



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Dependencia al celular y habilidades sociales en trabajadores de  
atención al cliente en una institución del sector público de Lima  
metropolitana

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Psicología**

**AUTOR:**

Elias Diaz, Daniel Guillermo ([orcid.org/0000-0001-8526-7123](https://orcid.org/0000-0001-8526-7123))

**ASESOR:**

**Mg.** Chavez Medrano, Victor Ricardo ([orcid.org/0000-0003-0016-434X](https://orcid.org/0000-0003-0016-434X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

**2023**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico a mi familia, a mi esposa por su apoyo incondicional y por siempre estar presente brindándome su amor, fortaleza y ser una ayuda idónea para mí, por motivarme a salir adelante a pesar de los problemas. También a mis padres por su preocupación y a mis hijas por ser mi gran tesoro y el motor que me impulsa a seguir adelante, las amo con todo mi corazón.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por estar acompañándome en este proceso y ser mi gran fortaleza para apoyarme en los momentos difíciles y guiarme en el camino, a mis padres por creer en mí y apoyarme, a mis docentes de la escuela profesional de Psicología por sus enseñanzas y dedicación para formarme profesionalmente, a mi familia por estar siempre ahí presente y brindarme su paciencia, dedicación, su apoyo incondicional y amor durante este proceso.

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Carátula.....  | i   |
| Dedicatoria.....   | ii  |
| Agradecimiento .....                                       | iii |
| Índice de contenidos .....                                 | 1   |
| Índice de tablas.....                                      | 2   |
| Resumen .....  | vi  |
| Abstract.....  | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                       | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 8   |
| III. METODOLOGÍA .....                                     | 17  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                  | 17  |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                   | 17  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo.....                    | 19  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 21  |
| 3.5. Procedimientos .....                                  | 26  |
| 3.6. Método de análisis de datos .....                     | 27  |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                  | 28  |
| IV.RESULTADOS .....  | 29  |
| V. DISCUSIÓN.....  | 36  |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 41  |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                  | 42  |
| REFERENCIAS .....  | 43  |
| ANEXOS.....  | 42  |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Datos Sociodemográficos.....   | 19 |
| Tabla 2 Baremo de Habilidades Sociales usado para la corrección.....                       | 24 |
| Tabla 3 Baremo de Dependencia al móvil usado para la corrección .....                      | 26 |
| Tabla 4 Pruebas de Normalidad.....   | 29 |
| Tabla 5 Niveles de dependencia al móvil y sus dimensiones .....                            | 30 |
| Tabla 6 Niveles de Habilidades Sociales y sus dimensiones.....                             | 31 |
| Tabla 7 Coeficiente Alfa de Cronbach y Omega de McDonald de las variables.....             | 32 |
| Tabla 8 Coeficiente de alfa de Cronbach de las dimensiones de las variables.....           | 33 |
| Tabla 9 Correlación entre la variable de dependencia al móvil y habilidades Sociales.....  | 34 |
| Tabla 10 Correlación entre dimensiones de dependencia al móvil y habilidades sociales..... | 35 |

## Resumen

La investigación tiene como finalidad especificar la relación entre las habilidades sociales y la dependencia al celular en relación a los trabajadores de atención al cliente en una entidad pública de Lima metropolitana en el 2023, la metodología usada fue de tipo no experimental, además cuenta con un enfoque cuantitativo y correlacional, asimismo el diseño usado fue de tipo transversal. Se utilizarán los instrumentos de Test de dependencia al móvil de Choliz adaptado por Mamani, 2018, así como la escala de habilidades sociales de Gismero adaptada por Cesar Ruiz Alva, 2009. La muestra estuvo conformada por 111 trabajadores de una entidad pública de Lima metropolitana. Se halló un Alpha de .958 y .929 en ambas variables, los resultados obtenidos nos permiten verificar una correlación inversa pero altamente significativa, por otra parte, se concluye que existe una correlación según Rho de Spearman de .843 lo cual explica que a mayor nivel de una variable la otra presenta un valor estadístico menor, además se halló una relación significativa entre las dimensiones de dependencia y la variable de habilidades sociales con (rho, -.767) en tolerancia y abstinencia (rho, -.747) en abuso, (rho, -.824) en problemas relacionados al uso excesivo y (rho, -.549) en control de impulsos, por otra parte se manifiesta la presencia de dependencia al móvil en nivel alto en el 68.5% de la muestra, asimismo el 55% cuentan con un nivel medio en sus habilidades sociales para realizar sus funciones de atención al cliente.

**Palabras clave:** Dependencia al celular, habilidades sociales, trabajador.

## Abstract

The purpose of the research is to specify the relationship between social skills and cell phone dependence in relation to customer service workers in a public entity in metropolitan Lima in 2023, the methodology used was non-experimental, it also has a quantitative and correlational approach, likewise the design used was cross-sectional. The Cholz Mobile Dependency Test instruments adapted by Mamani, 2018, as well as the Gismero social skills scale adapted by Cesar Ruiz Alva, 2009, will be used. The sample consisted of 111 workers from a public entity in metropolitan Lima. An Alpha of .958 and .929 was found in both variables, the results obtained allow us to verify an inverse but highly significant correlation, on the other hand, it is concluded that there is a correlation according to Spearman's Rho of .843, which explains that the higher level of one variable the other presents a lower statistical value, in addition a significant relationship was found between the dimensions of dependency and the variable of social skills with (rho, -.767) in tolerance and abstinence (rho, -.747) in abuse , (rho, -.824) in problems related to excessive use and (rho, -.549) in impulse control, on the other hand, the presence of dependence on the mobile phone at a high level is manifested in 68.5% of the sample, likewise 55% have a medium level in their social skills to perform their customer service functions.

**Keywords:** Job performance, cell phone dependency, worker.

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones del estado, así como otras entidades son organizaciones en las que se brinda un servicio de atención al ciudadano mediante el contacto directo en el que se genera el diálogo. Los trabajadores son quienes se encuentran en constante intercambio de palabras con quienes acuden a la institución, por lo tanto, necesitan tener facilidad para comunicarse. Asimismo, empatizar con las personas que labora, así como con los ciudadanos que atiende permitirá que el trabajador brinde un servicio de calidad, asegure su permanencia en la organización y tenga un adecuado ambiente laboral.

Es fundamental saber socializar, ya que supone una parte importante de la existencia y además es fundamental para mantener una sociedad, ya que favorece la formación de las personas desde la infancia. Asimismo, tener relaciones sociales permite generar más conexiones que permiten alcanzar un bienestar y tener una vida plena, por lo tanto, socializar es necesario y constituye un medio por el cual se obtienen valores, normas que se aprenden de las experiencias propias. En consecuencia, las experiencias de cada persona durante la interacción con otros favorecen al desarrollo de habilidades sociales para integrarse bien a la comunidad, además para progresar, mejorar y poder influir en su entorno de manera satisfactoria.

Actualmente las tecnologías acompañan a la gente en su jornada diaria en especial los dispositivos móviles que han incrementado su uso por el fácil acceso a ellos, son fáciles de usar, además que cuentan con diseños amigables. Los celulares son de gran utilidad para estar en contacto, agilizar actividades y socializar lo cual favorece a los equipos de trabajo. Hoy en día la mayoría de personas tienen acceso a un móvil, siendo necesario para varias funciones como el uso de redes sociales, medios de comunicación, así como otros entretenimientos distintos en cada persona (Becoña, 2009).

Los dispositivos móviles son medios de comunicación en los que es posible expresar opiniones con respecto a algún tema mediante las redes sociales, asimismo es posible comunicarse con personas pese a la distancia. Por otra parte, permiten compartir y comentar contenido publicado por personas en otros



lugares del mundo, si bien es cierto existe una amplia libertad de expresión gracias al internet mediante el que demuestran su creatividad, sin embargo, hay algunos que usan estos medios para fomentar discordia y expresar comentarios negativos u hostigar a otras personas o grupos. En el Perú hay un promedio de 19 millones de peruanos que usan el internet lo cual representa el 60% de la población total, mientras que 27 millones utilizan las redes sociales a través del celular para realizar las actividades anteriormente mencionadas (Alvino, 2021).

El uso del internet se sigue incrementando en el mundo, ya que desde el 2021 al 2022 aumentó un 4%, es decir 192 millones de personas, siendo un total de 5,000 millones en todo el planeta que lo utilizan. Asimismo, la mayoría dedica 7 horas al día en su uso, de este total de usuarios el 46% son mujeres y el 54% son varones, por otra parte, en relación al uso del celular el 67.1% de la población mundial es decir 5,310 millones de usuarios tiene y hace uso un frecuente de los celulares y con ello de las redes sociales. Entre las redes sociales la aplicación usada con mayor frecuencia es el Facebook, seguida de YouTube y WhatsApp, esta cantidad de usuarios es referencial, puesto que hasta la fecha siguen aumentando las personas que acceden a un celular (Kemp, 2022).

Hoy en día es normal el uso de los equipos celulares para distintas actividades ya sean laborales, educativas o de índole personal, puesto que es una herramienta muy versátil de fácil uso en distintos lugares y situaciones que se requiera según su necesidad. Sin embargo, desde este punto de vista se puede indicar que en nuestro contexto hacer uso de un móvil se ha vuelto una necesidad del cual muchas personas generan dependencia y esto se puede apreciar a simple vista, ya sea en el transporte público, en centros laborales y de reunión. La dependencia al celular involucra una gran necesidad que puede ser excesiva en relación al tiempo de uso del celular, puesto que se pueden generar desórdenes conductuales como la nomofobia la cual consiste en el miedo irracional a no estar conectado, es decir se genera un problema de adicción que puede afectar la conducta e incluso generar otros problemas psicológicos.

Los problemas de adicción han aumentado en relación a como se ha ido incrementando el uso de los celulares, aunque según los expertos de la OMS aún no representa una patología a pesar que su uso se hace más frecuente, si

bien es cierto ocasiona que las personas empiezan a desarrollar comportamientos y conductas ansiosas las cuales pueden dificultar sus actividades sociales, laborales, así como educativas. Por otra parte, pese a que estas conductas pueden no ser alarmantes en un principio, más adelante pueden llegar a generar problemas en la conducta de la gente a nivel social, familiar y laboral por la carencia en el manejo de habilidades sociales para manejar la tensión, ansiedad y estrés

Pese a ello en el trabajo el uso de los celulares puede agilizar las labores, sin embargo el uso excesivo puede conllevar a consecuencias negativas para el trabajador lo cual se puede apreciar en su estado físico, emocional y mental evidenciando síntomas como cansancio, cefalea, episodios ansiosos y depresivos problemas de atención, dificultad para conciliar el sueño y para el incremento de sus competencias en su contexto, si bien es cierto los celulares proporcionan una mejora en la comunicación por el alcance que tienen, pero han cambiado el modo en que se vinculan con otros, es decir en el aspecto interpersonal, debido a que para muchas personas se les hace más sencillo expresar sus ideas o sentimientos mediante las redes o detrás de un celular que en persona de manera directa.

Las habilidades sociales agrupan conductas que desarrollan los individuos mediante el aprendizaje al interactuar con otras personas y de sus experiencias en sus grupos de socialización es decir la familia, amigos y compañeros. Actualmente se puede apreciar que como consecuencia del empleo del internet y la masificación de las redes como medio de comunicación se han generado nuevas formas en las personas para interactuar, así como para desenvolverse, es decir para expresar sus sentimientos, ideas y opiniones lo cual ha sido un gran cambio para la sociedad de lo que se había visto años atrás cuando aún no se usaban tanto las tecnologías.

Las habilidades sociales son muy importantes y posibilitan que la persona encuentre la autorrealización, además de tener la capacidad para generar y mantener nuevos contactos sociales, le ayuda a estar más activo en su ámbito social, tener una mayor creatividad lo cual le da un mayor sentido a su vida y fortalece su autoestima. La autoconfianza que se genera al desarrollar sus

habilidades sociales favorece que la persona pueda enfrentar nuevos desafíos ya sean personales o profesionales, pero cuando carecen de estas habilidades existe una gran posibilidad de que se generen problemas psicológicos y estén expuestos a experimentar emociones negativas como la ira, frustración lo cual puede alterar la salud mental de manera considerable. En consecuencia, la formación y progreso en la mejora de habilidades sociales permitirá un adecuado funcionamiento psicológico y emocional para mantenerse en equilibrio.

Según Echeburúa y Corral (2010) manifiestan que el manejo inadecuado y desmedido de los dispositivos móviles relacionado a las redes sociales genera un deterioro, disminución o incluso una pérdida en las habilidades sociales lo cual provoca que la persona tenga relaciones sociales imaginarias. Las personas que prefieren la comunicación virtual carecen del conocimiento de cómo relacionarse, debido a que la aparición de los celulares ha producido un cambio en la manera que se comunican. Asimismo, se alteran los procesos comunicativos, así como la conducta, por otra parte, los celulares facilitan la comunicación a distancia por las redes sociales, aunque estas redes se establecen con la finalidad de cubrir con las exigencias de cada individuo, puesto que proporcionan un sentimiento de posesión mediante la comunicación que se realiza de manera presencial (Portocarrero, 2019).

Hoy en día se ha visto incrementar de forma alarmante el uso de celulares por parte de todo tipo de individuos sin importar la edad, incluso los menores de edad siendo algo preocupante para nuestra sociedad, puesto que pueden aparecer conductas que no son apropiadas y se pueden convertir en hábitos lo cual tiene como resultado la aparición de una dependencia al uso del celular, mediante la cual las personas encuentran una nueva forma de relacionarse, compartir experiencias y emociones pero de forma virtual. Esta forma de relacionarse es agradable para algunos que ya mantienen una rutina, por lo cual desarrollan hábitos de conducta para ser aceptados en su contexto, además de que están muy pendientes de lo que ocurre a través de los medios digitales. Es cierto que la gente es sociable por instinto, por ello requiere tratar con otros individuos y demostrar sus habilidades, así como generar otras habilidades que solo se desarrollan mediante la interacción interpersonal lo cual le favorece en la creación de vínculos que le ayudarán a convivir mejor en el contexto en el que

se encuentre y enfrentar los desafíos o retos que se le presenten.

