



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

MOBBING Y RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA ENERGIGAS SAC DE LIMA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA

AUTORA:

JOSELYN THALIA RAFAEL MELGAREJO

ASESOR:

MG. LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

VIOLENCIA

LIMA - PERÚ

2015

A mis padres, quienes siempre están y estarán a mi lado apoyándome incondicionalmente. Asimismo a mis hermanos que son mi motor para salir adelante. Y a mis familiares, hermanas de mi corazón y sobre todo a mi enamorado, Elias quien siempre me ha apoyado.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi total agradecimiento a las siguientes personas que hicieron posible que se llevara a cabo este trabajo de investigación. A la Empresa Energigas SAC, que confió en mí y permitió que se pueda llevar a cabo la aplicación de la encuesta, y a cada uno de los administradores por facilitar la aplicación de la encuesta y apoyarme en la investigación; así mismo quiero agradecer a la Universidad César Vallejo como al profesor Mg. Juan José Kaneko Aguilar, de quien recibí información, orientación y apoyo para la elaboración de la tesis. Asimismo, al profesor: Luis Alberto Barboza Zelada, por el apoyo continuo en la elaboración de la tesis.

Mi agradecimiento sumamente especial a mis padres Cecilia y Bernardo quienes son el mejor ejemplo de lucha, esfuerzo y progreso, son mis mejores modelos a seguir, ellos quienes siempre me brindaron su apoyo de manera incondicional y sé que lo seguirán haciendo. Los amo padres y esto es para ustedes.

Agradecer a mis hermanos Dennis, Renato y Rodrigo, y Jeremy, ellos a quienes son mi motor para hacer las cosas bien, y para que así yo pueda brindarles el mejor ejemplo de seguir adelante y conseguir lo que se proponen.

A mí enamorado Elias quien siempre me apoyo durante todo el trayecto de mi carrera, quien siempre estuvo a mi lado brindándome su amor y su infinita confianza.

A mis amigas de la universidad Flor de María, Yosari, Karen, Yomaira y María Angélica por el apoyo incondicional que me brindaron durante todo el trayecto de mi tesis y de esta hermosa carrera, y por ese gran cariño que demostraron tener conmigo durante estos hermosos años de amistad.

A todos, gracias.

PRESENTACIÓN

La presente investigación se denomina mobbing y resiliencia en los trabajadores de la empresa Energigas SAC; se optó por este tema ya que hoy en día tanto el hombre como la mujer buscan la forma de obtener un empleo por necesidad económica o por satisfacción personal, y es ahí donde se logra trabajar en diversas actividades económicas sin saber que esta puede ser la causa a la larga de diversas molestias como también de la renuncia del colaborador, y es que hoy en día nadie está libre de ser hostigado o acosado. Según Leyman refiere que el mobbing es aquella: “Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, durante un período prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, arruinar su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esta persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”.

Por ello es de suma importancia evaluar el mobbing en los trabajadores de la empresa Energigas SAC, pues de esta forma podremos obtener resultados y a partir de ellos realizar acciones necesarias para poder disminuir o revertir dicha problemática y así se podría tomar las medidas necesarias para poder identificar cuáles son los verdaderos factores que influyen en las personas para no poder tener un adecuado nivel de resiliencia. Asimismo, será una contribución a la realización de poder aumentar el estudio de estas variables para poder llevar a cabo mejor soluciones a dichas problemáticas.

