

**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela de Postgrado**  
**Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente**



**Relación entre el Mobbing y Bienestar Psicológico en colaboradores  
de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023**

Tesis presentada por el Bachiller:

**Figuroa Villafuerte, Marco Alexanders**

**ORCID: 0009-0007-6737-8453**

para optar el Grado Académico de Maestro en Salud Ocupacional y del Medio  
Ambiente

Asesor:

**Dr. Azálgara Lazo, Patricio Gonzalo**

**ORCID: 0000-0003-2077-0654**

Arequipa - Perú

2024

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 07 de Abril del 2024

**Dictamen: 010774-C-EPG-2024**

Visto el borrador del expediente 010774, presentado por:

**2021004331 - FIGUEROA VILLAFUERTE MARCO ALEXANDERS**

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN COLABORADORES DE UNA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLICIAL EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2023**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29201360 - VILLANUEVA SALAS JOSE ANTONIO  
DICTAMINADOR**



**29528739 - NUÑEZ QUIROZ ROBERTO ORLANDO  
DICTAMINADOR**



**29318266 - GUTIERREZ MORALES JAVIER HERBERT  
DICTAMINADOR**



# Relación entre el Mobbing y Bienestar Psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

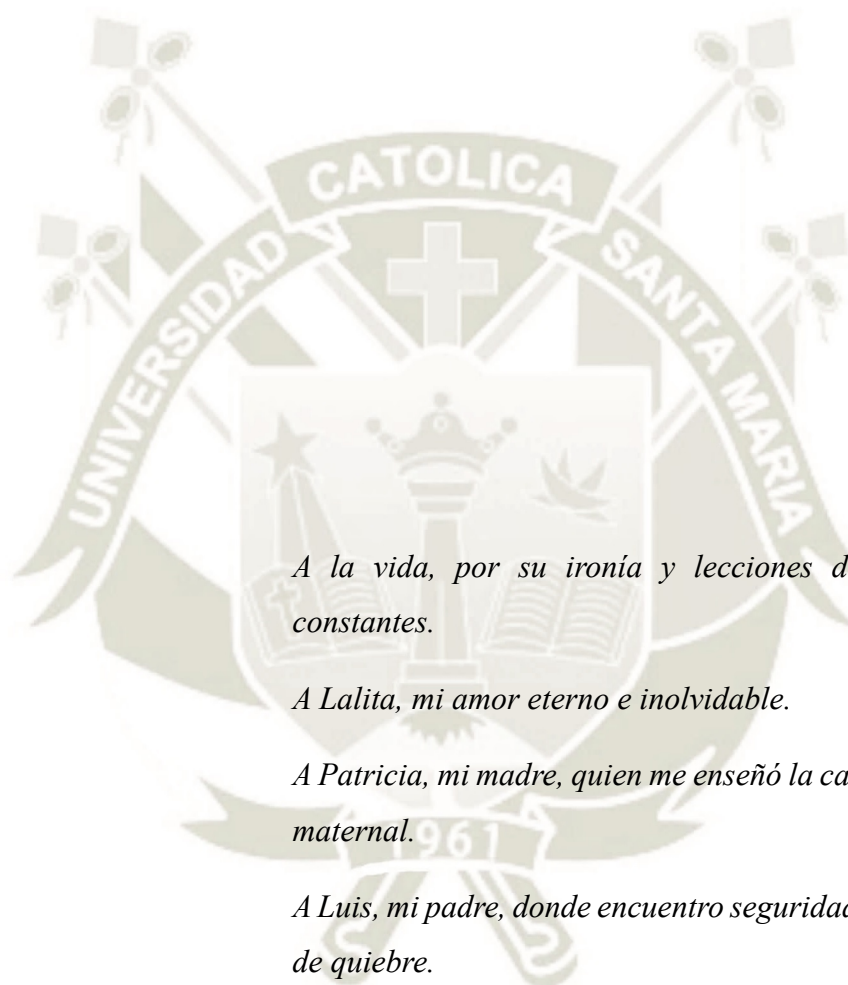
5%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://stg.bibliotecadigitaldebogota.gov.co">stg.bibliotecadigitaldebogota.gov.co</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://www.ti.autonomadeica.edu.pe">www.ti.autonomadeica.edu.pe</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://fdocuments.es">fdocuments.es</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://pepsic.bvsalud.org">pepsic.bvsalud.org</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repositorio.ulasalle.edu.pe">repositorio.ulasalle.edu.pe</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://doczz.es">doczz.es</a> Internet Source	1%
8	Submitted to Universidad Señor de Sipan Student Paper	1%

Submitted to Universidad Autonoma de Chile



*A la vida, por su ironía y lecciones de aprendizaje constantes.*

*A Lalita, mi amor eterno e inolvidable.*

*A Patricia, mi madre, quien me enseñó la calidez del amor maternal.*

*A Luis, mi padre, donde encuentro seguridad en momentos de quiebre.*

*A Hanna, mi hermana, quien me dio un gran motivo para ser mejor cada día, Bastian.*

*A la Dra. Diana Paola Yopez Guevara, por su constante apoyo y hermosa amistad.*

*A quien me acompañó en mis más sensibles momentos, y con su “ya mañana, mañana” me enseñó la virtud de la paciencia y comprensión.*



*“Sólo temo una cosa: no ser digno de mis sufrimientos”*

***Fiódor Mijáilovich Dostoyevski***

## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>HIPÓTESIS</b> .....	<b>2</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Marco teórico y conceptual</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1. Mobbing</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2. Bienestar psicológico</b> .....	<b>10</b>
<b>2. Análisis de antecedentes investigativos</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1. Locales</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2. Nacionales</b> .....	<b>14</b>
<b>2.3. Internacionales</b> .....	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>17</b>
<b>1. Técnicas e instrumentos</b> .....	<b>18</b>
<b>1.1. Técnica</b> .....	<b>18</b>
<b>1.2. Instrumentos</b> .....	<b>18</b>
<b>2. Campo de verificación</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1. Ubicación espacial</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2. Ubicación Temporal</b> .....	<b>19</b>
<b>2.3. Unidades de Estudio</b> .....	<b>19</b>
<b>3. Estrategia de recolección de datos</b> .....	<b>20</b>
<b>3.1. Organización</b> .....	<b>20</b>
<b>3.2. Recursos</b> .....	<b>20</b>
<b>3.3. Validación de instrumentos</b> .....	<b>21</b>
<b>3.4. Criterios para manejo de resultados</b> .....	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>24</b>
<b>1. Resultados</b> .....	<b>25</b>
<b>2. Discusión</b> .....	<b>34</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>39</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>45</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1. Trabajadores según género.....</b>	<b>25</b>
<b>TABLA 2. Percepción de acoso.....</b>	<b>25</b>
<b>TABLA 3. Autores de mobbing.....</b>	<b>26</b>
<b>TABLA 4. Índice global de acoso psicológico.....</b>	<b>26</b>
<b>TABLA 5. Dimensión laboral/profesional .....</b>	<b>27</b>
<b>TABLA 6. Dimensión personal.....</b>	<b>27</b>
<b>TABLA 7. Dimensión coercitiva/punitiva.....</b>	<b>28</b>
<b>TABLA 8. Ninguneo/humillación .....</b>	<b>28</b>
<b>TABLA 9. Bienestar psicológico .....</b>	<b>29</b>
<b>TABLA 10. Sentido positivo de la vida .....</b>	<b>29</b>
<b>TABLA 11. Satisfacción con la vida .....</b>	<b>30</b>
<b>TABLA 12. Realización personal .....</b>	<b>30</b>
<b>TABLA 13. Alegría de vivir .....</b>	<b>31</b>
<b>TABLA 14. Tabla cruzada bienestar psicológico y Mobbing.....</b>	<b>31</b>
<b>TABLA 15. Tabla cruzada bienestar psicológico y Dimensión laboral.....</b>	<b>32</b>
<b>TABLA 16. Tabla cruzada bienestar psicológico y Dimensión personal .....</b>	<b>32</b>
<b>TABLA 17. Tabla cruzada bienestar psicológico y Dimensión coercitiva .....</b>	<b>33</b>
<b>TABLA 18. Tabla cruzada bienestar psicológico y Dimensión ninguneo .....</b>	<b>33</b>

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue identificar la relación existente entre las variables mobbing y bienestar psicológico en los 51 trabajadores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, en los meses de agosto a diciembre del año 2023. El nivel de la investigación es relacional y la técnica utilizada fue la del cuestionario. La variable mobbing fue medida utilizando la escala CISNEROS de Piñuel. Para la variable bienestar psicológico se utilizó la Escala de Felicidad de Lima de Reynaldo Alarcón. En cuanto a los resultados tenemos que del total de la población el 61.8% refiere no haber sufrido de acoso laboral, frente al 38.2% que afirma lo contrario; además, la forma más común de mobbing en las personas que refieren haberlo sufrido es de tipo vertical. En las dimensiones de mobbing se obtuvo que todas presentan un nivel muy bajo. En cuanto al bienestar psicológico se obtuvo un nivel alto y muy alto (27.5% cada uno), donde la mayoría de sus dimensiones se encuentra en un nivel promedio, exepctuando la dimensión “Alegría de vivir”, donde resalta el nivel muy alto (51%). Se concluye, mediante la aplicación de la prueba de chi cuadrado, que existe relación estadísticamente significativa de tipo inversa ( $x^2=41.7$ ,  $p=0,0004$ ), entre las variables de mobbing y el bienestar psicológico.

**Palabras clave:** acoso laboral, mobbing, bienestar psicológico, felicidad.

## ABSTRACT

The objective of the present research was to identify the relationship between mobbing and psychological well-being in 51 workers of a police educational institution in the city of Arequipa, between the months of August to December 2023. The level of the research is relational, and the technique used was the questionnaire. The mobbing variable was measured using Piñuel's CISNEROS scale. For the psychological well-being variable, Reynaldo Alarcon's Lima Happiness Scale was used. Regarding the results, we have that of the total population, 61.8% report not having suffered from workplace harassment compared to 38.2% who affirm the opposite; Furthermore, the most common form of mobbing in people who report having suffered it is vertical. In the dimensions of mobbing, it was found that all of them present a very low level. Regarding psychological well-being, a high and very high level was obtained (27,5% each), where most of its dimensions are an average level, except for the "Joy of living" dimension, where the very high level stands out (51%). It is concluded, by applying the chi square test, that there is a statistically significant inverse relationship ( $\chi^2=41.7$ ;  $p=0,0004$ ) between the mobbing variables and psychological well-being.

**Key words:** workplace harassment, mobbing, psychological well-being, happiness.

## INTRODUCCIÓN

El Mobbing o acoso laboral se define como un tipo de comportamiento que consiste en insultar, ofender, intimidar y abusar del poder de manera persistente, lo que puede hacer que la persona se sienta burlada, humillada o vulnerable, disminuyendo su autoestima y causando ansiedad con el único fin de incitarlo a dejar el puesto laboral<sup>1</sup>.