Las habilidades sociales que desarrollan las personas le permiten generar medios de protección para sí mismo para poder enfrentar las exigencias de su medio, así como para tolerar la tensión y dar arreglo a las dificultades psico-sociales a los que podrían estar expuestos. Estas habilidades permiten que las personas puedan enfrentar los desafíos de su día a día y que se pueden adaptar en distintas situaciones, permiten el desarrollo interpersonal y que la persona pueda ser aceptada a nivel social. Asimismo, las conductas que demuestre frente a otras personas de su contexto le ayudarán a relacionarse de una forma más eficaz y tener relaciones sociales buenas y duraderas. Sin embargo, muchos jóvenes y adultos en nuestra sociedad se ven influenciados de forma negativa por la falta de habilidades sociales, siendo afectados por problemas emocionales que provocan en ellos aislamiento, conformismo, y dependencia o en el peor de los casos ansiedad o depresión lo cual es muy común en la actualidad.

La dependencia que no recibe tratamiento a tiempo puede conllevar a la pérdida de amistades, al despido laboral, así como otros problemas que afectan a la persona en su trabajo, familia o a nivel personal, según los compendios de trastornos de la salud mental DSM V y CIE-10 la adicción al celular no representa un trastorno, ya que no se menciona como tal en alguna parte, aunque sus síntomas son alarmantes y pueden influir en el trabajo, motivo por el cual se plantea lo siguiente ¿Existe dependencia al celular relacionada con las habilidades sociales en trabajadores de atención al cliente de una institución del sector público?. La diferencia entre adicción y dependencia se puede apreciar en el estado cognitivo de la persona, además de que la conducta en el caso de adicciones es repetitiva pese a conocer las consecuencias negativas, por otro lado la dependencia puede no presentar estas conductas y mantener el control de sus acciones, sin embargo si se genera un nivel de ansiedad al no usarlo por un determinado tiempo al igual que los adictos tienen una fuerte necesidad de consumir sustancias llamado síndrome de abstinencia (La espada y Estévez, 2013).

La dependencia al celular conlleva a una serie de conductas que pueden convertir a una persona en adicta, siempre y cuando no se preste atención a

tiempo y no exista un tratamiento si es que la persona considera que está perdiendo el control o que su bienestar se ve afectado. En algunos casos se puede apreciar cómo este problema interfiere con las actividades que pueden ser laborales, educativas o cotidianas, tiene consecuencias negativas como la pérdida de interés, falta de compromiso y procrastinación, lo cual se puede apreciar en nuestro contexto pero que tiene efectos negativos para la persona y su organización (Becoña, 2009).

La percepción que se tiene acerca del problema de dependencia es distinta para cada persona y está determinado por factores ambientales, sociales y psicológicos, de tal manera que se puede considerar como perjudicial o en todo caso como algo normal que es aceptado a nivel social y no requiere de tratamiento, por otra parte, influye mucho la percepción que se tiene, puesto que puede ser consciente de los cambios en la conducta, así como en el control que tiene de sus actos (Echeburúa y Corral, 2010). Por lo tanto, considerar un tratamiento para las personas con esta problemática es un poco arriesgado, puesto que las personas aún tienen sus dudas con respecto a las implicaciones que trae consigo ello, pero si fuera necesario intervenir, puesto que se está afectando su salud o calidad de vida es necesario considerar una intervención similar al que se realiza con las adicciones (Nanni, 2014).

El presente trabajo se planteó considerando la complicada situación actual de dependencia al móvil que existe en nuestro contexto la cual es muy común en personas que presentan dificultad para el control de sus impulsos, así como para la regulación de sus conductas, de tal manera que puedan ser más conscientes y puedan manejar mejor su tiempo en relación al uso que le dan a su móvil. Si bien es cierto estos dispositivos pueden llegar a ser muy útiles por el acceso a internet y facilitar una basta información que se encuentra al alcance de cualquiera que cuente con un celular, así como de una conexión inalámbrica o de datos móviles. Asimismo, permite agilizar las actividades en el trabajo, a nivel educativo, social y personal para cumplir con las metas propuestas por la institución en la que trabaja.

Este estudio ayuda de forma práctica para tener en cuenta que la prevención y el planteamiento de propuestas son indispensables para reducir los efectos de

este problema, puesto que muchos trabajadores que se encuentran ahora en la modalidad presencial necesitan tener una adecuada salud mental, fortalecer sus capacidades, y habilidades para encontrar la autorrealización y tener una mejor autoestima, así como la confianza necesaria para afrontar los desafíos que aparezcan. Así pues, un adecuado manejo de los dispositivos móviles le permitirá mantener un equilibrio a nivel psicológico y emocional sin tener que generar una dependencia o incluso otro tipo de patología. De tal manera el control adecuado, así como la creación de hábitos y rutinas saludables para manejar sus conflictos permitirá tener una vida más satisfactoria.

Se justifica a nivel teórico por el aporte al conocimiento en concordancia con la problemática de la dependencia al móvil la cual influye en las habilidades sociales, para lo cual se consideró la verificación de otras investigaciones internacionales, nacionales y regionales, en nuestro contexto se puede apreciar el trabajo de algunos autores como (Gamero, Flores, Arias, Ceballos, Román y Marquina, 2016) quien adaptó el instrumento de dependencia al móvil, (Romero, 2020) realizó un estudio acerca de la dependencia al móvil y la forma en que se relaciona con la inteligencia emocional, finalmente (Oviedo, 2022) presentó en su estudio la relación existente entre dependencia y su vínculo con la calidad de sueño en los trabajadores del departamento de Tacna, asimismo se realizó un estudio acerca de la dependencia y su repercusión en las habilidades sociales de la cual existe una relación significativa en la que una variable al tener niveles altos ocasiona que la otra variable tenga niveles bajos, siendo una correlación negativa (De la cruz, Torres y Yanac, 2019). Finalmente se busca que la población tome consciencia de este problema que afecta a personas de distintas edades sin discriminar cultura, sexo o religión, asimismo que las organizaciones tengan tomen en cuenta que este problema es actual y necesita que se trate a tiempo.

## II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional Castillo, Tenezaca y Mazón investigaron acerca de la asociación y el grado de dependencia al celular en la provincia de Riobamba en Ecuador, con la finalidad de determinar la intensidad de dependencia y las dimensiones de la impulsividad en los estudiantes universitarios de Chimborazo, para lo cual se consideró una población de 2533 participantes que cumplieron los 18 hasta los 26 años, con los presentes se usó el TDM (Test de dependencia al móvil), además de BIS-11 (escala de impulsividad) con un diseño de tipo correlacional en el cual se comprobó que existe una correlación con un nivel significativo entre las variables estudiadas (Castillo, Tenezaca y Mazón, 2021).

En el ámbito nacional se adaptó un instrumento para medir la dependencia al móvil (Choliz y Villanueva, 2011) en el departamento de Arequipa, Perú, en una población de 1400 estudiantes de una universidad privada y pública, con la finalidad de poder verificar si era válido el instrumento para poder utilizarlo para lo cual plantearon realizar un análisis factorial exploratorio, lograron tener valores significativos de validez, así como de confiabilidad, finalmente en base a los resultados se hicieron los baremos lo cual considera una gran contribución para investigaciones posteriores (Gamero, et al, 2016).

En el contexto local se presentó un estudio en que se adaptó un instrumento para medir la dependencia al móvil (TDM) para lo cual se empleó una población de 1274 alumnos de un colegio de Villa María del Triunfo y de Villa el Salvador los cuales eran menores de 17 y mayores de 11 años, el trabajo fue de tipo instrumental, no-experimental y transversal con objetivo de verificar la relación, de tal manera que se comprobó que la prueba es adecuada lo cual se verificó mediante el juicio de expertos y las pruebas de consistencia interna, así como el análisis factorial confirmatorio, asimismo se halló un alfa de 0.92, 0.94, y finalmente se plantearon desarrollar baremos (Mamani, 2018).

Choliz y Villanueva, (2011) desarrollaron su investigación teniendo como población a universitarios de Valencia, España con el propósito de explorar las características y condicionantes que ocasionan el desarrollo de la dependencia al móvil en una población de menores para lo cual se utilizó tres instrumentos

diferentes pero relacionados al uso del celular, en total su población era de 1944 participantes de 12 hasta 18 años, debido a que se pretendía medir las propiedades psicométricas, además de explorar esta problemática y sus efectos en los menores según su edad, género y nivel socioeconómico.

Díaz y Valderrama, (2016) realizó una investigación la cual tenía como meta verificar la afinidad existente entre las variables de habilidades sociales y la de dependencia a las redes sociales en una universidad de Chiclayo en una muestra de 125 alumnos mayores de edad, el estudio era correlacional y no-experimental en la que utilizaron los instrumentos de Escala de habilidades sociales, además del test de dependencia al móvil, asimismo obtuvieron resultados favorables en la correlación entre sus dimensiones, ya que cuenta con una asociación muy significativa en las dos variables, así también se comprobó que los instrumentos usados eran válidos y confiables, finalmente se plantearon métodos y estrategias necesarias para regular el uso del móvil, así como el de las redes sociales en dicha población, puesto que la situación lo demandaba.

Caro, aplicó un estudio acerca de la correlación que hay de por medio con las variables de adicción a las redes sociales y habilidades sociales en los alumnos del departamento de Ancash en una universidad de Huaraz siendo un total de 370 jóvenes, de diseño correlacional, transversal y tipo cuantitativo en el cual se hallaron valores adecuados, asimismo se verificó la correlación entre las dos variables mediante el coeficiente de Rho de Spearman con un valor de ,626 siendo un valor significativo que señala que a mayor uso inadecuado de las redes disminuyen las habilidades para socializar en la población seleccionada lo cual se puede apreciar también en el caso opuesto que se haga un uso adecuado del celular sin presencia de dependencia permitirá un mejor desarrollo en las habilidades sociales, así como un manejo adecuado de los dispositivos móviles tanto en jóvenes como en adultos que tengan acceso a ello (2022).

De la Cruz, Torres y Yanac plantearon un estudio para comprobar la relación que se encuentra para dependencia al celular y habilidades sociales la cual se ejecutó en una Universidad particular de Lima con una población de jóvenes con edades 17 a 28 años, para lo cual se elaboró un muestreo de tipo no probabilístico en cual se consideraron a alumnos de ambos sexos, los resultados



obtenidos demuestran que existe un riesgo del 52% en los estudiantes de manifestar dependencia en el uso del celular, asimismo el 23% ya padece de ello, mientras que el 25% no lo tiene, por otra parte el 56% del total de menores tienen capacidad baja en sus habilidades sociales, el 30% manifiesta que están aún en proceso de desarrollarlo y solo el 14% han logrado desarrollarlo de forma satisfactoria, en consecuencia se concluye que las variables poseen una asociación muy significativa, pero de forma inversa, es decir a menor presencia de una de ellas la otra presenta un nivel más elevado de igual forma para ambas (2019).

Bandura (1963) plantea que las habilidades sociales son adquiridas como parte de un aprendizaje para lo cual intervienen algunos mecanismos como los reforzadores los cuales pueden generar una respuesta positiva, el aprendizaje vicario que se a través de la experiencia en la que se tiene que observar a un modelo conductual, asimismo la retroalimentación que hace la persona acerca de sus relaciones interpersonales, así como las expectativas que tiene con respecto a otras personas y hacia el mismo. Esta teoría intenta explicar cómo se desarrolla el comportamiento y cuáles son los aspectos que influyen en la personalidad, autoestima y funcionamiento cognitivo, los cuales se implementan en la persona de manera social a través del aprendizaje de habilidades desde su infancia y se van ajustando según sus experiencias.

Según el modelo de aprendizaje social los comportamientos de otras personas se asimilan a través de las experiencias y se convierten en modelos de retroalimentación que la persona repite en sus propias conductas de tal manera los reforzadores sociales tienen un rol fundamental en las conductas de las personas, ya que informan y enseñan como deben de comportarse según las expectativas de su contexto en consecuencia será más eficaz para dar solución a diversas situaciones sociales, asimismo para dar solución a problemas, controlar sus impulsos y manejar la tensión (Bautista y Kjiuro, 2017).

Ladd y Mize (1983) refieren que las habilidades sociales son el acrecentamiento de una capacidad que tiene la persona para organizarse de forma cognitiva y conductual con la finalidad de orientarse hacia metas apropiadas que le ayudarán a interrelacionarse y ser aceptado en su contexto social, para lo cual

se debe de desarrollar medios o estrategias adecuadas para utilizar en cada ocasión, además de conocer muy bien el contexto, de tal manera que se pueda aplicar según la situación lo demande, es decir cuando sea más oportuno sin afectar a las demás personas.

Las habilidades sociales dependen de distintos elementos que se encuentran en su cultura, asimismo puede influir la edad, el tipo de clase social, grado de instrucción o género, asimismo se pueden modificar con el tiempo. motivo por el cual están en constante cambio y son susceptibles a factores externos, favorecen el incremento de habilidades cognitivas y permite que el individuo se relacione de manera eficiente con su contexto y pueda ser libre de expresarse y mantener sus relaciones sociales. La forma en que se exprese le ayudará a confrontar los problemas y críticas, asimismo será capaz de expresar afecto y mostrar preocupación al desarrollar de manera adecuada sus habilidades sociales (Portocarrero, 2019).

Según el modelo clínico las relaciones sociales son importantes y se le considera con el concepto de asertividad el cual ha sido usado desde hace muchos para describir a la manera en que se relacionan la gente de forma adecuada. La asertividad es por lo tanto la facultad para exteriorizar de forma libre como se siente mediante los comportamientos y haciendo uso de un lenguaje corporal o lingüístico, permiten que la persona pueda autoafirmarse y ser capaz de relacionarse con otras personas que al igual que ella comparten creencias, valores y pensamientos de manera espontánea para lo cual es imprescindible desarrollar estrategias de comunicación, además de ciertas habilidades que le ayudaran a nivel personal para lidiar con las exigencias de su medio, ya sean sociales, laborales o de otra índole (Chambi y Sucari, 2017).