Como ya sabemos, este tema es muy importante y trascendental, ya que gracias a sus resultados se puede efectuar mejoras y adquirir mejores niveles de productividad y prevención ante esta problemática.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	X
I. Introducción	12
1.1. Problema	38
1.2. Objetivos	40
1.2.1. Objetivo General	40
1.2.2. Objetivos Específicos	40
II. Marco Metodológico	42
2.1. Hipótesis	42
2.1.1. Hipótesis General	42
2.1.2. Hipótesis Especificas	42
2.2. Variables	42
2.2.1. Mobbing	42
2.2.2. Resiliencia	42
2.3. Operacionalización de variables	43
2.4. Metodología	48
2.5. Tipo de estudio	48
2.6. Diseño de investigación	48
2.7. Población, Muestra y Muestreo	48
2.7.1. Población	48
2.7.2. Muestra	49
2.7.3. Muestreo	50
2.7.3.1. Criterios de Inclusión	50
2.7.3.2. Criterios de Exclusión	50
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8.1. Cuestionario HPL-Hostigamiento Psicológico Laboral de Iñaki	51
2.8.2. Escala de Resiliencia de Wagnild & Young (ER)	55
2.9. Métodos de análisis de datos	59
2.9.1. Modelo de tendencia central	59
2.9.2. Prueba de normalidad	59
2.9.3. Estadística inferencial	59
2.10. Aspectos éticos	59
III. Resultados	61
3.1. Estadísticos descriptivos	61
3.1.1. Mobbing	61
3.1.1.1. Estadísticos descriptivos mobbing	61
3.1.1.2. Frecuencia y porcentaje de mobbing	62
3.1.2. Resiliencia	63
3.1.2.1. Estadísticos descriptivos resiliencia	63
3.1.2.2. Frecuencia y porcentaje de resiliencia	64
3.2. Prueba de normalidad de mobbing	65
3.3. Prueba de normalidad de resiliencia	66
3.4. Correlación entre variables mobbing y resiliencia	67

3.4.1.	Correlación entre los componentes de mobbing y los factores de la resiliencia	68
IV.	Discusión	70
V.	Conclusiones	73
VI.	Recomendaciones	75
VII.	Referencia bibliográfica	76
VIII.	Anexos	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción del acosador por parte de las víctimas	23
Tabla 2. Edad de los trabajadores	49
Tabla 3. Sexo de los trabajadores	49
Tabla 4. Índice de confiabilidad por indicadores	53
Tabla 5. Baremos del cuestionario HPL mobbing de Iñaki	54
Tabla 6. Percentiles totales de la escala de resiliencia	57
Tabla 7. Categorías de la escala de resiliencia	58
Tabla 8. Estadísticos descriptivos de mobbing	61
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje del nivel total de mobbing	62
Tabla 10. Estadísticos descriptivos de resiliencia	63
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje del nivel total de resiliencia	64
Tabla 12. Prueba de normalidad de la variable mobbing mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov	65
Tabla 13. Prueba de normalidad de la variable resiliencia mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov	66
Tabla 14. Correlación de la variable mobbing y resiliencia	67
Tabla 15. Relación entre los componentes de mobbing y los factores de la resiliencia	68

RESUMEN

El tipo de investigación es descriptivo – correlacional, tomando una muestra de setenta (70) trabajadores, entre ellos operarios (griferos). Se correlaciono la influencia del mobbing en la resiliencia de los trabajadores de la empresa Energigas SAC, para esto se empleó las pruebas; Cuestionario HPL – Hostigamiento Psicológico Laboral y la Escala de Resiliencia. Los resultados muestran que se encuentra el 45,7 en un nivel bajo de mobbing; en cuanto a los resultados de la prueba de resiliencia se obtuvo que el 61,4 de la muestra se encuentra en un nivel superior al promedio. Una de las conclusiones es que no influye de una forma determinante el mobbing en la resiliencia; asimismo al correlacionar sus dimensiones de estas variables entre sí, se obtuvo que la relación entre los componentes del mobbing y los factores de la resiliencia es nula.

Palabras claves: *Mobbing, Resiliencia.*

ABSTRACT

The research is descriptive - correlational, taking a sample of seventy (70) workers, including workers (griferos). The influence of mobbing on the resilience of the workers in the company Energigas SAC, for this test was used correlated; HPL questionnaire - Labor mobbing and Resilience Scale. The results show that 45.7 is at a low level of mobbing; as to the results of the impact test it was obtained that 61.4 the sample is in an above average level. One conclusion is that no influence of decisive way the mobbing in resilience; also by correlating the dimensions of these variables together, it was found that the relationship between the components of mobbing and resilience factors is zero.

Keywords: Mobbing, Resilience.