Se van a describir cinco fases del proceso de victimización, las cuales son: incidente crítico, estigmatización, gestión de personal, diagnóstico incorrecto y expulsión o exclusión; siendo cada una de estas fases bien diferenciadas<sup>2</sup>.

Se sabe además que existen diferentes tipos de Mobbing, dentro de los cuales podemos aplicar una clasificación de acuerdo al nivel jerárquico, teniendo así al Mobbing ascendente, horizontal y descendente; sirviendo esta clasificación para organizar de una manera más práctica los casos de mobbing que se presentan en el trabajo<sup>3</sup>.

Las consecuencias que genera el mobbing van a producir repercusiones en diversos ámbitos del ser humano, tales como el ámbito personal, laboral social u organizacional; todo ello influirá de manera negativa en la calidad de vida y bienestar psicológico de las personas afectadas<sup>4</sup>.

El bienestar psicológico es un estado mental que es construido por múltiples dimensiones que se vinculan directamente con la experiencia personal vivida a través de los años, teniendo como resultado un funcionamiento que resulta óptimo para cada persona de acuerdo a sus necesidades y deseos<sup>5</sup>.

Es así que, dada su relevancia contemporánea, y debido a las repercusiones que genera el Mobbing, no únicamente en los trabajadores expuestos al mismo sino también en las empresas donde ocurren, el presente trabajo propone identificar la relación que existe entre el bienestar psicológico y el mobbing en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa; logrando con ello sugerir alternativas que ayuden a erradicar el Mobbing en dicha institución, en caso exista, esperando así mejorar el bienestar psicológico en los mismos trabajadores.

El tipo de investigación es de campo, y en cuanto al nivel corresponde a un estudio relacional.

El presente estudio está conformado por tres capítulos; siendo el primero el que hace la descripción del marco teórico; el segundo describe la metodología que se realizó en la ejecución de la investigación, en el tercer capítulo se presentan los resultados y discusión de la investigación, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

## HIPÓTESIS

**Dado que**, el mobbing es considerado un tipo de violencia psicológica muy extrema que trae muchas repercusiones en quien lo padece, y que el bienestar psicológico es un estado emocional de mucha satisfacción que depende directamente de las propias experiencias personales.

**Es probable que**, el mobbing tenga una influencia negativa sobre el bienestar psicológico en los colaboradores de una institución educativa policial.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación entre el Mobbing y bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las características del Mobbing que afecta a los colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023.
- Determinar el nivel de bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023.



# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

## 1. Marco teórico y conceptual

### 1.1. Mobbing

El Mobbing o acoso laboral puede ser definido como un tipo de comportamiento que consiste en insultar, ofender, intimidar y abusar del poder de manera persistente, lo que puede hacer que la víctima se sienta burlada, humillada o vulnerable, disminuyendo su autoestima y pudiendo causar ansiedad<sup>1</sup>.

La inclusión de este vocablo en el ámbito laboral y en la psicología organizacional esta dada gracias a un psiquiatra de nacionalidad alemana que proporcionó el concepto más reconocida de "mobbing" o terror psicológico en el lugar de trabajo. Leymann hace una descripción del mobbing como una forma de comunicación que resulta hostil y que carece de ética por parte de quienes lo realizan. Puede ser presentada por uno o más colaboradores y es dirigida de una manera sistemática hacia una persona, la cual, debido al acoso, se va a encontrar en un estado de vulnerabilidad. Tomando un punto de vista más práctico, se puede hablar de formas de mobbing cuando el acoso es realizado y ocurre una o más veces por semana durante un periodo de medio año<sup>6</sup>.

La psiquiatra de origen francés, Hirigoyen, resalta lo devastadora que puede ser la naturaleza de estas acciones, subrayando que, mediante aquellas palabras que pueden aparentar ser inofensivas, gestos, silencios o indirectas, es posible generar alteraciones importantes a alguna persona e incluso llegar a romperlo. Constituye una forma de violencia que se presenta en forma de pequeñas dosis y que logra tener una forma acumulativa de micro acosos que van a ser más usuales y rutinarios, lo cual, es en realidad, una agresión<sup>7</sup>.

El profesor Piñuel, uno de los principales investigadores en este tema, lo resalta como un comportamiento que puede o tiende a ser continuo e intencionado de agresiones que pueden ser de manera verbal y no verbal, cuyo principal objetivo es el de lograr disminuir o intimidar y agotar emocional e intelectualmente a la víctima, con el único fin de forzar su salida de la empresa a través de métodos ilícitos o contrarios a un comportamiento amable y humanitario, atentando contra la integridad y dignidad del trabajador. A su vez, el acosador hace uso de los

privilegios que le brinda su nivel jerárquico para empezar a manifestar una serie de actitudes que tienden a ser psicopáticas<sup>8</sup>.

Es importante mencionar que entre los años 1980 y 2000 hubo un incremento en estudios de investigación sobre el mobbing, principalmente en la zona europea; donde se evidenció que el interés por el hombre, su desarrollo y bienestar conllevó a grandes progresos en sus poblaciones.

### 1.1.1. Tipos de Mobbing

El mobbing puede presentarse en cualquier nivel organizacional de una empresa, existiendo, según Pinzón, 3 tipos de mobbing que detallamos a continuación:

- Mobbing descendente: Corresponde al tipo con mayor presencia, también llamado “bossing”, que hace referencia al jefe de una empresa. Es llevado a cabo por la autoridad superior de una empresa, mediante acciones poco éticas como maltratos, exceso de trabajo, menosprecios o improperios hacia un trabajador en específico, los cuales se realizan en presencia de todos los trabajadores con el objeto de dañar de manera psicológica al objetivo y lograr deshacerse del mismo<sup>2</sup>.
- Mobbing horizontal: Es aquel que es realizado por alguna asociación de trabajadores hacia un trabajador o a un grupo de trabajadores que presentan el mismo nivel organizacional. Estas agresiones pueden ser producidas por peleas o cualquier tipo de alteración del ambiente laboral<sup>2</sup>.
- Mobbing ascendente: Corresponde al que es practicado por los trabajadores hacia aquella persona que está en algún nivel organizacional superior. Este tipo de acoso suele darse en aquellos jefes que dan un pésimo trato a sus colaboradores, aquellas autoridades que manifiestan conductas nada humildes hacia sus trabajadores<sup>2</sup>.

### 1.1.2. Grados de Mobbing

Tomando en cuenta las consecuencias que genera el Mobbing en un trabajador, se logran identificar tres importantes grados de acoso:

- Primer grado: Aquí, el trabajador que es acosado, logra permanecer en el trabajo y enfrenta todos los maltratos y humillaciones de los cuales es víctima, ya que a modo de defensa solo ignora dichas acciones agresivas<sup>9</sup>.
- Segundo grado: En este grado el acosado comienza a presentar sintomatología psicológica que puede llegar a somatizar, presenta además limitaciones que no le permiten poder mantenerse o reincorporarse al ámbito laboral, pues se torna muy complicado evitar las acciones humillantes de las cuales es víctima<sup>9</sup>.
- Tercer grado: En esta etapa las alteraciones mentales y físicas se tornan de alto impacto, ocasionando que las posibilidades de que la víctima se pueda reincorporar a su puesto de trabajo pueden ser poco probables. Aquí, además, los síntomas se tornan patológicos, presentando episodios de depresiones severas, ataques de pánico, ideas pasivas de muerte, conductas agresivas o intentos suicidas, por lo que resulta muy importante un manejo psiquiátrico especializado<sup>9</sup>.

### 1.1.3. Fases del Mobbing

Podemos decir que el mobbing es un proceso que tiene fases, lo cual empieza con un cambio brusco en algún tipo de relación, pasando de un estado normal a algo neutral o negativo; lo cual genera confusión en la persona acosada la cual comienza a sentirse culpable por lo ocurrido<sup>10</sup>.

Leymann y Gustafsson describen el proceso de victimización en cinco fases, las cuales pasamos a detallar:

- Primera fase, Incidente crítico: También llamado como fase de conflicto, en el cual se va a desencadenar lo que se denomina el periodo activador del acoso, donde la víctima va a notar una importante modificación en alguna relación que solía considerar como buena o neutra, donde ahora pasa a ser acosado por cualquier

razón, llevándose a cabo mediante ataques que pueden ser directos o indirectos y que se efectúan en poco tiempo<sup>6</sup>.

- Segunda fase, Mobbing y estigmatización: Esta fase se constituye por actos agresivos y también por la presencia de maltratos que en su mayoría son de tipo psicológicos y que van a estimular acciones que provoquen daños, ataquen o castiguen a la persona, logrando con ello que la víctima abandone o renuncie a su trabajo; además, esta fase se caracteriza porque se incluyen aquí a más colaboradores que acosan a la víctima y tiene una larga duración<sup>6</sup>.

- Tercera fase, Gestión de personal: En esta fase intervienen las autoridades encargadas de la empresa donde labora la víctima, tomando actitudes que tratan de solucionar el problema, sin embargo, más comunmente son actitudes que buscan acabar con el problema, considerando a la víctima como dicho problema, llevando a generar un mayor nivel de depresión en el trabajador afectado<sup>6</sup>.

- Cuarta fase: Diagnóstico incorrecto: Esta fase se caracteriza debido a que los directivos confabulan con los acosadores para llevar al límite a la víctima, utilizando frases como que es una persona complicada o que tiene problemas psiquiátricos. Es aquí que la mayoría de afectados acuden con profesionales de la salud mental, quienes al no realizar una correcta evaluación, tienden a dar diagnósticos incorrectos que limitarán las opciones de recibir un adecuado tratamiento y evitar futuras complicaciones<sup>6</sup>.

- Quinta fase: Expulsión o exclusión: El proceso del mobbing termina con el trabajador retirado del ambiente

laboral, siendo despedido o por renunciar luego de múltiples procesos donde la víctima termina con secuelas debidas a los maltratos y acosos a los que fue sometido, tornándose dicho ambiente laboral insoportable<sup>6</sup>.

#### 1.1.4. Dimensiones del Mobbing

Se emplearon dimensiones que han sido desarrolladas desde las conductas y comportamientos mencionados en las diferentes investigaciones de Piñuel, permitiendo una mayor comprensión en el proceso del mobbing y de la escala utilizada para evaluar a los trabajadores.

- Dimensión profesional/laboral: Esta dimensión se relaciona con la competitividad en el trabajo; por ejemplo, acciones tales como evaluar sin equidad en el trabajo, designación de labores que son consideradas absurdas o poco competentes o incluso evitar que el trabajador realice alguna acción laboral en el trabajo, se asocia además el exceso de trabajo<sup>8</sup>.
- Dimensión personal: Relacionado con todas las conductas que de alguna manera afectan de manera directa a la víctima, con acciones tales como hacer de esa persona un objeto de sátiras, recibir malas críticas sobre la vida privada de la víctima criticando todos los comportamientos de la persona, además de ser víctima de amenazas verbales o gestuales y ser víctima de acoso sexual<sup>8</sup>.
- Dimensión coercitiva/punitiva: En esta dimensión se pueden presentar comportamientos que son del tipo dominante, acciones tales como ser denunciado de manera arbitraria por algún error cometido por la víctima para así lograr originar un conflicto u otras acciones como no permitir que se apliquen las medidas de seguridad adecuadas, ser víctima de críticas por las acciones que realiza con el único objetivo de hacer que abandone sus tareas, intimidación por medio de gritos<sup>8</sup>.

