeno, que no solamente han ayudado a conocer la existencia del Mobbing sino también aquellos efectos negativos que se provocan en los trabajadores como en las diferentes organizaciones. Del mismo modo en el ámbito organizacional diversos estudios han podido identificar que las víctimas de este fenómeno presentan menores niveles de productividad y absentismo (Solanelles et. al, 2010).

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, reconoce al Sindicato Único de trabajadores SUTMAR como organismo constituido legalmente según consta en el Estatus aprobado el 12 de agosto de 1983 y en registro N°16, folio 25; organización laboral conformado por más de 100 servidores. Por lo tanto, son trabajadores públicos que tienen a cargo múltiples servicios entre ellos se encuentran, los cuidados del mercado municipal, mantenimiento en los talleres municipales, saneamiento de agua potable, aseo de calles, entre otros.

Mediante la observación clínica y el diálogo con algunos de los trabajadores de la institución se logró identificar el descontento y manifestaciones de que no existe un buen trato al dar órdenes a los servidores, la existencia de sobrecarga de trabajo, violencia verbal, aislamiento de los grupos, entre otros. Estas condiciones mencionadas llegan a manifestar en los servidores, desmotivación, ausencia, desconcentración, disminución del rendimiento, sensaciones de fracaso, o la misma falta de satisfacción laboral, mencionando también que acuden a cumplir sus horas de trabajo por la necesidad de sustentar hogares y familias, pero teniendo que soportar así todo tipo de actos y comportamientos no adecuados dentro de la institución en la que se desenvuelven. Toda esta información obtenida ha servido para tomar en cuenta como parte fundamental de nuestra investigación y darles a las variables planteadas la debida importancia dentro del estudio.

¿La presencia de Mobbing afecta a la satisfacción laboral en los trabajadores del SUTMAR?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el Mobbing y la satisfacción laboral de los trabajadores del “SUTMAR”

Objetivos Específicos

- Determinar el riesgo de la presencia del Mobbing en los trabajadores del “SUTMAR”
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del “SUTMAR”
- Relacionar el Mobbing con la satisfacción laboral de los trabajadores del “SUTMAR”
- Proponer estrategias psicológicas para el manejo del Mobbing y la satisfacción laboral.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En una investigación realizada por Villalba (2022), sobre el Mobbing y su impacto en la calidad de vida en los trabajadores del sector financiero, en la ciudad de Quito, Ecuador, cuyo objetivo fue identificar como el Mobbing afecta a la calidad de vida de los trabajadores. Este estudio se desarrolló mediante una investigación de tipo bibliográfica, con el fin de recabar información sistematizada por medio de la revisión de materiales tales como: artículos, libros y bases científicas. Para su estudio se consideró 55 artículos; los hallazgos obtenidos demuestran que el Mobbing tiene diversas causas, las cuales afecta a la calidad de vida de los trabajadores tales como: la presión laboral, el acoso o violencia verbal y física, la envidia, denigración, abuso psicológico, aspectos socioeconómicos, malas relaciones entre compañeros de trabajo, jefes o autoridades rígidas, ambiente hostil, exclusión social etc. También, se obtuvo como resultado que el Mobbing afecta a gran parte de los trabajadores, tanto hombres como mujeres, ya que como se pudo denotar, existen muchas maneras de realizarlo, y los daños morales y psicológicos pueden llegar a ser graves y además preocupantes para la salud mental.

En un estudio realizado por Bellido et al. (2021), sobre satisfacción laboral en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa, cuyo objetivo fue medir y evaluar los niveles de satisfacción laboral según diversos factores sociolaborales tales como sexo, edad, centro de trabajo y condición laboral. Para su análisis se consideró una muestra de 500 participantes de rangos de edad entre 20 y 59 años, y se utilizó la “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC” que se aplicó para fines de la investigación; los hallazgos y datos obtenidos demuestran que el 99,8% de los encuestados se encuentra en un nivel regular con tendencia a la insatisfacción laboral frente al trabajo, siendo los factores extrínsecos hacia el colaborador los que más prevalecen en este nivel, sobre todo por las nuevas condiciones y políticas laborales que se establecieron como resultado de la pandemia tales como: teletrabajo, reducción de remuneraciones y la obligación de realizar actividades presenciales exponiéndose al contagio generando temor y malestar emocional, lo cual da como resultado un nivel de satisfacción laboral no tan deseado, tanto individual como colectivamente.

En un estudio realizado por Muñoz y López (2018), en Instituciones de Educación Superiores del centro de México, sobre la relación entre el Mobbing y la satisfacción laboral en personal docente, cuyo objetivo tuvo como finalidad demostrar la dependencia entre el Mobbing y la satisfacción laboral. La muestra fue de 248 empleados de diversas edades, de cuatro diferentes instituciones las cuales fueron elegidas por representar un importante referente tanto en población como en fuente de empleo, los participantes contestaron el Cuestionario Interpersonal sobre Psicoterror, Ninguneo, estigmatización y Rechazo en las organizaciones Sociales” y la “Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD), que se administró para fines de la investigación como para cumplir con los objetivos de la investigación; los hallazgos demuestran la existencia de dependencia entre la satisfacción laboral y el Mobbing, por lo que identificar la presencia del Mobbing y elaborar estrategias para aumentar la satisfacción de los

empleados, resulta necesario y eficaz para de este modo crear un lugar y un ambiente más saludable y agradable para los trabajadores, lo cual favorezca el desarrollo de las personas y de las diversas instituciones, evitando de este modo factores de riesgo y conflictos desfavorables como el Mobbing.

Mobbing

Definición

Es necesario considerar el punto de vista de diversos autores que han sido relevantes en este tipo de problemáticas, con el fin de implementar un conocimiento común a cerca del término. Y lo manifestado por Fidalgo et al (2009), acerca del término Mobbing como una interpretación de conductas de violencia psicológicas dirigidas de forma directa, reiterada y prolongada, hacia una o más personas que laboran en alguna organización o institución, evidenciándose que actúan frente aquellas desde una posición de poder no necesariamente de rango.

Por otro lado, Leymann expone que el Mobbing no es más que un hecho en el cual una persona realiza violencia psicológica de manera severa, sistematizada y recurrente contra otra persona en un área laboral, con el único fin de destruir la imagen o desempeño. Ocasionando la ruptura de toda red de apoyo e interacción que posee la víctima, dañando su reputación y bloqueando su trabajo hasta lograr la pérdida o aislamiento de su labor.

