

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA
BOGOTÁ D.C.**

AÑO DE ELABORACIÓN: 2016

TÍTULO: RELACIÓN DE LA VIOLENCIA Y ACOSO LABORAL, DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA.

AUTOR (ES): PITA OJEDA, Michael Alexander.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): FERRO VÁSQUEZ, Jaime.

MODALIDAD: PRESENCIAL

PÁGINAS: **TABLAS:** **CUADROS:** **FIGURAS:** **ANEXOS:**

CONTENIDO:

Resumen

Abstract

Antecedentes teóricos y empíricos

Justificación

Objetivos

Variables

Hipótesis

Metodología

Resultados

Discusión

Referencias

Apéndices

PALABRAS CLAVES: Violencia en el Trabajo SC 57147, Acoso Laboral SC, Desempeño Laboral SC 27010, Evaluación de Desempeño SC 37530, Satisfacción Laboral SC 27040.

DESCRIPCIÓN: La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la relación entre las variables de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo, el Desempeño Laboral y la Satisfacción Laboral de una I.E.S. en la ciudad de Bogotá, en el documento se presentan la metodología utilizada y el análisis estadístico de los resultados de la aplicación de tres instrumentos, ratificando lo expuesto en otras investigaciones en donde se establecen relaciones significativas entre las variables de Satisfacción y Desempeño; sin embargo, no se permitió establecer relaciones significativas entre las Variables anteriores y la variable de Violencia y acoso Psicológico debido a que no se contó con el suficiente número de participantes que presentaran situaciones de acoso.

METODOLOGÍA:

Diseño:

La investigación está contemplada bajo un diseño no experimental de tipo Transeccional Correlacional confirmatorio, la cual es definida por Hernández, Fernández-Collado, y Baptista (2010) como un diseño en el que “se describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sean en términos correlacionales o en función de la relación causa efecto” (p. 155).

Participantes

Los participantes seleccionados fueron empleados administrativos de una IES privada a nivel nacional con modalidad abierta y a distancia que cumplen los criterios de selección.

Actualmente la institución cuenta con 147 empleados de los cuales 97 de ellos se encuentran ubicados en la ciudad de Bogotá, la población restante se encuentra distribuida en 22 ciudades del país y trabajan desde centros especializados para la atención académica.

Muestreo.

El tipo de muestreo que se realizó fue por censo, en el cual se contaba con toda la población para realizar el estudio; sin embargo se establecieron criterios de selección en las personas que permitieran garantizar la fiabilidad de la información, los cuales se mencionan a continuación. Finalmente el estudio contó con 87 participantes.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron, “*Consentimiento informado*” en donde se les daba a conocer a los participantes las características generales de la investigación y la confidencialidad de la información recolectada. Se aplicó el “*Cuestionario S 20/23 de Meliá & Peiró (1989)*”. El cuestionario consta de 23 ítems extraídos de los 82 ítems del cuestionario original y mantiene una estructura de cinco factores. La primera, satisfacción con la supervisión, la segunda, satisfacción con el ambiente físico, la tercera, satisfacción con prestaciones, la cuarta, satisfacción intrínseca del trabajo, y la quinta, satisfacción con participación, dice que, a pesar de tener 59 ítems menos, el cuestionario presenta un alfa de 0.92 y correlaciona 0.92 con el S 4/82.

El segundo Instrumento utilizado fue el “*Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO)*”. Es un instrumento utilizado para medir la presencia de violencia psicológica y la intensidad de violencia psicológica en el medio laboral dirigida a la población formal económicamente activa, se realizó la validación para la población Colombiana, a través de un estudio transversal, descriptivo, con una muestra aleatoria no representativa. Participaron 359 sujetos, pertenecientes al sector de la economía formal en cualquier puesto de trabajo en el que contaran con un superior

jerárquico. El análisis factorial exploratorio del estudio de validación mostró una solución de dos factores, que explica el 50.3 % de la varianza total con un alpha de Cronbach de 0.89 (Pando, et al. 2013).