- Dimensión ninguneo/humillación: El objetivo de las acciones realizadas en esta dimensión son las de humillar a la víctima mediante actitudes tales como ser limitados por autoridades o jefes para poder hablar o reunirse con los mismos, además de ser excluido o ignorado, de ser limitado para expresar opiniones, ser humillados, despreciados ante otros trabajadores en la misma empresa o extraños<sup>8</sup>.

### 1.1.5. Consecuencias del Mobbing

Debido a su propia naturaleza, el mobbing puede generar múltiples consecuencias que van a afectar distintos niveles en la vida de la persona, abarcando diversos ámbitos que van a ir desde el ámbito personal hasta el laboral, social e incluso organizacional<sup>4</sup>.

En el ámbito psíquico, el trabajador acosado siente culpa de la situación que está aconteciendo, llevando a que se generen diversos tipos de trastornos que van a alterar la tranquilidad del mismo. Se van a presentar alteraciones emocionales que van a expresarse a través de episodios de ansiedad, depresión, baja autoestima o sentimientos de fracaso. A su vez, tenemos que puede afectarse el área cognitiva de la persona, lo cual se va a hacer evidente mediante alteraciones en la capacidad de atención y comprensión<sup>4</sup>.

En cuanto al aspecto fisiológico, tenemos que la víctima puede presentar alguna alteración psicósomática, que hace referencia a cualquier trastorno físico que conlleva factores psicológicos, entre las cuales se pueden presentar trastornos del sueño, mialgias, irritabilidad y trastornos de tipo funcional que van a limitar la realización de actividades de la víctima<sup>11</sup>.

En el plano laboral, la principal consecuencia es el ausentismo laboral, lo cual lleva a que se presente una baja productividad con un descenso de la creatividad e innovación, teniendo como resultado una persona con aplanamiento emocional, que tiene una baja producción, que está desmotivada e insatisfecha<sup>4</sup>.

En el ámbito familiar y personal, de manera progresiva se van a presentar sentimientos tales como la tristeza, abandono o distanciamiento de amigos,

aislamiento, inadaptación, desmotivación; situaciones que afectarán no solo la salud de la víctima, sino también de familiares y amigos<sup>12</sup>.

## 1.2. Bienestar psicológico

Este concepto es determinado por múltiples factores de carácter bio – psico – social determinando la calidad en las relaciones con la persona misma y con el entorno, que puede variar en diferentes sociedades y diferentes personas.

El bienestar puede ser entendido como alguna clase de indicador en cuanto a la calidad de vida se refiere, que está asociado a un nivel de satisfacción experimentado por la propia persona y al acople de la persona a las características del medio en el que se desarrolla<sup>5</sup>.

El concepto de bienestar ha sufrido variaciones a lo largo de la historia, que ha sido influido por diferentes eventos históricos de la humanidad, y que por su propia naturaleza no existe un consenso en su definición. Es así que en un intento por presentar un concepto que pueda ser sólido y viable en la práctica, se plantea el uso del término felicidad, teniendo un sentido que es mucho más amplio, estableciendo así un concepto que logra mantener varias nociones como bienestar psicológico, bienestar subjetivo, hedonismo y eudemonía<sup>5</sup>.

Es así que, en base a lo encontrado, se puede definir al bienestar psicológico como un consenso complejo y de múltiples dimensiones que está relacionado de manera directa con las propias vivencias de las personas y el adecuado funcionamiento que cada persona crea el más adecuado teniendo como base la satisfacción de sus deseos y necesidades.

### 1.2.1. Dimensiones del bienestar psicológico

Estudios sobre el bienestar psicológico, hacen énfasis principalmente en el desarrollo personal de las personas, y en como estos hacen frente a los diferentes conflictos de la vida y en el esfuerzo y necesidad para lograr alcanzar metas y objetivos<sup>12</sup>.

Alarcón describe cuatro dimensiones del bienestar psicológico, los cuales han sido utilizados como un punto de referencia para el presente trabajo:

- Sentido positivo de la vida: Hace referencia a aquellos estados de ánimo en los que existe la ausencia de episodios depresivos severos o profundos, sentimientos de desesperanza o vacíos existenciales; y en su lugar existen sentimientos de felicidad hacia la vida y al propio ser<sup>13</sup>.
- Satisfacción con la vida: Corresponde a aquellos estados de ánimo en los que resaltan aquellos sentimientos de satisfacción por la posesión de los bienes deseados y los objetivos logrados en su vida y por el sentido positivo de identificación y lugar que tienen las personas<sup>13</sup>.
- Realización personal: Esta dimensión hace referencia a aquellos sentimientos de auténtica felicidad y no a aquellos sentimientos de felicidad que resultan fugaces. Esto se relaciona además a características propias como la autosuficiencia, paz emocional, autonomía<sup>13</sup>.
- Alegría de vivir: Esta dimensión define a aquellas experiencias positivas de la vida que resultan de la satisfacción de las personas con lo maravilloso que es vivir<sup>13</sup>.

Se propone además un modelo de varias dimensiones para lograr la operacionalización del bienestar psicológico, estableciendo de esta forma seis dimensiones que van a englobar aspectos afectivos y cognitivos de las personas:

- Autoaceptación: Corresponde a aquella característica principal de la salud mental que lleva a presentar una buena actitud y sentirse mejor con la totalidad de uno mismo, afrontando con madurez y lograr enfatizar en la aceptación del yo actual y del yo pasado<sup>12</sup>.

- Relaciones positivas con los demás: El hecho de poder sentir amor es uno de los pilares de la salud mental. Por tanto, esta dimensión se enfoca en la capacidad de amar de los seres humanos, teniendo sentimientos de empatía y afecto con los mismos<sup>12</sup>.
- Autonomía: La capacidad del ser humano de tener una actividad que puede ser autónoma, es tomada como base en esta dimensión. Es así que las mismas no buscan aprobación de parte de los demás, y son capaces de trabajar y buscar soluciones en medio de la presión social<sup>12</sup>.
- Dominio del entorno: Está relacionado con la capacidad de crear del individuo y lograr elegir ambientes que resultan adecuados a sus condiciones personales y psíquicas para lograr así cumplir las necesidades propias<sup>12</sup>.
- Propósito en la vida: Está relacionado con aquellas creencias que las personas adquieren en su desarrollo y les otorgan la sensación de que la vida tiene algún tipo de propósito y un significado. Como parte de la madurez es que se logra una comprensión mucho más clara del propósito de vida, sentido de dirección e intencionalidad<sup>12</sup>.
- Crecimiento personal: Aquellas personas que se encuentran en un estado estable tienen un deseo y necesidad continua de mantenerse actualizados, desarrollar habilidades, avanzar en su propio crecimiento personal<sup>12</sup>.

## 2. Análisis de antecedentes investigativos

### 2.1. Locales

- Portugal M. et al, Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en Efectivos Policiales de Arequipa Metropolitana. Arequipa – Perú - 2022. El estudio tiene como objetivo encontrar la relación que existe entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de 176 efectivos policiales en 4 comisarías de Arequipa. Es un estudio comparativo – relacional, transversal. Se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico para adultos “BIEPS – A” y también la escala de Estrés Laboral OIT – OMS. Los resultados mostraron que existe una relación inversa entre ambas variables <sup>14</sup>.
- Ortega J. et al, Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Microred Ampliación Paucarpata. Arequipa – Perú. 2016. El estudio tiene como objetivo determinar la relación existente entre el estrés laboral, la satisfacción laboral y el bienestar psicológico de personal de salud. La muestra consta de 114 colaboradores de la Microred de salud Ampliación Paucarpata. Investigación cuantitativa, tipo descriptiva correlacional. Se utilizó el cuestionario de estrés laboral de Cooper, cuestionario de satisfacción laboral y cuestionario de bienestar psicológico “BIEPS – A”. Se concluye que existe una relación directa entre los niveles de estrés y las variables <sup>15</sup>.
- Muñoz A. et al, Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa. Arequipa – Perú. 2019. El estudio tiene como objetivo poder valorar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal médico en la localidad de Arequipa y valorar así de manera comparativa las manifestaciones de dicho síndrome. Se tuvo una muestra de 87 sujetos con una edad promedio de 35 años. Se aplicó el inventario de burnout de Maslach. Como conclusión se obtuvo que un bajo porcentaje de médicos padece del síndrome

de burnout, pero existe un alto porcentaje de los mismos que se encuentra en riesgo de poder padecerlo <sup>16</sup>.

## 2.2. Nacionales

- Rodríguez J. Acoso laboral y bienestar psicológico en los funcionarios de una entidad pública de Trujillo. Trujillo – Perú. 2019. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el acoso laboral y el bienestar psicológico en los funcionarios de una entidad pública en Trujillo. Estudio correlacional. Consta de una muestra de 900 funcionarios que laboran en el Poder Judicial, con edades comprendidas entre los 25 y 60 años. Para recolectar datos se hizo uso de un cuestionario de estrategias de acoso laboral y la escala de bienestar psicológico de Sánchez Cánovas. Como resultado se obtuvo que existe una correlación que es altamente significativa, inversa y de grado medio entre el acoso laboral y el bienestar psicológico de dichos funcionarios <sup>17</sup>.

- Vicente M. Relación entre angustia psicológica y mobbing en las organizaciones. Lima – Perú. 2021. El objetivo del estudio es lograr identificar la relación que existe entre el mobbing y la angustia psicológica a través de un reporte de revisión aplicada en estudios previos realizados en el mismo ámbito. Se utilizó una búsqueda sistemática según las indicaciones de la guía PRISMA. Las bases de datos que fueron consultadas son Proquest, Scopus y Pubmed. Se hizo la selección de aquellos trabajos que evalúan relación entre acoso laboral y angustia psicológica. Se obtuvo como resultado que el análisis de dichos artículos permitió confirmar la relación entre el mobbing y la angustia psicológica <sup>18</sup>.

- Dionicio C. Mobbing de los jefes inmediatos y estrés percibido por personal de enfermería en un hospital público de Huánuco. Huánuco – Perú. 2022. Tiene como objetivo lograr determinar la relación existente entre el mobbing ejercido por los

jefes inmediatos y el estrés de licenciados de enfermería en un hospital. Investigación de tipo cuantitativo, observacional, analítico y transversal. Se utilizaron los cuestionarios de Heinz Leymann y el test de índice de reactividad de estrés de Gonzales Rivera. Como resultado se obtuvo que si existe correlación entre los jefes inmediatos y estrés percibido por personal de enfermería del mencionado hospital <sup>19</sup>.