Refiere que la persona que padece de adicción no se adapta a la socialización motivo por el cual es más propenso a desarrollar problemas adictivos, debido a que sus escasas relaciones sociales dificultan su desarrollo en sus valores, creencias, así como en sus ideas lo cual es resultado de la carencia de un aprendizaje social que se puede generar en un determinado contexto. Asimismo las conductas adictivas aparecen cuando las personas no tienen un compromiso ni respeto por la sociedad para poder controlar su conducta, además al no contar

con una adecuada socialización su círculo de amigos es reducido, por lo tanto sus modelos a seguir son pocos, sin embargo debería ser lo contrario ya que la interacción con otras persona le ayuda a fomentar sus habilidades y capacidades para poder enriquecer su condición de vida, siempre y cuando sigan a un modelo socialmente aceptable (Navarro, 1994).

Esta teoría afirma que los adictos mantienen un círculo social activo y sus habilidades para relacionarse son normales, es decir no presentan dificultades, el problema ocurre cuando sus normas manifiestan una variación y caen en la desviación generando un conflicto a nivel conductual. Se aprende desde la infancia mediante las experiencias de aprendizaje, el modelado y la imitación de las conductas durante la niñez es como se van adquiriendo las conductas desviadas, según esta teoría las relaciones sociales de las personas con adicción son similares en estructura y forma, sin embargo, se diferencian en el contenido y la práctica de otros valores (Navarro, 1994).

Son aquellas conductas repetitivas que se generan sin que el individuo sea competente para dirigir sus acciones, es decir se desarrolla por la falta de control en las conductas que ocasiona que la persona disponga de más tiempo de lo necesario para atender actividades relacionadas al celular, puesto que si no lo hace tendrá una sensación negativa al igual que como al no hacerlas, es en este contexto que se incluye a la dependencia al celular como una adicción psicológica (Balarezo, 2022).

A nivel conductual los comportamientos que se relacionan con las adicciones son aquellos en las que existe un reforzador positivo como posible mecanismo de desarrollo, debido a que se percibe una satisfacción que hace que la persona disminuya su ansiedad en un comienzo, sin embargo con el transcurso del tiempo la abstinencia o la ausencia del estímulo provoca que el refuerzo se vuelva negativo y provoque efectos negativos en la persona, además de que sienta molestia cuando no está realizando dicha conducta, es decir cuando no está con su celular y puede influir en su contexto ocasionando cambios en su humor, dependencia y bajo control de sus impulsos con su familia, compañeros de trabajo o estudio.

Muñoz-Rivas (2005) manifiesta que el celular tiene componentes adictivos los cuales se relacionan a la función que tiene para mantenernos comunicados, así como el diseño que tienen y sus componentes de alta gama según las demandas de las personas. Si bien es cierto existen diversos modelos de celulares para cada gusto, pero según los autores los elementos que hacen generar mayor adicción en las personas son sus características es decir el modelo, al poseer algunas características más llamativas, como el color, tamaño, calidad de cámara y diseño lo cual genera una sensación agradable al usarlo, su función para la comunicación mediante los mensajes que se manden en las redes sociales o programas de mensajería, asimismo cuando se compra o se juega por internet también se puede considerar una conducta adictiva, aunque también puede usarse con fines laborales y orientados a la educación, así también permiten mantenerse en un estatus social por el nivel económico del móvil.

Lapointe, Boudreau-Pinsonneault y Vaghefi (2013) afirman que la dependencia al celular presenta ciertas particularidades psicológicas que se orientan a la realización de conductas la cual incluye atributos que se asocian a la adicción a la tecnología como por ejemplo, la preocupación excesiva que incluye ansiedad y mucha tensión por parte de la persona todo al momento de hacer uso del celular, se puede apreciar que la tecnologías tienen un control de los comportamientos, así como de los pensamientos cuando el uso se prolonga y aumenta haciendo que la persona invierta una mayor parte de su tiempo. En este proceso de uso del celular aparecen emociones negativas en el individuo cuando no puede hacer uso del celular, asimismo su bajo control de impulsos le impide reducir el uso de forma voluntaria, además de que manifiesta cambios en su humor que pueden variar entre el entusiasmo y la impaciencia en relación al uso del celular en consecuencia se generan conflictos en la persona en sus actividades diarias a causa de su dependencia (De la Cruz, Torres y Yanac, 2019).

Las habilidades sociales son manifestaciones que brinda cada persona de forma interpersonal mediante la cual es capaz de expresarse, ser espontáneo, además de dar a conocer sus pensamientos, sentimientos y deseos, permiten que las personas tengan la capacidad para opinar y saber escuchar, ya que se considera los derechos de los demás. Estas habilidades facilitan la resolución de problemas

permitiendo reducir los conflictos, así como la aparición de estos de forma rápida, asimismo tienen un papel fundamental para la persona debido a que intervienen en el incremento de capacidades superiores a nivel cognitivo, emocional y social (Caro, 2022).

Cuando se menciona capacidades superiores se hace referencia a las habilidades sociales más avanzadas, las cuales han tenido su desarrollo en la interrelación y la práctica de las normas de convivencia, lo cual implica actividades de integración en las que la persona regula sus emociones y sabe comprender las emociones de otros. En consecuencia, se genera en la persona una conducta social o asertiva mediante la cual se desarrollarán respuestas verbales o comportamentales mediante las cuales se pueden expresar de forma libre sin tener que dañar a nadie y respetando las opiniones y derechos de las otras personas (Díaz y Valderrama, 2016).

Las habilidades sociales son representaciones de las conductas en las que se generan respuestas de lenguaje verbal y no verbal que puede ser específico según las variadas posturas que se presenten en la persona para desenvolverse y expresar sus emociones, sentimientos y deseos libre de ansiedad o temor, asimismo considerando los derechos de los demás lo cual permite fortalecer el autoestima y autoconcepto de uno mismo (Bautista y Kjuro, 2017).

Por otro lado la gente que desarrolla sus habilidades sociales tienen como características la capacidad para solucionar problemas en el ámbito social, para actuar en su entorno mientras interactúa con las demás personas, además de que la persona puede estar en constante aprendizaje al ser consciente de las condiciones de las personas que están a su alrededor, asimismo autoevaluarse para intervenir y entrenar sus habilidades sociales, lo cual puede generar un estado de satisfacción, ya que mientras desarrolle mejor sus habilidades serán más agradables y placenteras sus relaciones interpersonales (Flores, García, Calsina y Yapuchura, 2016).

La dependencia al celular consiste en un patrón conductual desadaptativo según la Asociación Americana de Psicólogos (APA), tiene como manifestación el uso peligroso y desmedido del celular, además de problemas sociales, legales e interpersonales, asimismo la procrastinación e incumplimiento de tareas y

obligaciones, puede convertirse en una adicción si es que la persona tiene características vulnerables. Asimismo, el CIE 10 refiere que ocasiona una disminución de conductas adaptativas y genera un desgaste clínico en la salud de la persona, así como síntomas de abstinencia y tolerancia parecidos al de los consumidores de droga, que conlleva a una disminución considerable de sus actividades sociales (De la Cruz, Torres y Yanac, 2019).

La dependencia al móvil se presenta como una conducta impulsiva en la cual se busca utilizar el celular sin medir las consecuencias o las implicaciones que tenga, por lo tanto se hace fortalece el hábito de hacer uso constante y repetido en cualquier momento del día e incluso en diversos lugares que para algunos no sería apropiado, dicho ello también se puede apreciar como el individuo pierde la conciencia del tiempo transcurrido cuando hace uso del celular, es decir puede estar por horas, sin embargo no se da cuenta lo cual evita que realice otras actividades, asimismo se dificulta su capacidad para decidir, puesto que se ve influenciado por el contenido del celular lo cual puede en consecuencia alterar su estado de ánimo e interferir con sus hábitos de sueño ocasionando que al siguiente día se sienta cansado o con malestar en su cuerpo. (Oblitas, 2022).

Por otra parte, el uso del celular se puede ver condicionado por la frecuencia, intensidad, además de la cantidad de dinero que invierte en su equipo, así como el nivel de afectación en su familia, trabajo o con amigos, en base a ello se puede distinguir a tres tipos de personas los que hacen un uso moderado del celular y que no presentan consecuencias negativas a nivel personal ni social, puesto que hacen un uso adecuado, luego los que hacen un abuso del celular y empiezan a manifestar consecuencias en su salud, así como en sus relaciones, pero aún mantienen una normalidad, es decir es posible que se integren sin dificultad y puedan mantenerse como personas normales y por último los que desarrollan la dependencia y tienen al celular como lo más importante en su vida generando una adicción en la cual no logran ser conscientes de las consecuencias negativas que tienen sus comportamientos (Choliz y Villanueva, 2011).

Gamero (2016), manifiesta que la dependencia al celular es una alteración psicológica y conductual que pertenece al grupo de los trastornos de tipo adictivo convencional, que se pueden apreciar en una mayor medida en la población joven. Manifiesta que el uso habitual del celular se vuelve rutina y existe el gran

riesgo en que se desarrolle una adicción cuando la conducta se repite, persiste con el tiempo y tiene tendencia a exagerar, siendo poco posible de controlar ni reprimir, puesto que generan un placer, además de que la ausencia al estímulo provoca una pérdida en el control de impulsos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada es de tipo aplicada, asimismo el estudio tiene un diseño de tipo correlacional, de metodología cuantitativa y no experimental en el cual se explica la relación entre dos variables, presenta un enfoque de corte transversal el cual se realizará en una sola ocasión para explicar el efecto de las variables en la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Ato, López y Benavente, 2013).

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Dependencia al celular

##### **Definición conceptual**

Es un concepto que se asocia al uso de los dispositivos tecnológicos y la manera en que estos influyen en varios aspectos de la vida, es un término distinto al de adicción, sin embargo, muchos de sus síntomas son bastante parecidos, es una manifestación de la conducta en la que se presenta un malestar de la persona cuando no usa el celular (Choliz y Villanueva, 2011).

##### **Definición operacional**

Se mide mediante el test de dependencia al móvil (2010) el cual adapto Mamani (2018) y presenta 22 ítems que corresponden a los criterios de dependencia que se reflejan en la conducta de la persona (Choliz y Villanueva, 2011).

##### **Indicadores:**

Tolerancia y Abstinencia: Presenta una gran necesidad de usar el celular y malestar si es que no lo usa.

Abuso: Incremento en el uso del celular.

Problemas derivados del uso excesivo: Evalúa las consecuencias negativas del uso excesivo.



Dificultad para controlar el impulso: Utiliza el celular en todo momento sin control.

Nivel de la escala: Ordinal, Nunca (0), Rara vez (1), Algunas veces (2), Con frecuencia (3), Muchas veces (4)

Variable 2: Habilidades sociales

### **Definición conceptual**

Son aquellas manifestaciones que brinda la persona de forma interpersonal mediante la cual es capaz de expresarse, ser espontáneo, relacionarse, además de dar a conocer sus pensamientos, sentimientos y deseos, permiten que las personas tengan la capacidad para opinar y saber escuchar (Gismero, 2000).

### **Definición operacional**

Se mide mediante la escala de habilidades sociales (2000) la cual se adapto por Cesar Ruiz (2009) y presenta 33 ítems los cuales corresponden a los criterios de habilidades sociales que se pueden apreciar en la conducta (Gismero, 2000).

### **Indicadores:**

Autoexpresión de situaciones sociales: Capacidad de expresarse de forma espontánea y sin ansiedad.

Defensa de los propios derechos como consumidor: Refleja la capacidad para expresar conductas asertivas en defensa del consumo

Expresión de enfado o disconformidad: Expresar disconformidad cuando no está de acuerdo.

Decir no y cortar interacciones: Capacidad para cortar interacciones que no se quiere mantener.

Hacer peticiones: Capacidad de expresión de peticiones cuando se desea algo.

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto: Habilidad para poder ser espontaneo con el sexo opuesto.

Nivel de la escala: Ordinal, Nunca me ocurre (1), Algunas veces me ocurre (2), Casi siempre me ocurre (3), Siempre me ocurre (4).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población se conforma por trabajadores de una entidad del sector público, RENIEC que brindan atención al cliente y que sean mayores de edad, además que estén laborando de forma presencial y están en constante interacción con las personas.

#### Criterios de inclusión

La población incluida comprende a los trabajadores de una entidad pública del estado, los cuales se encuentran laboralmente activos, asimismo acuden de manera presencial y tienen acceso a un celular el cual lo usan de forma personal.

#### Criterios de exclusión

La población excluida incluye a los trabajadores que no pertenezcan a una entidad del sector público, y que no laboren de forma activa tan solo de manera remota o virtual, asimismo que no cuenten con un equipo celular por el momento.

La muestra corresponde a un total de 111 trabajadores del Registro Nacional de Estadística y Estado Civil (RENIEC), los cuales llenaron un consentimiento informado para asegurar su participación y confidencialidad. El tipo de muestreo fue de tipo probabilístico y la muestra se seleccionó de manera previa por el investigador.