En otra perspectiva el Mobbing se considera como un continuo y deliberado maltrato social al que se ve expuesto un trabajador, servidor o empleado por parte de varias personas de la organización laboral. Pudiendo ser un supervisor, director, presidente, jefe o director los cuales llegan a recibir el nombre de *mobbers*, quienes de alguna u otra manera buscan desequilibrar psicológicamente al perjudicado (Pagán, 2011).

Es importante también mencionar que el Mobbing también llamado acoso laboral se trata de agresiones colectivas y concertadas por un grupo en contra de un blanco, por el que se sienten amenazados de manera permanente; utilizando fundamentalmente la comunicación verbal y no verbal como arma para injuriar y atentar contra la dignidad de tal blanco, llegando a denigrar; recalcando que la violencia física directa muy raramente es utilizada (Peña, 2018).

Para Peña (2018) el Mobbing es vivido por los “blancos” como tortura emocional con sensaciones de desamparo e injusticia que se cronifican y tienen consecuencias negativas hacia la vida personal y laboral. Sin embargo, es importante mencionar que los diferentes espacios de interacción colectiva coexisten diversos tipos de conflictos y agresiones, hay que señalar que para hablar del término Mobbing o acoso laboral se necesita identificar:

- Un grupo perpetrador que actúa de manera concertada en contra de un solo individuo a la vez.
- Agresiones sistemáticas
- Las agresiones o daños hacia la misma persona o grupo de personas se prolonguen en el tiempo.

Historia del concepto Mobbing

El término Mobbing no es un fenómeno nuevo. El término apareció por primera vez en el campo de la mitología a mediados de la década de 1960, cuando Konrad Lorenz observó cómo pequeños animales, considerados más débiles, se reunían en grupos con el objetivo de atacar a un solo animal tóxico, más grande que ven como una amenaza. Años más tarde, en 1969, Peter Paul Heinemann volvió a abordar el concepto, adaptándolo a un ámbito escolar, donde observó cómo un grupo de niños atacaba física y psicológicamente a un chico solitario. Heinemann expresó su desacuerdo con este tipo de comportamiento. Dijo que son inaceptables y que la sociedad no debería tolerarlos. En la década de 1980, Heinz Leymann descubrió este mismo patrón de comportamiento en el lugar de trabajo, donde un trabajador o grupo de trabajadores intentaba destruir a otra persona, a la que consideraban una amenaza, mediante conductas de acoso persistentes. Desde entonces, la palabra Mobbing se utiliza para referirse a situaciones de acoso psicológico en las organizaciones laborales. (Nava et al., 2020)

Causas

Se mencionan que se podría considerar dos orígenes distintos: El que se inicia por un acosador o grupo de acosadores ante la víctima, el cual se debe sobre todo a que la persona acosada es vista como “diferente”, la cual puede llegar porque la víctima es más sobresaliente, brillante o conocida en su ámbito profesional por lo que se genera una envidia, inseguridad y amenaza para el acosador. Y él que es iniciado por una orden o disposición de parte de los superiores de la organización. En los dos casos, este tipo de ataques pretenden de manera clara y determinante que la víctima se dé por vencido y abandone su lugar de trabajo sin tener que “despedirlo”, sino porque la persona acosada “ya no aguante más” (Rojo y Cervera, 2005).

Tipos de Mobbing

Autores como Kahale (2011), Fernández (2010) y Seves (2020) mencionan tres tipos más comunes de Mobbing: el vertical, horizontal y mixto. A continuación, se describen a cada uno de ellos.

Mobbing vertical.

Hace referencia al acoso o daño que se genera de un jefe u otro subordinado de la jerarquía inferior. Estas personas realizan estas acciones con el único objetivo de mantener su supremacía ya que por alguna razón se considera a la víctima como una amenaza. Esta puede ser ascendente y lo ejercen uno o varios subordinados ante una escala jerárquica superior (Kahale, 2011; Fernández, 2010). Además, puede ser también conocido como *bossing*, y se caracteriza porque el empleado es hostigado laboralmente por uno o varios sujetos de una escala jerárquica

superior, quienes lo dañan y acusan manteniendo así frente al resto su posición de poder (Seves,2020).

Mobbing Horizontal

Se realiza de un trabajador o varios a otro de su mismo nivel, siendo el objetivo generar presión de incidencia psicológica. Esto puede ser acompañado de injurias, actos molestos, bromas pesadas, denigración personal, y bloqueos en su trabajo (Kahale, 2011).

Mobbing mixto

En este tipo de Mobbing se da cuando se conjugan comportamientos desfavorables, malos tratos. Agresiones y cuando la organización no brinda apoyo para dar solución al acoso psicológico, dando a entender que es aceptado e incluso participe desde una escala jerárquica superior, demostrando así acoso horizontal y vertical descendente (Seves,2020).

Dimensiones del Mobbing

Vázquez, Apraiz y asociados, mencionan que en cuanto a los ataques a su prestigio profesional, cabe citar:

1. Desprestigio laboral. Se produce el descredito o desprestigio en el trabajo, de manera de distorsión en la comunicación, acompañado de rumores o calumnias, con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando y ocultando sus logros, se describe lo siguiente:
 - ✓ Critican su trabajo.
 - ✓ Le miran con desprecio o gestos de rechazo.
 - ✓ Calumnias y murmuran a sus espaldas.
 - ✓ Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.
 - ✓ Las personas que loa poyan reciben amenazas o presiones para que se alejen de la víctima.
 - ✓ Callan o minimizan sus esfuerzos y logros.
2. Entorpecimiento del progreso. Se refiere al bloqueo sistemático de la actividad laboral de acuerdo a sus competencias:
 - ✓ Asignación de un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.
 - ✓ No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.
 - ✓ Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.
3. Incomunicación o bloqueo de la comunicación. Implican un bloqueo de la comunicación intraorganizacional y extraorganizacional:
 - ✓ Sus compañeros le ponen pegas para expresarse, o no le dejan hablar.
 - ✓ Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.

