



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Mobbing y habilidades sociales en los trabajadores de un Contact Center del
distrito de Lima, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

DÍAZ MARTICORENA, Katherine Meyleen

ASESOR:

Mg. MANRIQUE TAPIA, César Raúl

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

PÀGINA DEL JURADO

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz
Presidente

Mg. César Raúl Manrique Tapia
Secretario

Mg. Livia Altamirano Ortega
Vocal

Dedico este trabajo de investigación a mí, porque en más de una oportunidad me di ánimos yo misma a pesar de la negativa de las personas a la carrera que elegí, a mi familia porque dentro de lo mucho o poco que teníamos hemos sabido salir adelante, a mis hermanos que son como mis hijos y a mis amigos.

Agradezco a mi padre celestial que me ama de manera incondicional y me envía pruebas para ser mejor cada día, a mi familia quienes a lo largo de mi carrera han sido mi soporte, a mis amigas que siempre me demuestran que están ahí para mí con su apoyo incondicional, a mis hermanos a quienes quiero dar un buen ejemplo siempre.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Katherine Meyleen Diaz Marticorena, con DNI: 46351109, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Mobbing y habilidades sociales en trabajadores de un contact center”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de octubre del 2017

Katherine Meyleen Diaz Marticorena

DNI 46351109

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y sustentación de la tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Mobbing y Habilidades sociales en trabajadores de un contact center del distrito de Lima, 2017”.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación del problema, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, la muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, en el cuarto capítulo, la discusión, en el quinto capítulo, las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Katherine Meyleen Díaz Marticorena.

Índice

	Pág.
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimientos	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VIII
Índice de tablas	XI
Resumen	X
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	7
1.3 Teorías relacionadas al tema	10
1.3.1 Mobbing	10
1.3.2 Habilidades Sociales	16
1.4 Planteamiento del Problema	20
1.5 Justificación	20
1.6 Hipótesis	21
1.6.1. Hipótesis general	21
1.6.2. Hipótesis específicas	21
1.7 Objetivos	21
1.7.1. Objetivo general	21
1.7.2. Objetivos específicos	21
II. MÉTODO	22
2.1 Diseño de investigación	22
2.2 Operacionalización de variables	22
2.3 Población y muestra	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.5 Métodos de análisis de datos	34
2.6 Aspectos éticos	34

III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1	Análisis de la confiabilidad del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo.	29
Tabla 2	Correlación ítem test para el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo.	29
Tabla 3	Análisis de la confiabilidad de la escala de habilidades sociales EHS.	32
Tabla 4	Correlación ítem test para la escala de habilidades sociales EHS.	32
Tabla 5	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de mobbing.	35
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de habilidades sociales.	35
Tabla 7	Correlación entre el mobbing y las habilidades sociales.	36
Tabla 8	Correlación entre los factores del mobbing y las habilidades sociales.	37
Tabla 9	Correlación entre las áreas de las habilidades sociales y el mobbing.	38

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad identificar la relación entre el mobbing y las habilidades sociales en trabajadores de un contact center del distrito de Lima – Perú 2017. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional el diseño es no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 233 trabajadores de un contact center del distrito de Lima. Los instrumentos empleados para la presente investigación fueron el lipt – 60 para la variable mobbing y escala de habilidades EHS de Gismero. Dicho análisis permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir existe una relación significativa entre el Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima.

Palabras claves: Mobbing, habilidades sociales.

ABSTRACT

The present research aimed to identify the relationship between mobbing and social skills in workers of a contact center in the district of Lima - Peru 2017. The type of study was correlational descriptive and non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 233 workers from a contact center in the district of Lima. The instruments used for the present investigation were the lipt - 60 for the mobbing variable and Gismero`s EHS skills scale. This analysis allows to accept the alternative hypothesis and reject the null hypothesis, that is to say there is a significant relationship between the Mobbing and the social skills in the workers of a contact center in Lima.

Keywords: Mobbing, social skills.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La intimidación, en sus distintas formas de presentación, es una problemática impactante en nuestra sociedad cada vez más frecuente en la sociedad. El mundo simultáneamente gira alrededor de las relaciones interpersonales que se establecen en el ámbito profesional y éste puede convertirse en una fuente de posibles problemas. En ese contexto, la existencia de actitudes hostiles de forma sistemática, duraderas en el tiempo, y con unas consecuencias variables (sufrimiento psíquico, accidentabilidad, absentismo laboral, etc.), es lo que se ha denominado como mobbing.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012, párr. 1), a través de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2012), señala que el mobbing es un problema de salud pública.

Con esta enunciación se podrían descartar los incidentes menores, propios de la conflictividad dinámica diaria en las organizaciones de la actualidad, que no obstante, explican el origen de muchos de los escenarios calificados de acoso psicológico. En consecuencia, el mobbing en el ámbito laboral hace referencia al agravio deliberado y continuado, verbal y/o modal, que puede recibir un trabajador. El objeto de estos inhumanos comportamientos es lograr su destrucción psicológica, y obtener así su salida de la organización, a través de distintas formas. Se puede considerar un riesgo laboral, y cuando se padece puede ocasionar importantes consecuencias psicológicas, físicas y sociales para el bien estar del trabajador.

Podría considerarse como un derivado del estrés laboral, pero presenta la peculiaridad de que no ocurre únicamente por aspectos relacionados con el trabajo, sino más bien con cuestiones que tienen que ver con las relaciones interpersonales. Como consecuencia, es posible que aparezcan rarezas en el funcionamiento de la Organización social. Diferentes estudios han puesto de manifiesto que la presencia de problemas en los ámbitos de relación social incitará la aparición de ciertas disfunciones que repercutirán tanto sobre los trabajadores (mal clima laboral,

insatisfacción en el trabajo, desmotivación, etc.), como sobre el funcionamiento de la empresa (absentismo, abandonos del trabajo, incremento de la accidentabilidad, disminución de la cantidad y la calidad del trabajo, etc.).

Según una encuesta de una fundación europea publicada por OIT (2000), trece millones de trabajadores europeos habían sufrido acoso laboral con lo que una de cada cuatro personas estaría afectada. Los autores de este tipo de maltrato psicológico son, en un 70,39 % de los casos, los jefes o supervisores; en un 26,06 % los autores son los propios compañeros de trabajo; y en un 3,55 % son los subordinados. Más del 16 % de la población activa (dos y medio millones de trabajadores) manifiesta ser objeto de violencia psicológica o mobbing durante los últimos 6 meses con una frecuencia semanal.

El tamaño de la organización empresarial, el grado de complejidad de la misma, la concentración —participación y la formalización— normativa son aspectos que intervienen decisivamente en el acoso moral en el trabajo, y sobre los que habría que interponerse en el caso de ser manifestados. Se presume que el mobbing es una significativa dificultad social, no sólo por su consecuencia en la salud de la persona afectada, sino también por los elevados costes indirectos que ocasiona, derivados de la baja del rendimiento, la deserción laboral, el aumento de la accidentabilidad, el aumento de las bajas laborales, etc.

Cuando una persona de este tipo ve que sus compañeros son más elogiados que él, puede pensar que ese enaltecimiento es erróneo, y que la persona que realmente los merece es ella. Entonces, tienden a levantarse ante los demás sin fundamento alguno, descifrando las cosas casi siempre de forma negativa y crítica. Afirmando como perversa la conducta de los demás, buscando de forma activa a los culpables de su “desdicha”, llegando incluso a acusar de falsos acosos morales, para obtener una indemnización a “tanto sufrimiento”.

En síntesis, son personas que se han auto catalogado drásticamente como “víctimas”. En ocasiones, las propias exigencias del trabajo o de los superiores, y la imposibilidad para dar respuesta a las mismas, podría ser interpretado como acoso psicológico. Este contexto es especialmente llamativo en aquellos casos en los que el trabajador

consigue dar una versión improcedente, o al menos incompleta, del contexto y que la misma logre notoriedad mediante su divulgación a través de los medios de información, apoyos colectivos, etc. No todas las circunstancias extiendes entre trabajadores y sus superiores componen un acoso moral en el trabajo, y un superior duro y exigente no ha de ser, por definición, un acosador.

Algunas identificaciones útiles para diversificar el verdadero mobbing de este falso mobbing es que, por un lado, las auténticas víctimas del acoso moral vacilan, evidencian y buscan información sobre lo que les está pasando. Se sienten inseguras, no saben qué hacer, tratan de resistir por si las cosas terminan tal y como empezaron y, sobre todo, buscan enmiendas al conflicto. Habitualmente, las personas con rasgos paranoides de la personalidad no se comportan así. Están seguros y convencidos de lo que les está sucediendo, no tienen problemas para contar lo que les está pasando y suelen denunciar de manera precipitada a su agresor. Por otro lado, las verdaderas víctimas quieren que la situación de conflicto se resuelva, y tratan de canalizar las negociaciones con los agresores hacia un acuerdo.

Las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo pueden tener distinta naturaleza y se proyectan sobre distintos ámbitos. No solamente el trabajador implicado se convierte en víctima de los efectos del acoso, también la familia, la comunidad (y las organizaciones) se verán afectadas. Se podría decir que es un problema familiar y comunitario, por lo que los profesionales de la Medicina Familiar y Comunitaria deben conocerlo para poder diagnosticarlo e implantar las medidas más efectivas en cada caso.

La violencia puede ser tanto física como psicológica, y es un problema que afecta a todas las profesiones y sectores del trabajo. En los años 1995 y 2000 la Unión Europea realizó dos macro-encuestas en los países miembros mostrando que la violencia física sufrida en el último año por los trabajadores fue del 4% y del 2% respectivamente (tres y seis millones), el acoso sexual del 2% (tres millones), e intimidación y acoso (mobbing) del 8% y del 9%, respectivamente, (doce y trece millones). Además, la investigación mostró que los empleados sometidos a

condiciones de trabajo precario, las mujeres, los jóvenes y ciertos sectores estaban más expuestos a problemas de violencia.

En la reunión de especialistas de la comisión europea celebrada en Dublín en mayo de 1995, se llegó al acuerdo que resultó un hito para la conceptualización de la violencia en Europa.

Se definió la violencia como:

“Aquellos incidentes donde se abusa de las personas, se les amenaza o se les ataca en circunstancias relacionadas con su trabajo, implicando un desafío explícito o implícito a su seguridad, bienestar y salud”.

