

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## ESCUELA DE POST GRADO

### MAESTRIA EN SALUD MENTAL DEL NIÑO, DEL ADOLESCENTE Y LA FAMILIA



### RELACIÓN ENTRE HABILIDADES SOCIALES Y MOBBING EN DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA – PUNO 2014.

Tesis presentado por el Bachiller:  
**Gino Gabriel Marca Dueñas**  
para optar el Grado Académico de:  
**MAESTRO EN SALUD MENTAL DEL  
NIÑO, DEL ADOLESCENTE Y DE LA  
FAMILIA**

**ASESORA: Dra. Teresa Chocano Rosas**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2017**



## **DEDICATORIA**

A mi esposa por su apoyo condicional  
A mi familia por la ayuda brindada en todo momento.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por su amor que me ayuda en todo momento para mejorar cada día.

Mi agradecimiento en la elaboración de la tesis, a todos de la UCSM por su apoyo y disposición para iniciar, continuar y terminar con los estudios de la maestría, también agradecer German que con su invaluable apoyo he logrado culminar con esta meta profesional. Agradecer a mi familia por su apoyo y comprensión y toda esa gente que de una manera u otra siempre estuvo a nuestro lado apoyándonos, levantándonos en cada momento para seguir adelante, dando ánimo o apoyo económico.



## INDICE

|  | <b>Pag.</b> |
|--|-------------|
| RESUMEN.....                             | 5           |
| ABSTRACT.....                            | 6           |
| INTRODUCCION.....                        | 7           |
| CAPITULO ÚNICO: RESULTADOS .....         | 10          |
| DISCUSIÓN .....                          | 49          |
| CONCLUSIONES.....                        | 52          |
| RECOMENDACIÓN.....                       | 53          |
| PROPUESTA.....                           | 54          |
| BIBLIOGRAFÍA .....                       | 66          |
| ANEXOS .....                             | 70          |
| ANEXO 1: Proyecto de Investigación ..... | 71          |
| ANEXO 2: Instrumentos .....              | 111         |
| ANEXO 3: Base de datos .....             | 118         |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se aplicó en 62 docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca como muestra, las instituciones educativas tienen como promotora a la Iglesia Adventista del Séptimo Día, tuvo como objetivo fundamental determinar la relación entre el desarrollo de habilidades sociales y los niveles de mobbing en los docentes.

La investigación fue de tipo aplicativo cuantitativo, descriptivo correlacional; de diseño no experimental transeccional, utilizando para el análisis de los datos los estadígrafos media aritmética, desviación estándar, varianza y la correlación de Pearson. Para el tratamiento de los datos se usó el paquete estadístico SPSS 15.0 y el Excel.

En el presente trabajo de investigación se usó el inventario de habilidades sociales (EHS) y la Escala NAQ – R para medir el nivel de riesgo de mobbing, llegando a determinar 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. Contrastadas las hipótesis se pudo concluir que existe correlación directa y significativa entre las habilidades sociales y nivel de riesgo de mobbing ( $\text{sig}=.000$ ).

Palabras clave: Habilidades sociales, mobbing, acoso personal, acoso al rendimiento del trabajo.

## ABSTRACT

This research was conducted with a simple of 62 teachers in Adventist schools in the city of Juliaca educational intitutions have as promoting the Seventh-day Adventist Church, had as main objective o determine the relationship between the dedevelopment of skills social and levels of mobbing on teachers.

The research was quantitave, descriptive correlational type aplication; no experimental design, using for data analysis statisticians arithmetic media, standard deviation, variane an Pearson correlation. Fort he processing of data and SPSS 15.0 statistical package was used Excel.

In the present research the iventory of social skills (EHS) and NAQ Scale was used – R to measure the level of risk of mobbing, reaching determined that 77.44% of teachers have a low of social skills, followed 21.0% having an everage level, 1.6% of techers has a high level. 22.6% of teachers do not present any risk of mobbing 27.4% of teachers have a low rish, followed by 24.2% with a médium level of risk. Contrasting hypothesis could conclude that there is direct and signicant correlational between social skills and level of risk of mobbing (sig = .000).

Keywords: Social skills, mobbing, personal harassment, bullyngat work performance.