**Tabla 1**  
*Datos Sociodemográficos*

| Variables | Frecuencia (n) | Porcentaje (%) |
|-----------|----------------|----------------|
| Sexo      |                |                |
| Femenino  | 76             | 68.0%          |
| Masculino | 35             | 32.0%          |
| Edad      |                |                |

|                                      |     |       |
|--------------------------------------|-----|-------|
| Joven (20 – 25 años)                 | 2   | 1.8%  |
| Adulthood temprana (25 – 40)         | 101 | 91.0% |
| Adulthood media (40 – 50)            | 8   | 7.2%  |
| Estado Civil                         |     |       |
| Soltero                              | 67  | 60.0% |
| Casado                               | 40  | 36.0% |
| Divorciado                           | 4   | 4.0%  |
| Viudo                                | 0   | 0     |
| Grado de Instrucción                 |     |       |
| Superior Completo                    | 74  | 67.0% |
| Técnico Completo                     | 20  | 18.0% |
| Universitario incompleto             | 17  | 15.0% |
| Técnico incompleto                   | 0   | 0     |
| Cantidad de hijos                    |     |       |
| 0                                    | 41  | 37.0% |
| 1                                    | 34  | 31.0% |
| 2                                    | 30  | 27.0% |
| 3                                    | 6   | 5.0%  |
| Profesión                            |     |       |
| Ciencias Sociales y Humanidades      | 29  | 26.1% |
| Ciencias contables y administrativas | 67  | 60.4% |
| Ciencias de la salud y Otros         | 15  | 13.5% |
| Tipo de contrato                     |     |       |
| Cas                                  | 97  | 87.0% |
| Incorporado                          | 13  | 12.0% |
| Tercero                              | 1   | 1.0%  |
| Años de servicio                     |     |       |
| De 1 a 5 años                        | 79  | 71.2% |
| De 6 a 10 años                       | 26  | 23.4% |
| De 11 a + años                       | 6   | 5.4%  |
| Tiempo de uso del móvil              |     |       |
| De 1 a 3 horas                       | 4   | 3.6%  |
| De 4 a 6 horas                       | 92  | 82.9% |
| De 6 horas a más                     | 15  | 13.5% |
| Dependiente al celular               |     |       |
| No                                   | 61  | 55.0% |
| Si                                   | 50  | 45.0% |

La tabla N° 1 representa las frecuencias obtenidas de la recolección de datos los cuales se han ordenado de forma conjunta según las variables sociodemográficas necesarias para complementar la investigación los cuales se relacionan con el objetivo, asimismo los datos se han organizado para una mayor comprensión de la influencia que tiene las variables, la tabla presenta datos relevantes de los trabajadores algunos de ellos se consideran personales mientras que los otros están relacionados a sus labores y el tiempo que emplea para el uso de los celulares durante el transcurso del día, estos datos de las frecuencias se presentan en porcentajes para su correcta interpretación para lo cual se presentan los resultados exactos sin ningún tipo de variación o redondeo (Jiménez, 2015).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta que comprende al cuestionario el cual se utiliza para poder medir actitudes y conocimientos, así como valores o creencias que se pueden observar (Torres, Paz y Salazar, 2019) siendo por lo tanto la agrupación de ítems que hacen referencia a una o más variables de estudio la cual se está estudiando y se busca tener una medida, en tal sentido corresponde a un registro cuantitativo de preguntas estandarizadas para medir la problemática de una población que es objeto de estudio (Useche, Artigas, Queipo y Perozo, 2019). Por lo tanto, se utilizará el test de dependencia al móvil de (Choliz y Villanueva, 2011) adaptado por Mamani en el 2018 para medir dependencia y la Escala de habilidades sociales (Gismero, 2000) adaptada Cesar Ruiz Alva en el Perú el año 2009.

#### **Instrumentos**

Los instrumentos utilizar en la presente investigación son los siguientes:

#### **Escala de habilidades sociales**

Ficha técnica

Autores: Gismero Gonzales, Elena (2000)

Adaptación Cesar Ruiz Alva (2009)

Objetivo: Medir la aserción y las habilidades sociales

Tipo de aplicación: Individual y colectiva

Edad: De 12 años en adelante

Tiempo: El tiempo de aplicación es de 10 a 16 minutos

Descripción:

La prueba cuenta con 33 ítems, de los cuales se dividen en las seis dimensiones que mide el cuestionario. Cada ítem cuenta con un máximo de 5 posibles puntajes en una escala de tipo Likert del 1 al 4 con un puntaje máximo de 132, cada dimensión cuenta con cantidad de ítems distintos. Presenta validez la cual es una buena medida del instrumento siendo significativa y adecuada para medir la variable, es decir mide lo que pretende medir, Hurtado (2012) menciona que la validez permite medir en qué manera se va a lograr las metas planteadas, el instrumento ha sido validado con un coeficiente de Alpha de 0.74 en la población de adultos y 0.70 con los jóvenes. La escala de habilidades sociales presenta los siguientes factores como parte del instrumento (Gismero, 2000).

La prueba cuenta con un Alpha de 0.88, para su corrección se tiene que considerar una puntuación máxima de 5 por cada ítem, además los baremos consideran las categorías de deficiente, nivel bajo, promedio, buen nivel y excelente nivel (Rodríguez y Balarezo, 2022). Por otra parte, el instrumento cuenta con validez de constructo puesto que Ruiz Alva realizó el instrumento en una población de 770 personas adultas, así como en 1015 jóvenes con la finalidad de verificar la correlación existente, de tal manera se pudo comprobar que tienen una relación de 0.74 y 0.70 (Caro, 2022).

### **Autoexpresión en situaciones posibles**

Es la capacidad que tiene la persona para poder desenvolverse con libertad, de manera espontánea y sin temor a los comentarios de otros, se pierde la ansiedad ante diversas situaciones sociales ya sea en el trabajo, reuniones de amigos, grupos de estudio o familia (Gismero, 2000).

### **Defensa de los propios derechos del consumidor**

Se relaciona a la manifestación de la conducta asertiva cuando se interactúa con otras personas al momento de defender los derechos relacionados al consumo (Gismero, 2000).

### **Expresión de enfado disconformidad**

El siguiente factor se refiere a la capacidad para evitar conflictos o discusiones con otros individuos, puesto que se demuestra enfado y desacuerdo cuando uno está ofendido o en desacuerdo con algo que no le parece bien (Gismero, 2000).

### **Decir no y cortar interacciones**

Es la habilidad para poder terminar relaciones que ya no se pretenda conservar, por ejemplo, con un vendedor o con amigos con los que ya no se desea seguir hablando y tener algún tipo de contacto en un momento determinado, se puede interrumpir la conversación, asimismo se corta la relación y se mantiene alejado sin tener contacto, por diversos motivos, ya sea personales o por disgusto lo cual es fundamental para aprender a decir no a las personas y cortar las relaciones innecesarias (Gismero, 2000).

### **Hacer peticiones**

Se refiere a la capacidad que tienen para poder comunicar a otras personas las necesidades cuando la situación lo demande para ello se le indica a alguna persona con respecto a lo que se desea consumir (Gismero, 2000).

### **Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto**

Es la habilidad que tiene la persona para comenzar un intercambio verbal, es decir una comunicación con el sexo opuesto de forma libre siendo capaz de expresar sus emociones mediante muestras de afecto, además de otras señas y expresiones positivas (Gismero, 2000).

**Tabla 2**

*Baremo de Habilidades Sociales usado para la corrección*

| Categoría | EA      | AC      | ED      | CI      | EP      | ESO     | TOTAL    |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| Bajo      | 8 - 15  | 8 - 12  | 4 - 8   | 5 - 10  | 9 - 11  | 8 - 10  | 45 - 69  |
| Medio     | 16 - 23 | 13 - 16 | 9 - 12  | 11 - 15 | 12 - 14 | 11 - 13 | 70 - 94  |
| Alto      | 24 - 31 | 17 - 20 | 13 - 16 | 16 - 20 | 15 - 16 | 14 - 17 | 95 - 118 |

**Test de dependencia al móvil**

Ficha técnica

Autores: Mariano Choliz (España), 2012

Adaptación Gamero et al (2016), Mamani (2018)

Objetivo: Medir las cuatro dimensiones que influyen en la dependencia al móvil.

Tipo de aplicación: De forma Individual y colectiva

Tiempo: De 10 hasta 20 minutos.

Descripción:

La prueba consta de 22 ítems y de cuatro dimensiones las cuales se han mencionado anteriormente, cada ítem cuenta con 4 puntajes en una escala de tipo Likert los cuales se suman, con valores de 0 a 4 en donde la calificación más alta es de 88, asimismo cada dimensión obtiene puntaje según el número de sus ítems los cuales se distribuyen según las dimensiones que caracterizan a la variable.

Se midió la validez a través del análisis descriptivo correlacional para determinar la homogeneidad de los ítems de tal manera que se usó el coeficiente de correlación de Pearson, según sus estadísticos los valores de asimetría y curtosis son adecuados, manifiesta correlaciones positivas en sus ítems con valores entre 0.49 y 0.72 lo cual determina que la prueba mide lo que refiere medir del constructo, asimismo para validar el instrumento se realizó un análisis

factorial a través del valor KMO (0.9499) y la prueba de Bartlett, ( $\chi^2$ )0 14261,801) considerando que la matriz de correlación es adecuada. Por otra parte, se aplicó un análisis factorial confirmatorio el cual confirmó índices de bondad de ajuste que permiten señalar que el modelo es adecuado con GFI y CFI de 0.9, RMSEA mayor de 0.05 y RMR y SRMR menores de 0.05 lo cual es lo que se esperaba para determinar la validez del instrumento. (Mamani, 2018).

Además que cuenta con una adecuada consistencia interna que se verificó mediante el coeficiente de alfa con 0.90 en el primer factor o dimensión, 0.85 en la segunda y 0.76 en la última, por lo tanto la prueba es confiable y en base a ello se elaboraron los baremos (Gamero, et al, 2016) según Del castillo y Quispe (2020) se obtuvo un alfa de 0.941 al aplicarlo en una prueba piloto, incluso al analizar la correlación entre sus ítems se obtuvieron valores entre 0.936 y 0.942 motivo por el cual se utilizó todos los elementos, puesto que era muy confiable para su uso. La prueba cuenta con una alta confiabilidad de Alpha de 0.961, asimismo para la corrección se utilizan los baremos para ubicar cada categoría asignada, ya sea de nivel bajo de 0 a 25, moderado de 30 a 70 y alto de 75 a 95 en relación al puntaje directo (Gamero, et al, 2016).

### **Tolerancia y abstinencia**

Se relaciona con el incremento que se realiza en el uso de los celulares, de tal manera que ha aumentado la cantidad de tiempo que le brinda al equipo móvil, para lo cual realiza las actividades que hace que normalmente hacía, pero haciendo uso del celular y tomando más tiempo para terminar dichas actividades (Choliz, 2011).

### **Abuso**

El abuso hace referencia al uso excesivo que se le brinda al celular, en diversas situaciones para realizar actividades variadas, es aquí que se puede evidenciar la dificultad de la persona, puesto que el uso que le da al celular es un reflejo de la dificultad que tiene para poder evitar su uso, es decir no puede reducir la frecuencia en el uso del celular (Choliz, 2011).



### **Problemas derivados al uso excesivo**

Constituye la dimensión que se relaciona con las consecuencias negativas que se pueden reflejar en la persona que presenta una dependencia, los cuales son síntomas que afectan el estado psicológico, social y conlleva a consecuencias negativas como el aislamiento, baja autoestima y habilidades sociales (Choliz, 2011).

### **Dificultad para controlar los impulsos**

Finalmente, la presente dimensión hace referencia a la dificultad existente para controlar los impulsos, así como para controlar el tiempo que le da al uso del celular, motivo por el cual en algunos casos deja de hacer algunas actividades, asimismo la persona que no mantiene un adecuado control de sus impulsos puede llegar a genera un problema de dependencia (Choliz, 2011).

#### **Tabla 3**

*Baremo de Dependencia al móvil usado para la corrección*

| Categoría | TA      | A       | UM      | C      | TOTAL   |
|-----------|---------|---------|---------|--------|---------|
| Bajo      | 0 - 9   | 5 – 13  | 0 – 5   | 1 – 4  | 6 – 30  |
| Medio     | 10 – 18 | 14 – 22 | 6 - 10  | 5 - 8  | 31 – 55 |
| Alto      | 19 - 27 | 23 - 30 | 11 - 16 | 9 - 12 | 56 - 79 |

### **3.5. Procedimientos**

Se hizo la exploración de las variables de investigación mediante los buscadores Google académico, Redalyc, ResearchGate y Alicia mediante los cuales se utilizó como criterio de búsqueda la palabra “rendimiento laboral y dependencia al celular”, asimismo se utilizó tan solo el término de “dependencia al celular” mediante el cual se obtuvieron mayores resultados. Se procedió a escoger el instrumento en relación a los antecedentes relevantes que se tenía acerca de la variable debido a ello se escogieron los instrumentos considerando su validez y confiabilidad, además si es que ya habían sido adaptados en nuestro contexto.

Se procedió a solicitar la carta de autorización necesarias para coordinar con los autores lo relacionado al uso de los instrumentos lo cual es fundamental para continuar con la investigación, además de ello se envió una carta de presentación dirigida a la entidad pública para contar con la aprobación y respaldo para aplicar las pruebas. Por otra parte, se realizó una reunión con la encargada de oficina para explicar todo lo relacionado con la situación problemática analizada, además se coordinó con la encargada para la aplicación de los instrumentos en las diferentes oficinas.