- ✓ No consigue hablar con nadie, le evitan.
 - ✓ Pierden u olvidan encargos para la víctima.
4. Intimidación encubierta. Referido a amenazas y daños encubiertos, que no dejan huellas, o se realizan de manera limpia sin que se pueda delimitar los responsables:
- ✓ Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.
 - ✓ Recibe escritos y notas amenazadoras.
 - ✓ Le ocasiona a propósito gastos para perjudicarlo.
 - ✓ Le ocasionan daños en su domicilio o puestos de trabajo.
 - ✓ Manipulan sus herramientas de trabajo.
5. Intimidación manifiesta. Amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimula incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo:
- ✓ Le gritan o le regañan en voz alta.
 - ✓ Se le amenaza verbalmente.
 - ✓ Le ponen en ridículo, se burlan.
 - ✓ Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrarias.
6. Tácticas adicionales. Tácticas que no se pueden agrupar en ninguna dimensión, pero que si constituyen tácticas de acoso:
- ✓ Las sobrecargas sin cesar con tareas nuevas y diferentes.
 - ✓ Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.
 - ✓ Le amenazan con violencia física.
 - ✓ Reciben ataques físicos o leves, como advertencia.
 - ✓ Le atacan físicamente sin ninguna consideración.

Consecuencias del Mobbing

El acoso en el lugar de trabajo puede producir cambios físicos como sensación de ahogo, palpitaciones, fatiga, pánico, inseguridad, desconfianza, abandono, pérdida de memoria o hiperactividad, siendo los efectos psicológicos los más frecuentes (Trujillo et al., 2007). Del mismo modo las repercusiones al pasar por estas experiencias son muy cruel debido a la degradación social que origina pérdida de dignidad y hace experimentar vergüenza, también tiene la capacidad de terminar carreras exitosas, creando serias dificultades económicas, conflictos familiares y romper matrimonios. Los afectados encuentran muy perjudicial que sus colegas, e incluso sus amigos, no luchen por la verdad y la justicia. Los agredidos viven los ataques en aislamiento, llevándolos a pensamientos obsesivos, pudiendo resultar una ansiedad crónica (Peña, 2018).

Satisfacción Laboral

Definición

Según Trujillo (2017), señala que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables que expresan los miembros de una organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como también el agrado y bienestar emocional, además menciona que las condiciones de trabajo y el clima laboral son esenciales para el adecuado funcionamiento tanto individual como grupal, evitando de este modo factores de riesgo que alteren la salud tanto física como mental de los trabajadores.

Así, para Gavilanes (2020), señala que la satisfacción laboral es aquella sensación que una persona experimenta al alcanzar un equilibrio ante una o más necesidades, así mismo es entendida como la evaluación positiva o negativa que realiza un individuo sobre su trabajo o su situación laboral, la cual se da como producto de diversas interacciones entre: trabajadores, usuarios, y el medio en el cual se desenvuelven.

Insatisfacción Laboral

Por su parte Chávez (2010), señala que la insatisfacción laboral es aquella sensación de tensión y respuesta negativa que se presenta cuando el personal de una empresa o institución ve disminuida sus necesidades de expandir sus conocimientos, así también por la existencia de un ambiente laboral desfavorable, causando sentimientos de malestar y tensión, reduciendo de este modo el desempeño y satisfacción de los trabajadores.

Factores extrínsecos

Según Moreta (2020), cuando se habla de factores extrínsecos se hace referencia a las condiciones que rodean a una persona en su trabajo, es decir las condiciones físicas y ambientales, comprende además la remuneración, los beneficios sociales, las normas y políticas de la empresa, la relación entre compañeros y supervisor, que por ende corresponde a la motivación ambiental, tomando en cuenta el contexto.

Factores intrínsecos

Por su parte Fincowsky (2011), señala que los factores intrínsecos se relacionan con el grado de satisfacción que presentan los empleados de una empresa u organización, además se refiere a los factores de contenido de trabajo, a las tareas, obligaciones y responsabilidades de cada uno de sus integrantes. Con esto hace referencia a la delegación de responsabilidades, libertad para ejercer sus funciones, reconocimiento y posibilidades de ascenso.

Importancia de la satisfacción laboral

Según López et al. (2021), la satisfacción laboral puede depender de muchas condiciones y factores entre estos: valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, libertad en el desempeño del trabajo, entre otros. Por lo cual, cuando más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfecho estará el trabajador, siendo así de suma importancia para el adecuado desempeño laboral, reduciendo de esta manera la presencia de factores de riesgo y evitando problemas de salud física y emocional.

Expectativas Laborales

Por su parte Cervera (2011), señala que todas las personas desarrollan expectativas y distintas percepciones acerca de su puesto de trabajo, las cuales se ven influenciadas por la información recibida por compañeros/as, o por sus propios conocimientos en cuanto a las condiciones y políticas laborales. Por ende, la satisfacción laboral es un estado y sensación afectiva que se produce cuando se cumplen las expectativas previas de los empleados, caso contrario la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

Condiciones favorables de trabajo

Según Navarro (2012), manifiesta que al realizar cualquier actividad es necesario proteger la integridad física y mental del trabajador, además es importante tener en cuenta los factores de riesgo inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. Es por esta razón que el ambiente de trabajo está determinado por varias condiciones ambientales tales como el ruido, la temperatura e iluminación; las condiciones de tiempo como las jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso; y por las condiciones sociales como la organización informal y el estatus.

Causas de la satisfacción laboral

Según Vargas (2017), menciona que la satisfacción laboral puede depender de muchos factores, entre ellos los valores personales, el sentido de responsabilidad, éxito profesional, el cargo y grado de libertad, el grado de aspiración y posibilidades de crecimiento, clima laboral, entre otros. Por lo tanto, es la calidad de vida laboral combinada con la satisfacción lo que motivará a los trabajadores, permitiendo de este modo aumentar los niveles de satisfacción laboral, reduciendo de esta manera los índices de ausentismos dentro de los lugares de empleo.

Consecuencias de la Satisfacción laboral

Por su parte Moreta (2020) señala que los determinantes y las consecuencias de la satisfacción laboral se ven desde un punto de vista individual u organizacional, además existen diferencias individuales que influyen en los niveles de satisfacción laboral, primordialmente los años de

duración en el lugar de empleo y las expectativas laborales. Por lo tanto, entre los beneficios más importantes de la satisfacción laboral se encuentra el bienestar emocional y psicológico, estabilidad laboral, así como también mejora la productividad y eficacia de los trabajadores.

Así también, para Pujol (2018) manifiesta que son muchas las causas y consecuencias de la satisfacción laboral, por lo cual se considera a la satisfacción laboral como un elemento de gran valor para las organizaciones, ya que a partir de su medición se podrán mejorar ciertas deficiencias y conflictos que impidan el desarrollo de los trabajadores. Obteniendo como resultado mejoras significativas tanto a nivel físico y mental, aumentando la productividad, estado de ánimo, satisfacción y reduciendo así el ausentismo y las bajas laborales.