Investigaciones psicológicas y psiquiátricas llevadas a cabo en la década de los ochenta del siglo pasado permitieron descubrir la existencia de un fenómeno que estaba afectando la salud psíquica de los trabajadores de varios países de la Unión Europea y cuya magnitud, según algunas opiniones, podía equipararse a la de una epidemia.

Este fenómeno, según la Tercera Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo, en el 2000, afectaba al 9% de los trabajadores de la Unión Europea, lo que representaba aproximadamente 12 millones de trabajadores, los cuales sufrieron alguna forma de acoso en los 12 meses previos a la encuesta. Desagregando esta cifra por países, el acoso moral alcanzaba el 15% en Finlandia, al 14% en Holanda y en el Reino Unido, al 12% en Suecia, 11% en Bélgica, 10% en Francia e Irlanda, 8% en Dinamarca, 7% en Alemania y Luxemburgo, 6% en Austria, 5% en España y Grecia y 4% en Italia y Portugal.

Aunque otros estudios, de ámbito nacional, en los países de la Unión Europea, arrojan resultados más conservadores es innegable que la magnitud de este fenómeno no puede ser eludida pues, en cualquier caso, la cifra de trabajadores afectados por el mobbing o acoso laboral es suficientemente elevada como para que sea considerado un grave problema relativo a la salud de los trabajadores y al ejercicio de sus derechos fundamentales.

Si bien las cifras antes presentadas, se refieren a una parte de los países europeos, ciertamente la más desarrollada de ese continente, es innegable que el problema que han puesto en evidencia no es patrimonio exclusivo de éstos. Sin duda, la misma situación, probablemente en mayor dimensión, existe en muchos otros continentes y países, en los que aún no se han efectuado investigaciones ni encuestas al respecto, pero en los que la experiencia cotidiana acredita la existencia de prácticas laborales que se caracterizan por el vejamen sistemático y deliberado, a los trabajadores, la degradación de su ambiente de trabajo y la lesión de sus derechos fundamentales.

Desde luego el Perú no es ajeno a esta realidad, según Garriques, Mujica, Morán, Quispe Vega (2012) en su investigación sobre Mobbing: Alcances del concepto, aproximaciones a su presencia en nuestro medio y propuestas para prevenir, detectar y afrontarlo en las organizaciones hay un total de 158 trabajadores de los sectores de manufactura, telecomunicaciones, educación, público, servicios, actividades extractivas de la ciudad de Lima, entre otros.

Concretamente en ámbitos laborales limeños del total de la población encuestada en su investigación, el 74% manifiesta haber experimentado por lo menos una conducta de mobbing, más de una vez al año, siendo mayor la incidencia en las categorías relacionadas a comportamientos dirigidos a desacreditar su reputación personal y laboral y reducir su ocupación y empleabilidad mediante la desacreditación personal.

En el Perú hay algunos trabajos que abordan el tema de mobbing desde la perspectiva legal, siendo los más destacados el libro del Dr. Carlos Blancas Bustamante "El Acoso Moral en la Relación de Trabajo" y el artículo de la Dra. Marlene Molero Suárez "El Acoso Psicológico (mobbing) en la Legislación Laboral Peruana: El Desarrollo de un Concepto", publicado en la revista, no. 36. Ambos autores encuentran principios y definiciones de algunos instrumentos legales de nuestro país, que identifican algunos de los principales comportamientos que configuran el mobbing y proponen su sanción por la forma en que estos lesionan los derechos de las personas y el daño que les producen.

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley 29783, en su declaración de principios pone directamente a cargo del empleador las obligaciones de la previsión, responsabilidad, atención y protección de los trabajadores frente a riesgos para su salud derivados de trabajo, incluyendo los derivados de factores sociales y lo compromete a crear y mantener condiciones seguras y saludables, compatibles con su bienestar y dignidad.

El artículo 49 obliga al empleador a investigar todos los accidentes y enfermedades (las cuales en principio podrían incluir las mentales que pudieran originarse por el acoso) para determinar sus causas y el artículo 50 lo obliga a garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores mediante la gestión de todos los riesgos (inciso “a”) y la capacitación y entrenamiento (inciso “f”). Sin embargo, la ley a la cual referimos aquí no hace mención directa del acoso como posible causa de enfermedades derivadas de la relación laboral.

1.2. Trabajos Previos

Investigaciones Internacionales

Aubete (2013) investigó en el último libro sobre discriminación nuevas formas de discriminación mobbing, bullying, harassment, whistleblowers, ijime en su estudio la evolución de la discriminación en las diferentes sociedades en Argentina, basándose en Leymann (2009) establece mediante estudios epidemiológico en Suecia que el 3,5% de los asalariados suecos es víctima de acoso, y en la misma época estimó que el 15% de los suicidios es debido al mobbing.

Berejo (2014) investigó que el incremento de la violencia en los centros de trabajo parece ser una realidad frecuente (el 17% de los trabajadores ha sido objeto de algún comportamiento violento en lugar de trabajo), pero a menudo ignorada. Muchas veces no se entiende, otras veces no se aborda porque resulta “molesta”, optando por la solución “fácil”: apartar a las personas que resultan conflictivas en el ambiente de trabajo. El Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales del sindicato de unión general de trabajadores (2008), encontró que un 26% de los 4000 trabajadores que encuestaron se encontraban en entornos laborales con riesgo alto de exposición a conductas de acoso psicológico. Así, la mayoría de las agresiones a las que se ven sometidos los trabajadores son verbales e indirectas más que físicas y directas. Y es esta elevada frecuencia lo que convierte a la violencia psicológica en un hecho igual o incluso más grave que la violencia física.

Piñuel y García (2015) según estudios alertan de una incidencia epidemiología del mobbing entre el 9% y el 15% de los trabajadores activos ocupados. De manera muy especial afecta a los trabajadores de las administraciones públicas, alcanzando a más del 22% de los trabajadores encuestados en diferentes administraciones públicas. En muchos países europeos en lo que se ha evaluado esta incidencia especial entre los funcionarios y los trabajadores de las empresas públicas o estatales es similar. En 1999, la fundación europea para la mejora de las condiciones de trabajo Publico un estudio en el que ofreció una incidencia de la violencia psicológica en el trabajo del 9%. En las siguientes ediciones de ese mismo estudio, fueron retiradas de los cuestionarios utilizados las cuestiones que se interesaban por conocer el grado en que los trabajadores eran objeto de violencia psicológica reiterada en el trabajo.

Investigaciones nacionales

Barba y Dileo (2012) en su estudio del Mobbing: acoso moral y su relación con la vulneración de los derechos fundamentales del trabajador, haciendo una encuesta a una población de 100 trabajadores entre hombres y mujeres de una sala mixta transitoria dio como resultado: 38,3% de los trabajadores tienen conocimiento de que es el acoso laboral, un 50% de los trabajadores menciona haber recibido información, el otro 50% menciona no haber recibido charlas sobre el tema y un 40% cree que no se denuncia el hecho por falta de información seguido de esto hay un 38,3% que no denuncian el hecho porque necesitan un trabajo.

Garriques, Mujica, Morán, Quispe y Vega (2012) en su investigación Mobbing: Alcances del concepto, aproximaciones a su presencia en nuestro medio y propuestas para prevenir, detectar y afrontarlo en las organizaciones, habiendo tenido como población a 158 trabajadores obtuvieron los siguientes resultados: El 70% de los entrevistados reveló haber sido víctima de mobbing, mientras que el 30% indicó haber sido testigo o espectador de estos comportamiento hostiles. El 80% de los entrevistados consideró a su jefe superior como autor del hostigamiento, mientras que el 20% restante consideró a sus pares como autores de estas conductas hostiles. Solo el 40% de los entrevistados, indicó haber notificado al área de Recursos Humanos o a la Dirección General de la empresa sobre esta situación, de las cuales sólo en un caso se tomaron acciones al respecto de acuerdo al procedimiento existente en esa empresa. El 90% de los entrevistados manifestó que no existe un protocolo o política a seguir en estos casos dentro de su organización.

Bernal (2013) en su investigación en el clima organizacional y riesgos de deserción laboral en trabajadores de serenzago de la Municipalidad de Surquillo, menciona a Wyatt (2008) quien elaboró un estudio a nivel mundial encontrando que, según la percepción de los empleados, el 37% deja de laborar porque se sienten estresados, el 33% renuncia porque no se encuentra satisfecho con el salario, el 28% considera que se retira de la empresa por falta de ascenso, el 23% considera que hay una falta de oportunidades de desarrollo laboral, mientras que el 22% consideran que se retiran por que buscan un balance y la calidad de vida. Por el lado de los empleadores, la percepción de las causas de deserción laboral de atribuyen en un 25% al tema

salarial, 47% a la falta de oportunidades de desarrollo laboral, 45% por falta de ascenso en la jerarquía, 35% por una mala relación con su jefe, y el 24% porque buscan un balance entre el trabajo y la calidad de vida.

Bernal (2013) en un estudio que se hizo en el año 2012 por la empresa de selección y reclutamiento de personas, TRABAJANDO.COM, muestra que el 78% de peruanos que han renunciado alguna vez a su trabajo: el 41% lo hizo por un mejor salario, 40% en razón de nuevos retos profesionales, mientras que un 11% lo hizo por una mala relación con sus compañeros o jefes y un 10% lo hizo por un tema de estrés y salud.

Flores, Meza, Morote y Villar (2013) mencionan que es un problema social que afecta no sólo al trabajador que sufre este tipo de maltrato, sino también a su familia, a la empresa para la cual trabaja y a la sociedad en su conjunto. Puede ser ejercido por un superior, como manifestación de molestia, envidia o preocupación ante una futura competencia; por un subalterno, por ser autoritario o exigente; por sus compañeros de trabajo, por ser molesto, o para deshacerse de él; por parte de la empresa con el objetivo de deshacerse de empleados molestos o conflictivos sin que representen costo alguno, forzándolos a renunciar. El mobbing además puede ser ejercido por personas ajenas al trabajador, grupos sociales directa o indirectamente vinculados con la víctima. En el Perú, aproximadamente el 47% de los trabajadores ha sido víctima de violencia psicológica laboral, además esto se da en la mayoría de casos en mujeres (58% del total de casos).