- Valverde B. Riesgos psicosociales y bienestar psicológico en trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco. Cusco – Perú. 2021. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico de empleados de supermercados en Cusco. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional. Consta de una muestra de 59 trabajadores, utilizando dos cuestionarios diferentes para lograr medir cada variable. Los riesgos psicosociales se midieron con ayuda de la prueba ISTAS 21, se utilizó además el cuestionario de bienestar psicológico de Carol Ryff. Se obtuvo como resultado que la mayoría de empleados presentaron riesgos psicosociales en un nivel medio y bienestar psicológico medio – alto, además de una relación inversa entre ambas variables <sup>20</sup>.

### 2.3. Internacionales

- Diaz F. Acoso laboral y felicidad subjetiva, el capital psicológico positivo como moderador. Chile. 2022. El objetivo es analizar el efecto moderador que ejerce el capital psicológico positivo sobre la felicidad subjetiva y acoso laboral que existe en trabajadores de una provincia de Chile. Investigación de tipo cuantitativo, transversal y correlacional. Como resultados se obtuvieron que el acoso laboral presenta un efecto negativo sobre la felicidad subjetiva, en tanto que el género y el capital psicológico ayudan a nivelar la relación entre ambos; a su vez, el acoso

presenta diversos efectos en la felicidad dependiendo el nivel de capital psicológico que poseen los hombres y mujeres <sup>21</sup>.

- Ortega F. et al, Acoso laboral y sus efectos en la salud del trabajador, revisión de la literatura. Colombia. 2016. El objetivo en el presente estudio fue identificar los efectos que causa el acoso laboral en la salud del trabajador. Se hizo una revisión sistemática aplicando el sistema PRISMA, en publicaciones entre los años 2006 y 2016 sobre estudios de efectos del acoso laboral en la salud de trabajadores. Se encontraron 778 artículos, de los cuales 27 cumplían con los criterios del estudio. Como resultado se encontró que la prevalencia de acoso laboral puede resultar diferente según la definición, instrumento de medida y población objetivo. Se evidencio además que la prevalencia difiere según el perpetrador del acoso, si el jefe es el acosador. El impacto que provoca el acoso laboral es principalmente en la salud emocional del trabajador, donde la depresión es una de las principales patologías <sup>22</sup>.



## **CAPÍTULO II METODOLOGÍA**

## 1. Técnicas e instrumentos

### 1.1. Técnica

Para recolectar datos de las variables, Mobbing y Bienestar Psicológico, se utilizó la técnica del cuestionario.

### 1.2. Instrumentos

En el caso de la variable Mobbing se utilizó el instrumento de formulario de preguntas llamado “Escala de Cisneros, cuyas siglas significan “Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales”. Dicha escala fue elaborada por Piñuel; la presente escala esta conformada de 43 preguntas que hacen referencias a ciertas conductas de acoso psicológico, con respecto a las cuales la persona encuestada responderá haciendo uso de una variación de respuesta que va desde 0, que corresponde a nunca, hasta 6, que corresponde a todos los días; y en la última pregunta, la 43, corresponde a una pregunta de control con una variable de respuesta de SI o NO. El presente cuestionario está integrado por múltiples y variadas escalas, que presentan como objetivo principal el de evaluar periódicamente el estado y las consecuencias que se darían dentro del ámbito laboral de las empresas.

Para la variable de bienestar psicológico se utilizó el formulario llamado “Escala de Felicidad”, la cual está integrada por un total de 27 preguntas que han sido elaborados siguiendo el formato Likert, el cual está conformado por un total de 5 variables, las cuales son: Totalmente en Desacuerdo, Desacuerdo, Ni acuerdo ni desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. A aquellas respuestas positivas se le da un total de cinco puntos, mientras que a las respuestas negativas se les da un total de un punto. Dichas preguntas han sido elaboradas de una forma que es considerada positiva o negativa a la felicidad; existiendo además preguntas que han sido elaboradas de una forma que resulta inversa a la propia felicidad, los cuales son: 2, 7, 14, 17, 18, 19, 20, 22, 23 y 26.

### 1.3. Cuadro de coherencias

Variable	Indicadores	Técnica e instrumentos	Estructura del instrumento
<b>Mobbing</b>	Laboral/Profesional	Cuestionario y formulario de preguntas	5,6,7,8,9,10,13,14,15,33,34,37,38,39,42
	Personal		25,26,27,28,30,31,32,40,41,43
	Coercitiva/Punitiva		12,16,17,21,22,23,29,35,36
	Ninguneo		1,2,3,4,11,18,19,20,24
<b>Bienestar Psicológico</b>	Sentido positivo de la vida	Cuestionario y formulario de preguntas	02,07,11,14,17,18,19,20,22,23,26
	Satisfacción con la vida		01,03,04,05,06,10
	Realización personal		08,09,21,24,25,27
	Alegría de vivir		12,13,15,16

## 2. Campo de verificación

### 2.1. Ubicación espacial

El estudio fue realizado en una institución educativa policial, situada en el distrito de Paucarpata, Provincia y Departamento de Arequipa.

### 2.2. Ubicación Temporal

El estudio fue realizado desde Agosto del 2023 hasta Diciembre del mismo año, siendo este un estudio coyuntural por estar referido al presente.

### 2.3. Unidades de Estudio

#### 2.3.1. Universo

El cual está conformado por 51 trabajadores de la institución educativa mencionada.

- Nivel Primario: 18 trabajadores
- Nivel Secundario: 21 trabajadores

- Administrativos: 12 trabajadores

### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores de ambos sexos
- Trabajadores con jornadas de 8 horas diarias
- Trabajadores con contrato único con la institución

### **Criterios de exclusión**

- Negatividad a participar del estudio
- Llenado incompleto de las fichas
- Personal con licencia o de vacaciones

## **3. Estrategia de recolección de datos**

### **3.1. Organización**

- Con motivo de la recolección de datos, se envió una solicitud por mesa de partes dirigida al responsable de la institución.
- Se organizó una charla con los participantes del estudio para dar las indicaciones de un correcto llenado de los cuestionarios.
- Se procedió a la firma de consentimientos informados de los participantes del estudio.
- Al concluir con el periodo de recolección se organizaron los datos adecuadamente para la correspondiente interpretación y análisis.

### **3.2. Recursos**

En la realización del presente estudio se utilizó:

#### **3.2.1. Humanos**

- Asesor
- Investigador

### 3.2.2. Materiales

- Artículos de escritorio (lapiceros, engrapador, papel, etc)
- Escala Cisneros
- Escala de felicidad de Lima
- Consentimientos informados
- Computadora portátil
- Impresora

### 3.2.3. Financieros

- El presente estudio fue financiado únicamente por el investigador.

## 3.3. Validación de instrumentos

### Escala Cisneros

Para la validación en el caso de la Escala Cisneros se realizaron análisis que se relacionan entre los puntajes que se logran obtener en la Escala Cisneros y otras escalas que se van a encargar de medir situaciones propias como burnout, autoestima, abandono profesional, depresión e incluso el propio estrés postraumático; logrando ello poder afirmar las supuestas relaciones existentes entre las variables mencionadas<sup>23</sup>.

En cuanto a la confiabilidad, se estimó haciendo uso de la metodología de las dos mitades, las cuales están constituidas por 22 y 21 preguntas, con una medida mediana de 21 y 23, amplitud intercuartil de 10 y 13. Es así que, el cálculo de la fiabilidad que proporciona el procedimiento aplicado corresponde al resultado de hacer uso de la corrección de Spearman – Brown aplicado al coeficiente de correlación que existe entre las puntuaciones que se obtuvieron en los dos subconjuntos de preguntas que se eligen haciendo uso del azar, dando como resultado final el valor de la correlación de Spearman entre las puntuaciones que se han logrado obtener en las dos mitades fue de 92, la cual, siendo precisada utilizando la corrección de Spearman – Brown dándonos una estimación final de fiabilidad en una escala de 96. Por otro lado, el cálculo de fiabilidad dada

por el coeficiente alfa de Cronbach fue de 97, indicándonos de esa manera que existe una alta fiabilidad en el cuestionario <sup>23</sup>.

### Escala de Felicidad

Para la validación de la presente escala, se hizo la evaluación mediante el método del análisis factorial, analizándose los componentes principales e identificándose cuatro variables con valores Eigen que van a variar entre 1.50 a 8.59. La primera variable corresponde a la explicación del 31.82% de la varianza, mientras que los cuatro componentes en suma total indican el 49.79% de la varianza total. La rotación de Varimax de la matriz de las variables, logró agrupar de manera concordante los 27 factores en cuatro variables, las cuales resultan ser independientes. La variable 1 agrupa 11 ítems, las variables 2 y 3 están conformadas por 6 ítems respectivamente y la variable 4 contiene cuatro ítems<sup>13</sup>.

En cuanto al método del análisis factorial, se han identificado un total de cuatro factores que son relacionados al constructo del concepto de felicidad. El Factor 1, que hace referencia al sentido positivo de la vida, el cual posee un alto nivel de confiabilidad, con un Alfa de Cronbach de 88. El factor 2 corresponde a la dimensión de satisfacción con la vida, que posee una alta confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 79. El factor 3 nos muestra la dimensión de realización personal que posee una confiabilidad media, con un Alfa de Cronbach de 76; y por último, el factor 4 que corresponde a la alegría de vivir con una confiabilidad alfa de 72<sup>13</sup>.

Las correlaciones existentes entre las subescalas de felicidad resultan ser positivas y significativas, lo que significa que los factores también resultan ser positivos y con una correlación significativa entre los mismos. En cuanto a los factores “Realización Personal” y “Satisfacción con la vida”, ambos cuentan con un nivel de correlaciones que resultan ser más altas ( $r=67$ ), en el caso de “Sentido Positivo de la Vida” y “Alegría de Vivir” ( $r=57$ ). La existencia de estas correlaciones nos da información importante acerca de la validez en la elaboración de la presente escala y nos indican

que las cuatro subescalas ayudan a medir las dimensiones de dicho concepto<sup>13</sup>.

Para la confiabilidad se encontró que todas las correlaciones tienen un nivel de significancia que resulta alto. Es así que, en el ítem 27, tenemos el nivel más bajo de correlación ( $r=29$ ). En cuanto a la media de las correlaciones tenemos que es elevada ( $r=51$ ). Se logran leer dichos valores debido a que todos los reactivos hacen la medición de indicadores en cuanto a un constructo similar y contribuyen con eficacia a medirlo. En cuanto a los Coeficientes Alfa de Cronbach, tenemos que la totalidad de sus valores son indicados como altamente significativos, con un rango que varía desde un 0.909 hasta un 0.915. La totalidad de la escala nos muestra una elevada consistencia interna ( $\alpha=916$ )<sup>13</sup>.