Luego se procedió a organizar los materiales y fichas correspondientes, se brindó las instrucciones a los participantes, así como los objetivos del proyecto, asimismo se verifico que exista un llenado correcto de las encuestas presentadas a los trabajadores, Finalmente los resultados obtenidos se organizaron mediante el programa Excel mediante el cual se transformaron los valores cuantitativos para pasarlos al programa estadístico SPSS, de tal manera que se pueda realizar un mejor análisis y obtener las frecuencias, además de los índices de confiabilidad, así como el índice de correlación existente entre ambas variables.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para aplicar la verificación y análisis de los datos estadísticos hallados, así como para la interpretación es necesario realizar lo siguiente, primero se escogió para usar como programa estadístico el SPSS 23, además del Excel 2019, para lo cual es necesario tenerlo instalado en la computadora y estar seguro que funcionan correctamente luego de ello se realizará una exploración y análisis de la data mediante el uso del cuestionario durante la investigación, primero se filtran los datos provenientes de la evaluación en el programa Excel para luego transformar los valores a puntuaciones directas para poder medir la variable, esto se realiza mediante la previa verificación del baremos y al agrupar las puntuaciones totales según cada dimensión correspondiente. Luego para finalizar se hizo uso del programa SPSS para obtener los valores estadísticos y determinar los descriptivos analizar las frecuencias a través de las tablas, asimismo se comprobó la hipótesis mediante la correlación entre las variables y hallar resultados significativos, así como una adecuada validez y confiabilidad.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los criterios a considerar se basan en el informe de Belmont (1979) en el que se menciona algunos aspectos a considerar según los principios de respeto, beneficencia y justicia, el primero establece el reconocimiento de la autonomía de cada persona, saber respetar sus derechos y buscar la protección para mantenerse independiente, el segundo señala que hay que respetar todas las opiniones y decisiones de aquellas personas que forman parte de la investigación, motivo por el cual no se obliga a infligir daño sino lo contrario buscar un beneficios para ambos y tratar de reducir los daños, por último si la persona se beneficia se debe de considerar la búsqueda de un trato equitativo respetando y teniendo en cuenta que todos somos iguales, por último para salvaguardar el valor de la investigación es necesario tener un consentimiento informado en el que las personas sientan que tienen la opción de escoger, que son respetadas y se considera sus capacidades, asimismo se le indican una serie de criterios a los que la persona se debe de ajustar.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 4**  
*Pruebas de Normalidad*

|                      | Kolmogórov-Smirnov |     |       | Shapiro-Wilk |     |      |
|----------------------|--------------------|-----|-------|--------------|-----|------|
|                      | Estadístico        | gl  | Sig.  | Estadístico  | gl  | Sig. |
| Dependencia al móvil | ,168               | 111 | ,000* | ,872         | 111 | ,000 |
| Habilidades Sociales | ,076               | 111 | ,144* | ,982         | 111 | ,141 |

\*Medio estadístico para la elección de tipo de pruebas.

Tras verificar que la muestra es mayor a 50 se procedió a utilizar la prueba de Kolmogorov – Smirnov para grandes muestras, para tal efecto se puede observar que los resultados obtenidos indican que no hay una distribución normal puesto que el grado de significancia obtenido de la prueba estadística es .000 menor a .005, de tal manera se procederá a emplear la prueba no paramétrica de Rho de Spearman con la finalidad de mediar la correlación existente entre las variables.

**Tabla 5**  
Niveles de dependencia al móvil y sus dimensiones

|                                      | Bajo |      | Medio |      | Alto |      |
|--------------------------------------|------|------|-------|------|------|------|
|                                      | f    | %    | f     | %    | f    | %    |
| Dependencia al móvil                 | 7    | 6.3  | 28    | 25.2 | 76   | 68.5 |
| Tolerancia y Abstinencia             | 9    | 8.1  | 41    | 36.9 | 61   | 55.0 |
| Dificultad para controlar el impulso | 6    | 5.4  | 46    | 41.4 | 59   | 53.2 |
| Problemas derivados al uso excesivo  | 16   | 14.4 | 46    | 41.4 | 49   | 44.2 |
| Abuso                                | 8    | 7.2  | 48    | 43.2 | 55   | 49.6 |

f: frecuencias; %: porcentaje de las frecuencias

En la tabla N° 5 se aprecian los niveles de dependencia al móvil la cual manifestó una predominancia del nivel alto (68.5%), asimismo un nivel medio de (25.2%) de tal manera que existe un nivel considerable de dependencia al móvil, además al analizar las dimensiones correspondientes a la variable se puede indicar lo siguiente, existe un nivel alto en la dimensión de tolerancia y abstinencia (55.0%) y dificultad para el control de impulsos (53.2%), de la misma manera un nivel alto en relación a los problemas derivados del gasto económico que puede generar el móvil (44.2%) y al abuso en la utilización del móvil (49.6%), de tal manera se puede verificar mediante el análisis de las frecuencias que la dependencia al móvil se encuentra en niveles altos y medios lo cual se puede apreciar en la población seleccionada.

**Tabla 6**  
*Niveles de Habilidades Sociales y sus dimensiones*

|   | Bajo |      | Medio |      | Alto |      |
|---|------|------|-------|------|------|------|
|   | f    | %    | f     | %    | f    | %    |
| Habilidades sociales                            | 31   | 27.9 | 61    | 55.0 | 19   | 17.1 |
| Autoexpresión de situaciones sociales           | 30   | 27.0 | 55    | 49.5 | 26   | 23.5 |
| Defensa de los propios derechos como consumidor | 57   | 51.4 | 45    | 40.5 | 9    | 8.1  |
| Expresión de enfado o disconformidad            | 41   | 36.9 | 53    | 47.7 | 17   | 15.3 |
| Decir no y cortar interacciones                 | 36   | 32.4 | 56    | 50.5 | 19   | 17.1 |
| Hacer peticiones                                | 39   | 35.1 | 61    | 55.0 | 11   | 9.9  |
| Iniciar interacciones con el sexo opuesto       | 27   | 24.3 | 47    | 42.3 | 37   | 33.4 |

f: frecuencias; %: porcentaje de las frecuencias

Asimismo, en la presente tabla N° 6 se puede evidenciar los niveles de habilidades sociales la cual presenta un nivel medio (55.0%) seguido de una puntuación baja (27.9%) y luego una puntuación alta (17.1%). En relación a las dimensiones se puede observar que existe una mayor frecuencia en los niveles medios en relación a todas las dimensiones siendo mayor en expresar peticiones (55.0%), así como en la dimensión de decir no y cortar interacciones (50.5%), de la misma manera en la autoexpresión en diversas situaciones posibles (49.5) y en la expresión del enfado y disconformidad (47.7%), así como en hacer interacciones con el sexo opuesto (42.3%), las frecuencias obtenidas son mayores en los niveles medio y bajo en todas las dimensiones con excepción de la dimensión de hacer interacciones con el sexo opuesto en la cual existe un nivel alto (33.4%) en definitiva estos resultados son representativos a las puntuaciones obtenidas y determinan la presencia de habilidades sociales en un nivel medio por mejorar.

**Tabla 7**

*Coeficiente de alfa de Cronbach y Omega de McDonald de las variables*

|                      | Estadísticas de fiabilidad |                      |
|----------------------|----------------------------|----------------------|
|                      | Alfa de Cronbach           | $\omega$ de McDonald |
| Dependencia al móvil | ,958                       | ,940                 |
| Habilidades sociales | ,929                       | ,915                 |

\*Estadísticos de fiabilidad de alfa de Cronbach y Omega de McDonald

La tabla 7 permite verificar la consistencia interna a partir del coeficiente Alpha de Cronbach lo cual aporta confiabilidad para los valores obtenidos, los cuales son adecuados siendo mayores al 0.70 lo cual permiten tener una mayor precisión y fiabilidad en relación a ambos instrumentos, puesto que ambos puntajes representan una buena consistencia interna, además cuenta para una mayor confiabilidad el coeficiente de omega alcanzó valores de .940 y .915 (Ventura y Caycho, 2017) asimismo estos parámetros permiten determinar que los resultados se ajustan y el instrumento es aceptable. Por otra parte, también se analizó todas las dimensiones de ambas variables mediante el coeficiente de Alpha.

**Tabla 8***Coeficiente de alfa de Cronbach de las dimensiones de las variables*

|   | Alfa de Cronbach |
|---|------------------|
| Dimensiones de la variable de dependencia al móvil  |                  |
| Tolerancia y Abstinencia                            | 0.860            |
| Abuso   | 0.870            |
| Problemas derivados del uso excesivo                | 0.875            |
| Dificultad para controlar el impulso                | 0.924            |
| Dimensiones de la variable de Habilidades sociales  |                  |
| Autoexpresión de situaciones sociales               | 0.876            |
| Defensa de los propios derechos como consumidor     | 0.866            |
| Expresión de enfado o disconformidad                | 0.856            |
| Decir no y cortar interacciones                     | 0.841            |
| Hacer peticiones                                    | 0.910            |
| Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto | 0.877            |

\*Estadísticos de fiabilidad de alfa de Cronbach

La tabla 8 permite apreciar los valores hallados a través del coeficiente de Alpha los cuales se obtuvieron al realizar el análisis de la consistencia interna de todos los elementos, es decir de los ítems que corresponden a cada dimensión de los instrumentos, de tal manera que se pueda determinar la precisión del instrumento, como consecuencia se puede señalar que existe confiabilidad en las medidas de los ítems, siendo valores aceptables, puesto que el promedio de correlación es alto y permite calcular el nivel en el que la variable mide lo que pretende medir. Las medidas del instrumento han sido más que satisfactorias, ya que los valores en general superan al .80 (Quero, 2010).



**Tabla 9***Correlación entre la variable de dependencia al móvil y habilidades sociales*

|                      |                        | Habilidades Sociales |
|----------------------|------------------------|----------------------|
| Dependencia al móvil | <i>Rho de Spearman</i> | -,843**              |
|                      | <i>P valor</i>         | ,000                 |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 9 permite apreciar la asociación existente por medio de las variables estudiadas de dependencia al móvil y habilidades sociales la cual se verificó mediante el coeficiente de correlación de Spearman permitiendo señalar que presenta una relación negativa pero altamente significativa considerando su puntaje (rho  $-0.843$ ,  $p < 0.01$ ) siendo esto representativo del puntaje obtenido se puede señalar que si el nivel de dependencia es mayor el nivel de habilidades sociales por lo contrario es lo opuesto.

**Tabla 10***Correlación entre dimensiones de dependencia al móvil y habilidades sociales*

|                                      |  | Habilidades Sociales |
|--------------------------------------|--|----------------------|
| Tolerancia y Abstinencia             | <i>Rho de Spearman</i><br><i>P valor</i> | -,767**<br>,000      |
| Abuso                                | <i>Rho de Spearman</i><br><i>P valor</i> | -,747**<br>,000      |
| Problemas derivados de uso excesivo  | <i>Rho de Spearman</i><br><i>P valor</i> | -,824**<br>,000      |
| Dificultad para controlar el impulso | <i>Rho de Spearman</i><br><i>P valor</i> | -,549**<br>,000      |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por otra parte la tabla 10 presenta los valores hallados a partir de las correlaciones entre las dimensiones de dependencia al móvil y habilidades sociales, en la cual se puede observar de la misma forma una relación negativa alta y significativa correspondiente al puntaje (rho -.767) por ello un nivel alto en tolerancia y abstinencia se relaciona a un nivel bajo en habilidades sociales, (rho -.747) de la misma manera un nivel alto en el abuso se concuerda con un nivel bajo de habilidades sociales, (rho -.824) además un nivel elevado en el uso excesivo del móvil se puede asociar a niveles bajos en las habilidades sociales, (rho -.549) asimismo un nivel alto en el control de impulsos se asocia a un nivel bajo en habilidades sociales. Finalmente es posible poder apreciar la relación existente entre los elementos mediante las correlaciones siendo de un nivel significativo ( $p < 0.01$ ) con parámetros adecuados que permiten determinar la relación entre ambas variables (Roy, Rivas, Pérez y Palacios, 2019).

## V. DISCUSIÓN

El uso de los celulares representa actualmente un medio necesario, puesto que favorece la comunicación, permite organizarse, recordar eventos u otras actividades o acciones las cuales se condicionan a estos dispositivos, ya que son parte de la vida cotidiana. Por otra parte, permiten satisfacer distintas necesidades según cada persona y entretener a sus usuarios al punto de generar conductas adictivas que se manifiestan en distintos niveles, pero que se relacionan a la impulsividad, estrés, aislamiento social, asimismo presenta dificultades para mantener sus relaciones sociales cuando su uso es excesivo (Castillo, Tenezaca y Mazón, 2021). Es por ello por lo que el presente trabajo pretendió determinar la relación existente entre la dependencia al celular y las habilidades sociales el cual se realizó en una institución del sector público en Lima metropolitana.

En base a ello se propuso responder a la hipótesis general la cual propone si existe una relación significativa entre la dependencia al celular y habilidades sociales en los trabajadores que realizan atención al público, para lo cual considerando los resultados se rechaza la hipótesis planteada, ya que no se halló una relación significativa entre las variables de estudio, sin embargo se evidenció una relación altamente significativa pero de forma inversa, es decir negativa, motivo por el cual se puede considerar que la presencia de la dependencia al celular genera una disminución en el desarrollo de las habilidades sociales,

En primera instancia se aplicó una prueba piloto con una población de 15 trabajadores los cuales cumplían con los requerimientos solicitados, en dicha prueba se obtuvo un valor de alfa de 0.925 y 0.831, asimismo un coeficiente de omega de 0.890 y 0.795 en las variables de dependencia al móvil y la de habilidades sociales respectivamente, asimismo en las dimensiones se hallaron valores de entre .65 y .88 los cuales pueden ser aceptables en algunos casos al ser superiores al .65 (Katz, 2006). En la investigación se consideró instrumentos con un adecuado nivel de validez puesto que presentan valores significativos en el coeficiente de Alpha de 0.74 en habilidades sociales (Gismero, 2000), de la misma forma en el estudio de Rodríguez y Balarezo (2022) cuenta con un coeficiente de 0.88 y se encontró un nivel moderado de habilidades sociales,

asimismo se demostró que la dependencia al móvil es más frecuente en la población masculina.

La validez de los instrumentos se comprobó con el coeficiente de Alpha y Omega para lo cual se obtuvo un valor estadístico adecuado de .958 y .940 en la variable de dependencia al móvil, así como en habilidades sociales con .929 y .915 siendo valores aceptables ya que son mayores al .70 lo cual determina su nivel de confiabilidad (Ventura y Caycho, 2018), por otra parte cabe resaltar que la variable de dependencia al móvil está adaptada al contexto considerando el índice de homogeneidad, análisis de juicio de expertos, asimetría y curtosis, puesto que se le realizó el análisis factorial exploratorio y confirmatorio para dar mayor robustez al constructo, por lo tanto cuenta con índices de bondad de ajuste presenta un GFI y CFI superior al 0.9, un RMSEA  $>0,05$  y un RMR y SRMR  $>$  a 0.05 los cuales permiten determinar la validez del instrumento de dependencia al móvil, el cual cuenta con un Alpha de 0.7 a 0.90 en sus dimensiones y 0.961 a nivel de su puntaje general (Gamero, et al, 2016), Del Castillo y Quispe (2020) obtuvieron un Alpha de 0.941 al realizar la prueba piloto y sus ítems presentaban valores entre 0.936 y 0.942 de tal manera que su nivel de confiabilidad era alto, asimismo Oblitas, (2022) obtuvo como resultado valores de validez y confiabilidad  $>0.80$  en su investigación de tipo correlacional acerca de las variables de dependencia al móvil y habilidades sociales.