Consecuencias de niveles bajos de satisfacción laboral

Según Mendoza (2015) menciona que existen varias consecuencias negativas con respecto a bajos niveles de satisfacción laboral o insatisfacción laboral y recalca las siguientes: un impacto desfavorable a la salud física y emocional, afecta el rendimiento y la productividad de los trabajadores, produce desmotivación, problemas de atención y concentración, falta de interés, baja autoestima, sentimientos de inutilidad, ira y frustración, tensión, estrés, así también causa trastornos mentales como la ansiedad, depresión, problemas de adaptación etc. Por ende, se considera necesario reconocer los conflictos dentro de la organización para mediante ello generar talleres y capacitaciones que mejoren la calidad de vida de los trabajadores y de este modo evitar los ausentismos a sus lugares de empleo.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

Enfoque

Cuantitativo: Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se desarrollará por medio de la utilización de cuestionarios, en la que se obtendrá como resultado datos estadísticos para analizar información y así obtener resultados.

Tipo.

Bibliográfica: En el presente trabajo se hará el uso de investigación bibliográfica ya que es un proceso mediante el cual se recopilará conceptos necesarios con el fin de obtener un conocimiento sistematizado por medio de revisión de documentos y materiales bibliográficos como: libros, artículos y tesis de bases científicas que sustentaran nuestra investigación.

Documental: El presente trabajo se basó en una fundamentación teórica donde se recopiló información mediante la revisión de baterías psicológicas aplicadas que proporcionaron los profesionales del Sindicato Único de Trabajadores del Municipio de Archidona.

Diseño.

Transversal: Se recolectó los datos dentro de un determinado lapso de tiempo y lugar específico, correspondiente al año 2022, en el Sindicato Único de Trabajadores del Municipio de la ciudad de Archidona

Nivel de investigación

Descriptivo: El presente trabajo se realizará mediante una investigación descriptiva. La cual tiene como fin presentar conceptos, definiciones y detalles con relación al objeto de estudio y correlacional debido a que es un tipo de investigación en el cual se medirá dos variables de acuerdo a la problemática planteada.

Correlacional: En la presente investigación se identificó la relación existente entre las variables de estudio Mobbing y Satisfacción Laboral

Población

La población está constituida por 120 trabajadores del Sindicato Único de Trabajadores del Municipio de Archidona “SUTMAR”, conformada por 25 mujeres y 95 hombres entre las edades de 25 a 60 años. No se realizará cálculo muestral pues se trabajará con el total de la población.

Hipótesis

Con base a todo lo considerado anteriormente, se postuló la siguiente hipótesis que se examina en el presente proyecto de investigación

- **Hipótesis nula (H_0):** No existe una relación entre el Mobbing y la satisfacción laboral
- **Hipótesis alternativa (H_1):** Existe una relación entre el Mobbing y la satisfacción laboral.

Técnicas de recolección de datos

Técnica

Observación: Se utilizó esta técnica con la finalidad de obtener los resultados de los instrumentos psicológicos los cuales constan en los 120 datos clínicos obtenidos de la base de información anónima proporcionada por la institución, para su registro, análisis e interpretación.

Instrumento:

Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60) (Gonzales y Rodríguez, 2005).

El LIPT-60, además de proporcionar una información global- frecuencia e intensidad percibidas del conjunto de las estrategias de acoso padecidas. Escala tipo Likert, consta de 6 subescalas de acoso, dentro de un rango, desde cero (la conducta no ha tenido lugar, no la ha experimentado) hasta cuatro (conducta experimentada con intensidad máxima). La primera subescala corresponde a desprestigio laboral (DL) = ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60. La segunda subescala de entorpecimiento del progreso (EP)= ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37. La tercera subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)=ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53. La cuarta subescala de intimidación encubierta (IE)= ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48. La Quinta subescala de intimidación manifiesta (IM)=ítems 1, 2, 4, 8, 19, 29 y la Sexta subescala de desprestigio personal (DP)=ítems 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31.

El Lipt-60 ha sido diseñado para ser interpretado a tres niveles: el global, dimensional y es de la estrategia concreta. Así se obtiene una información sobre la frecuencia e intensidad de acoso percibido, sobre tipo de acoso percibido y sobre la presencia concreta de determinados síntomas que sin estar agrupados en dimensiones pueden por sí mismos caracterizar de forma muy significativa el acoso percibido. La confiabilidad se obtuvo con el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo valor estandarizado fue de 0.911, por lo que se considera adecuado.

Escala de satisfacción laboral SL-ARG (Ruíz y Zabaleta, 2013).

Instrumento destinado a la evaluación de la satisfacción laboral, de fácil aplicación e interpretación. El test cuenta con 43 ítems, distribuida en siete factores: condiciones de trabajo (ítems 1, 8, 15, 22, 29, 36, 41), remuneración y beneficios laborales (ítems 2, 9, 16, 23, 30, 42), supervisión (ítems 3, 10, 17, 24, 31, 37), relaciones humanas (ítems 4, 11, 18, 25, 32, 38),

promoción y desarrollo (ítems 5, 12, 19, 26, 33, 39, 43), comunicación (ítems 6, 13, 20, 27, 34, 40) y puesto de trabajo (ítems 7, 14, 21, 28, 35). Su administración es de tipo individual y colectiva, escala tipo Likert que puntúa desde un “Totalmente desacuerdo” (1 punto) hasta un “Totalmente de acuerdo” (5 puntos).

Se obtiene una puntuación que oscila entre 43 y 215, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción global. La confiabilidad de la Escala SL-ARG se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna utilizándose el coeficiente alfa de Cronbach donde se obtuvo un índice general de 0.878 lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

Procesamiento de datos

El procesamiento de datos se llevó a cabo mediante Microsoft Excel con el fin de obtener los resultados de una manera real y clara, mediante su uso se logró obtener los datos necesarios para poderlos analizar con las variables de estudio; por otra parte, se hizo uso del programa estadístico SPSS con la finalidad de obtener los resultados necesarios para su respectivo análisis e interpretación.

Para determinar que coeficiente de correlación utilizar, en primer lugar, se realizó las pruebas de normalidad utilizando la prueba de Kolmogórov-Smirnov, al contar la investigación con más de 50 personas. Seguidamente se obtuvo que los datos son No paramétricos, por lo tanto, no siguen una distribución normal, por lo que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. Por otro lado, El coeficiente de normalidad fue de 0.00 y al ser los datos no paramétricos se procedió a utilizar como prueba de correlación Rho de Spearman.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

Tabla 1

Características de la población

Variable	Categoría	Frecuencia (N)	Porcentaje %
Edad	22-30	39	32,5
	31-40	38	31,7
	41-50	32	26,7
	51-60	7	5,8
	60+	4	3,3
Género	Masculino	97	80,9
	Femenino	23	19,1

Fuente: Test psicométricos: Escala de Satisfacción Laboral y LIPT-60, 2022.