Marca (2017) en su investigación titulada “Relación entre habilidades sociales y mobbing en docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014”, tuvo por objetivo determinar la relación entre el desarrollo de habilidades sociales y los niveles de mobbing en los docentes, la investigación es de tipo descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 62 personas. Se utilizó el inventario de habilidades sociales (EHS) y la Escala NAQ – R para medir el nivel de riesgo de mobbing. En conclusión se encontró que el 77.4% de los docentes presentan un nivel bajo de habilidades sociales, seguido del 21.0% que presentan un nivel medio, el 1.6% de los docentes presenta un nivel alto. El 22.6% de los docentes no presentan riesgo alguno de mobbing, el 27.4% de los docentes presentan un riesgo bajo, seguido del 24.2% con un nivel de riesgo medio. Por último, existe correlación

directa y significativa entre las habilidades sociales y nivel de riesgo de mobbing (sig=.000).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Mobbing

Rodríguez, Domínguez y Osona (2010) indican que para que se cumplan los criterios del mobbing, el hostigamiento debe aparecer por lo menos seis meses y con una periodicidad semanal. Esto no implica que una agresión esporádica no sea grave sino que se deben diferenciar dichas agresiones de un acoso.

Sáez (2000) dice que son personas inteligentes, competentes, con creatividad y dedicación al trabajo, con una alta lealtad hacia la organización, identificadas con su trabajo y percibidas como una amenaza. Indica que las víctimas pueden presentar cambios de personalidad como consecuencia del estrés postraumático producido por el mobbing, y presentan baja autoestima y ansiedad en ámbitos sociales.

Los acosadores suelen ser individuos en posiciones jerárquicamente superiores con respecto a los acosados. Para que se declare el acoso moral en el trabajo es habitual que se exijan pruebas detalladas y pormenorizadas de los hechos. En este sentido, y dado que el conflicto nace como consecuencia de un problema de relación interpersonal, se debe intentar establecer, con la mayor precisión y cautela posibles, la diferencia entre lo que es una actuación de, por ejemplo, humor sano o una broma amigable, o lo que podría considerarse como acoso moral. El contenido y significación de muchos de estos comportamientos son difíciles de objetivar; por ello, es importante puntualizar ciertos casos en los que el término acoso psicológico en el trabajo está mal utilizado.

Rodríguez, Domínguez y Osona (2010) mencionan que el mobbing es intenso, fuerte, penetrante, agotador. Últimamente se está dando forma y conocimiento a esta palabra inglesa que es corta pero cuyos efectos son desagradables y continuados en el tiempo. La persona acosada laboralmente se convierte en un autómatas y en los primeros momentos, en que no sabe qué pasa, sufre una serie de somatizaciones físicas que le dejan hecho una piltrafa, incapaz de llevar su vida personal de una forma

normal. La conducta de mobbing se tiene que dar en el entorno laboral, y se refiere a comportamientos hostiles, ofensivos, excluyentes he intimidatorios que buscan causar daño moral, humillación, ofensa y estrés, siendo no deseados por la persona que los recibe.

Para que se cumpla la conducta del mobbing, el hostigamiento debe aparecer al menos durante seis meses y con una periodicidad semanal. Esto implica que una agresión esporádica no sea grave sino que se deben diferenciar dichas agresiones de un acoso sistemático. Por tanto, y aunque también sea muy grave, no se puede entender una situación de acoso si se trata de un incidente único.

Características del mobbing

Mansilla (2005), en una revisión de las distintas investigaciones, señala varios elementos característicos del mobbing: la frecuencia y la duración de los actos hostiles, los tipos de conducta particulares, la reacción de las víctimas, la intensidad del acosador (es), el desequilibrio de poder de las partes implicadas, el número de acosadores, el estatus de acosadores y víctimas, la subjetividad (vs. objetividad) del fenómeno y el carácter interpersonal (vs. organizacional) del mismo.

Tipos de conductas del mobbing

Los trabajadores que son objeto de mobbing están expuestos a una amplia variedad de conductas hostiles que van desde las criticas permanentes a su trabajo, comentarios ofensivos, calumnias, ataques a sus creencias religiosas o políticas, hasta amenazas y actos de violencia física.

Dentro del ámbito laboral, las denomina: estrategia racional, basadas en críticas, interrupciones en el trabajo, trato desigual, etc. Mansilla (2005) basado en Einarsen (1998), por su parte, distingue dos categorías que denomina: dispute-relatedbullying (intimidación controversial) y predatorybullying (acoso depredador). Significado en español

En el primer caso, dispute-relatedbullying, el acoso proviene del conflicto en el trabajo como resultado de una escalada del conflicto interpersonal, y son más comunes las

conductas relacionadas con el trabajo (la supervisión excesiva y la asignación de tareas sin sentido) que las de tipo personal (insultos, mofa o ridiculización).

En el segundo caso, predatorybullying, los comportamientos negativos suelen darse en aquellos casos donde la víctima no los ha provocado ni parece haber justificación alguna que explique el comportamiento del agresor, utilizándose, sobre todo, insultos, ataques continuos, chismes, bromas pesadas, etc.

Perfil del acosador y el acosado

El acosador

El acosador suele ser un jefe con cargo de nivel intermedio con un carácter resentido y mediocre contra subordinados, ocasionándoles grandes periodos de baja laboral y enfermedad, llegando en algunos casos a la incapacidad permanente, puesto que la finalidad del acosador es que el trabajador acosado desaparezca de la organización empresarial.

En el caso de compañeros de trabajo, el conflicto viene dado por la competencia que se puede llegar a sostener con personas que desempeñan las mismas tareas en la empresa. El hostigador suele ser una persona mediocre que persigue a quienes pueden hacerle sombra, su perfil es el de “un psicópata organizacional” que emplea técnicas de ataque sutiles, manipula el entorno para conseguir aliados entre compañeros de trabajo o su silencio ante esta situación, intenta “trepar” rápidamente para desde esa posición ejercitar mejor su acoso.

El acosado

En la gran mayoría de los casos los acosados son personas excepcionales con una gran capacidad de trabajo y sentido de la responsabilidad. Su valía profesional, paradójicamente, es lo que acaba perjudicándoles y poniéndoles en un aprieto. El mobbing afecta a los trabajadores más brillantes, a aquellos mejor valorados, a los más creativos, a los más cumplidores; en definitiva a los mejores de entre los recursos humanos de la organización.

Su elevado sentido de la ética motiva que en muchos casos renuncien a mantener una postura transigente con las situaciones injustas, propias o del entorno. También se han destacado otras características como alta cualificación, empatía, popularidad, a la vez que cierta ingenuidad y dependencia afectiva.

Mansilla según Gonzales de Rivera clasifica a los sujetos susceptibles de sufrir mobbing en tres categorías:

- a) Los que denomina envidiables, que son personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por ellos.
- b) Las personas vulnerables son aquellas que por tener alguna peculiaridad o defecto, o por ser personas habitualmente necesitadas de afecto y aprobación, parecen inofensivos e indefensos, siendo por tanto más fáciles de agredir.
- c) Por último, están las personas amenazantes, trabajadores activos y eficaces, que ponen en evidencia lo establecido y predispuestos, permitiéndose el planteamiento de reformas o modificaciones, lo que asusta a los acosadores.

El género de la víctima

Según Mansilla (2003) En una revisión de los trabajos experimentales se muestra que la proporción de acosados es en un tercio hombres y en dos tercios mujeres. Aunque, en los países escandinavos, en el reino unido, o en Dinamarca no aparecen prácticamente diferencias.

En España, según Cisneros (Piñuel y Oñate, 2002) la incidencia del mobbing era mayor en mujeres que en hombres (53,88% vs. 46,12%), y en la V encuesta nacional de condiciones de trabajo (MTAS, 2004), también aparecen estas como más afectadas que los varones (5,8% vs. 3,8%).

Estas diferencias pueden ser debidas a dos razones fundamentales. Por un lado, a que el mobbing es a menudo un proceso que se produce más en niveles bajos de la jerarquía organizativa, y aquí las mujeres ocupan posiciones de mayor subordinación

lo que les hace estar en una posición de mayor riesgo de sufrir acoso. Y por otro lado, por esos procesos de socialización cultural, donde las mujeres aprenden estrategias más atentas y evitativas en la resolución de conflictos.

Cuando se estudia la relación entre género y estatus suele aparecer en el género femenino un mayor riesgo de sufrir acoso. Así, en una muestra de trabajadores con formación de post-grado, las mujeres tenían más riesgo de ser hostigadas que los hombres (11,6% vs. 5%) cuando ocupan puestos directivos, posiblemente, por estar sub representadas en este tipo de puestos de trabajo.

Características de los cómplices

Para que se produzca el mobbing son necesarias tres condiciones: el secreto de sus actuaciones, la culpabilización de las víctimas y la existencia de testigos mudos, es decir, de compañeros que sin formar parte del grupo de acoso, presencian los ataques pero no dicen nada, respondiendo a mecanismos de atribución erróneos que culpabilizan a las víctimas.

La falta de apoyo de los compañeros hacia las víctimas, frecuente en estos procesos, ha sido interpretada como resultado de la influencia que los acosadores ejercen sobre los demás. En el caso de acoso entre iguales se produce un contagio social que inhibe la ayuda e incluso fomenta la participación en las conductas intimidatorias por parte del resto de los compañeros que conocen el problema, aunque no hayan sido protagonistas inicialmente del mismo.

Para que el mobbing se desarrolle es preciso que el acosador tenga cómplices que apoyen o encubran o se muestren indiferentes ante las conductas de acoso, por lo que permiten el proceso de acoso y destrucción. Los cómplices tranquilos suelen ser personas deseosas de agradar a los demás, inseguras, indecisas, temerosas, que se someten a cualquier orden si con ello obtiene una recompensa, que tiene escasa mérito profesional y bajos escrúpulos. Además son capaces de una actitud violenta y despiadada contra el débil (víctima) si se siente respaldada por un líder fuerte y difuminado en el grupo, sin que aparezca el sentimiento de culpa. De manera que

para que una situación de mobbing pueda hacerse crónica, es necesario que exista un entorno que participe como cómplice o como consentidor.