Finalmente se aplicó la “*Evaluación De Desempeño Personal Administrativo*”. Es un Instrumento diseñado por la misma IES, basados en los requerimientos particulares que presentan los administrativos de esta Institución, actualmente se ha venido aplicando desde el año 2010 su última versión (versión 7). Al realizar un análisis estadístico por medio del programa SPSS, se logró establecer dos categorías la primera relacionada con la calidad del trabajo, Alpha de Cronbach 0,598, medida con los ítems 1, 2, 3 y 7. La segunda categoría denominada Relaciones Interpersonales, Alpha de Cronbach 0,810 medida a través de los ítems 4, 5, 6 y 8. Finalmente el análisis arrojó una validez de 0.78 de coeficiente en el Alpha de Cronbach, lo que permite establecer que es una escala confiable de medición en la población administrativa de la IES seleccionada.

Procedimiento

El desarrollo de la investigación contempló a través de 5 fases:

Fase 1: Selección e Identificación de la población. Se solicita autorización a la IES Privada para aplicar los instrumentos con la población de Administrativos de la modalidad abierta y a distancia (Apéndice, E). Con el apoyo de la oficina de Gestión del Talento Humano de la IES, se procede a identificar los administrativos que laboran en la modalidad abierta y a distancia, una vez identificados se verificará que reúnan los criterios de inclusión establecidos en la presente investigación, finalmente los participantes seleccionados serán contactados y se les pedirá su autorización para participar en el proyecto.

Diligenciarán un consentimiento informado y se les explicará las características generales del proyecto, así como la confidencialidad de la información que ellos nos suministren y que sólo se tendrá en cuenta para la investigación, sin tener repercusiones directas en su puesto de trabajo.

Adicionalmente se pedirá que marque cada instrumento de medición de Satisfacción Laboral y Acoso Laboral con su número de documento para poder identificarlos y hacer el posterior análisis con las Evaluaciones de Desempeño.

Fase 2: *Recolección de las Evaluaciones de Desempeño.* Previamente seleccionados los participantes de la investigación y con el apoyo de la Oficina de Gestión del Talento Humano, se recolectarán las evaluaciones de desempeño de los trabajadores que se diligenciaron previamente para la Institución y se digitarán en un archivo plano de Excel para su posterior análisis.

Fase 3: *Aplicación de Instrumentos.* Se realizará la aplicación de los instrumentos de medición de satisfacción laboral “Cuestionario S 20/23 de Meliá & Peiró (1989)” y el instrumento para la medición de Acoso Laboral “Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO)”. Se reunirán en varios grupos de personas para aplicar simultáneamente la prueba y dar las instrucciones de diligenciamiento.

Debido a que varios empleados de la institución no se encuentran laborando desde la ciudad de Bogotá, se diseñará un formulario virtual con la ayuda de la plataforma de *Google Drive* con el fin de facilitar la recolección de los datos, de igual forma se presentarán los formularios en forma física para su diligenciamiento en caso de que algún empleado opte por diligenciarlo de esta forma. Una vez recolectada la información se recopilará en un archivo plano de Excel para su posterior análisis.

Fase 4: *Análisis de Resultados.* Al finalizar la aplicación de los instrumentos, los resultados serán digitalizados en archivos planos de Excel para facilitar el análisis de la información; la información será condensada a fin de integrarla en un sólo documento en el cual se muestren los resultados obtenidos de las tres variables

(Violencia y Acoso Laboral, Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral) por cada participante.

Para el análisis de los datos se trabajará una base de datos inicial en una plantilla de Excel, los datos serán procesados con la ayuda del software SPSS versión 22, el cual contiene la aplicación AMOS.

Fase 5: *Presentación de Resultados.* Con los datos obtenidos y analizados se realizará un artículo en donde se presentarán los resultados más relevantes de la investigación y se presentará ante la comunidad académica interesada.