Análisis e Interpretación

En la tabla n.º 1 se puede evidenciar que, del total de mujeres y hombres presentes en la investigación, el rango de edad mínimo es de 22 y el rango de edad máxima es de 65 años, el rango de edad más representativo es de 22 a los 30 años con un porcentaje de 32.5%. Siendo estas personas que se encuentran atravesando la adultez temprana la cual se establece dentro de la edad de 20 a 42 años. Por otro lado, de las 120 personas que conforman la población: el 80.9% comprenden el género masculino, mientras que el 19.1% conforman el género femenino.

Según Jiménez (2017) asegura que el trabajo que se realiza dentro de distintos talleres a nivel organizacional y empresarial requiere de mucha fuerza física y actividades relacionadas con maquinarias donde el trabajo se inclina más en torno a varones que en torno al género femenino.

Tabla 2

Satisfacción Laboral

Dimensiones	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Alta satisfacción laboral	9	7.5
Parcial satisfacción laboral	28	23.3
Regular satisfacción laboral	30	25.0
Parcial insatisfacción laboral	27	22.5
Alta insatisfacción laboral	26	21.7
Total	120	100

Fuente: Test psicométricos: Escala de Satisfacción Laboral y LIPT-60, 2022.

Análisis e Interpretación

En la tabla n.º 2 dentro de los hallazgos de la Escala de Satisfacción laboral se obtuvieron los siguientes resultados: el 25% de los participantes el cual corresponde a 30 individuos presentan una regular satisfacción laboral. El 23.3% que corresponde a 28 individuos presentan una parcial satisfacción laboral. Mientras que el 22.5% que corresponden a 27 individuos presentan una parcial insatisfacción laboral. El 21.7% que corresponde a 26 individuos presentan una alta insatisfacción laboral. Y por último el 7.5% que corresponde a 9 individuos tienen la presencia de alta satisfacción laboral.

Se menciona que la satisfacción es un estado de plenitud o bienestar en la vida diaria de las personas, las cuales pueden ser determinadas por factores objetivos o subjetivos, de una manera temporal o efímera de acuerdo a necesidades que surjan. En la investigación los resultados obtenidos muestran la existencia de una satisfacción regular, la cual manifiesta la carencia o falta de algo que se requiere, y como resultado pueden producirse sentimientos de tristeza, rabia, frustración, o incluso infelicidad.

Tabla 3

Riesgo de la presencia de Mobbing

Mobbing	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Posible Riesgo	51	42.5
Riesgo Latente	69	57.5
Total	120	100

Fuente: Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60), 2022.

Análisis e Interpretación

En la tabla n.º 3 se puede evidenciar que del total de participantes que conformaron nuestra investigación el 57.5% que corresponde a 69 personas tienden a un posible riesgo de presentar Mobbing, mientras que el 42.5% correspondiente a 51 personas presentan un riesgo latente en relación al Mobbing.

Se puede destacar, que la puntuación más alta obtenida en los resultados, evidencia un riesgo latente acerca de Mobbing en los trabajadores del SUTMAR Archidona, la cual sea una posible manifestación que esté afectando dentro de la institución de diversas maneras, y que con el paso del tiempo lleguen a producir efectos adversos en los trabajadores, así como en el ambiente en el que se desenvuelven.

Tabla 4

Dimensiones de Mobbing

Dimensiones	Posible Riesgo		Riesgo Latente	
	F	%	f	%
Desprestigio Laboral	113	94.2	7	5.8
Entorpecimiento del progreso	107	89.2	13	10.8
Bloqueo de la comunicación	100	83.7	20	16.7

Intimidación manifiesta	106	88.3	14	11.7
Desprestigio personal	43	35.8	77	64.2
Intimidación encubierta	44	36.7	76	63.7

Fuente: Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60), 2022.

Análisis e Interpretación

En la tabla n.º 4 se presentan los hallazgos del Cuestionario de Estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 en donde se obtuvieron los siguientes resultados: en la subescala de desprestigio laboral se obtuvo que el 64,2% presenta un riesgo latente en cuanto al Mobbing, el 63,7% presenta un riesgo latente en cuanto a intimidación encubierta, mientras que el 16,7 presenta un riesgo latente en cuanto al bloqueo de la comunicación, el 11,7% presenta riesgo latente en relación a intimación manifiesta, el 10,8% presenta un riesgo latente en cuanto al entorpecimiento del progreso y finalmente un 5,8% presenta un riesgo latente en relación al desprestigio personal.

Es importante mencionar que el Cuestionario LIPT-60 analiza 6 subescalas o dimensiones acerca del acoso, los resultados obtenidos en esta investigación fueron altas en un riesgo latente en la dimensión de desprestigio laboral en el cual se produce un descredito a través de distorsiones en la comunicación con rumores o calumnias, medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores llegando a minimizar sus logros. Por otro lado, la intimidación encubierta, tuvo otra puntuación alta y hace mención a una serie de amenazas y daños ocasionados sin que se conozcan a los responsables e intimidando a los funcionarios.

Tabla 5

Correlación Mobbing y Satisfacción laboral

Fuente: Escala de Satisfacción laboral (SL-ARG) y Cuestionario de estrategias de acoso en el

		Mobbing
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	-,098
	Rho Spearman	-,098
	Sig. (bilateral)	,295
N		120

trabajo (LIPT-60), 2022

Análisis e Interpretación

En la tabla n.º 5 no existe correlación entre Mobbing y satisfacción laboral ($r = -,098$; $p < .05$), esto nos indica que no existe asociación y relación entre las dos variables. Estos resultados nos indican que cada una de las variables tienen su propio proceso y no se vinculan una de la otra. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Propuesta

Plan de prevención psicológica enfocado hacia el Mobbing y la satisfacción laboral de los trabajadores del SUTMAR, Archidona.

Objetivo

Proponer un plan de prevención con diferentes técnicas y actividades que brinden como herramienta para mitigar el impacto que puede ocasionar la presencia de Mobbing y una satisfacción laboral no adecuada.