#### 3.4. Criterios para manejo de resultados

- El manejo de los datos se realizó de forma manual y virtual, siendo unificados en una base de datos. Dicha información fue manejada de forma anónima. La información obtenida fue tabulada y codificada en el programa Microsoft Excel para Mac, versión 16.80 (23121017).
- En cuanto al análisis de datos se aplicó la estadística descriptiva e inferencial, aplicándose la prueba estadística de Chi cuadrado para el análisis correlacional de los resultados.



## **CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 1. Resultados

### 1.1. Características de las unidades de estudio

#### Relación entre el Mobbing y bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023

**TABLA 1.** Trabajadores según género

<b>Género</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Masculino	29	56.9
Femenino	22	43.1
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 1, se puede apreciar que el 56.9% de los trabajadores pertenecen al sexo masculino y el 43.1% al sexo femenino.

**TABLA 2.** Percepción de acoso

<b>Percepción de acoso</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Si	18	12.5
No	33	87.5
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 2, podemos observar que del total de trabajadores el 87.5% refiere no haber percibido algún comportamiento de mobbing, mientras que el 12.5% refiere lo contrario.

**Relación entre el Mobbing y bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023**

**TABLA 3.** Autores de mobbing

<b>Estructura jerárquica</b>	<b>Nº</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Superiores	611	27.9
Compañeros	566	25.8
Subordinados	56	2.6
No precisa	960	43.8
<b>Total</b>	<b>2193</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 3, se aprecia la estructura jerárquica de los autores del mobbing percibido por los trabajadores. Se tiene que la cantidad total hace referencia al conteo de respuestas para cada uno de los ítems del cuestionario, y no a las unidades de estudio. Se observa que el 43.8% no precisa un autor, seguido por los superiores en un 27.9%.

**TABLA 4.** Índice global de acoso psicológico

<b>IGAP</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Muy bajo	36	70.6
Bajo	5	9.8
Casi bajo	3	5.9
Medio	6	11.8
Alto	1	2
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

La tabla 4 nos muestra el índice global de acoso psicológico en la población evaluada, donde destaca el nivel Muy bajo con 70.6%, seguido por un nivel promedio con 11.8%.

**Relación entre el Mobbing y bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023**

**TABLA 5.** Dimensión laboral/profesional

<b>Dimensión laboral</b>	<b>Nº</b>	<b>Porcentaje</b> %
Muy bajo	33	64.7
Bajo	11	21.6
Casi bajo	5	9.8
Alto	2	3.9
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 5, se observa el análisis de la dimensión laboral en el mobbing, teniendo que el 64.7% percibe un nivel muy bajo, 21.6% un nivel bajo y 9.8% un nivel casi bajo.

**TABLA 6.** Dimensión personal

<b>Dimensión personal</b>	<b>Nº</b>	<b>Porcentaje</b> %
Muy bajo	35	68.6
Bajo	8	15.7
Casi alto	6	11.8
Alto	2	3.9
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 6, tenemos la dimensión personal del mobbing, donde el 68.6% está en un nivel muy bajo, y el 115.7% en un nivel bajo.

**Relación entre el Mobbing y bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023**

**TABLA 7.** Dimensión coercitiva/punitiva

<b>Dimensión coercitiva/punitiva</b>	<b>Nº</b>	<b>Porcentaje %</b>
Muy bajo	33	64.7
Bajo	10	19.6
Casi bajo	5	9.8
Alto	3	5.9
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 7, se aprecia la dimensión coercitiva/punitiva del mobbing, donde el 64.7% percibe un nivel muy bajo, un 19.6% un nivel bajo.

**TABLA 8.** Ninguneo/humillación

<b>Dimensión ninguneo</b>	<b>Nº</b>	<b>Porcentaje %</b>
Muy bajo	31	60.8
Bajo	10	19.6
Casi bajo	4	7.8
Casi alto	6	11.8
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 8, tenemos la dimensión de ninguneo/humillación del mobbing, teniendo que el 60.8% percibe un nivel muy bajo, 19.6% un nivel bajo.

**Relación entre el Mobbing y bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023**

**TABLA 9.** Bienestar psicológico

Bienestar psicológico	N°	Porcentaje
		%
Muy bajo	8	15.7
Bajo	8	15.7
Promedio	7	13.7
Alto	14	27.5
Muy alto	14	27.5
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 9, tenemos el bienestar psicológico de los trabajadores, donde el nivel alto y muy alto presentan un porcentaje del 27.5% de la población cada uno, seguido por un nivel bajo y muy bajo con 15.7% cada uno, sumando entre ambos 31.4% del total de la población.

**TABLA 10.** Sentido positivo de la vida

Sentido positivo de la vida	N°	Porcentaje
		%
Muy bajo	10	19.6
Bajo	7	13.7
Promedio	30	58.8
Alto	4	7.8
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 10, está el sentido positivo de la vida de los trabajadores, teniendo que el 58.8% está en un nivel promedio, 19.6% en un nivel muy bajo, seguido por un 13.7% que presentan un nivel bajo. Haciendo la sumatoria de los niveles muy bajo y bajo obtenemos un 33.3%.

**Relación entre el Mobbing y bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023**

**TABLA 11.** Satisfacción con la vida

<b>Satisfacción con la vida</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje %</b>
Muy bajo	2	3.9
Bajo	7	13.7
Promedio	29	56.9
Alto	13	25.5
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 11, se aprecia la satisfacción con la vida, donde el 56.9% de los trabajadores tiene un nivel promedio, 25.5% un nivel alto, 13.7% un nivel bajo y 3.9% un nivel muy bajo. Tomando los valores muy bajo y bajo tenemos que en suma representan el 17.6% de la población.

**TABLA 12.** Realización personal

<b>Realización personal</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje %</b>
Muy bajo	11	21.6
Bajo	4	7.8
Promedio	30	58.8
Alto	4	7.8
Muy alto	2	3.9
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 12, que hace referencia a la realización personal, se tiene que el 58.8% de los trabajadores está en un nivel promedio; el 21.6% en un nivel muy bajo y 7.8% en un nivel bajo, donde la suma de nivel muy bajo y bajo representan el 29.4% de la población.

**Relación entre el Mobbing y bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023**

**TABLA 13.** Alegría de vivir

Alegría de vivir	N°	Porcentaje
		%
Muy bajo	7	13.7
Bajo	6	11.8
Promedio	4	7.8
Alto	8	15.7
Muy alto	26	51
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 13, alegría de vivir, se aprecia que el 51% de los trabajadores está en un nivel muy alto, 15.7% un nivel alto. Si tomamos los niveles muy bajo y bajo obtenemos una suma de 25.5% del total de la población.

**TABLA 14.** Tabla cruzada bienestar psicológico y Mobbing

Bienestar Psicológico	MOBBING										
	Muy bajo		Bajo		Casi bajo		Promedio		Alto		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	%
Muy bajo	3	8.33	2	40.00	2	66.67	1	16.67	0	0.00	8
Bajo	2	5.56	0	0.00	1	33.33	5	83.33	0	0.00	8
Promedio	7	19.44	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7
Alto	10	27.78	2	40.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	13
Muy alto	14	38.89	1	20.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	15
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>51</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos  $x^2=41.7, p=0.0004$

En la tabla 14, está la comparación entre el mobbing y bienestar psicológico en los trabajadores. Se aplica la prueba de Chi cuadrado ( $x^2=41.7, p=0.0004$ ), lo que nos demuestra que existe relación estadísticamente significativa de tipo inverso ( $p<0.05$ ) entre ambas variables.

**Relación entre el Mobbing y bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023**

**TABLA 15.** Tabla cruzada bienestar psicológico y Dimensión laboral

Dimensión laboral	BIENESTAR PSICOLÓGICO										Total N
	Muy bajo		Bajo		Promedio		Alto		Muy alto		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Muy bajo	4	50.00	2	25.00	7	100.00	8	57.14	12	85.71	33
Bajo	2	25.00	3	37.50	0	0.00	4	28.57	2	14.29	11
Casi Bajo	2	25.00	3	37.50	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5
Alto	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	14.29	0	0.00	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>	<b>51</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos  $x^2= 24.7, p=0.02$

La tabla 15, corresponde a una comparación entre el bienestar psicológico y la dimensión laboral del Mobbing. De acuerdo a la prueba de Chi cuadrado ( $x^2= 24.7, p=0.02$ ), muestra que existe relación estadísticamente significativa de tipo inversa ( $p<0.05$ ) entre ambas.

**TABLA 16.** Tabla cruzada bienestar psicológico y Dimensión personal

Dimensión personal	BIENESTAR PSICOLÓGICO										Total N
	Muy bajo		Bajo		Promedio		Alto		Muy alto		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Muy bajo	2	25.00	5	62.50	7	100.00	8	57.14	13	92.86	35
Bajo	3	37.50	0	0.00	0	0.00	4	28.57	1	7.14	8
Casi alto	3	37.50	2	25.00	0	0.00	1	7.14	0	0.00	6
Alto	0	0.00	1	12.50	0	0.00	1	7.14	0	0.00	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>51</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos  $x^2= 23.1, p=0.03$

La tabla 16, hace una comparación entre el bienestar psicológico y la dimensión personal del Mobbing. De acuerdo a la prueba de Chi cuadrado ( $x^2= 23.1, p=0.03$ ), muestra que existe relación estadísticamente significativa de tipo inversa ( $p<0.05$ ) entre ambas.

**Relación entre el Mobbing y bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023**

**TABLA 17.** Tabla cruzada bienestar psicológico y Dimensión coercitiva

BIENESTAR PSICOLÓGICO											
Dimensión coercitiva	Muy bajo		Bajo		Promedio		Alto		Muy alto		Total N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Muy bajo	4	50.00	2	25.00	6	85.71	8	57.14	13	92.86	33
Bajo	3	37.50	3	37.50	1	14.29	2	14.29	1	7.14	10
Casi Bajo	0	0.00	3	37.50	0	0.00	2	14.29	0	0.00	5
Alto	1	12.50	0	0.00	0	0.00	2	14.29	0	0.00	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>51</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos  $x^2=21.9, p=0.04$

En la tabla 17, está la comparación entre el bienestar psicológico de los trabajadores y la dimensión coercitiva del Mobbing. Se aplica la prueba de Chi cuadrado ( $x^2=21.9, p=0.04$ ), que muestra que existe relación estadísticamente significativa de tipo inversa ( $p<0.05$ ) entre ambas.

**TABLA 18.** Tabla cruzada bienestar psicológico y Dimensión ninguneo

BIENESTAR PSICOLÓGICO											
Dimensión ninguneo	Muy bajo		Bajo		Promedio		Alto		Muy alto		Total N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Muy bajo	3	37.50	3	37.50	6	85.71	7	50.00	12	85.71	31
Bajo	4	50.00	0	0.00	1	14.29	3	21.43	2	14.29	10
Casi bajo	1	12.50	2	25.00	0	0.00	1	7.14	0	0.00	4
Casi alto	0	0.00	3	37.50	0	0.00	3	21.43	0	0.00	6
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>51</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos  $x^2=23.4, p=0.02$

En la tabla 18, se hace una comparación entre el bienestar psicológico de los trabajadores y la dimensión ninguneo del Mobbing. Luego de aplicar la prueba de Chi cuadrado ( $x^2=23.4, p=0.02$ ), muestra que existe relación estadísticamente significativa de tipo inversa ( $p<0.05$ ) entre ambas.