FUENTES:

- Akar, N. Y., Anafarta, N., & Sarvan, F. (2011). Causes, Dimensions and Organizational Consequences of Mobbing: An Empirical Study. *Ege Academic Review*, 11(1).
- Ali, N., & Zia-ur-Rehman, M. (2014). Impact Of Job Design On Employee Performance, Mediating Role Of Job Satisfaction: A Study Of Fmcg's Sector In Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 9(2), 70-79. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1541478610?accountid=45660>
- Ansoleaga, E., Vézina, M., & Montaña, R. (2014). Síntomas Depresivos Y Distrés Laboral En Trabajadores Chilenos: Condiciones Diferenciales Para Hombres Y Mujeres. Depressive symptoms and work-related stress in Chilean workers: differential conditions for males. *Cad. Saúde Pública*, 30(1), 107-118.
- Ariza-Montes, J., Muniz, N. M. R., Leal-Rodríguez, A., L., & Leal-Millán, A., G. (2014). Workplace Bullying Among Managers: A Multifactorial Perspective And Understanding. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 11(3), 2657-82. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1523915402?accountid=45660>

- Arroyuelo, O. (2012). La violencia psicológica en el lugar de trabajo en el marco de la Unión Europea. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, (7).
- Aşır, S. K., & Akin, G. (2014). Mobbing In Primary Schools In The Context Of Gender Perspective İlköğretim Okullarındaki Yildirmaya (Mobbing) Toplumsal Cinsiyet Bağlamında Bir Bakış. *International Journal of Human Sciences*, 11(1), 584-602.
- Badii, M. H., & Castillo, J. (2009). Distribuciones probabilísticas de uso común (Probabilistic distributions of common use). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 4(1), 149-178.
- Baillien, E., Rodríguez-Muñoz, A., De Witte, H., Notelaers, G., & Moreno-Jiménez, B. (2011). The Demand–Control Model And Target's Reports Of Bullying At Work: A Test Within Spanish And Belgian Blue-Collar Workers.
- Bano, S., & Malik, S. (2013). Impact Of Workplace Bullying On Organizational Outcome. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 7(3), 618-627. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1518528828?accountid=45660>
- Benavides Espíndola, O. (2002). Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá, *Editorial Mc Graw Hill*.
- Bernal, A. O. (2006). El Mobbing O Acoso Psicológico En El Trabajo: Una Perspectiva Psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 101-121.
- Bjørkelo, B. (2013). Workplace Bullying After Whistleblowing: Future Research And Implications. *Journal of Managerial Psychology*, 28(3), 306-323. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/02683941311321178>
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding The Criterion Domain To Include Elements Of Contextual Performance. In N. Schmitt, & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71–98). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (2003). Cultura Organizacional Y Bienestar Laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25).

- Campbell J. P. (1990). Modeling The Performance Prediction Problem In Industrial And Organizational Psychology. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1, 687-732.
- Cárdenas, F. M. (2008). El Acoso Laboral En Colombia. *Revista VIA IURIS*, (4), 93-105.
- Cardona, D., & Ballesteros, M. (2006). *El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado*. *Rev Fac Nac Salud Pública* Vol, 23(2).
- Chiavenato, I. (2000). *Administración De Recursos Humanos*, quinta edición, editorial McGraw Hill.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1010 del 23 de enero de 2006. Por Medio De La Cual Se Adoptan Medidas Para Prevenir, Corregir Y Sancionar El Acoso Laboral Y Otros Hostigamientos En El Marco De Las Relaciones De Trabajo. Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1090 del 6 de septiembre de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones". *Diario Oficial*, 46383.
- Davis, K., & Werther, W. B. (1982). *Dirección De Personal Y Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Domínguez, F. J. M., Cantisano, G. T., & Galán, J. A. G. (2006). *Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales*. *Psicothema*, 18(4), 766-771.
- Drabek, M., & Merecz, D. (2013). Job Stress, Occupational Position And Gender As Factors Differentiating Workplace Bullying Experience/Stres Zawodowy, *Stanowisko Pracy I Plec Jako Czynniki Różnicujace Narazenie Na Mobbing Pracowniczy. Medycyna Pracy*, 64(3), 283-296. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1477426199?accountid=45660>
- Edwards, B.D., Bell, S. T., Arthur, W., & Decuir, A.D. (2008). Relationships Between Facets Of Job Satisfaction And Task And Contextual Performance. *Applied Psychology: An International Review*, 57(3), 441–465