Desarrollo

El plan de prevención psicológica está enfocado al Mobbing y la satisfacción laboral, direccionada a hombres y mujeres que conforman el SUTMAR Archidona. La aplicación de este puede estar dirigido por el departamento de talento humano bajo asesoramiento de un profesional de psicología clínica.

Plan de prevención psicológica al Mobbing de los trabajadores del SUTMAR, Archidona

Técnica/ Actividad	Objetivo	Actividades	Tiempo	Recursos
Psicoeducación Cuevas, J y Moreno, N. (2017).	Proporcionar información de forma individual o grupal sobre aspectos relevantes con el fin de resolver incógnitas.	Tres fases: 1. Educativa: Informar de la problemática de manera clara acompañado de sustento teórico. 2. Jerarquización de problemas, deficiencias o necesidades: Priorizar situaciones que presentes un riesgo relevante a la persona. 3. Practica de lo aprendido: Realizar lo aprendido de manera gradual intentando así	25-40 minutos	Recurso Humano.

		reintegrarse a las actividades cotidianas.		
Comunicación asertiva Saucedo, M. (2016).	Comunicación de forma honesta, respetando derechos del otro y expresando sentimientos de manera clara.	<p>Importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer y recibir cumplidos. • Respetar y expresar aquellos que necesita la persona • Expresar ideas y sentimientos de forma: <ul style="list-style-type: none"> - Consciente - Congruente - Clara - Equilibrada - Respetuosa <p>La persona deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser concreto con lo que quiere expresar - Abordar lo específico - Tratar al problema no a la persona. 	15-25 minutos	Recurso humano
Técnica de Respiración (Baechle y Earle,2007)	Educación el manejo adecuado de la respiración para centrar los pensamientos en la relajación.	Respiración diafragmática, una inspiración profunda y seguida de una espiración controlada con tiempo.	20-30 minutos	Recurso humano
Reestructuración cognitiva (Pérez y Gerona, 2018)	Identificar y cuestionar	<p>Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los pensamientos negativos. 2. Comprender el efecto negativo 3. Considerar las hipótesis para 	60 minutos	Recurso humano

		<p>verificar si son ciertas o no.</p> <p>4. Afrontar los pensamientos mediante preguntas y pruebas. Reflexionar los pensamientos y suplantar por otros adecuados.</p>		
<p>Resolución de Problemas (Bados, A. y García, E. 2014).</p>	<p>Se busca de manera racional dar una solución a un problema a través de diversas estrategias que ayuden a afrontar la situación.</p>	<p>Aplicación:</p> <p>a) Postura hacia los problemas</p> <p>b) Habilidades básicas para resolución de problemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Precisar el problema 2. Crear soluciones alternativas 3. Toma de decisión 	<p>30-40 minutos</p>	<p>Recurso humano. Autorregistro.</p>
<p>Mindfulness (Badia, 2021).</p>	<p>Mejorar las relaciones con las demás personas y desarrollar habilidades sociales.</p>	<p>Componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser consciente 2. Observar 3. Aceptar 4. No juzgar 5. Experimentar 6. Compasión 7. Soltar 8. Paciencia 9. Confiar 	<p>45 minutos</p>	<p>Recurso humano</p>

Tabla 6: Plan de Prevención psicológica

Discusión

En los resultados del presente trabajo se pudo identificar que los niveles de satisfacción laboral que predominan en el estudio son: regular satisfacción laboral con un 25,0% y parcial satisfacción laboral con un 23,0%, resultados que coinciden con el estudio realizado por Calizaya (2021), en colaboradores de distintos gobiernos locales de Arequipa-Perú donde se demostró que el 99,8% de los participantes presentan un nivel regular de satisfacción laboral, mientras que el 51,3% de los participantes presenta una parcial insatisfacción laboral con tendencia a la insatisfacción laboral frente al trabajo.

Por otra parte, la dimensión de alta insatisfacción laboral resulto presentar una puntuación elevada con un 21,7% de trabajadores, encajando con los resultados de Granda (2006), donde se demostró que la insatisfacción laboral es un factor negativo que afecta al rendimiento y productividad del trabajador, donde se pudo constatar que múltiples organizaciones afrontan problemas de rendimiento laboral debido al inadecuado clima laboral.

En cuanto a la variable del Mobbing se obtuvo una puntuación elevada en relación al riesgo latente que presentan los trabajadores con un 57,5%, lo que concuerda con el estudio realizado por Lara y Pando (2014), sobre el Mobbing en docentes de diversas instituciones educativas del Ecuador donde se demostró que el 82,2% de los participantes presentan la presencia de violencia y acoso psicológico en el trabajo, mientras que el 17,8% presenta un nivel de acoso medio y bajo. Por otra parte, estos datos son contrastados por Betancourt (2018), en un estudio realizado sobre la influencia del Mobbing en la calidad de vida, en donde se determinó que el Mobbing afecta en gran medida a los trabajadores ocasionando daños severos que pueden generar trastornos psicológicos y enfermedades relacionadas con el estrés lo cual es realmente preocupante.

Las dimensiones del Mobbing se obtuvo puntuaciones elevadas principalmente en el desprestigio laboral, intimidación encubierta y el bloqueo de la comunicación, lo que coincide con el estudio realizado por Villalba (2022), sobre el Mobbing y su influencia en la calidad de vida en los trabajadores en el sector financiero de Quito-Ecuador, donde se demostró que personas que han sido víctimas de Mobbing presentaron enfermedades relacionadas con el estrés, así mismo, se determinó la presencia de acoso y violencia tanto física como verbal en el trabajo, lo cual afecta el rendimiento de la organización mostrando un nivel bajo de cooperación por parte de los trabajadores debido a la desmotivación y al inadecuado clima laboral.