Características típicas de las organizaciones donde se producen mobbing

En general, las organizaciones fuertemente jerarquizadas, con mayor grado de rigidez y/o desorganización parecen ser más proclives a la aparición de comportamientos de acoso. Los sectores en los que más casos de acoso laboral se producen, son la Administración Pública, la sanidad y la educación, seguidos de los medios de comunicación y de las “organizaciones ideológicas”, entre las cuales cita los partidos políticos y las organizaciones no gubernamentales. Considera que el acoso se produce, sobretodo, en los casos en los que no se puede despedir a un trabajador bien porque es funcionario público, o porque su prestigio y su capacidad de trabajo harían impropio el despido.

El acoso laboral tiene lugar en el seno de una organización, por lo que uno de los factores implicados en su desarrollo y mantenimiento es el contexto de la organización, pues en función de cómo sea ésta, puede incrementar o disminuir la posibilidad de que aparezca el acoso laboral.

El proceso de acoso laboral se verá favorecido por una pobre organización del trabajo, por una deficiente gestión de los conflictos y por un clima laboral propicio al acoso. Se ha considerado que un estilo de supervisión y control organizativo inadecuado, el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la codificación de los conflictos, la incomunicación, las pobres relaciones interpersonales construyen un clima organizativo propicio para el mobbing, la facilitación de conflictos de intereses en sus empleados y el alto grado de estrés organizacional y la escasa seguridad en el empleo, como puede ser el caso de algunas multinacionales reacias a contratar personal de forma fija o el sector de la educación, pública o privada, en el que se informa de numerosos estresores unidos a contratos efímeros.

La gestión inadecuada de los recursos económicos y de poder, las organizaciones muy jerarquizadas, en las que están penalizados los desacuerdos respecto a las decisiones de los niveles superiores, las organizaciones cuya productividad no es evaluada de forma externa (por ejemplo, una Universidad o Centro Público de Salud)

y, en general las organizaciones públicas en las que las relaciones interpersonales con los compañeros y jefes pueden jugar un papel importante en la promoción de la carrera laboral y en organizaciones en que se da una reestructuración o fusión con otras empresas, debido a la incertidumbre que, en los trabajadores, producen dichos cambios.

Se habla de organizaciones tóxicas para referirse a aquellas organizaciones que suponen un peligro para la salud de los trabajadores y que propician que en su seno se den comportamientos de mobbing.

Las consecuencias del mobbing

El mobbing se ha considerado como un estresor social severo, como un acontecimiento traumático vital, como una epidemia silenciosa que provoca insatisfacción laboral, malestar psicológico, y problemas psicosomáticos y físicos. Afirmaba que las consecuencias para los trabajadores, las organizaciones y la sociedad serán devastadoras. Vamos a clasificarlo en: efectos sobre la organización, sobre la persona y sobre la sociedad.

1.3.2 Habilidades Sociales

Moreno (2011) La compleja naturaleza de las habilidades sociales ha dado lugar a numerosas definiciones. Generalmente, las habilidades sociales son consideradas como un conjunto de comportamientos interpersonales complejos. El término habilidad se utiliza para indicar que la competencia social no es un rasgo de la personalidad, sino más bien un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos. Entre las definiciones que se han dado se encuentran las siguientes: “Es la capacidad para comportarse de una forma que es recompensada y de no comportarse de forma que uno sea castigado o ignorado por los demás.” “Es la capacidad para interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptado o valorado socialmente y, al mismo tiempo, personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso, o principalmente beneficioso para los demás”.

A lo largo de los años, las habilidades sociales han sufrido distintas conceptualizaciones, entre las que podemos mencionar son las siguientes:

“La capacidad compleja de emitir conductas que so reforzadas positiva o negativamente, y de no emitir conductas que son castigadas o extinguidas por los demás”.

“Un conjunto de conductas identificables, aprendidas que emplean los reforzamientos de su ambiente”.

“La capacidad compleja para emitir conductas o patrones de respuesta que maximicen la influencia interpersonal y la resistencia a la influencia social no deseada (afectividad en los objetivos) mientras que al mismo tiempo maximizan las ganancias y maximizan las perdidas en la relación con otras personas (efectividad en la relación) y mantiene la propia integridad y sentido de dominio efectividad en el respeto a uno mismo”.

La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, las actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado en la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelven los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas .

A pesar de estas definiciones resulta difícil poder definir las habilidades sociales con claridad y objetividad; precisar cuándo una conducta es socialmente competente es delicado; sin embargo, cuando se piensa en una conducta competente, es inevitable mencionar tres componentes de la misma.

Características generales de las habilidades sociales

Componentes básicos

Las habilidades sociales son comportamientos donde se dan cita dos componentes principales: los componentes “verbales” y los “no verbales”. Estos dos componentes contribuyen al proceso de interacción social, y al ser ambos elementos aprendidos son susceptibles de presentar déficit.

El lenguaje no verbal es continuo y difícil de controlar, ya que se produce de forma inconsciente; su aprendizaje tiene lugar de forma indirecta e informal. Por otro lado, el lenguaje verbal se realiza de manera consciente, directa y puede controlarse

fácilmente; los errores en él se interpretan como una falta de educación y se aprende de forma directa y formal.

a) Comunicación no verbal

Este componente presenta dificultad en su control, ya que se puede estar sin hablar, pero se seguirá emitiendo mensajes, de este modo aportando información de sí mismo.

La comunicación no verbal se emplea para enfatizar un aspecto del discurso; así también, permite reemplazar una palabra (por ejemplo, una mirada puede indicar si un comportamiento es correcto o incorrecto) y finalmente, puede llegar a contradecir lo que se está diciendo.

Dentro de la comunicación no verbal están los siguientes elementos: expresión facial, mirada, sonrisa, postura corporal, gestos, proximidad y apariencia personal.

b) Componentes verbales

La conversación es la herramienta por excelencia que se utiliza para poder interactuar con los demás, la persona competente es aquella que habla, aproximadamente el 50% en una conversación; que da retroalimentación y que realiza preguntas como muestra de interés.

Dentro de los componentes verbales, se pueden mencionar los componentes paralingüísticos, en los que se encuentran: la velocidad, fluidez, el tono y volumen de la voz.

c) Autoestima

El modo en que nos sentimos con respecto a nosotros mismos afecta virtualmente en forma decisiva todos los aspectos de nuestra experiencia, desde la manera en que funcionamos en el trabajo, el amor o el sexo, hasta nuestro proceder como padres y las posibilidades que tenemos de progresar en la vida. Nuestras respuestas ante los acontecimientos dependen de quién y qué pensamos que somos. Los dramas de nuestra vida son los reflejos de la visión íntima que poseemos de nosotros mismos. Por lo tanto, la autoestima es la clave del éxito o del fracaso.

La autoestima positiva es el requisito fundamental para una vida plena. Veamos qué es la autoestima. Tiene dos componentes: un sentimiento de capacidad personal y un sentimiento de valía personal. En otras palabras, la autoestima es la suma de la confianza y el respeto por uno mismo. Refleja el juicio implícito que cada uno hace de su habilidad para enfrentar los desafíos de la vida (para comprender y superar los problemas) y de su derecho a ser feliz (respetar y defender sus intereses y necesidades) Branden (1998).

d) Asertividad

Flores (2002) el interés por las habilidades sociales y la conducta asertiva se ha venido manifestando, desde hace ya varias décadas, en la psicología. Este interés no es de extrañar ya que una de las partes más importantes de nuestra vida son las relaciones sociales. En cada una de las cosas que hacemos cotidianamente estamos relacionándonos con los demás, y la manera en que lo hacemos permite que estas relaciones se faciliten o se entorpezcan. Aunado a lo anterior, en las sociedades contemporáneas con un ritmo acelerado y complejo, las personas están inmersas en muchos sistemas distintos en donde las reglas varían y los roles no están claramente definidos.

Adquisición de las habilidades sociales

Sin quitar importancia a los factores genéticos y hereditarios que intervienen en la configuración del carácter y la personalidad de los individuos, lo elemental en el comportamiento humano viene dado por el ambiente que lo rodea, ya que éste le proporciona la mayor parte de los aprendizajes; lo que se pretende decir con todo esto es que, las conductas sociales, y por lo tanto las habilidades sociales, se aprenden.

Los seres humanos no nacen alegres, tristes, simpáticos, etc. Si no que a lo largo de la vida van aprendiendo a comportarse de determinadas maneras. La exposición a situaciones sociales nuevas, facilitan la adquisición de habilidades sociales y disminuye los temores sociales iniciales. Así pues, padres tímidos evitan el contacto propio y de sus hijos con las demás personas y actúan de manera inhibida.

1.4. Planteamiento del Problema

¿Qué relación existe entre el mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center del distrito de Lima, 2017?

1.5. Justificación

La presente investigación tiene como finalidad medir la relación del mobbing y las habilidades sociales en trabajadores. Aunque el concepto de acoso laboral es relativamente reciente existe suficiente consenso dentro de distintas disciplinas como la Psicología clínica, la Psicología social y el Derecho, en considerarlo como un modo de violencia ejercida de forma generalmente encubierta y que tiene efectos potencialmente graves sobre la salud de las víctimas, al producir sensación de aislamiento e indefensión, y dañar profundamente la autoestima.

Esta investigación se ha adherido dentro de nuestra sociedad pues actualmente las relaciones laborales que existen en los centros de trabajo, no siempre son buenas como es evidente pues de cierta forma es común que existan conflictos laborales debido a la distintas maneras de pensar de las personas y la formación de personalidad además de las experiencias de interacción con otro tipo de personas. Pero muchos de estos conflictos se encuentran directamente relacionados al mobbing afectando derechos fundamentales del trabajador, sobrepasando los límites normales de un clima laboral, la situación de conflicto generado por la actitud de un empleador o grupo de trabajadores, es una práctica que vulnera los derechos fundamentales de un trabajador, pues nadie puede ser acosado sexualmente, psicológicamente o moralmente.

Este tipo de hostigamiento puede llegar a tener una grave repercusión en las habilidades sociales de los afectados ya que puede crear en ellos inseguridad, depresión, baja productividad en sus labores, entre otros.

La importancia que tiene el Mobbing o Acoso Psicológico en el lugar de trabajo es haber establecido una serie de comportamientos que tienen su origen en la violencia y persecución de carácter psicológico, los cuales tienen por objetivo provocar un daño deliberado a un hombre o mujer causado por otro hombre o mujer, con devastadoras

consecuencias no sólo para su salud física y mental sino también para el entorno donde se encuentra inserto: las organizaciones laborales, la familia y la comunidad.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación inversa y significativa entre el Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima.