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2011). The Concept Of Bullying And Harassment At Work: The European Tradition. *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*, 3-39.
- Enríquez, M., & Castañeda, D. (2006). Estado Actual De La Investigación En Psicología Organizacional Y Del Trabajo En Colombia. *Acta colombiana de psicología*, 9(1), 77-85.
- Escartín, J., Zapf, D., Arrieta, C., & Rodríguez-Carballeira, A. (2011). Workers' Perception Of Workplace Bullying: *A cross-cultural study*. 178-205.
- Galaz-Fontes, J. F. (2002). La Satisfacción En El Trabajo De Académicos De Una Universidad Pública Estatal. *Perfiles Educativos*, 24(96), 47-72.
- Garmendia, J. & Parra, L. (1993): Sociología Industrial Y De Los Recursos Humanos. *Taurus Ediciones*. Primera Edición.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, Jr. J. (2001). Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura Y Procesos. *Décima Edición*. México. McGraw Hill.
- Gil, A., Junca, J., Méndez, M., & Meneses, E. (2010). Evaluación del Desempeño. Escuela Superior de Administración Pública ESAP. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/29939697/EVALUACION-DE-DESEMPENO>
- Gómez, G.A. & Ferro, J. (2014). Relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad en docentes de una universidad privada. (Tesis de Maestría inédita) Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Grote, Dick (2010). Employee Performance Appraisal, An Ideal System. Recuperado en:
- Hernández, R., Fernández-Collado, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Hochwarter, W., Kiewitz, C., Gundlach, M., & Stoner, J. (2004). The Impact Of Vocational And Social Efficacy On Job Performance And Career Satisfaction. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 10 (3), 27-40.

- Iñaki, D. E., & Iñaki, P. C. (2007) Plan De Implementación Y Seguimiento De Acciones De Mejora. De La Evaluación Para La Mejora A La Acreditación De Titulaciones E Instituciones. *VIII Foro de Almagro. Universidad de Castilla – La Mancha. España.*
- Jamal, M. (2007). Job Stress And Job Performance Controversy Revisited: An Empirical Examination In Two Countries. *International Journal of Stress Management*, 14 (2), 175-187.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The Job Satisfaction–Job Performance Relationship: A Qualitative And Quantitative Review. *Psychological bulletin*, 127(3), 376.
- Justicia, F., Benítez Muñoz, J. L., Fernández de Haro, E., & Berbén, A. G. (2007). El Fenómeno Del Acoso Laboral Entre Los Trabajadores De La Universidad. *Psicol Estud*, 12(3), 457-63.
- Kondrasuk, J. (2011). The ideal performance appraisal is a format, not a form. In Proceedings of the Academy of Strategic Management, *Allied Academies International Conference*. Vol. 10, No. 1, (pp. 61-75).
- Leymann, H. (1990). Mobbing And Psychological Terror At Workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing And The Development Of Post-Traumatic Stress Disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-276.
- Llanos Rete, J. (2005). Integración De Recursos Humanos. México: Trillas.
- Llerena, C. J., & DT López, A. (2014). "El Nivel de Estrés Laboral y su incidencia en la Productividad del personal de la Empresa Lavandería y Tintorería LAVA-CLASSIC de la ciudad de Pelileo" (Doctoral dissertation, *Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de organización de Empresas.*
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction, Dunnette (ed): *Handbook Of Industrial And Organizational Psychology*. Nueva York: John Wiley & Sons.