Se realizó la prueba de normalidad para establecer si es pertinente usar pruebas paramétricas o no paramétricas para lo cual se analizó la data mediante la prueba de Kolmorov Smirnov mediante la cual se puede analizar la distribución de los datos usado en muestras mayores a 50 (Yazici & Yolacan, 2007) de lo cual se obtuvo un nivel de significancia menor al .005 en dependencia al móvil esta prueba necesaria para especificar la bondad de ajuste del instrumento y la distribución normal en tal sentido se procede a utilizar pruebas no paramétricas siendo  $p>.005$  se procede a utilizar la prueba del Rho de Spearman para verificar la correlación entre ambas variables (Pedrosa, Juarros, Robles, Basteiro y García, 2015).

La correlación entre variables se especificó a través del coeficiente de correlación de Spearman mediante el cual se obtuvo un valor de -0.843 siendo

un nivel negativo alto, el cual es altamente significativo, permitiendo señalar que a mayor nivel de dependencia existe un nivel menor en habilidades sociales, lo cual demuestra el vínculo entre ambas variables de tal forma que se puede predecir debido a que un valor determinado como puede afectar una variable a la otra pero de forma inversa, asimismo en relación a sus dimensiones se puede apreciar que existe una relación inversa y significativa, asimismo este resultado puede variar en determinada población y considerando diversos factores que pueden estar influyendo en la muestra (Fernández y Pértega, 2010).

Asimismo, los resultados obtenidos tienen como un respaldo parcial a la investigación realizada por Oblitas, (2022) en la cual se encontró la existencia de una relación negativa inversa pero significativa con respecto a las variables de dependencia al móvil y habilidades sociales, de la misma manera De la Cruz Sandoval y Torres, (2019), encontraron que se puede evidenciar una relación negativa, aunque significativa a nivel de las mismas variables de presente trabajo, así como de las dimensiones, ya que cuentan con una correlación por coeficiente de Spearman de  $Rho -0.645$  lo cual permite determinar la asociación entre las variables de estudio. Asimismo, estos resultados tienen coincidencia con el trabajo de Peláez (2019), en el cual se pudo evidenciar una correlación negativa lo cual permite establecer que la influencia de la dependencia al celular puede ser nociva para el normal desarrollo de las habilidades sociales en la persona.

Por otra parte, se verificó el mismo resultado por Chambi y Sucari (2017), mediante su proyecto lograron demostrar la relación significativa ( $R = -0.205$ ,  $p < 0.05$ ), motivo por el cual tiene una similitud con el presente trabajo, ya que expone cómo el uso prolongado con un nivel alto de dependencia a los móviles ocasiona una disminución y riesgo que afecta las relaciones interpersonales y las habilidades sociales, sin embargo los hallazgos obtenidos difieren con lo encontrado por Balarezo, (2022) en cuya investigación se obtuvo una correlación estadísticamente significativa ( $R = -0.075$ ,  $p < 0.05$ ), aunque se relacionan con otros factores los cuales influyen en el comportamiento, además que ocasionan afecciones que se pueden manifestar a nivel físico a través de indicadores como rigidez en dedos y manos acompañado de dolor en hombros, cuello y en la cabeza con dificultades para conciliar el sueño, así también afecta el estado

emocional, ya que debido al aumento del estrés la persona se vuelve más irritable se aísla de su entorno lo cual genera ansiedad lo cual es característico del síndrome de abstinencia, finalmente se desarrolla una dependencia, así como dificultades para estar atento y concentrarse al realizar cualquier tipo de actividad lo cual puede ocasionar desinterés.

Por otro lado, se confirmó el vínculo entre las dimensiones de la variable de dependencia al móvil y habilidades sociales, mediante el coeficiente de correlación de Spearman para lo cual se evidencia una relación negativa pero altamente significativa (Restrepo y Gonzales, 2005). Estos hallazgos se pueden comparar con los resultados hallados por De la Cruz, Torres y Yanac (2019) en el que se verificó como se relacionan la dependencia y las habilidades sociales en el cual se halló un nivel de correlación de entre  $-.549$  y  $-.824$  ( $p < 0.01$ ) determinando que un nivel alto de dependencia se asocia a un nivel bajo de habilidades sociales, de la misma forma Diaz y Valderrama (2016) determinaron la relación entre ambas variables de la cual se hallaron valores altamente significativos ( $p < 0.01$ ),

Por otra parte, Caro (2022), determinó la correlación de las variables de adicción a las redes sociales y habilidades sociales en la cual se usó la prueba de Rho de Spearman ( $\rho = -.626$ ,  $p < 0.001$ ) lo cual señala una relación negativa inversa muy altamente significativa para ambas variables al igual que sus dimensiones ( $p < 0.005$ ) demostrando que a mayor presencia de una variable la otra se ubica en un nivel estadísticamente menor. Finalmente, el uso del celular es necesario, ya que tiene aspectos muy beneficiosos que favorecen la autonomía y proporcionan un estado de felicidad y placer en su uso, incluso favorece la comunicación siendo una herramienta de mucha utilidad.

Pero a pesar de lo expuesto si es que no hay un control y si es que su uso es excesivo puede ocasionar problemas para interactuar, así como en las habilidades sociales y en sus dimensiones (Choliz y Villanueva, 2011), Asimismo, se halló que existe niveles de dependencia al móvil la cual predominan en un nivel alto y promedio (93.7%), en especial en la dimensión de tolerancia y abstinencia la cual se relaciona al efecto que se produce cuando deja de usar el celular por un tiempo y la dificultad para controlar sus impulsos,

además de ello las habilidades sociales de los trabajadores de la entidad pública se encuentran en un nivel medio y bajo (82.9%), por otra parte ambos instrumentos son válidos y confiables, puesto que posee adecuado valores de consistencia interna. Estos resultados se respaldan de forma parcial con el trabajo de Oblitas, (2022) en el que se encontraron niveles altos y promedios en dependencia al móvil y con relación a habilidades sociales niveles promedios y bajos al igual que en el proyecto de investigación de los autores De la Cruz y Torres (2019) la cual se realizó en nuestro contexto.

En base a los hallazgos se puede señalar que existe una relación negativa entre las variables de dependencia al celular y habilidades sociales, así como entre sus factores cabe resaltar que su asociación es significativa de forma inversa, por lo tanto, el nivel de habilidades sociales de los trabajadores de atención al cliente en la institución pública de Lima metropolitana se ve influenciado por el nivel de dependencia al celular. Finalmente, los equipos móviles están al alcance de la generación actual motivo por el cual los utilizan con mayor frecuencia la mayoría para entretenerse, buscar información y para comunicarse.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se pudo verificar la hipótesis del presente estudio la cual se planteó con la propuesta que exista una relación entre ambas variables la cual es inversa y de muy alta significancia, de tal manera que se puede manifestar lo siguiente, que a mayores niveles de dependencia al móvil se reducen las habilidades sociales en los trabajadores de atención al cliente de una entidad pública de Lima metropolitana.

SEGUNDA: La relación entre las variables a estudiar se logró determinar mediante el coeficiente de Spearman ( $\rho = -0.771$ ,  $p=0.01$ ), en consecuencia, existe una correlación inversa entre ambas variables la cual es alta y significativa.

TERCERA: Asimismo, se halló la existencia de una correlación alta entre las dimensiones de la variable de dependencia al móvil y habilidades sociales mediante el coeficiente de Spearman, ( $\rho = -0.735$ ,  $p=0.02$ ) en tolerancia y abstinencia, ( $\rho = -0.721$ ,  $p=0.02$ ) en abuso, ( $\rho = -0.774$ ,  $p=0.01$ ), en uso excesivo del móvil y finalmente ( $\rho = -0.798$ ,  $p=0.00$ ) en control de impulsos en los trabajadores que realizan atención al público en una entidad pública de Lima metropolitana.

CUARTA: El uso desproporcionado e inadecuado del celular se transforma en dependencia y genera que la conducta de la persona sea parecida al de los adictos a las drogas, debido a que sienten un placer al momento de usarlo, debido a que se liberan dopamina el cual es un neurotransmisor que hace que la persona se relaje mediante el entretenimiento que proporciona el celular, sin embargo, se genera ansiedad al dejar de usarlo

QUINTA: Asimismo, al aumentar el uso del celular incrementan los problemas en la socialización motivo por el cual la persona se aísla a nivel social y sus habilidades para interactuar no se desarrollan adecuadamente, puesto que aprende nuevas conductas las cuales se modifican debido a que las habilidades sociales son susceptibles al cambio (Bautista y Kjiuro, 2017) esto afirma que la presencia de la dependencia al móvil reduce el nivel de las habilidades sociales en las personas.



## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Se recomienda el desarrollo de intervenciones mediante talleres y charlas acerca del uso del celular, ya sean de forma virtual o presencial para los trabajadores que demuestren algún síntoma asociado a la problemática de dependencia al móvil, de tal manera que pueda restablecer sus hábitos y regular sus propias conductas para mejorar sus habilidades sociales y tener un buen ambiente laboral lo cual favorece la producción y competitividad de la empresa y en consecuencia brindar una mejor atención al cliente.

**SEGUNDA:** Se recomiendan charlas informativas e interactivas para mejorar el desarrollo de las habilidades sociales para lo cual se busca que el trabajador genere mejores estrategias para relacionarse, desarrolle una comunicación efectiva y la escucha activa para la resolución de problemas lo cual favorecería sus competencias en el ámbito laboral.

**TERCERA:** Para investigaciones posteriores se sugiere que se amplíe la población siendo posible realizar la comparación entre los trabajadores que ocupen otros puestos administrativos que desarrollen otras actividades y que tengan un distinto nivel de formación profesional.

**CUARTA:** Se recomienda que el nivel de dependencia al celular pueda evaluarse en base a los resultados provenientes de la gestión del rendimiento de la institución para conocer aspectos como la calidad de servicio y desempeño de cada trabajador.

## REFERENCIAS

- Alvino, C. (2021). Estadísticas de la situación digital de Perú en el 2021-2022. Recuperado de: <https://acortar.link/vcukf0>
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3),1038-1059. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16728244043>
- Balarezo, V. (2022). *Dependencia del celular y su relación con las habilidades sociales en adolescentes*. Tesis para optar por el grado de Licenciado en Psicología Clínica, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Bandura, A. (1963). Refuerzo social y cambio de conducta—Simposio, 1962: 1. Teoría de la conducta y aprendizaje identificatorio. *Revista estadounidense de orto psiquiatría*, 33 (4), 591–601. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1939-0025.1963.tb01007.x>
- Bautista, M. y Kjuro, M. (2017). Correlación entre habilidades sociales y dependencia emocional en estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado María Montessori. Tesis para optar por el grado de Licenciada en Psicología, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa – Perú.
- Becoña, E. (2009). Factores de riesgo y de protección en la adicción a las nuevas tecnologías. Madrid: Pirámide. Recuperado de: <https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-peru-en-el-2021-2022/>
- Caro, Y. (2022). Adicción a las redes sociales y habilidades sociales en estudiantes universitarios de la ciudad de Huaraz. Tesis para optar por el título de Licenciado en Psicología. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz - Ancash.

- Castillo, M., Tenezaca, J. y Mazón, J. (2021). Dependencia al dispositivo móvil e impulsividad en estudiantes universitarios de Riobamba–Ecuador. *Revista Eugenio Espejo facultad de ciencias de la salud*. Doi: <https://doi.org/10.37135/ee.04.12.07>
- Chambi, S. y Sucari, B. (2017). Adicción a internet, dependencia al móvil, impulsividad y habilidades sociales en pre-universitarios de la Institución Educativa Privada Claudio Galeno, Juliaca. Tesis para optar por el grado de Licenciado en psicología, Universidad Peruana UNIÓN, Juliaca – Puno.
- Choliz, M. y Villanueva, V. (2011). *Evaluación de la adicción al móvil en la adolescencia*. *Revista española de drogodependencias*, 36 (2), 165-183. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3685194>
- Del castillo, A. y Quispe, D. (2020). Inteligencia emocional y dependencia al celular en estudiantes del nivel secundario de una Institución Educativa de Huancayo, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1925>
- De la Cruz, Torres, L. y Yanac, E. (2019). Efectos de la dependencia al celular en las habilidades sociales de los estudiantes universitarios. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, 12(2). DOI: <https://doi.org/10.17162/rccs.v12i2.1214>
- Díaz, N. y Valderrama, E. (2016). Relación entre habilidades sociales y dependencia a las redes sociales en estudiantes de una Universidad de Chiclayo. Tesis para optar por el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Señor de Sipán Chiclayo.
- Echeburúa, E. y Corral, P. (2010). Las adicciones con o sin droga: una patología de la libertad. En E. Echeburúa, F.J. Labrador y E. Becoña (eds.), *Adicción a las nuevas tecnologías en adolescentes y jóvenes* (pp. 29-44). Madrid: Pirámide.
- Fernández, S. y Pértega, S. (2010) Significancia estadística y relevancia clínica. Recuperado de: <https://acortar.link/n394VK>

- Flores, E., García, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14. Recuperado de: <https://acortar.link/FamVIC>
- Gamero, et al. (2016). Estandarización del Test de Dependencia al Celular para estudiantes universitarios de Arequipa. *Persona*, (19),179-200, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147149810011>
- Gismero, E. (2000). EHS. Escala de Habilidades Sociales. TEA Ediciones
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Hurtado, J. (2012). Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.
- Katz, M. H. (2006). *Multivariable analysis* (2a ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kemp, S. (25 abril 2022). Más de 5 mil millones de personas ya usan internet. We are social. Recuperado de: <https://wearesocial.com/es/blog/2022/04/mas-de-5-mil-millones-de-personas-ya-usan-internet/>
- Jiménez, J. (2015). Presentación de resultados estadísticos y elaboración de tablas. Elsevier, 4, 57-77.
- Ladd, G.W., Mize, J. (1983). *A Cognitive-Social Learning Model of Social-Skill Training*, *Psychological Review*, 90(2), 127-157.
- Laespada, M. y Estévez, A. (2013). ¿Existen las adicciones sin sustancias?. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=734331>
- Lapointe, L., Boudreau-Pinsonneault, C. y Vaghefi, I. (2013) "Is Smartphone Usage Truly Smart? A Qualitative Investigation of IT Addictive Behaviors," 2013 46th Hawaii International Conference on System Sciences, 1063-

1072, Doi: 10.1109/HICSS.2013.367.