1.6.2. Hipótesis específicas

Existe relación inversa y significativa entre los factores del Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima.

Existe relación inversa significativa entre las áreas de las habilidades sociales y el mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima.

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre los factores del Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima.
- Determinar la relación entre las áreas de las habilidades sociales y el Mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima
- Describir los niveles de Mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima.
- Describir los niveles de habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El tipo de diseño que se emplearán para alcanzar los objetivos de esta investigación corresponde a la investigación No experimental, porque no habrá una manipulación deliberada de las variables y se observará el fenómeno en su ambiente natural para después analizarlos. Asimismo, el diseño que se considera apropiado para esta investigación es la transversal, en cuanto a su temporalidad, ya que los datos serán recolectados en un solo momento o tiempo único, buscando describir las variables del estudio y analizar su incidencia e interrelación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 25).

2.2. Operacionalización de variables

Variable:

Mobbing

Definición conceptual:

Comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. (Gonzales de Rivera y Rodríguez, 2005).

Definición operacional:

El mobbing es evaluado a través de 60 ítems que contienen valoraciones que el profesional posee hacia su trabajo y que serán medidos a través de la suma de todos los puntajes.

Dimensiones:

Desprestigio laboral

Entorpecimiento del progreso

Incomunicación o bloqueo de la comunicación

Intimidación encubierta

Intimidación manifiesta

Desprestigio personal

Indicadores globales

Indicadores:

Desprestigio laboral

- Critican su trabajo.
- No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.
- Le calumnian y murmuran a sus espaldas.
- Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.
- Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.
- Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.
- Las personas que le apoyan reciben amenazas o presiones para que se aparten de usted.
- Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.
- Ocultan sus habilidades y competencias especiales.
- Exageran sus fallos y errores.
- Informan mal sobre su permanencia y dedicación.
- Controlan de manera muy estricta su horario.
- Cuando solicita un permiso actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.
- Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.

Entorpecimiento del progreso

- Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.
- Le asignan un trabajo humillante.
- No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.
- Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.
- Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.
- Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.
- Le obligan a realizar tareas humillantes.

Incomunicación o bloqueo de la comunicación

- Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.
- Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.

- La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.
- No consigue hablar con nadie, todos le evitan.
- Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.
- En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.
- Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.
- No le pasan las llamadas o dicen que no está.
- Pierden u olvidan los encargos para usted.

Intimidación encubierta

- Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.
- Recibe escritos y notas amenazadoras.
- Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.
- Le ocasionan daños a su domicilio o en su puesto de trabajo.
- Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.
- Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su computadora).
- Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.

Intimidación manifiesta

- Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.
- Le interrumpen cuando habla.
- Le gritan o le regañan en voz alta.
- Se le amenaza verbalmente.
- Le ponen en ridículo, se burlan de usted.
- Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.

Desprestigio personal

- Critican su vida privada.
- Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.
- Intentan obligarlo a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.
- Atacan o se burlan de sus convecciones políticas o de sus creencias religiosas.

- Ridiculizan o se burlan de su vida privada.
- Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.
- Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.

Indicadores globales

- Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.
- Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos, para ponerle en ridículo.
- Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.
- Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.
- Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.
- Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.
- Le amenazan con violencia física.
- Recibe ataques físicos leves, como advertencia.
- Le atacan físicamente sin ninguna consideración.
- Recibe agresiones sexuales físicas directas.

Ítems:

Desprestigio laboral 5,10,17,18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59 y 60.

Entorpecimiento del progreso 14, 27, 32, 33, 34,35 y 37.

Incomunicación o bloqueo de la comunicación 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52 y 53.

Intimidación encubierta 7, 9, 43, 44, 46, 47, y 48.

Intimidación manifiesta 1, 2, 4, 8, 19 y 29.

Desprestigio personal 6, 20, 21, 24, 25, 30 y 31.

Indicadores globales 22, 23, 26, 36, 38, 39, 40, 41, 42 y 45.

Escala de medición:

El formato de respuesta empleado es de escala nominal, con 5 alternativas de respuestas, según la frecuencia que van de cero (“si no ha experimentado esa conducta en absoluto”) a cuatro (“si la ha experimentado mucho o extremadamente”).

Variable:

Habilidades Sociales.

Definición conceptual:

Es una herramienta indispensable en el ser humano para desarrollarse de manera eficaz y asertiva. (Gismero 2000).

Definición operacional:

Las habilidades sociales son evaluadas a través de 33 ítems que serán medidos a través de la suma de todos los puntajes.

Dimensiones:

Autoexpresión de situaciones sociales.

Defensa de los propios derechos como consumidor.

Expresiones de enfado o disconformidad.

Decir no y cortar interacciones.

Hacer peticiones.

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Escala de medición:

El formato de respuesta empleado es de escala de intervalo, con 5 alternativas de respuestas, según incidencia A (“no me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría”) hasta D (“muy de acuerdo, me sentía así o actuaría así en la mayoría de los casos”).

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por los trabajadores de un contact center del distrito de Lima, que suman 600 personas.

Muestra

La muestra será de tipo censal porque la población es la muestra. La muestra censal es aquella donde todas los elementos a indagar son consideradas como muestra (Ramírez, 1997). La muestra y estuvo conformada por 233 trabajadores.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó como referencia la formula estadística de proporciones de una población finita; correspondiente a un muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{i^2}$$

Dónde:

n: tamaño de la población

z: valor correspondiente a la distribución de gauss, $z_{\alpha=0.05} = 1.96$ y $z_{\alpha=0.01} = 2.58$

p: prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse ($p = 0.5$) que hace mayor el tamaño muestral

q: $1 - p$ (si $p = 70\%$, $q = 30\%$)

i= Margen de error permisible establecido por el investigador = 0.05

Tamaño muestral = 233

A fin de abarcar la mayor cantidad de población se procedió a evaluar a los 233 docentes que accedieron a participar en esta investigación.

Muestreo

Es de tipo no probabilístico ya que no todos los elementos de la población entran a la investigación (Hernández, et. al. 2010); asimismo porque se usaron criterios específicos para procurar que la muestra represente adecuadamente a la población que queremos evaluar.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de la empresa en mención.
- Trabajadores hombres y mujeres.
- Trabajadores entre las edades de 18 a 45 años.
- Trabajadores que tengan como mínimo 6 meses laborando en la empresa.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que tengan menos de 6 meses laborando en la empresa.
- Todos aquellos que no acepten ser evaluados.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo de José G. Revuelta (2005).

Ficha técnica

Título original	:	Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 (2005)
Autor	:	José Luis González de Rivera Revuelta Manuel j. Rodríguez Abuín
Administración	:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación	:	10 a 20 min.
Aplicación	:	Adultos o personas en edad laboral.
Significación	:	El cuestionario evalúa las siguientes subescalas: desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación o bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal.

El cuestionario está comprendido por 60 ítems, con 5 opciones de respuesta para cada ítem: 0= No ha experimentado esa conducta en absoluto, 1= La experimentado

un poco, 2= La ha experimentado moderada o medianamente, 3= La ha experimentado bastante y 5= La ha experimentado mucho o extremadamente. Del mismo modo, posee las siguientes subescalas: Desprestigio laboral, Entorpecimiento del progreso, Incomunicación o bloqueo de la comunicación, Intimidación encubierta, Intimidación manifiesta, Desprestigio personal. Además, en el LIPT-60 hay 10 ítems que no se pueden agrupar en estas dimensiones apropiadamente, aunque se tienen en cuenta para la obtención de los indicadores globales.

Prueba piloto

Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo

Tabla 1

Análisis de la confiabilidad del Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,977	,982	60

En la tabla se muestran los resultados de los coeficientes de confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna alfa de Cronbach donde se obtuvo un índice de 0,977 el cual es alto.

Tabla 2

Correlación ítem – test para el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
MB1	13,10	708,810	,622	,977
MB2	13,17	709,433	,738	,976
MB3	13,55	731,828	,515	,977
MB4	13,28	718,564	,452	,976
MB5	13,21	712,956	,640	,977
MB6	13,62	712,101	,821	,976
MB7	13,45	727,470	,464	,977
MB8	13,45	723,113	,534	,977
MB9	13,62	712,101	,821	,976

MB10	13,62	729,172	,725	,976
MB11	13,41	706,108	,865	,976
MB12	13,52	717,044	,679	,976
MB13	13,52	711,544	,900	,976
MB14	13,62	729,672	,555	,977
MB15	13,66	718,305	,847	,976
MB16	13,52	707,544	,894	,976
MB17	13,45	697,328	,906	,976
MB18	13,41	695,751	,875	,976
MB19	13,55	711,113	,923	,976
MB20	13,62	717,172	,745	,976
MB21	13,66	723,377	,770	,976
MB22	13,66	717,734	,746	,976
MB23	13,69	729,650	,789	,976
MB24	13,45	714,542	,569	,977
MB25	13,69	724,579	,857	,976
MB26	13,66	717,734	,746	,976
MB27	13,66	723,377	,770	,976
MB28	13,45	710,042	,868	,976
MB29	13,41	702,894	,800	,976
MB30	13,59	712,180	,854	,976
MB31	13,62	717,887	,838	,976
MB32	13,59	721,323	,725	,976
MB33	13,48	705,687	,928	,976
MB34	13,59	710,966	,942	,976
MB35	13,55	704,756	,920	,976
MB36	13,52	710,973	,816	,976
MB37	13,79	742,956	,559	,977
MB38	13,76	742,404	,440	,977
MB39	13,79	742,956	,559	,977
MB40	13,76	742,404	,440	,977
MB41	13,76	737,333	,554	,977
MB42	13,79	742,956	,559	,977
MB43	13,72	736,778	,527	,977
MB44	13,79	742,956	,559	,977
MB45	13,79	742,956	,559	,977
MB46	13,76	742,404	,440	,977
MB47	13,79	742,956	,559	,977
MB48	13,79	742,956	,559	,977
MB49	13,69	732,079	,516	,977
MB50	13,69	730,007	,659	,977
MB51	13,79	742,956	,559	,977
MB52	13,69	737,722	,448	,977

MB53	13,76	742,404	,440	,977
MB54	13,62	725,315	,629	,977
MB55	13,66	730,948	,533	,977
MB56	13,41	721,680	,537	,977
MB57	13,55	719,185	,674	,976
MB58	13,66	741,520	,271	,977
MB59	13,69	742,222	,192	,977
MB60	13,72	738,135	,619	,977

En la tabla, se muestra los resultados de la validez de constructo mediante el método total – elemento, donde se aprecia los valores de las correlaciones entre los ítems con la escala total son altos. Así mismo, el alfa de Cronbach si se elimina el ítem tiende disminuir, por ello se mantiene la estructura de la escala y no se elimina ningún ítem. Los resultados permiten concluir que el instrumento es válido.