- López, D. C. & Suarez, R. T. (2011). La relación de la satisfacción laboral con el clima laboral en la empresa INTERSA SA. *Universidad Central del Ecuador*, Facultad de Ciencias Psicológicas.
- Mangarelli, C. (2006). Acoso Laboral, Concepto Y Protecciones. *Revista de derecho*, 5(9), 67-74.
- Marcenaro-Gutiérrez, O. D., Luque, M., & Ruiz, F. (2010). An Application Of Multiobjective Programming To The Study Of Workers' Satisfaction In The Spanish Labour Market. *European Journal of Operational Research*, 203(2), 430-443.
- Meliá, L., y Peiró, J., (1989). La Medida De La Satisfacción Laboral En Contextos Organizacionales: El Cuestionario De Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1994). Dirección y Administración de Recursos Humanos: Un enfoque de estrategia. *Addison-Wesley Iberoamericana*.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración De Recursos Humanos*. Novena Edición. Pearson Prentice Hall. México.
- Morales, N. A., Medina, D. E. M., & Pérez, E. S. (s.f.) Importancia De La Satisfacción Laboral. Recuperado en: http://148.223.70.73/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Moriano, J. A., & Palací F. J. (2005). Un Estudio Transcultural Sobre Las Características Psicológicas Y Sociales De Los Emprendedores En España, La República Checa Y Bulgaria. *Revista de psicología general y aplicada*, 58(4), 453-471.
- Ng, T., & Feldman, D. (2008). The Relationship Of Age To Ten Dimensions Of Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 93 (2), 392-423.

- Ospina, E. B. (2013). El Clima De Comunicación, La Motivación Y La Satisfacción Laboral En Un Proceso De Atención Primaria En Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*, 3(1), 35-49.
- Ouedraogo, A., & Leclerc, A. (2013). Job Satisfaction And Organizational Performance: Evidence From Canadian Credit Union. *Journal of Organizational Culture, Communications & Conflict*, 17(1).
- Pando, M., Beltrán, C. A., & Álvarez, D. M. O. (2012). Análisis Factorial Confirmatorio Del Inventario De Violencia Y Acoso Psicológico En El Trabajo (IVAPT-PANDO) Para Bolivia Y Ecuador Confirmatory Factor Analysis Of Inventory Of Violence And Psychological Harassment At Work (IVAPT-PANDO). *Liberabit. Revista de Psicología*, 18(1), 27-35.
- Pando, M., Beltrán, C. A., Serrano, L. P., Chávez, S. A. F., & Estrada, J. G. S. (2006). Validez Y Confiabilidad Del Inventario De Violencia Y Acoso Psicológico En El Trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e investigación en Psicología*, 11(2), 319-332.
- Pando, M., Beltrán, C., Parra, L., & Gutiérrez, A. M. (2013). Determinación del mobbing y validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) para Colombia. *Revista Científica Salud Uninorte*, 29(3).
- Pardo, K., Andia, M., Rodríguez, A., Pérez, W., & Moscoso, B. (2011). Remuneraciones, Beneficios E Incentivos Laborales Percibidos Por Trabajadores Del Sector Salud En El Perú: Análisis Comparativo Entre El Ministerio De Salud Y La Seguridad Social, 2009. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 28(2), 342-351.
- Peiró, J. M., & Meliá, J. L. (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Versión Experimental. Recuperado en: http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest-Satisf/S20_23.PDF.
- Peralta, M. C. (2004). El Acoso Laboral-Mobbing-Perspectiva Psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, 18, 111-122.

- Pérez-Ciordia, I., Guillén-Grima, F., Brugos, A., & Aguinaga, I. (2013). Satisfacción Laboral Y Factores De Mejora En Profesionales De Atención Primaria. *In Anales del sistema sanitario de Navarra*. Vol. 36, No. 2, (pp. 253-262).
- Ponce Díaz, C. R., Bulnes Bedón, M. S., Aliaga Tovar, J. R., Atalaya Pisco, M. C., & Huerta Rosales, R. E. (2014). El Síndrome Del “Quemado” Por Estrés Laboral Asistencial En Grupos De Docentes Universitarios. *Revista de investigación en psicología*, 8(2), 87-112.
- Revista Portafolio. (2012). “En 13 Días, Empresas Deberán Tener Comités De Convivencia, Primer Paso Para Resolver Quejas”. Edición. 17 de julio (2012) recuperado en: <http://www.portafolio.co/economia/suben-las-quejasacoso-laboral-durante-2012>
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento Organizacional. *Décima Edición*. Pearson Educación. México.
- Roberts, G. E. (1998). Perspectives On Enduring And Emerging Issues In Performance Appraisal. *Public Personnel Management*, 27, 301-320.
- Rodríguez, C. C., González, M. Á., Roaf, P. L. M., & Rodríguez, H. A. G. (2011). El Acoso Laboral Y La Afectación A La Salud De Los Trabajadores. Balance De La Mesa “Mobbing Y Salud” / Workplace harassment and the health of workers: a review of the “mobbing and health” simposium. *Medicina Social*, 6(4), 346-351.
- Rodríguez, M. G. A., Pando, M., Beltrán, C. A., & López, T. M. T. (2006). Acoso Psicológico En El Trabajo: ¿Un Problema De Género?, *Enseñanza e investigación en psicología*, 11(1), 53-63.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The Relative Importance Of Task, Citizenship, And Counterproductive Performance To Global Ratings Of Job Performance: A Policy-Capturing Approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80.
- Ruiz, C., Silva, V., & Vanga, M. (2008). Ética Empresarial Y El Desempeño Laboral En Organizaciones De Alta Tecnología (Oat). *Rev. Venez. Gerencia*, 13(43), 417-441.