Al abordar la correlación entre las variables de estudio, se pudo identificar que no existe correlación entre Mobbing y Satisfacción laboral ($r = -,098$; $p < .05$), esto nos indica que no hay relación entre las dos variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. Se puede considerar al Mobbing como una causa que determina a la satisfacción laboral y no netamente una consecuencia única para el bienestar laboral, hallazgos similares se

observaron en la investigación realizada por Rodríguez- Muñoz, Baillien, De Witte, Moreno-Jiménez, y Pastor (2009) cuyo objetivo tuvo como propósito identificar la correlación entre Mobbing y satisfacción laboral y su dependencia. Los resultados confirmaron parcialmente la hipótesis, no hubo relación significativa entre satisfacción laboral y Mobbing; en otras palabras, los hallazgos generales sugieren que el Mobbing puede considerarse una causa del bienestar en el trabajo, en lugar de una consecuencia, por lo cual la satisfacción laboral no solo depende del Mobbing, sino también de otras causas como la motivación, la percepción sobre el trabajo, el puesto de trabajo, las normas y políticas, la remuneración entre otras.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al término de nuestro estudio se pudo evidenciar lo siguiente:

- En torno a la presencia de Mobbing O Acoso laboral en los trabajadores del SUTMAR Archidona, se evidenció que del total de participantes que formaron parte de la investigación, el 57,5% presentan un riesgo latente y el 42,5% un posible riesgo. Esto indica que existe una manifestación presente que aqueja en la actualidad cualquier tipo de acoso laboral en los trabajadores.
- De acuerdo con los resultados obtenidos en la escala de satisfacción laboral, se muestra que un puntaje de 25% el cual es sobresaliente en la presencia de una regular satisfacción laboral, tomando en cuenta también que el puntaje más bajo con un 7.5% a una alta satisfacción laboral, esto quiere decir que no existe una adecuada satisfacción laboral en los trabajadores del SUTMAR lo cual puede deberse a situaciones que estén ocasionando alteración en su estabilidad y rendimiento laboral.
- Dentro de las dimensiones del Mobbing se destaca la presencia de puntuaciones altas en riesgo latente en cuanto a la intimidación encubierta con un 63.7% y desprestigio laboral con un 64.2%, las cuales están ocasionan daños a los trabajadores y sus repercusiones no son favorables para el desenvolvimiento dentro de la institución como en su estabilidad emocional.
- Es importante mencionar que no se evidenció una relación entre Mobbing y Satisfacción laboral, y que cada una de las variables tienen sus procesos y problemáticas distintas, las cuales no se vinculan en las personas y que las causantes pueden ser otro tipo de manifestaciones en el individuo las cuales afecten su bienestar laboral.
- Con los resultados obtenidos enfocándonos al Mobbing en los trabajadores que forman parte del SUTMAR, se desarrolló un plan de prevención que va enfocado a contrarrestar efectos y a manejar correctamente aquellas situaciones que puedan estar causando conflicto en el personal. Además de que con este plan de prevención también se puede mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores para mejorar su salud mental y así mantener un desempeño favorable dentro de la institución.

Recomendaciones

- Se recomienda realizar de manera continua estudios que permitan determinar la existencia de factores psicosociales negativos en el desenvolvimiento del ámbito laboral,

enfocándose siempre a buscar mejoras en pro de la salud mental de los trabajadores y funcionarios del SUTMAR, Archidona, con el objetivo de que se intervenga a cada servidor mediante la promoción, prevención de salud mental, evaluaciones psicológicas, diagnóstico clínico y psicoterapia que fomenten la salud global de los trabajadores.

- Es importante mencionar la aplicación de un plan de intervención dentro seis o 8 meses aproximadamente, ya que esto permitirá a nivel global y personal prevenir y promocionar el Mobbing o acoso laboral, basándose en estrategias psicológicas, estimulando así relaciones optimas dentro de la salud mental.

Bibliografía

- Bellido, R., Morales, P., Gamarra, M. y Calizaya, J. (2021). “Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa”. Universidad Ciencia y Tecnología, 25(108), 4-11. Disponible en: <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Boné, M. L. (2017). “Mobbing: Características específicas e intervenciones preventivas en las organizaciones de hoy. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Argentina, Facultad de psicología y psicopedagogía. Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/mobbing-caracteristicas-especificas-intervenciones.pdf>
- Coloma, C. Vistín, C. (2020). Mobbing y personalidad en profesionales de Enfermería. Riobamba, 2020. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7297>
- Cervera, F. (2011). *La percepción de la efectividad organizacional*. Querétaro, México. Universidad Autónoma de Querétaro. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/379784196/Fernando-G-Cervera-Solorzano-pdf-PERCEPCION-DE-pdf>
- Charaja, I., Gamarra, M. (2014). “Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. Comuni@cción, 5(1), 05-13. Recuperado en 30 de octubre de 2022, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es
- Escartín-Solanelles, Jordi, Carlos, Arrieta-Salas, & Rodríguez-Carballeira, Álvaro. (2010). "mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. *Actualidades en psicología*, 23-24(10-111), 1-19. Recuperado em 01 de febrero de 2023, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-64442010000100001&lng=pt&tlng=es.
- Fidalgo, M., Gallego, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez, G., & García, R. (2009). Acoso psicológico en el trabajo: definición. *Instituto Nacional De Seguridad E Higiene En El Trabajo*. Recuperado día, 2
- Fincowsky, F. (2011). “Clima Organizacional”. Pearson Education. México. ISBN: 978-607-32-0236-7.
- Gamarra, M. y Calizaya, J. (2021). “Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa”. Universidad Ciencia y Tecnología, 25(108), 4-11. Disponible en: <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Gavilanes, J., y Moreta, R. (2020). *Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador*. Revista psicodebate:

- psicología, cultura y sociedad., 20(2), 7-19. DOI: <https://dx.doi.org/10.18682/pd.v20i2.1875>
- Granda Carazas, S. E. (2006). “La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador”. *Quipukamayoc*, 13(26), 116–122. <https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>
- Gonzales de Rivera, JL y Rodríguez- Abuin, MJ: *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo*. El LIPT-60. Editorial EOS, Madrid, 2005
- Jiménez, S. (2017). Derechos Humanos y Acoso laboral o Mobbing. (May), 1-12.
- Kahale, D. (2011), Mobbing: El acoso laboral. Editorial vadell hermanos. Caracas Venezuela.
- Lara, J., Pando, M. (2014). “El mobbing y los síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del sector público”. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 43-48. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100008>
- Lotito, F. (2016). *Test psicológicos y entrevistas: uso y aplicaciones claves en el proceso de selección e integración de personas a las empresas*. RAN: Revista Academia & Negocios, 2(1), 5.
- López, E. y Nieto, A. (2015). “Satisfacción laboral”. *Revista de educación*, 33(2), 435-452. Disponible en: <https://doi.org/10.6018/rie.33.2.202841>
- Mendoza, R. (2013). “Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público”. *Revista Médica de Chile*, 143(8), 1028-1033. <https://dx.org/10.4067/S0034-98872015000800010>
- Ministerio del trabajo. (04 de octubre del 2017) *Acoso laboral en el país se refleja en 347 denuncias*. El telégrafo. Recuperado de <https://www.telegrafo.com.ec/noticias/sociudad/6/acoso-laboral-en-el-pais-se-refleja-en-347-denuncias>
- Muñoz, J. y López, A. (2018). “Mobbing y satisfacción laboral en docentes de Instituciones de Educación Superior del centro de México”. Una evidencia empírica sobre su relación. *Ciencia y Sociedad*, 43(4),13-21. [fecha de Consulta 16 de junio de 2022] ISSN: 0378-7680. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87060589002>
- Nava, M., Reyes Escalante, A. Y., Nava Gonzales., & Cobos Floriano, S. (2020). *Prevalencia del Mobbing en las y los trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez*. *Región y sociedad*, 32.
- Navarro, S. (2012). “Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad”. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Incluir el acoso laboral en la lucha con la discriminación*. Recuperado de: https://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/WCMS_645725/lang--es/index.htm