- Escala de habilidades sociales EHS de Elena G. (2002) Gonzales adaptado por Ruiz (2006).

Ficha técnica

Título original	:	Escala de habilidades sociales EHS
Autora	:	Elena Gismero Gonzales
Adaptación	:	César Ruíz Alva
Administración	:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación	:	10 a 16 min.
Aplicación	:	Adultos
Significación	:	El cuestionario evalúa las siguientes áreas: autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacción, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

El cuestionario está comprendido por 33 ítems, con 4 opciones de respuesta para cada ítem: 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 y D= Muy de acuerdo, me sentía así o actuaría así en la mayoría de los casos. Del mismo modo, posee las siguientes áreas: autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacción, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Si el puntaje está en 25 o por debajo el nivel del sujeto será de bajas habilidades sociales, si cae el puntaje en 75 o más hablamos de un alto nivel en sus habilidades sociales y si está el puntaje entre 26 y 74 es nivel en medio.

Prueba piloto

Escala de Habilidades Sociales - EHS

Tabla 3

Análisis de la confiabilidad de la Escala de Habilidades Sociales - EHS

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,800	,811	33

En la tabla se muestran los resultados de los coeficientes de confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna alfa de Cronbach donde se obtuvo un índice de 0,800 el cual es alto.

Tabla 4

Correlación ítem – test para la Escala de Habilidades Sociales - EHS

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
HHSS1	94,47	149,361	,475	,790
HHSS2	94,50	150,534	,310	,795
HHSS3	95,53	158,051	,192	,798
HHSS4	95,03	156,309	,187	,789
HHSS5	94,83	144,006	,558	,784

HHSS6	94,80	146,993	,530	,787
HHSS7	95,53	159,637	,242	,797
HHSS8	94,80	158,028	,239	,783
HHSS9	95,23	145,909	,585	,785
HHSS10	94,50	150,948	,531	,791
HHSS11	94,83	144,902	,488	,787
HHSS12	94,87	152,257	,269	,796
HHSS13	95,07	149,995	,324	,794
HHSS14	94,80	144,786	,559	,785
HHSS15	94,97	146,240	,480	,788
HHSS16	95,07	165,513	,138	,800
HHSS17	95,03	150,102	,291	,795
HHSS18	95,60	154,524	,134	,800
HHSS19	95,13	142,533	,591	,782
HHSS20	94,70	147,666	,459	,789
HHSS21	95,03	154,723	,230	,798
HHSS22	94,87	147,430	,411	,790
HHSS23	94,70	150,976	,316	,794
HHSS24	94,93	147,168	,451	,789
HHSS25	95,10	154,369	,244	,791
HHSS26	95,13	152,120	,266	,796
HHSS27	95,33	160,023	,259	,799
HHSS28	95,30	151,114	,305	,795
HHSS29	94,80	148,166	,434	,790
HHSS30	95,00	151,931	,247	,797
HHSS31	94,87	147,706	,400	,791
HHSS32	95,23	153,702	,254	,791
HHSS33	95,33	144,092	,465	,787

En la tabla, se muestra los resultados de la validez de constructo mediante el método total – elemento, donde se aprecia los valores de las correlaciones entre los ítems con la escala total son altos. Así mismo, el alfa de Cronbach si se elimina el ítem tiende disminuir, por ello se mantiene la estructura de la escala y no se elimina ningún ítem. Los resultados permiten concluir que el instrumento es válido.

2.5. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación, para realizar el análisis de datos se utilizó el estadístico SPSS versión 22, programa que permitió dar la validez a ambos instrumentos. Para la confiabilidad se utilizó el método de consistencia interna Alfa de Cronbach que nos permitió el análisis de cada variable y la correlación de las mismas.

Para los estadísticos descriptivos se utilizó el análisis por frecuencia para conocer que niveles se presenten frecuentemente en la población estudiada, así como también el análisis por porcentajes.

Para la prueba de normalidad se utilizó el análisis de Kolmogorov-Smirnov para conocer el tipo de distribución de la muestra.

Para la correlación inferencial se utilizó la correlación Rho de Spearman para pruebas no paramétricas para así hallar la relación entre las variables.

2.6. Aspectos éticos

Con la finalidad de considerar éticamente la información que se utilizaron solo para el desarrollo de esta investigación, se puso en conocimiento a los responsables del área de recursos humanos y a cada trabajador sobre la confidencialidad y reserva de la información otorgada.

III. RESULTADOS

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de mobbing.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	63	27,0
Medio	112	48,1
Alto	58	24,9
Total	233	100,0

Tabla 5 Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de mobbing, se observa los resultados del mobbing en 233 trabajadores, de los cuales el 48,1% (112) presentan un nivel medio, el 27,0% (63) presenta un nivel bajo y el 24,9% (58) presenta un nivel alto de mobbing.

Del análisis se concluye, que el nivel de mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima, se encuentran en un nivel medio.

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de habilidades sociales.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	57	24,5%
Medio	129	55,4%
Alto	47	20,2%
Total	233	100,0%

Tabla 6, se observa los resultados de las habilidades sociales en 233 trabajadores, de los cuales el 55,4% (129) presentan un nivel medio, el 24,5% (57) presenta un nivel bajo y el 20,2% (47) presenta un nivel alto de habilidades sociales.

Del análisis se concluye, que el nivel de habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima, se encuentran en un nivel medio.

3.2.2 Prueba de hipótesis

Tabla 7

Correlación entre el mobbing y las habilidades sociales

		Habilidades sociales
Rho de Spearman	Mobbing	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		-,207**
		,001
		233

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 7, se muestra la correlación entre el mobbing y las habilidades sociales, donde se observa una relación ($r=-0,207$) de tipo inversa y en grado moderado bajo. Así mismo, se aprecia un valor de significancia ($\text{sig.} = 0,001$) menor a 0,05, lo que indica que la relación entre las variables es significativa. Dicho análisis permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir existe una relación significativa y también inversa entre el Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima.

Tabla 8

Correlación entre los factores del mobbing y las habilidades sociales

		Habilidades sociales	
Rho de Spearman	Desprestigio laboral	Coeficiente de correlación	-,082
		Sig. (bilateral)	,211
		N	233
	Entorpecimiento del progreso	Coeficiente de correlación	-,082
		Sig. (bilateral)	,213
		N	233
	Incomunicación o bloqueo de la comunicación	Coeficiente de correlación	-,098
		Sig. (bilateral)	,136
		N	233
	Intimidación encubierta	Coeficiente de correlación	-,095
		Sig. (bilateral)	,149
		N	233
	Intimidación manifiesta	Coeficiente de correlación	-,138*
		Sig. (bilateral)	,035
		N	233
	Desprestigio personal	Coeficiente de correlación	-,096
		Sig. (bilateral)	,143
		N	233

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Tabla 8, se muestra la correlación entre los factores del mobbing y las habilidades sociales, donde se observa una relación ($r=-0,138$) de tipo inversa y en grado moderado bajo, entre el factor intimidación manifiesta y las habilidades sociales de los trabajadores. Así mismo, se aprecia un valor de significancia ($\text{sig.} = 0,035$) menor a 0,05, lo que indica que la relación entre las variables es significativa, en los demás casos las relaciones no son significativas. Dicho análisis permite aceptar parcialmente la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa de manera parcial entre los factores del Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima.

Tabla 9

Correlación entre las áreas de las habilidades sociales y el mobbing

			Mobbing
Rho de Spearman	Autoexpresión de situaciones sociales	Coeficiente de correlación	-,228**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	233
	Defensa de los derechos propios como consumidor	Coeficiente de correlación	-,115
		Sig. (bilateral)	,079
		N	233
	Expresión de enfado o disconformidad	Coeficiente de correlación	-,076
		Sig. (bilateral)	,250
		N	233
	Decir no y cortar interacciones	Coeficiente de correlación	-,166*
		Sig. (bilateral)	,011
		N	233
	Hacer peticiones	Coeficiente de correlación	,043
		Sig. (bilateral)	,513
		N	233
	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Coeficiente de correlación	-,028
		Sig. (bilateral)	,672
		N	233

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla 9, se muestra la correlación entre las áreas de las habilidades sociales y el mobbing, donde se observa relaciones de tipo inversa y en grado moderado bajo, entre las áreas autoexpresión de situaciones sociales ($r=-0,228$) y decir no - cortar interacciones ($r=-0,166$) con el mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima. Así mismo, se aprecia un valor de significancia ($\text{sig.} = 0,000$ y $0,011$) menor a $0,05$, lo que indica que la relación entre las variables es significativa, en los demás casos las relaciones no son significativas. Dicho análisis permite aceptar parcialmente la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa de manera parcial entre las áreas de las habilidades sociales y el mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se encontró que existe una relación significativa entre el Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima ya que se observa una relación ($r=-0,207$) de tipo inversa y en grado moderado bajo. Así mismo, se aprecia un valor de significancia ($\text{sig.} = 0,001$) menor a 0,05. Estos hallazgos se asemejan con lo encontrado por Marca (2017) quien encontró que existe correlación directa y significativa entre las habilidades sociales y nivel de riesgo de mobbing ($\text{sig.}=0,000$). Todo estos estudios están fundamentados por la teoría de Moreno (2011) dónde se menciona que la capacidad compleja para emitir conductas o patrones de respuesta que maximicen la influencia interpersonal y la resistencia a la influencia social no deseada (afectividad en los objetivos) mientras que al mismo tiempo maximizan las ganancias y maximizan las pérdidas en la relación con otras personas (efectividad en la relación) y mantiene la propia integridad y sentido de dominio efectividad en el respeto a uno mismo.