- Ruiz, M. A., Pardo, A. & San Martín, R. (2010). Modelos De Ecuaciones Estructurales. Sección Monografías. *Papeles del Psicólogo*, 2010. Vol. 31(1), pp. 34-45.
- Ruiz, Y. B., & Naranjo, J. C. (2013). La Investigación Sobre Cultura Organizacional En Colombia: Una Mirada Desde La Difusión En Revistas Científicas. *Diversitas*, 8(2), 285-307.
- Samnani, A. (2013). The Early Stages Of Workplace Bullying And How It Becomes Prolonged: The role of culture in predicting target responses. *Journal of Business Ethics*, 113(1), 119-132. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-012-1286-6>
- Sancini, A., Fioravanti, M., Andreozzi, G., Di Giorgio, V., Tomei, G., Tomei, F., & Ciarrocca, M. (2012). Meta-analysis Of Studies Examining Long-Term Construction Injury Rates. *Occupational medicine*. doi: 10.1093/occmed/kqs064
- Smayling, M., & Miller, H. (2012). Job Satisfaction and Job Performance at the Internship Level. *Journal of Leadership, Accountability & Ethics*, 9(1).
- Sone, M., Mizunuma, K., Nakajima, Y., Yasunaga, H., & Ohtomo, K. (2013). Job Satisfaction, Income, Workload, Workplace, And Demographics Of Japanese Radiologists In The 2008 Survey. *Japanese Journal of Radiology*, 31(5), 364-70. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s11604-013-0189-5>
- Spector, P. E. (1994). Job satisfaction survey. Tampa, Florida: Department of Psychology, *University of South Florida*. Recuperado en: http://www.readcube.com/articles/10.1002%2Fjob.4030150504?r3_referer=wol&show_checkout=1
- Springer, G. T. (2011). A Study Of Job Motivation, Satisfaction, And Performance Among Bank Employees. *Journal of Global Business Issues*, 5(1), 29-42.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). Administración. *Pearson Educación*.
- Topa, G., Lisboa, A., Palací, F., & Alonso, E. (2004). La Relación De La Cultura De Los Grupos Con La Satisfacción Y El Compromiso De Sus Miembros: Un Análisis Multi-Grupo. *Psicothema*. Vol. 16, No. 3, pp. 363-368,

- Toro Díaz, C. A. (2002). Los Errores De Diseño Y El Aprendizaje En Las Organizaciones: Teoría, Evidencia Empírica Y Aplicaciones Prácticas. *San Juan: Publicaciones Puertorriqueñas*.
- Vega, M. M. C., Fuentealba, N. G., & Igor, M. S. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128.
- Wright, T. A. & Cropanzano, R. (2000). Psychological Well-Being And Job Satisfaction As Predictors Of Job Performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.

LISTA DE ANEXOS:

- Apéndice A:** Consentimiento informado.
- Apéndice B:** Cuestionario S 20/23 de Meliá & Peiró (1989).
- Apéndice C:** Autorización para la Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.
- Apéndice D:** Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) 2011.
- Apéndice E:** Autorización para la aplicación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) 2011.
- Apéndice F:** Evaluación De Desempeño Personal Administrativo.
- Apéndice G:** Autorización para la aplicación de Instrumentos en IES.