- Mamani, M. (2018). Adaptación del test de dependencia del móvil (TDM) en estudiantes de secundaria de cinco instituciones educativas públicas, UGEL 01, 2018. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25581>
- Muñoz-Rivas, M. (2005). La adicción al teléfono móvil. Revista internacional de psicología clínica y salud. 1132-9483, Vol. 13, Nº. 3, 2005, págs. 481-494
- Nanni, R. (2014). *Tratamiento de los trastornos adictivos*. Revista Ciencia. Recuperado de: [https://www.revistaciencia.amc.edu.mx/images/revista/65\\_1/PDF/Tratamientos.pdf](https://www.revistaciencia.amc.edu.mx/images/revista/65_1/PDF/Tratamientos.pdf)
- Navarro, F. (1994). Principios del entrenamiento y estructuras de la planificación deportiva. Madrid: C.O.E. /U.A.M.
- Oblitas, V. (2022). Habilidades sociales y dependencia al móvil en estudiantes universitarios de Lima durante emergencia por Covid – 19. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima – Perú.
- Oviedo, P. (2022). Dependencia al celular asociado a calidad de sueño en trabajadores de cineplex – Arequipa – Tacna. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14575>
- Pedrosa, I., Juarros, J, Robles, A., Basteiro, J. y García, E., (2015). *Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar?*. Universitas Psychologica , 14 (1), 245-254. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pbad>
- Peláez, M. (2019). *Dependencia al teléfono móvil y su relación con habilidades sociales en estudiantes de bachillerato del colegio adventista Gedeón de la ciudad de Quito, en el año 2019*. Tesis para la obtención del título de Licenciado en Psicología, Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito, Ecuador.

- Portocarrero, F. (2019). *Adicción a redes sociales y habilidades sociales en colaboradores del área administrativa de una institución privada de salud de Lima metropolitana*. Tesis para optar por el grado de Licenciado en Psicología. Lima – Perú. Universidad Ricardo Palma.
- Quero, M., (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12 (2), 248-252. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>
- Restrepo, L. y González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20 (2),183-192. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=295023034010>
- Romero, T. (2020). *Dependencia al móvil e inteligencia emocional en miembros de la policía del departamento de Cajamarca-Perú*. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9194>
- Rodríguez, M. y Balarezo, V. (2022). Dependencia del celular y su relación con las habilidades sociales en adolescentes. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36752>
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M. y Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3), 354-360. DOI: 10.29262/ram.v66i3.651
- Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. Recuperado de: <https://acortar.link/GWJ9h0>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos Cualit-Cuantitativos. Recuperado de: <https://acortar.link/aXXJLd>
- Ventura, J. y Caycho, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15 (1),625-627. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77349627039>

Yazici, B. y Yolacan, S. (2007). A comparison of various tests of normality. *Journal of Statistical Computation and Simulation*, 77(2), 175–183. Doi: 10.1080/10629360600678310

**ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

| TÍTULO   | PROBLEMA   | OBJETIVOS  | MÉTODO  | VARIABLES  | ESCALA DE MEDICIÓN  |
|--|--|--|---|--|---|
| <p>Dependencia al celular y habilidades sociales en trabajadores de atención al cliente en una institución del sector público de Lima metropolitana.</p> | <p>¿Existe dependencia al celular relacionada con las habilidades sociales en trabajadores de atención al cliente de una institución del sector público?</p> | <p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre dependencia al celular y habilidades sociales en trabajadores de atención al cliente de una institución del sector público en Lima metropolitana</p>  | <p><b>Tipo y diseño</b></p> <p><b>Tipo:</b> correlacional<br/> <b>Diseño:</b> no experimental – transversal<br/> <b>Nivel:</b> aplicada</p> | <p><b>Dependencia al celular</b></p>   | <p>Ordinal</p> <p>Nunca = 0<br/> Rara vez = 1<br/> Algunas veces = 2<br/> Con frecuencia = 3<br/> Muchas veces = 4</p>                |
|  |  | <p><b>Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar la relación que existe entre las dimensiones de dependencia al celular y habilidades sociales.</li> <li>2. Determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados</li> </ol> | <p><b>Población-muestra</b></p> <p><b>N= 111</b></p>  | <p><b>Habilidades sociales</b></p>   |   |
|  |  |  |   | <p><b>Definición conceptual</b></p> <p>Es una manifestación de la conducta en la que se presenta un malestar de la persona cuando no usa el celular (Choliz y Villanueva, 2011)</p>                      |   |
|  |  |  |   | <p><b>Definición operacional</b></p> <p>Se mide mediante el test de dependencia al móvil (2010) el cual adaptó Mamani (2018) cuenta con ítems 22 ítems.</p>  |   |
|  |  |  |   | <p><b>Definición conceptual</b></p> <p>Son el conjunto de habilidades y capacidades que tiene la persona a nivel interpersonal para mostrar, relacionarse y expresar sus emociones. (Gismero, 2000).</p> | <p>Ordinal</p> <p>Nunca me ocurre = 1<br/> Algunas veces me ocurre = 2<br/> Casi Siempre me ocurre = 3<br/> Siempre me ocurre = 4</p> |
|  |  |  |   | <p><b>Definición operacional</b></p> <p>Se mide mediante la escala de habilidades sociales adaptada por Cesar Ruiz, 2009 con 33 ítems.</p>   |   |

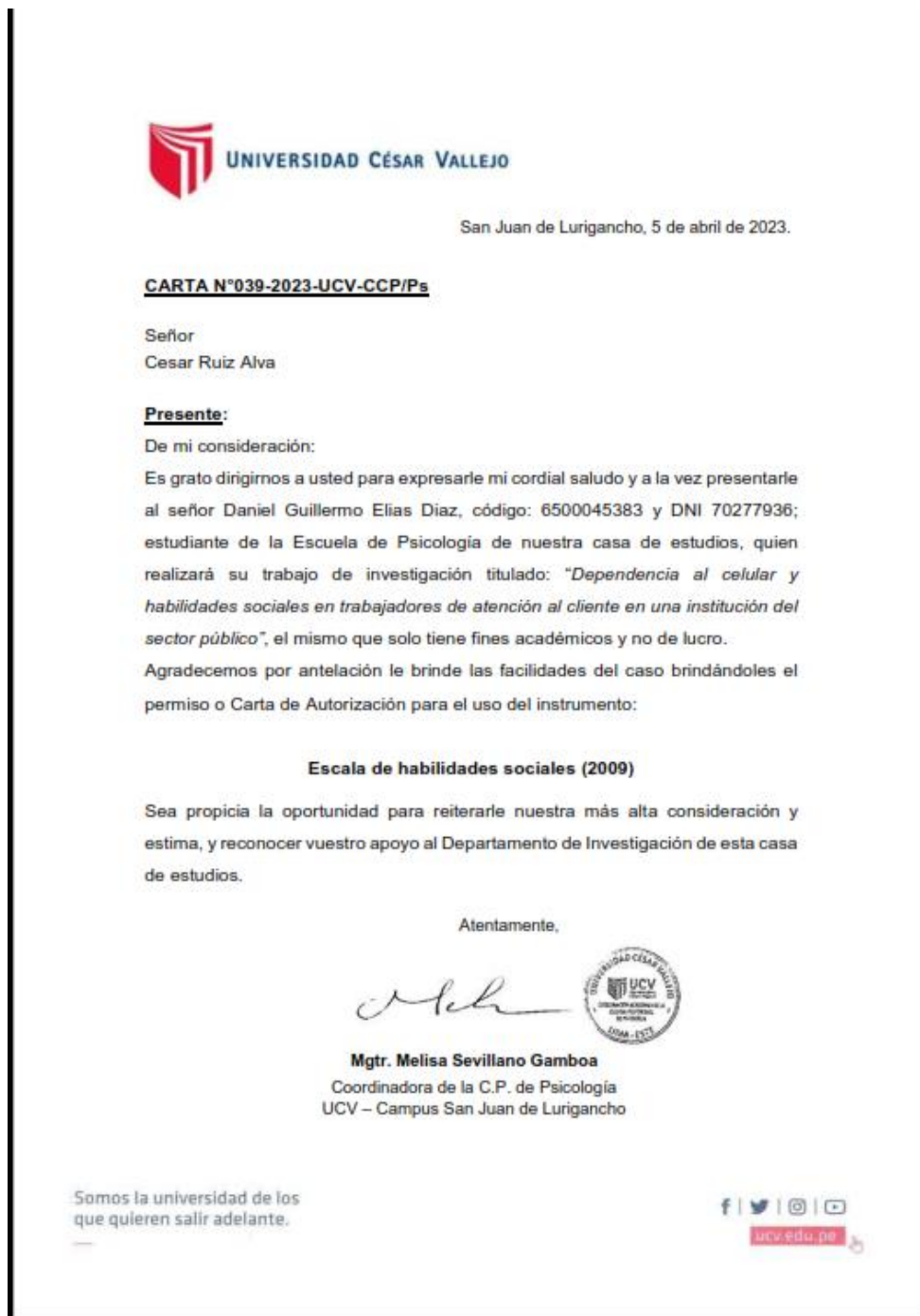


## ANEXO 2 Operacionalización de las variables

| Variables              | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones   | Indicadores  | ITEMS                        |
|------------------------|--|--|---|--|------------------------------|
| Dependencia al celular | Es una manifestación de la conducta en la que se presenta un malestar de la persona cuando no usa el celular (Choliz y Villanueva, 2011)                     | Se mide mediante el test de dependencia al móvil (2010) el cual adaptó Mamani (2018) cuenta con ítems 22 | Tolerancia y abstinencia (TA)                             | Presenta una gran necesidad de usar el celular, y malestar si es que no lo usa | 11, 13, 14, 15, 16, 17 y 20  |
|                        |  |  | Abuso (A)   | Incremento en el uso del celular   | 1,2,4,5,6,8, 9 y 12          |
|                        |  |  | Problemas derivados del uso excesivo (UM)                 | Evalúa las consecuencias negativas del uso excesivo                            | 3,7,10 y 19                  |
|                        |  |  | Dificultad para controlar el impulso (C)                  | Utiliza el celular en todo momento sin control.                                | 18, 21 y 22                  |
| Habilidades sociales   | Son el conjunto de habilidades y capacidades que tiene la persona a nivel interpersonal para mostrar, relacionarse y expresar sus emociones. (Gismero, 2000) | Se mide mediante la escala de habilidades sociales adaptado por Cesar Ruiz, 2009 con 33 ítems            | Autoexpresión de situaciones sociales (EA)                | Capacidad de expresarse de forma espontánea y sin ansiedad                     | 1, 2, 10, 11, 19, 20, 28, 29 |
|                        |  |  | Defensa de los propios derechos como consumidor (AC)      | Refleja la capacidad para expresar conductas asertivas en defensa del consumo  | 3, 4, 12, 21, 30             |
|                        |  |  | Expresión de enfado o disconformidad (ED)                 | Expresar su disconformidad cuando no está de acuerdo                           | 13, 22, 31, 32               |
|                        |  |  | Decir no y cortar interacciones (CI)                      | Capacidad para cortar interacciones que no se quiera mantener.                 | 5, 14, 15, 24, 33            |
|                        |  |  | Hacer peticiones (EP)                                     | Capacidad de expresión de peticiones cuando se desea algo                      | 6, 7, 16, 25, 26             |
|                        |  |  | Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto (ESO) | Habilidad para ser espontáneo con el sexo opuesto.                             | 8, 9, 17, 18, 27.            |