Los resultados encuentran correlación entre los factores del mobbing y las habilidades sociales, donde se observa una relación ($r=-0,138$) de tipo inversa y en grado moderado bajo, entre el factor intimidación manifiesta y las habilidades sociales de los trabajadores. Así mismo, se aprecia un valor de significancia ($\text{sig.} = 0,035$) menor a 0,05, lo que indica que la relación entre las variables es significativa, en los demás casos las relaciones no son significativas. Estos hallazgos tienen relación con las investigaciones realizadas por Rodríguez, Domínguez y Osona (2010) en su libro mobbing volviendo a vivir señala que entre el 5 y el 15% de la población europea afirma haber sufrido de acoso en su entorno de trabajo de manera directa también mencionan que el mobbing es intenso, fuerte, penetrante, agotador. La persona acosada laboralmente se convierte en un autómatas y en los primeros momentos, en que no sabe qué pasa, sufre una serie de somatizaciones físicas que le dejan hecho una piltrafa, incapaz de llevar su vida personal de una forma normal. La conducta de mobbing se tiene que dar en el entorno laboral, y se refiere a comportamientos hostiles, ofensivos, excluyentes he intimidatorios que buscan causar daño moral, humillación, ofensa y estrés.

Habiéndose evaluado los resultados de la muestra la correlación entre las áreas de las habilidades sociales y el mobbing, donde se observa relaciones de tipo inversa y en grado moderado bajo, entre las áreas autoexpresión de situaciones sociales ($r=-0,228$) y decir no - cortar interacciones ($r=-0,166$) con el mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima. Así mismo, se aprecia un valor de significancia ($\text{sig.} = 0,000$ y $0,011$) menor a $0,05$. Dicha inferencia también fue detectada por Marca (2017) en su investigación titulada “Relación entre habilidades sociales y mobbing en docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – puno 2014”, tuvo por objetivo determinar la relación entre el desarrollo de habilidades sociales y los niveles de mobbing en los docentes, la investigación es de tipo descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 62 personas. Se utilizó el inventario de habilidades sociales (EHS) y la Escala NAQ – R para medir el nivel de riesgo de mobbing. En conclusión se encontró que el 77.4% de los docentes presentan un nivel bajo de habilidades sociales, seguido del 21.0% que presentan un nivel medio, el 1.6% de los docentes presenta un nivel alto. El 22.6% de los docentes no presentan riesgo alguno de mobbing, el 27.4% de los docentes presentan un riesgo bajo, seguido del 24.2% con un nivel de riesgo medio. Por último, existe correlación directa y significativa entre las habilidades sociales y nivel de riesgo de mobbing ($\text{sig}=.000$).esto se puede explicar con lo referido por Moreno (2011) en el modo en que nos sentimos con respecto a nosotros mismos y cómo afecta virtualmente en forma decisiva todos los aspectos de nuestra experiencia, desde la manera en que funcionamos en el trabajo, el amor o el sexo, hasta nuestro proceder como padres y las posibilidades que tenemos de progresar en la vida. Nuestras respuestas ante los acontecimientos dependen de quién y qué pensamos que somos. Los dramas de nuestra vida son los reflejos de la visión íntima que poseemos de nosotros mismos.

Los resultados hallados mostraron que los niveles de mobbing en los trabajadores de un contact center del distrito de Lima están en grado medio con un 48,1% de resultado, en un nivel bajo de 27% y un nivel alto de 24,9% es decir si hay presencia de mobbing en un nivel medio dicho hallazgo se apoya la investigación de Garriques, Mujica, Morán, Quispe y Vega (2012) en su estudio sobre Mobbing: Alcances del concepto, aproximaciones a su presencia en nuestro medio y propuestas para prevenir, detectar y afrontarlo en las organizaciones, habiendo tenido como población

a 158 trabajadores de varias empresas de distintos rubros entre ellas un contact center, obtuvieron los siguientes resultados: El 70% de los entrevistados reveló haber sido víctima de mobbing, mientras que el 30% indicó haber sido testigo o espectador de estos comportamiento hostiles. El 80% de los entrevistados consideró a su jefe superior como autor del hostigamiento, mientras que el 20% restante consideró a sus pares como autores de estas conductas hostiles.

En la investigación también se encontró que los niveles de habilidades sociales en los trabajadores de un contact center del distrito de Lima, se encuentran en un nivel medio con un resultado del 55,4%, un nivel bajo de 24,5% y un nivel alto de 20,2%, esto se puede explicar con lo referido por Flores (2002) el interés por las habilidades sociales y la conducta asertiva se ha venido manifestando, desde hace ya varias décadas, en la psicología. Este interés no es de extrañar ya que una de las partes más importantes de nuestra vida son las relaciones sociales. En cada una de las cosas que hacemos cotidianamente estamos relacionándonos con los demás, y la manera en que lo hacemos permite que estas relaciones se faciliten o se entorpezcan. Aunado a lo anterior, en las sociedades contemporáneas con un ritmo acelerado y complejo, las personas están inmersas en muchos sistemas distintos en donde las reglas varían y los roles no están claramente definidos.

V. CONCLUSIÓN

Primera

Existe una correlación significativa entre el mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima. Se concluye que se aprecia un valor de significancia (sig. = 0,001) menor a 0,05, lo que indica que la relación entre las variables es significativa.

Segunda

Respecto al análisis se aprecia un valor de significancia (sig. = 0,035) menor a 0,05, lo que indica que la relación entre las variables es significativa, en los demás casos las relaciones no son significativas. Dicho análisis permite concluir y aceptar parcialmente la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa de manera parcial entre los factores del Mobbing y las habilidades sociales.

Tercera

Respecto al análisis se observa relaciones de tipo inversa y en grado moderado bajo, entre las áreas autoexpresión de situaciones sociales ($r=-0,228$) y decir no - cortar interacciones ($r=-0,166$) con el mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima. Así mismo, se aprecia un valor de significancia (sig. = 0,000 y 0,011) menor a 0,05, lo que indica que la relación entre las variables es significativa, en los demás casos las relaciones no son significativas. Dicho análisis permite aceptar parcialmente la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa de manera parcial entre las áreas de las habilidades sociales y el mobbing.

Cuarta

Respecto al análisis se concluye, que el nivel de mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima, se encuentran en un nivel medio.

Quinta

Respecto al análisis se concluye, que el nivel de habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima, se encuentran en un nivel medio.

VI. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos, se establecerán recomendaciones para ampliar el conocimiento de las variables estudiadas.

1. Realizar más investigaciones sobre el mobbing y las habilidades sociales ahora que se halló una relación entre ambas.
2. Implementar programas en el aspecto laboral para identificación de personal agresor y agredido, de esta manera se podría mejorar el desarrollo laboral de los empleadores.
3. Desarrollar estrategias que promuevan el desarrollo de las habilidades sociales en los trabajadores.
4. Ejecutar otra investigación con las mismas variables en una población más amplia y tener como objetivo el género del trabajador para enriquecer la investigación.

VII. REFERENCIAS

- Artazcoz, L. (2009). Mobbing opinión. El acoso moral en el trabajo, un riesgo laboral que se puede prevenir. Instituto Municipal de salud pública. Barcelona. Recuperado de http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_436.shtml
- Aubete, A. (2003). EL último libro sobre discriminación. Primera edición. Argentina: Editorial Dunken.
- Barba, C. Dileo, P. (2012). Mobbing: acoso laboral y su relación con la vulneración de los derechos fundamentales de trabajador. Trabajo para optar el título de licenciadas en derecho. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Berejo, L. (2014). El acoso laboral o mobbing. Ginzó de Limia. Madrid. Recuperado de: <http://betaniapsicologia.com/2014/07/el-acoso-laboral-o-mobbing.html>
- Bernal, C. (2013).Clima organizacional y riesgos de deserción laboral en trabajadores de serenazgo de la municipalidad de Surquillo. Trabajo para optar al título de licenciada en psicología. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Branden, N. (1998). Como mejorar su Autoestima. Primera edición. España: Editorial Paidós.
- Escartín, J. Arrieta, C. Rodríguez, A. (octubre, 2010). *Mobbing o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio*. Revista electrónica Popsic.
- Fernández, A. Nava, Y. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. Universidad de Zulia. Venezuela. Recuperado de: http://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/obrasportales/op_20110307_01.pdf

- Flores, M. (junio, 2002). Asertividad: Una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. Revista electrónica. Universidad Autónoma de Yucatán.
- Flores, E. Meza, J. Morote, E. Villar, A. (2013). Una nueva forma de acoso el mobbing o bullying laboral. Perú. Recuperado de: <http://cuestionessociales.wordpress.com/2013/06/07/una-nueva-forma-de-acoso-el-mobbing-o-bullying-laboral/>
- France, M. (abril, 1999). *Violencia laboral y desamparo institucional aprendido*. Revista electrónica. Revista Jurisprudencia Argentina.
- Garriques, S., Mujica M., Morán P., Quispe C., Vega G. (2012). Mobbing: Alcances del concepto, aproximaciones a su presencia en nuestro medio y propuestas para prevenir, detectar y afrontarlo en las organizaciones. (Tesis de máster en dirección estratégica del factor humano), UPC, Lima.
- Hernández, R. Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- León, D. Muñiz, J. Martínez, M. Martín, J. Burón, D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. Universidad de Valladolid. Recuperado de http://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf
- López, G. Ventura, F. (2005). Estudio del mobbing en los docentes contratados de la ECSA. Trabajo de grado para optar al título de licenciado en Administración. Universidad de Oriente. Maturín. Venezuela recuperado de: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/88/1/TESIS-352.68_L818_01.pdf
- López, M. Vázquez, P. Montes, A. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. Universidad de Santiago de Compostela. Santiago de Compostela. España. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v42n2/v42n2a05.pdf>
- Mansilla, P. (2001). Acoso laboral o mobbing. Cap. 5. Valencia. Recuperado de: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_5.shtml

- Marca, G. (2017). Relación entre habilidades sociales y mobbing en docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014. Universidad Católica de Santa María. Perú. Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6635/A5.1526.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, A. (2011). Desarrollo de habilidades sociales como estrategia de integración al bachillerato. Tesis elaborada para obtener el grado de Maestro en Orientación y Consejo Educativos. Merida. Yucatán.
- Orduz, J. (2006). Identificación del mobbing o acoso laboral en una empresa del sector industrial de Mamonal. Cartagena. Recuperado de: http://www.acosomoral.org/documentos/63506_63506.pdf
- Piñuel, I. Garcia, A. (2015). La evaluación del mobbing. Cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense. Primera edición. Argentina. SB Editorial.
- Riquelme, A. (mayo, 2006). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. Revista electrónica Ciencias Sociales Online.
- Rodríguez, M. Domínguez, A. Osona, J. (2010). Mobbing volviendo a vivir. Primera edición España: Editorial Club Universitario.
- Vidal, J. (2009) El mobbing en el trabajo. Su problemática. Valencia. Recuperado de: http://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf

ANEXOS

ANEXO 1:

LIPT – 60 (2005)

© González de Rivera.