## 2. Discusión

Se realizó la presente investigación en una Institución educativa policial de Arequipa, donde se planteó como objetivo determinar si existe relación o no entre el mobbing y bienestar psicológico en los trabajadores de dicha institución, ya que el acoso laboral puede influir en el bienestar psicológico. En cuanto al análisis de los resultados tenemos que en la tabla 1 se muestra el sexo de la población evaluada, donde el 56.9% corresponde al sexo masculino y el 43.1% al sexo femenino.

En la tabla 2 se hace referencia a la percepción de acoso sufrido por los trabajadores, dato que se obtuvo mediante el cuestionario CISNEROS, teniendo que del total de la población el 87.5% refiere no haber percibido acoso laboral en los últimos 6 meses, sin embargo, el 12.5% refiere lo contrario. Dicho resultado puede contrastarse con los obtenidos por Yarasaca <sup>24</sup> en su estudio realizado en Arequipa, en trabajadores del área de ginecología donde se observa que casi la totalidad de población evaluada refiere haber sido víctima de mobbing, de baja y muy baja intensidad.

En la tabla 3 se menciona a los autores del mobbing, llamando la atención que del total de respuestas 43.8% no precisa un autor específico, le sigue el 27.9% del total quienes indican a sus superiores como autores de mobbing, siendo un mobbing de tipo vertical. Sin embargo, Casahuilca <sup>25</sup>, en un estudio realizado en Chilca, nos muestra que en su población el tipo de mobbing presentado es horizontal, hecho que podría haber sido influenciado por la actividad laboral realizada.

La tabla 4 nos muestra el Índice global de acoso psicológico en los trabajadores, donde resalta el nivel muy bajo con 70.6%, lo que nos indica que en su mayoría, la población evaluada no es sometida a maltratos físicos o verbales, o a cualquier tipo de acción que incite a la renuncia de los trabajadores. Sin embargo, resalta además el hecho de que el 11% refiere haber presentado un nivel promedio de mobbing. Dicho resultado se contrasta con lo indicado por Ozamiz y Ortiz, en un estudio realizado en el país Vasco, donde tienen como resultado que la mayoría de la población evaluada refiere haber sufrido algún tipo de acoso en el trabajo, resaltando los insultos y violencia física<sup>26</sup>.

En cuanto a las dimensiones del mobbing, tenemos en la tabla 5 a la dimensión laboral, que nos muestra que el 64.7% esta en un nivel muy bajo, por tanto, se puede decir que en su mayoría la población no considera que en la institución donde laboran son evaluados de manera desigual, se les restringe tareas o se les ordenan actividades que consideran por debajo de su capacidad profesional. Dicho resultado guarda relación con lo mostrado por Garnica, en un estudio realizado en Venezuela, donde se obtiene como resultado un nivel bajo en la dimensión laboral de mobbing en la población evaluada<sup>4</sup>.

En la tabla 6 se menciona a la dimensión personal, donde también se obtiene en su mayoría (68.6%) un nivel muy bajo; lo que nos indica que estos trabajadores, en su mayoría, no se encuentran sometidos a burlas, críticas personales, amenazas ya sean gestuales o verbales y es poco probable que sufran de acoso tipo sexual.

En la tabla 7 se hace referencia a la dimensión coercitiva/punitiva, obteniendo como resultado que del total el 64.7% obtiene un nivel muy bajo, lo que nos indica que los entrevistados no suelen ser acosados de manera arbitraria con el fin de provocar algún conflicto, no son expuestos sin los equipos de protección necesarios, no son aislados ni tampoco son víctimas de intimidación por medio de gritos o acusados de actos no lícitos para ser perjudicados.

En la tabla 8 se menciona a la última dimensión, el ninguneo/humillación, donde el 60.8% obtiene un puntaje muy bajo, lo cual nos indica que en su mayoría los trabajadores no son impedidos de poder comunicarse con sus superiores para poder expresar ideas, no son excluidos ni ignorados, no fueron humillados o ignorados frente a sus colegas.

Como lo indica Sánchez, en un estudio realizado en España, existe relación entre el estrés y la depresión; esto debido a la existencia de mecanismos neurológicos y biológicos con un vínculo bidireccional entre ambos<sup>27</sup>. Dicho resultado guarda relación con lo expuesto en los resultados de las tablas 5, 6, 7 y 8, donde se evidencia que de manera general la población evaluada refiere niveles muy bajos y bajos de mobbing, por tanto, no están sometido a un estrés constante por el trabajo.

En cuanto corresponde al bienestar psicológico, la tabla 9 nos muestra los resultados donde el nivel muy alto y alto son los que obtienen el mayor porcentaje

con un 27.5% para cada uno, basado en el análisis del instrumento. En general se tiene que la mayoría de la población presenta un nivel alto a más de bienestar psicológico, indicando además que están, en un buen grado, satisfechos con sus vidas pero que indiscutiblemente tienen aún varias áreas que mejorar. Cruzado y Suarez en Ica, en un estudio realizado en personal de salud, obtienen como resultado un nivel de bienestar psicológico alto<sup>28</sup>. Por otro lado García, Castro y Méndez, en México, en un estudio en personal de salud durante la pandemia COVID 19, nos muestran que el nivel de bienestar psicológico varía de acuerdo al tipo de trabajo, profesión y área de trabajo, obteniendo en general un nivel bajo de bienestar psicológico <sup>29</sup>.

Haciendo referencia a las dimensiones del bienestar psicológico, tenemos la tabla 10 que nos habla del sentido positivo de la vida, donde se obtuvo que el 58.8% presenta un nivel promedio, que nos dice que en su mayoría los trabajadores tienen experiencias y actitudes que son positivas frente a la vida, encontrando un propósito entendible a los que dedican su esfuerzo, se sienten satisfechos con sus actividades.

En la tabla 11 se habla de la satisfacción con la vida, donde se tiene que el 56.9% obtiene un nivel promedio, que hace referencia a que estas personas tienen una buena percepción frente a sus experiencias, en otras palabras, están satisfechos con lo que han alcanzado y están cerca de alcanzar el ideal de su vida.

La dimensión de realización personal, expuesta en la tabla 12, nos muestra que el 58.8% de la población presenta un nivel promedio, lo cual nos indica que estos trabajadores en su mayoría se encuentran orientados hacia objetivos que son importantes para su vida, demostrando además estabilidad emocional y tranquilidad.

En la tabla 13 se muestra la última dimensión del bienestar psicológico, la alegría de vivir, donde el 51% obtiene un nivel muy alto, indicándonos que en su gran mayoría muestran experiencias positivas con la vida y por lo general se sienten bien, hecho que les da la facilidad de poder vivir en armonía con la sociedad. Estos resultados en cuanto a las dimensiones del bienestar psicológico guardan relación con lo obtenido por Díaz y Carrasco, quienes encontraron que el acoso laboral genera reacciones negativas en el bienestar psicológico <sup>21</sup>.

La tabla 14 nos muestra la relación que existe entre mobbing y el bienestar psicológico de los trabajadores, dándonos como resultado que sí existe una relación estadísticamente significativa de tipo inversa ( $x^2 = 41.7$ ,  $p < 0.05$ ) entre ambas variables. Aslan y Akarcay<sup>30</sup> en un estudio realizado en Murcia nos indica que el mobbing tiene un efecto negativo en la satisfacción con la vida, presentando las personas afectadas consecuencias psicológicas y sociales como el estrés, ansiedad y aislamiento. De la misma forma, Olavarría, en un estudio realizado en Lima, nos muestra que en una población de docentes existe una relación inversa negativa, donde ante la ausencia de Mobbing existe un mayor nivel de percepción de bienestar psicológico<sup>31</sup>. Rodríguez, en Trujillo, obtiene un resultado similar, presentando una relación altamente significativa e inversa entre el acoso laboral (mobbing) y el bienestar psicológico<sup>17</sup>.

Debido a la índole del presente estudio, es necesario realizar una comparación entre el bienestar psicológico y las diferentes dimensiones del Mobbing; para ello, en la tabla 15, se expresa la relación existente entre el bienestar psicológico y la dimensión laboral del Mobbing, donde observamos que sí existe relación estadísticamente significativa de tipo inversa ( $x^2 = 24.7$ ,  $p < 0.05$ ) entre ambas; lo que nos indica que actitudes tales como una evaluación injusta del desempeño laboral o asignar tareas muy por encima de las labores normales implica alteraciones en el bienestar psicológico de los trabajadores.

Siguiendo con la tabla 16, tenemos la relación entre el bienestar psicológico y la dimensión personal del Mobbing, que nos muestra que la relación entre ambas es estadísticamente significativa de tipo inversa ( $x^2 = 23.1$ ,  $p < 0.05$ ). Por tanto, actitudes que atentan contra la propia dignidad del trabajador, tales como insultos o amenazas, tiene fuertes repercusiones en cuanto al bienestar psicológico de los mismos.

En cuanto a la tabla 17, nos indica la relación entre el bienestar psicológico y la dimensión coercitiva del Mobbing, que refleja una relación estadísticamente significativa de tipo inversa ( $x^2 = 21.9$ ,  $p < 0.05$ ). Es así que, de acuerdo a este resultado, acciones como exponer a los trabajadores a tareas riesgosas sin protección o ser constantemente víctimas de intimidación, influye negativamente en el bienestar psicológico de los trabajadores.

La tabla 18 muestra la relación entre el bienestar psicológico y la dimensión ninguneo del Mobbing, donde tenemos que existe una relación estadísticamente significativa de tipo inversa ( $\chi^2 = 23.4$ ,  $p < 0.05$ ). Basandonos en este resultado vemos la importancia de una comunicación fluida entre autoridades y trabajadores, donde los trabajadores se puedan expresar y denunciar acciones negativas en el ámbito laboral, pudiendo así evitar repercusiones futuras en su bienestar psicológico.

Es así que Mata, en un estudio realizado en España, nos muestra las consecuencias que pueden aparecer en las personas afectadas por mobbing, necesitando incluso terapias complejas para poder superar cualquier trauma generado<sup>32</sup>. Como se observa en las tablas 15, 16, 17 y 18, donde se muestra como todas las dimensiones del mobbing tienen relación con el bienestar psicológico. En otro estudio realizado por González, se nos muestra como el mobbing se está convirtiendo en un problema que cuenta con mayor presencia en los juzgados, generando no solo problemas psicológicos sino también conflictos legales<sup>33</sup>.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA** : Existe una relación estadísticamente significativa de tipo inversa entre el mobbing y el bienestar psicológico en los trabajadores de la institución educativa policial de Arequipa evaluada en la presente investigación.