## ANEXO 3 Autorización para el uso de los instrumentos

### Escala de Habilidades Sociales



#### Autorización para uso de instrumento

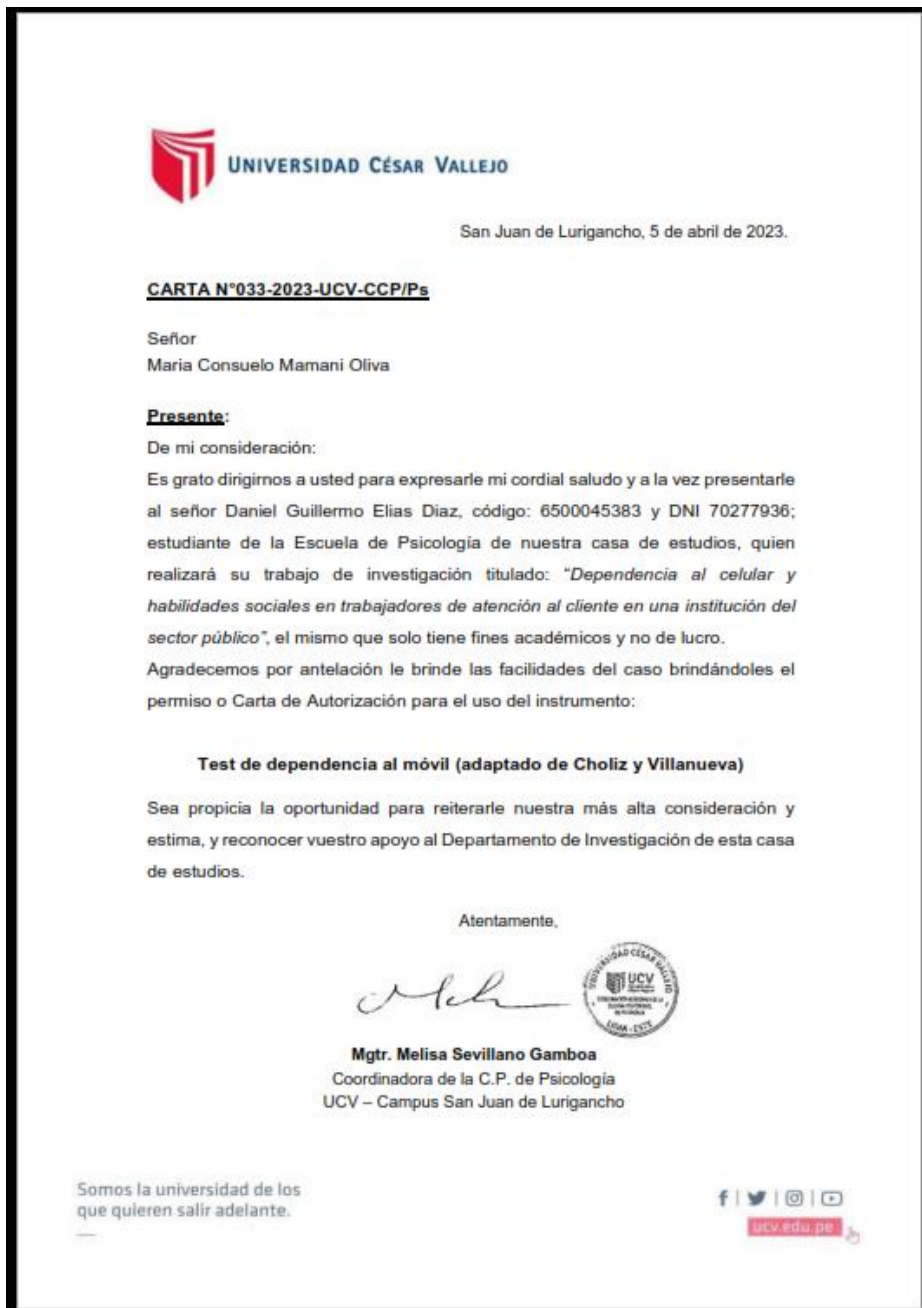


DANIEL GUILLERMO ELIAS DIAZ <deliasd@ucvvirtual.edu.pe>  
para CESAR ▾

21:36 (hace 0 minutos) ☆ ↶ ⋮

Buenas noches tenga un cordial saludo, la presente es para solicitar su permiso para utilizar el instrumento de Escala de Habilidades Sociales (EHS) con fines académicos, debido a estar realizando un trabajo de investigación para obtener el grado de licenciado en Psicología, motivo por el cual requiero de su autorización, para poder usar el instrumento en la investigación titulada "Dependencia al celular y habilidades sociales en trabajadores de atención al cliente en una institución del sector público de Lima metropolitana, 2023" Agradezco de antemano su atención y estoy a la espera que me brinde las facilidades necesarias para realizar el mencionado trabajo de investigación.

## Test de Dependencia al móvil Test de Dependencia al móvil



Autorización para usar instrumento Externo Recibidos x



DANIEL GUILLERMO ELIAS DIAZ

vie, 19 may, 1:43



maria mamani oliva  
para mí

vie, 19 may, 8:04

Estimado Daniel

Te autorizo a utilizar la Adaptación del Test de Dependencia al Móvil TDM, para su trabajo de investigación.

Lic. Maria Consuelo Mamani Oliva.

|                                | Estadísticas de fiabilidad |                      |
|--------------------------------|----------------------------|----------------------|
|                                | Alfa de Cronbach           | $\omega$ de McDonald |
| Test de dependencia al móvil   | ,920                       | ,901                 |
| Escala de habilidades sociales | ,855                       |                      |

Estadísticos obtenidos en las investigaciones de Mamani, 2018, así como el De la Cruz y Torres, 2019 en los cuales se analizó los coeficientes de Alpha y Omega para determinar la confiabilidad, de tal forma que ambos instrumentos tienen un nivel adecuado de fiabilidad para medir lo que pretenden medir.

#### ANEXO 4 Formulario virtual con los instrumentos aplicados

Test de autoevaluación en blanco 🗂 ☆ 🗺 👁 ↶ ↷ Enviar

Preguntas Respuestas **111** Configuración



Sección 1 de 6

*Habilidades Sociales y dependencia al móvil* × ⋮

Estimado participante:  
Los resultados que se suministren en esta encuesta con la colaboración de ud serán de carácter reservado.

Nombres y Apellidos (INICIALES)\*

Texto de respuesta corta

🔍  
📄  
Tt  
📄  
▶  
☰

## ANEXO 5 Instrumentos utilizados en la investigación

### ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, aparecen frases que describen diversas situaciones, se trata de que las lea muy atentamente y responda en qué medida se identifica o no con cada una de ellas, si le describe o no. No hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que respondas con la máxima sinceridad posible. Para responder utilice la siguiente clave:

A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.

B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra

C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así

D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos

**Encierre con un círculo** la letra escogida a la derecha, en la misma línea donde está la frase que está respondiendo.

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 1. A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer tonto ante los demás   |  |  |  |  |  |  |
| 2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo  |  |  |  |  |  |  |
| 3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.                                       |  |  |  |  |  |  |
| 4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entró después que yo, me quedo callado.  |  |  |  |  |  |  |
| 5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, pasó un mal rato para decirle que "NO"                         |  |  |  |  |  |  |
| 6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.  |  |  |  |  |  |  |
| 7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamé al camarero y pido que me hagan de nuevo.                          |  |  |  |  |  |  |
| 8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.   |  |  |  |  |  |  |
| 9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.   |  |  |  |  |  |  |
| 10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo   |  |  |  |  |  |  |
| 11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.   |  |  |  |  |  |  |
| 12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.                                   |  |  |  |  |  |  |
| 13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso. |  |  |  |  |  |  |
| 14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.   |  |  |  |  |  |  |
| 15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.   |  |  |  |  |  |  |
| 16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto                           |  |  |  |  |  |  |
| 17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.   |  |  |  |  |  |  |
| 18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.         |  |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás   |  |  |  |  |  |  |
| 20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales. |  |  |  |  |  |  |
| 21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.  |  |  |  |  |  |  |
| 22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.                  |  |  |  |  |  |  |
| 23. Nunca se cómo "cortar "a un amigo que habla mucho   |  |  |  |  |  |  |
| 24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión                 |  |  |  |  |  |  |
| 25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.                       |  |  |  |  |  |  |
| 26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.  |  |  |  |  |  |  |
| 27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita   |  |  |  |  |  |  |
| 28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico                     |  |  |  |  |  |  |
| 29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo   |  |  |  |  |  |  |
| 30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.   |  |  |  |  |  |  |
| 31. Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo, aunque tenga motivos justificados                 |  |  |  |  |  |  |
| 32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.                       |  |  |  |  |  |  |
| 33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.                               |  |  |  |  |  |  |
| TOTAL   |  |  |  |  |  |  |

**TDM**  
**Adaptado por María Consuelo Mamani Oliva (2018)**

**Indica con qué frecuencia realizas las afirmaciones que aparecen a continuación tomando como criterio la siguiente escala:**

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Me han llamado la atención o me han hecho una advertencia por utilizar mucho el celular.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2  | Me he puesto un límite de uso del celular y no lo he podido cumplir  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3  | He discutido con algún familiar por el gasto económico que hago con el celular.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4  | Dedico más tiempo del que quisiera a usar el celular.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5  | Me he pasado (me he excedido) con el uso del celular.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6  | Me he acostado más tarde o he dormido menos por estar utilizando el celular.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7  | Gasto más dinero con el celular del que me había previsto  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8  | Cuando me aburro, utilizo el celular.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9  | Utilizo el celular en situaciones que, aunque no son peligrosas, no es correcto hacerlo (comiendo, mientras otras personas me hablan). | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | Me han llamado la atención por el gasto económico del celular.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

**Indica en qué medida estás de acuerdo o en desacuerdo con las afirmaciones que se presentan a continuación:**

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 11 | Cuando llevo un tiempo sin utilizar el celular, siento la necesidad de usarlo (llamar a alguien, enviar un SMS o un WhatsApp, etc.). | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | Últimamente utilizo más que antes el celular.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | Si se me estropeara (malograra) el celular durante un periodo largo de tiempo y tardaran en arreglarlo, me encontraría mal.          | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | Cada vez siento que necesito utilizar el celular con más frecuencia.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | Si no tengo el celular me sentiría mal.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16 | Cuando tengo el celular a la mano, no puedo dejar de utilizarlo.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17 | No es suficiente para mí usar el celular como antes, necesito usarlo cada vez más.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | Al levantarme lo primero que hago es ver si me ha llamado alguien al celular, si me han mandado un mensaje, un WhatsApp, etc.        | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | Gasto más dinero con el móvil ahora que antes.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20 | No creo que pudiera soportar una semana sin utilizar el celular.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 21 | Cuando me siento solo hago una llamada a alguien o le envié un mensaje por WhatsApp, etc.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 22 | Ahora mismo siento la necesidad de tomar el celular y enviar un mensaje o hacer una llamada.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

## ANEXO 6 Autorización de la entidad del sector publico

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Solicito: AUTORIZACION PARA DESARROLLAR  
ENCUESTA DE INVESTIGACION EN  
OFICINA DE RENIEC.

Srta. Encargada de la Agencia Ancash  
**Flores Huaman Emma Lourdes**

Yo **Daniel Guillermo Elias Diaz**, identificado con DNI N° **70277936**, estudiante de la carrera de Psicología, de la facultad de ciencias de la facultad de ciencias de la Salud, me dirijo a Ud. respetuosamente me presento para solicitarle lo siguiente:

Que, por motivo de realizar un trabajo de investigación titulado "**Dependencia al celular y habilidades sociales en trabajadores de atención al cliente en una institución del sector público**" para el curso de desarrollo de tesis, solicito a Ud. permiso para aplicar una encuesta en los trabajadores de la oficina registral San Juan de Lurigancho, para optar por el grado de Psicólogo.

Por lo expuesto ruego a su persona pueda aceptar a mi solicitud y sin mas que añadir me despido.

Lima, 20 de marzo del 2023

  
Elias Diaz Daniel Guillermo  
DNI 70277936



Firmado digitalmente por:  
FLORES HUAMAN Emma  
Lourdes FAU 20295613620 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 05/04/2023 09:53:58-0500



## ANEXO 7 Consentimiento informado

Por la presente el propósito del trabajo es poder tener su autorización y consentimiento para formar parte de la investigación y participar de una encuesta.

Esta investigación está dirigida por el alumno de XI ciclo Daniel Guillermo Elias Diaz de la carrera de Psicología, de la facultad de Ciencias de la salud.

El objetivo del presente estudio es hallar encontrar la relación entre Dependencia al celular y habilidades sociales en trabajadores de atención al público en una institución del sector público Lima, 2023.

Si está de acuerdo en participar se le pide encarecidamente completar el cuestionario el cual le tomará de 10 a 15 minutos aproximadamente.

Cabe recalcar que su participación en el presente estudio es totalmente voluntaria, asimismo la información que se recoja será confidencial y no se usara con algún otro propósito fuera de la investigación por lo tanto si acepta maque con una X el casillero en la parte inferior. Además, las respuestas del siguiente cuestionario serán anónimas.

Si en caso tienes alguna duda sobre la siguiente investigación, puede realizar las preguntas en cualquier momento durante la participación, por otra parte, desde ya agradezco su participación

Fecha:

---

Firma del participante

*Acepto participar de la encuesta*

## ANEXO 8 Resultados de la prueba piloto

La prueba piloto se aplicó a un total N= 15 trabajadores de una institución pública quienes se encuentran laboralmente activos realizan atención al público.

**Tabla 11**

*Coeficiente de alfa de Cronbach y Omega de McDonald de las variables en la prueba piloto.*

|                                | Alfa de Cronbach | $\omega$ de McDonald |
|--------------------------------|------------------|----------------------|
| Test de dependencia al móvil   | ,925             | ,890                 |
| Escala de habilidades sociales | ,831             | ,795                 |

**Tabla 12**

*Coeficiente de alfa de Cronbach de las dimensiones de las variables en la prueba piloto*

|  | Alfa de Cronbach (a) |
|--|----------------------|
| Dimensiones de la variable de dependencia al móvil |                      |
| Tolerancia y abstinencia                           | 0.827                |
| Abuso  | 0.870                |
| Uso excesivo del móvil                             | 0.858                |
| Control de impulsos                                | 0.887                |
| Dimensiones de la variable de dependencia al móvil |                      |
| Espontáneo y no ansioso                            | 0.694                |
| Asertividad en el consumo                          | 0.724                |
| Expresa disconformidad                             | 0.717                |
| Corta interacciones innecesarias                   | 0.649                |
| Expresa sus peticiones                             | 0.753                |
| Espontaneo ante el sexo opuesto                    | 0.791                |

\*(a) es el coeficiente de alfa de cronbach

En las tablas 11 y 12 es posible apreciar los resultados obtenidos mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach en el cual se obtuvieron medidas adecuadas con valores de .925 y .831 y según el coeficiente de Omega de .89 y .795 en las variables de dependencia al móvil y habilidades sociales, asimismo en las dimensiones de ambas variables se hallaron valores de Alpha de entre 0.649 y .887 lo cual permite evidenciar la confiabilidad de los constructos, para lo cual su nivel de fiabilidad es bueno mayor a .70 en la mayoría de las dimensiones a excepción de dos pertenecientes a la variable de habilidades sociales las cuales son autoexpresión en situaciones sociales y decir no y cortar interacciones.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHAVEZ MEDRANO VICTOR RICARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Dependencia al celular y habilidades sociales en trabajadores de atención al cliente en una institución del sector público de Lima metropolitana", cuyo autor es ELIAS DIAZ DANIEL GUILLERMO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 12 de Agosto del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| CHAVEZ MEDRANO VICTOR RICARDO<br><b>DNI:</b> 09883255<br><b>ORCID:</b> 0000-0003-0016-434X | Firmado electrónicamente<br>por: VCHAVEZ16 el 21-<br>08-2023 19:49:47 |

Código documento Trilce: TRI - 0648211