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

Fecha nacimiento.....Dirección.....

CP..... Localidad.....Teléfono.....

Estado Civil.....Profesión.....

Correo electrónico.....

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

Marque con una cruz (X):

El cero (“0”) si no ha experimentado esa conducta en absoluto **el uno (“1”) si la ha experimentado un poco**

El dos (“2”) si la ha experimentado moderada o medianamente el tres (“3”) si la ha experimentado bastante y

El cuatro (“4”) si la ha experimentado mucho o extremadamente:

1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....	0	1	2	3	4
2 Le interrumpen cuando habla... ..	0	1	2	3	4
3 Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4 Le gritan o le regañan en voz alta.....	0	1	2	3	4
5 Critican su trabajo... ..	0	1	2	3	4
6 Critican su vida privada.....	0	1	2	3	4
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.....	0	1	2	3	4

8 Se le amenaza verbalmente.....	0	1	2	3	4
9 Recibe escritos y notas amenazadoras... ..	0	1	2	3	4
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo... ..	0	1	2	3	4
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.....	0	1	2	3	4
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	1	2	3	4
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....					
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus..	0	1	2	3	4
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.....	0	1	2	3	4
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.....	0	1	2	3	4
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....	0	1	2	3	4
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted... ..	0	1	2	3	4
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted... ..	0	1	2	3	4
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.....	0	1	2	3	4
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una	0	1	2	3	4
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.....	0	1	2	3	4
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.....	0	1	2	3	4
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias Religiosas	0	1	2	3	4
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.....	0	1	2	3	4
26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen... ..	0	1	2	3	4
27 Le asignan un trabajo humillante.....	0	1	2	3	4
28 Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.....	0	1	2	3	4
29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.....	0	1	2	3	4
30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.....	0	1	2	3	4
31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados... ..	0	1	2	3	4
32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.....	0	1	2	3	4

33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.....	0	1	2	3	4
34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.....	0	1	2	3	4
35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.....	0	1	2	3	4
36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37 Le obligan a realizar tareas humillantes.....	0	1	2	3	4
38 Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	0	1	2	3	4
39 Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.....	0	1	2	3	4
40 Le amenazan con violencia física.....	0	1	2	3	4
41 Recibe ataques físicos leves, como advertencia.....	0	1	2	3	4
42 Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43 Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.....	0	1	2	3	4
44 Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.....	0	1	2	3	4
45 Recibe agresiones sexuales físicas directas.....	0	1	2	3	4
46 Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.....	0	1	2	3	4
47 Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	0	1	2	3	4
48 Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de Trabajo	0	1	2	3	4
49 Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50 Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51 Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.....	0	1	2	3	4
52 No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53 Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.....	0	1	2	3	4
54 Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.....	0	1	2	3	4
55 Ocultan sus habilidades y competencias especiales.....	0	1	2	3	4
56 Exageran sus fallos y errores.....	0	1	2	3	4

57 Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58 Controlan de manera muy estricta su horario... ..	0	1	2	3	4
59 Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades	0	1	2	3	4
60 Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.....	0	1	2	3	4

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES EHS GISMERO (2006)

NOMBRE:

EDAD:

FECHA:

1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser tonto.	A B C D
2. Me cuesta llamar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo.	A B C D
3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	A B C D
4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después de mí, me quedo callado.	A B C D
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para evitar decirle que "NO".	A B C D
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	A B C D
7. Si en un restaurante no me traen la comida como la había pedido, llamo al camarero y pido que la preparen de nuevo.	A B C D
8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	A B C D
9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	A B C D
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo.	A B C D
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A B C D
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucha timidez pedirle que se calle.	A B C D
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	A B C D
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortar la llamada.	A B C D
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	A B C D
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal el vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto.	A B C D
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	A B C D
18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	A B C D
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás.	A B C D
20. Si tuviera que buscar otro trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	A B C D
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	A B C D
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	A B C D
23. Nunca sé cómo "cortar" a un amigo que habla mucho.	A B C D
24. Cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión.	A B C D
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	A B C D
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A B C D
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita.	A B C D
28. Me siento avergonzado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico.	A B C D
29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo.	A B C D
30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	A B C D
31. Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados.	A B C D
32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio" para evitar problemas con otras personas.	A B C D

33. Hay veces que no sé negarme con alguien que no me cae bien pero que me llama varias veces.	A B C D
TOTAL	



Anexo 3:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es explicar a los participantes acerca de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella.

La presente investigación es conducido por **Katherine Meyleen Díaz Marticorena**, de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte. La meta de este estudio es determinar si existe relación entre **Mobbing y Habilidades sociales** en trabajadores de un contact center del distrito de Lima.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. La aplicación de los instrumentos de investigación tomará aproximadamente de 10- 15 minutos.

Tengo entendido, de acuerdo a lo que se me ha explicado, que si tengo alguna duda sobre este estudio, puedo hacer preguntas en cualquier momento durante mi participación. Igualmente, puedo retirarme en cualquier momento sin que eso me perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas me parecen incómodas, tengo el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

Yo..... con
DNI..... acepto participar voluntaria e informada mente en la investigación
señalada.

.....

Firma del (de la) participante

DNI:

.....

Firma del investigador

DNI:

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODO	INSTRUMENTO
“Mobbing y habilidades sociales en los trabajadores de un Contact Center del distrito de Lima, 2017”	General	General	General	Tipo y diseño	Mobbing
	¿Qué relación existe entre el mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center del distrito de Lima, 2017?	Existe correlación inversa y significativa entre los factores del mobbing y las dimensiones de las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima.	Determinar la relación entre el Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima.	No experimental de corte transversal.	Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. LIPT – 60 Autores: José Luis González de Rivera Revuelta Manuel j. Rodríguez Abuín.
		Específicos	Específicos	Población - muestra	
		<ol style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre los factores del Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima. 	<ol style="list-style-type: none"> Describir los niveles de Mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima. 	Población = 600 trabajadores	
		<ol style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre las áreas de las habilidades sociales y el mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima. 	<ol style="list-style-type: none"> Describir los niveles de habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima. Determinar la relación entre los factores del Mobbing y las habilidades sociales en los trabajadores de un contact center en Lima 	Muestra = 233	
		<ol style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre las áreas de las habilidades sociales y el mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima. 	<ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre las áreas de las habilidades sociales y el Mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima. 	Estadísticos	
<ol style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre las áreas de las habilidades sociales y el mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima. 	<ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre las áreas de las habilidades sociales y el Mobbing en los trabajadores de un contact center en Lima. 	Kolmogorov – Smirnov	Habilidades Sociales EHS Escala de Habilidades Sociales. Autora: Elena Gismero Gonzales –Universidad Pontificia Comillas (Madrid) Adaptación: Ps. César Ruíz Alva Universidad Cèsar Vallejo de Trujillo - 2006.		

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov

		Mobbing	Habilidades sociales
N		233	233
Parámetros normales ^{a,b}	Media	25,45	97,71
	Desviación estándar	36,026	13,300
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,262	,064
	Positivo	,262	,042
	Negativo	-,240	-,064
Estadístico de prueba		,262	,064
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,023 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 3, se observa los resultados de la prueba normalidad para las variables mobbing y habilidades sociales, donde se aprecia que los valores de significancia (Sig.) en las variables son menores a 0,05 (valor teórico), esto permite concluir que las distribuciones observadas no se ajustan a una distribución de contraste normal. Por consiguiente, para la prueba de hipótesis se utilizan estadísticos no paramétricos en este caso Rho de Spearman.



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Alejos Flores Pamela Moraga

DNI: 41109128

Especialidad del validador: Ps. Clínica

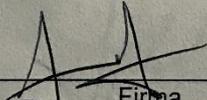
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...30...de julio del 2017


Firma

C.Ps.P. 26312



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Javier David Díaz Fernández

DNI: 46664231

Especialidad del validador: Pj. Organizacional

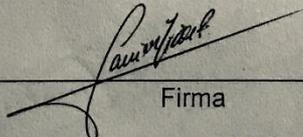
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de julio del 2017


Firma
C.Ps.P. 24766



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Barrera Montel Angella Loguin

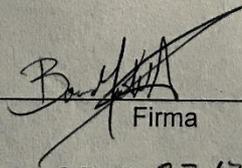
DNI: 47127435

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....1.....de julio del 2017


Firma

C.Ps.P. 27173



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Helgareja Usaz, Cynthia Evelyn

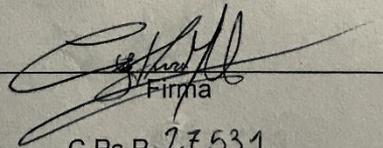
DNI: 43609625

Especialidad del validador: Ps. Clínica

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..17...de julio del 2017


Firma

C.Ps.P. 27531



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Julio Martín Huallan Vivas

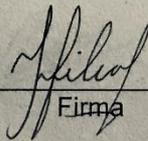
DNI: 70670321

Especialidad del validador: Ps. Organizacional

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de julio del 2017


Firma

C.Ps.P. 28946



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 19 de junio de 2017

CARTA N° 608-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señorita
VIOLETA OROSCO ARBULÚ
Country Manager
Konecta BTO. S.R.L. Sucursal en el Perú
Av. Elmer Faucett 2889- 3er Piso - Callao

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **DIAZ MARTICORENA KATHERINE MEYLEEN**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**MOBBING Y HABILIDADES SOCIALES EN TRABAJADORES DE UN CONTACT CENTER DEL DISTRITO DE LIMA, 2018**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Taniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