**SEGUNDA** : En cuanto a las características del mobbing en los trabajadores de la institución educativa policial de Arequipa, se concluye que tienen un nivel muy bajo de mobbing (70.6%), destacando el de tipo vertical (27.9%). En cuanto a las dimensiones del mobbing: laboral/profesional (64.7%), personal (68.6%), coercitiva/punitiva (64.7%) y ninguneo/humillación (60.8%); tenemos que todas destacan en un nivel muy bajo, lo cual significa que los trabajadores, en su mayoría, no se sienten víctimas de maltrato laboral.

**TERCERA** : Los trabajadores de la institución educativa policial de Arequipa tienen un nivel de bienestar psicológico alto y muy alto (27.5% cada una). En cuanto a sus dimensiones tenemos que la mayoría está en un nivel promedio: sentido positivo de la vida 58.8%, satisfacción con la vida 56.9% y realización personal 58.8%; sin embargo, en la dimensión “alegría de vivir” resalta el nivel muy alto (51%).

## RECOMENDACIONES

A la institución donde se realizó el estudio se recomienda asegurar un adecuado bienestar psicológico en sus trabajadores, procurando una mejora continua mediante la realización de actividades que incentiven la participación grupal y la inclusión, permitiendo así un adecuado desarrollo personal y profesional en sus trabajadores.



## REFERENCIAS

1. Peralta M. El acoso laboral - Mobbing - Perspectiva Psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-885X2004000200012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200012) (2004).
2. Pinzón B, Atencio E. El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, <https://www.redalyc.org/pdf/904/90430360026.pdf> (2010).
3. Khoo S. Mobbing académico: Peligro oculto para la salud en el lugar de trabajo. *Pubmed*, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4170397/> (2010).
4. Garnica J. Mobbing y Rendimiento Laboral en Personal Obrero. *Revista Arbitrada Multidisciplinaria de Ciencias de la Salud*, <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/245/PDF> (2018).
5. Muratori M, Zubieta E, Ubillos S, et al. Felicidad y Bienestar Psicológico: Estudio comparativo entre Argentina y España. *Scielo*, [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22282015000200003](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282015000200003).
6. Leymann H. Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. *Springer Publishing Company*, [http://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990\(3\).pdf](http://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990(3).pdf) (1990).
7. Hirigoyen M. *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Ediciones Paidós, <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2022/07/3832.-El-acoso-moral-en-el-...-Hirigoyen.pdf> (2001).
8. Piñuel I. *Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Buenos Aires: Editorial Aguilar, <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n87/n87a11.pdf> (2003).
9. Fernández M, Nava Y. El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho*, <https://www.redalyc.org/pdf/851/85115111004.pdf> (2010).
10. Carvajal J. Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Scielo*, [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452013000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452013000100011) (2013).
11. Ávila A, Bernal V. ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Revista electrónica Psiconex, Psicología, psicoanálisis y conexiones*,

- <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326991/20784214> (2016).
12. Ryff C. La felicidad lo es todo ¿realmente lo es? Exploraciones sobre el significado del bienestar psicológico. *Journal of Personality and Social Psychology*, <https://psycnet.apa.org/record/1990-12288-001> (1989).
  13. Alarcón R. Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Revista Interamericana de psicología*.
  14. Portugal M, Fuentes B. *Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en Efectivos Policiales de Arequipa Metropolitana*. Universidad Católica San Pablo, [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17297/1/PORTUGAL\\_ARANA\\_MAR\\_EST.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17297/1/PORTUGAL_ARANA_MAR_EST.pdf) (2022).
  15. Ortega J, Quispe D. *Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Microred Ampliación Paucarpata*. Universidad Nacional de San Agustín, <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/d03640ce-71f4-4f1f-a0ef-0472f1236eae> (2016).
  16. Muñoz A, Arias W, Caycho T. Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista chilena de neuro psiquiatría*, [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-92272019000200139](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272019000200139) (2019).
  17. Rodríguez J, Silva L. *Acoso laboral y bienestar psicológico en los funcionarios de una entidad pública de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego, <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4519> (2019).
  18. Vicente M. *Relación entre la angustia psicológica y el mobbing en las organizaciones*. Universidad de Lima, [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13237/Vicente\\_Palomin\\_o\\_Mauricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Los%20resultados%20demostraron%20que%20la,salarial%20y%20mayor%20angustia%20psicológica.](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13237/Vicente_Palomin_o_Mauricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Los%20resultados%20demostraron%20que%20la,salarial%20y%20mayor%20angustia%20psicológica.) (2021).
  19. Dionicio C. Mobbing de los jefes inmediatos y estrés percibido por personal de enfermería en un hospital público de Huánuco. *Revista Gaceta Científica*, <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1435/1364> (2021).
  20. Valverde B. *Riesgos psicosociales y bienestar psicológico en trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021*. Universidad Continental, [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12949/1/IV\\_FHU\\_501\\_T\\_E\\_Calcina\\_Soto\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12949/1/IV_FHU_501_T_E_Calcina_Soto_2022.pdf) (2021).
  21. Díaz F, Carrasco M. Acoso laboral y felicidad subjetiva, el capital psicológico

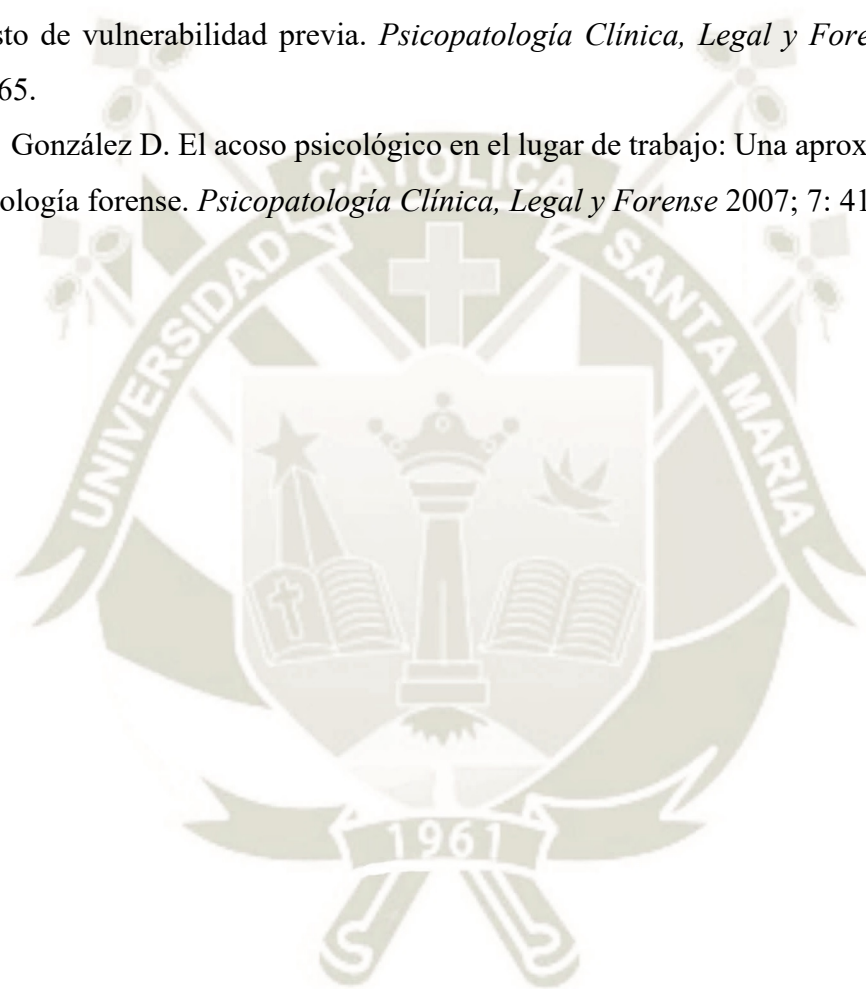
- positivo como moderador. *Revista Academia & Negocios*, <https://www.redalyc.org/journal/5608/560874058001/html/> (2022).
22. Ortega F, Rodríguez J. *Acoso laboral y sus efectos en la salud del trabajador: revisión de la literatura*. Universidad del Rosario, <https://repository.urosario.edu.co/items/96b79c33-84ab-4a3c-8a39-801595254382> (2016).
23. Fidalgo Á, Piñuel I. La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, <https://www.psicothema.com/pdf/3041.pdf> (2004).
24. Yarasca M. *Frecuencia de Acoso Moral y Psicológico y Factores Asociados a los Trabajadores del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza*. Universidad Católica de Santa María, <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/68c14a5b-3f2e-4ef7-a6c6-fa544a152b70/content> (2015).
25. Casahuilca R. *Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca*. Universidad Nacional del Centro del Perú, [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/949/TTS\\_44.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/949/TTS_44.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (2015).
26. Ozamiz N, Ortiz M. Acoso escolar y laboral: Un estudio realizado en la facultad de medicina y enfermería. *Norte de Salud Mental* 2018; XV: 37–45.
27. Sánchez Y. *Relación entre estrés y depresión. Análisis de sus bases neurobiológicas*. Universidad de Salamanca, [https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/126778/TFG\\_SanchezGuerreroY\\_Relacionentreestres.pdf?sequence=1%20](https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/126778/TFG_SanchezGuerreroY_Relacionentreestres.pdf?sequence=1%20), (2015).
28. Cruzado Y, Suarez N. *Bienestar Psicológico y calidad de vida en el personal del departamento de enfermería del Hospital de San Juan de Lurigancho*. Universidad Autónoma de Ica, <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/2101/1/SUAREZ%20SANCHEZ%20NOEMI%20ENEDI%20%20CRUZADO%20RAMOS%20YESENIA%20ELIZABETH.pdf> (2022).
29. García M, Castro J, Méndez M. Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia. *Escritos de Psicología* 2021; 14: 96–106.
30. Aslan Ş, Akarçay D. La relación entre el mobbing y la salud mental de los trabajadores. *Macrojournals*, <https://acikerisim.karatay.edu.tr/bitstream/handle/20.500.12498/869/The%20Relationshi>