- Pagán, M. (2011). Mobbing... ¿Cómo Protegerse para Sobrevivir y Mantener el Derecho a la Dignidad Humana Cuando Hay Acoso Psicológico Laboral? Para Servirte: Revista del Colegio de Trabajadores Sociales de Puerto Rico. 14, 15-16.
- Peña, F. (2018). *Mobbing o asedio grupal: ¿qué es y cómo identificarlo?*. Posgrado en Antropología Física, Escuela Nacional de Antropología e Historia. Ciudad de México, México. <https://doi.org/10.1016/j.rprh.2018.06.007>.
- Pujol, J. y Dabos, G. (2018). “Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes”. *Estudios Gerenciales*, 34 (146), 3-18. DOI: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Rodríguez-Muñoz, A., Baillien, E., De Witte, H., Moreno-Jiménez, B., y Pastor, J. (2009). Crosslagged relationships between workplace bullying, job satisfaction and engagement: Two longitudinal studies. *Work & Stress*, 23(3), 225-243. [02678370903227357\[1\].pdf](https://doi.org/10.1080/09581600903227357)
- Rojo, J. y Cervera, A. (2005). *Mobbing o Acoso Laboral*. Editorial TEBAR, SL. Madrid.
- Ruiz, R. y Zabaleta, F. (2013) “*Escala de satisfacción laboral SL-ARG*”. Chimbote, Perú.
- Seves Pérez, C. (2020). Percepciones sobre el mobbing o acoso laboral. Estudio a través de una encuesta a población trabajadora. España: Universitat Illes Balears.
- Trujillo, M. y Vargas, M. (2017). “*Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*”. *Ciencia y Técnica*, 22(2), 161-166. [fecha de Consulta 15 de junio de 2022]. ISSN: 0122-1701. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Universia. (2017). *Acoso laboral o mobbing: el impacto en cifras*. Universia. Recuperado de <https://noticias.universia.es/practicaseempleo/noticia/2019/09/07/1166336/acoso-laboral.mobbing-impacto-cifras.html>.
- Valladares Berrones, N. Vallejo Parra, F. (2021) (Mobbing y calidad de vida en personal administrativo. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Cumandá, 2021) Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8476>
- Vázquez & Apraiz Y Asociados. (06/11/2022). Mobbing laboral. <https://www.tuabogadodefensor.com/mobbing-laboral/#>
- Verona Martel, M.C., & Santana Mateo, R. (2012). El mobbing: ¿el crimen perfecto? No, que más quisieran “Algunos”. *Criterio libre*, 10 (17), 147-147.
- Villalba, S. (2022). “*Mobbing y su influencia en la calidad de vida en los trabajadores en el sector financiero*”. Universidad Internacional SEK. Quito, Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4726>

Warr, P., Cook, J. y Wall, T. (1979). *“Escalas para la medición de algunas actitudes laborales y aspectos del bienestar psicológico”*. Revista de Psicología del Trabajo; 52: 129-148.

Anexos

Anexo 1. Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN

Datos generales:

- **Nombres de los investigadores:** Karen Jomayra Chicaiza Cuñas y Danny Fabian Serrano Moína
- **Institución:** Universidad Nacional de Chimborazo
- **Motivo de Observación:** Recopilación de datos para la investigación previo a la obtención del título de psicólogos clínicos
- **Proyecto de Investigación:** Mobbing y Satisfacción laboral, Sindicato Único de trabajadores, Archidona 2022.



Detalles de los instrumentos a observar dentro de la base de datos: |

Instrumento 1.

- **Nombre:** Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60)
- **Autor:** Leymann
- **Dimensiones:** Desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación o bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal

Instrumento 2.

- **Nombre:** Escala de Satisfacción laboral SL-ARG
- **Autor:** Alex Sivori Gómez y María Zavaleta Flores
- **Factores:** Condiciones de trabajo, remuneración y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, promoción y desarrollo, comunicación y puesto de trabajo.

Anexo 2. Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60)

LIPT - 60

© González de Rivera.

Nombre.....Apellidos.....

Fecha nacimiento.....Dirección.....

CP..... Localidad.....Teléfono.....

Estado Civil.....Profesión.....

Correo electrónico.....

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

Marque con una cruz (X):

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

el uno ("1") si la ha experimentado un poco

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

el tres ("3") si la ha experimentado bastante y

el cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....	0	1	2	3	4
2 Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3 Sus compañeros le ponen pegajos para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4 Le gritan o le regañan en voz alta.....	0	1	2	3	4
5 Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6 Critican su vida privada.....	0	1	2	3	4
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8 Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9 Recibe escritos y notas amenazadoras..	0	1	2	3	4
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4

12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	1	2	3	4
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....	0	1	2	3	4
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.....	0	1	2	3	4
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.....	0	1	2	3	4
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....	0	1	2	3	4
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted..	0	1	2	3	4
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.....	0	1	2	3	4
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.....	0	1	2	3	4
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.....	0	1	2	3	4
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.....	0	1	2	3	4
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.....	0	1	2	3	4
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.....	0	1	2	3	4
26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27 Le asignan un trabajo humillante.....	0	1	2	3	4
28 Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.....	0	1	2	3	4
29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.....	0	1	2	3	4
30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.....	0	1	2	3	4
31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0	1	2	3	4
32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.....	0	1	2	3	4
34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.....	0	1	2	3	4
35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4

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

Anexo 3. Escala de satisfacción laboral SI.-ARG

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)

DE ACUERDO (DA)

INDIFERENTE (I)

EN DESACUERDO (ED)

TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La <u>organización</u> provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada <u>comunicación</u> con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras <u>organizaciones</u> .					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen <u>desempeño</u> es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
		TA	DA	I	ED	TD
20	Puedo acceder con facilidad a la <u>información</u> que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					

23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Muchas gracias...