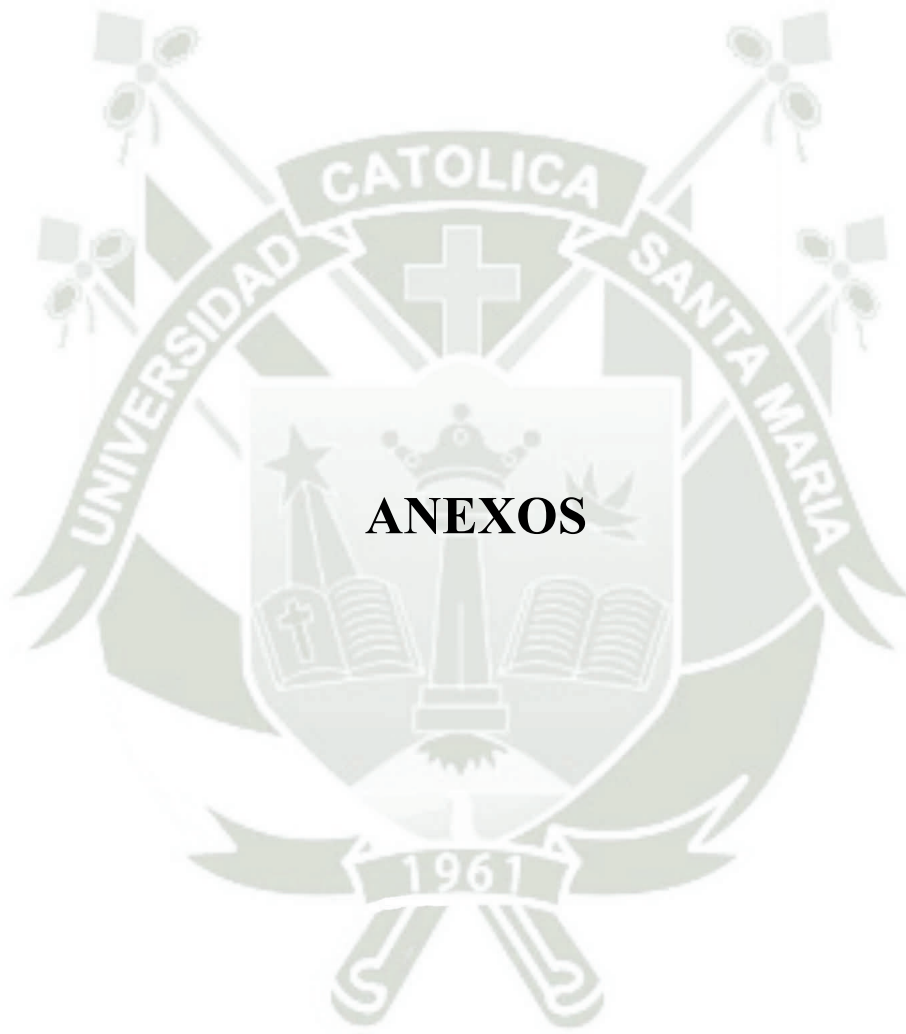
p%20between%20Mobbing%20and%20Employee%20Mental%20Health.pdf?sequence=4&isAllowed=y (2014).

31. Olevarría L. *Mobbing y bienestar psicológico en los docentes del ISTFB de Lima*. Universidad Ricardo Palma, [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/987/CORH%20OLAVARRIA\\_CL.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/987/CORH%20OLAVARRIA_CL.pdf?sequence=3&isAllowed=y) (2016).

32. Mata N. Informe pericial: Acoso laboral y valoración del daño psíquico en un supuesto de vulnerabilidad previa. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense* 2022; 22: 238–265.

33. González D. El acoso psicológico en el lugar de trabajo: Una aproximación desde la psicología forense. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense* 2007; 7: 41–62.





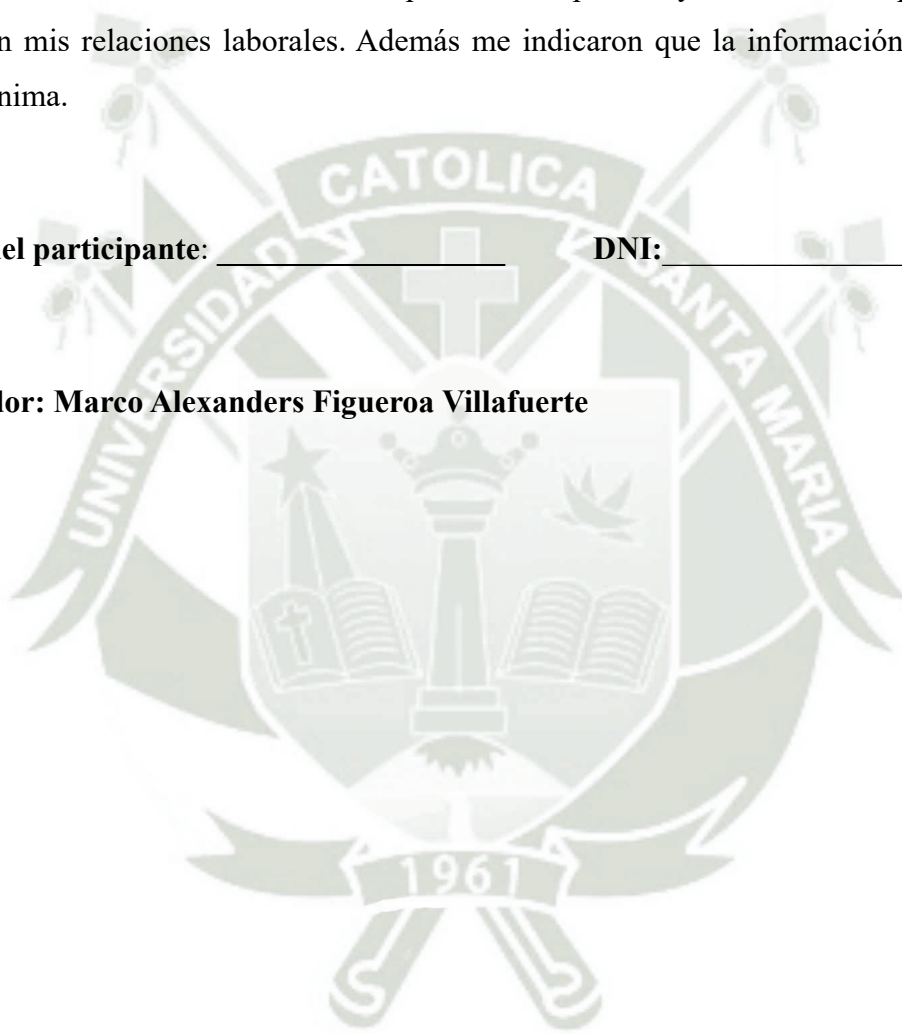
**ANEXOS**

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ doy mi conformidad para ser parte de la tesis titulada “Relación entre el Mobbing y bienestar psicológico en colaboradores de una institución educativa policial en la ciudad de Arequipa, 2023”, luego de haber recibido una charla con la explicación respectiva y entender el impacto que tendrá en mis relaciones laborales. Además me indicaron que la información obtenida será anónima.

**Firma del participante:** \_\_\_\_\_ **DNI:** \_\_\_\_\_

**Evaluador: Marco Alexanders Figueroa Villafuerte**



### ESCALA DE FELICIDAD DE LIMA

#### INSTRUCCIONES

Más abajo encontrará una serie de afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo, en desacuerdo o en duda. Lea detenidamente cada afirmación y luego utilice la ESCALA para indicar su grado de aceptación o de rechazo a cada una de las frases. Marque su respuesta con X. no hay respuestas buenas ni malas.

#### ESCALA:

Totalmente de Acuerdo (TA)

Acuerdo (A)

Ni acuerdo ni desacuerdo (¿)

Desacuerdo (D)

Totalmente en Desacuerdo (TD)

1. En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal.	TA	A	¿	D	TD
2. Siento que mi vida está vacía.	TA	A	¿	D	TD
3. Las condiciones de mi vida son excelentes.	TA	A	¿	D	TD
4. Estoy satisfecho con mi vida.	TA	A	¿	D	TD
5. La vida ha sido buena conmigo.	TA	A	¿	D	TD
6. Me siento satisfecho con lo que soy	TA	A	¿	D	TD
7. Pienso que nunca seré feliz.	TA	A	¿	D	TD
8. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes.	TA	A	¿	D	TD
9. Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada en mi vida.	TA	A	¿	D	TD
10. Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar	TA	A	¿	D	TD
11. La mayoría del tiempo me siento feliz.	TA	A	¿	D	TD
12. Es maravilloso vivir	TA	A	¿	D	TD
13. Por lo general me siento bien.	TA	A	¿	D	TD
14. Me siento inútil.	TA	A	¿	D	TD
15. Soy una persona optimista	TA	A	¿	D	TD
16. He experimentado la alegría de vivir	TA	A	¿	D	TD
17. La vida ha sido injusta conmigo.	TA	A	¿	D	TD
18. Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad.	TA	A	¿	D	TD
19. Me siento un fracasado.	TA	A	¿	D	TD
20. La felicidad es para algunas personas, no para mí	TA	A	¿	D	TD
21. Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado.	TA	A	¿	D	TD
22. Me siento triste por lo que soy	TA	A	¿	D	TD
23. Para mí, la vida es una cadena de desengaños.	TA	A	¿	D	TD
24. Me considero una persona realizada	TA	A	¿	D	TD
25. Mi vida transcurre plácidamente	TA	A	¿	D	TD
26. Todavía no he encontrado sentido a mi existencia	TA	A	¿	D	TD
27. Creo que no me falta nada.	TA	A	¿	D	TD

**ESCALA CISNEROS**

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

**Señale en su caso quienes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos**

- 1= Jefes o supervisores
- 2= Compañeros de trabajo
- 3= Subordinados

**Señale en su caso el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos**

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Algunas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Varias veces a la semana
- 6= Todos los días

Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del comportamiento							
		0	1	2	3	4	5	6	
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	( )	0	1	2	3	4	5	6	
2. Me ignoran , me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen "invisible"	( )	0	1	2	3	4	5	6	
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	( )	0	1	2	3	4	5	6	
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	( )	0	1	2	3	4	5	6	
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	( )	0	1	2	3	4	5	6	
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	( )	0	1	2	3	4	5	6	
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	( )	0	1	2	3	4	5	6	
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	( )	0	1	2	3	4	5	6	
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	( )	0	1	2	3	4	5	6	
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	( )	0	1	2	3	4	5	6	
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	( )	0	1	2	3	4	5	6	
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	( )	0	1	2	3	4	5	6	
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	( )	0	1	2	3	4	5	6	
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	( )	0	1	2	3	4	5	6	
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo no importa lo que haga	( )	0	1	2	3	4	5	6	
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	( )	0	1	2	3	4	5	6	
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6	
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	( )	0	1	2	3	4	5	6	

19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	( )	0	1	2	3	4	5	6
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc...)	( )	0	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	( )	0	1	2	3	4	5	6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
23. Se intenta buscarme la "sin razón" para "hacerme explotar"	( )	0	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	( )	0	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	( )	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	( )	0	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	( )	0	1	2	3	4	5	6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	( )	0	1	2	3	4	5	6
29. Me gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	( )	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	( )	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	( )	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	( )	0	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos etc.	( )	0	1	2	3	4	5	6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	( )	0	1	2	3	4	5	6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	( )	0	1	2	3	4	5	6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	( )	0	1	2	3	4	5	6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	( )	0	1	2	3	4	5	6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	( )	0	1	2	3	4	5	6
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	( )	0	1	2	3	4	5	6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar "atraparme en algún error"	( )	0	1	2	3	4	5	6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	( )	0	1	2	3	4	5	6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)?(ver lista de preguntas 1a 43)	SI ( ) NO ( )							