## INTRODUCCIÓN

El término mobbing fue acuñado por Heinz Leymann en los años 80, para hacer referencia a un tipo de comportamiento hostil, de tipo constante y sistemático ejercido por un grupo de personas hacia otros. El fenómeno de la violencia laboral no es nuevo y desde siempre han existido en el mundo del trabajo situaciones de abuso de poder, tratos desiguales, actos de segregación, entre otros, al punto tal que algunos autores plantean que “el acoso moral es inherente a la condición humana” (Hirigoyen, 2001, p. 165).<sup>1</sup>

Es factible señalar que las relaciones interpersonales constituyen un aspecto básico de nuestras vidas, funcionando tanto como un medio para alcanzar determinados objetivos como un fin en sí mismo. Pero el mantener unas relaciones adecuadas con los demás no es algo que venga determinado de forma innata. Poseemos los mecanismos necesarios para relacionarnos con otras personas; sin embargo, la calidad de esas relaciones vendrá determinada en gran medida por nuestras habilidades sociales y estas razones son las que nos llevan a desarrollar la presente investigación, cuyo plan se organiza de la siguiente forma:

En el Capítulo Único se presenta los resultados de la investigación, realizando las respectivas interpretaciones, para luego finalizar con la discusión, conclusiones, recomendaciones, propuesta, bibliografía y los anexos correspondientes.

---

<sup>1</sup> Hirigoyen, Marie-France (2007). *El acoso moral*. Buenos Aires: Ed Paidós.

## 1. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

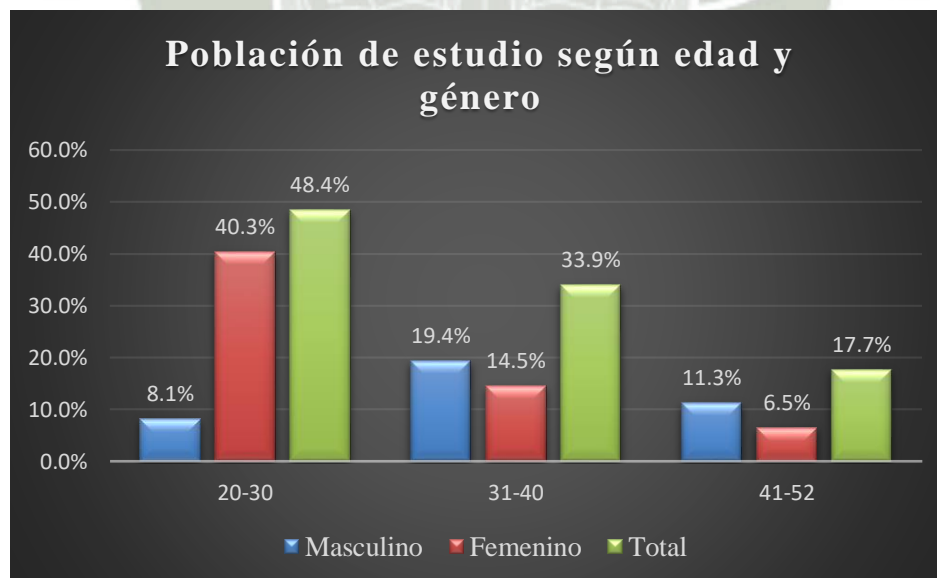
**TABLA N°1**  
**EDAD Y GÉNERO**

| Edad  | Genero    |       |          |       |       |        |
|-------|-----------|-------|----------|-------|-------|--------|
|       | Masculino |       | Femenino |       | Total |        |
| 20-30 | 5         | 8,1%  | 25       | 40,3% | 30    | 48,4%  |
| 31-40 | 12        | 19,4% | 9        | 14,5% | 21    | 33,9%  |
| 41-52 | 7         | 11,3% | 4        | 6,5%  | 11    | 17,7%  |
| Total | 24        | 38,7% | 38       | 61,3% | 62    | 100,0% |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 1 podemos observar que las edades de la muestra evaluada fluctúan entre 20 y 52 años, encontrando que el grupo más numeroso es el de 20 a 30 años con un 48.4%, también se observa que el 33.9% se encuentra entre 31 y 40 años. Finalmente el 17.7% de la muestra estudiada se encuentra entre 41 y 52 años.

**GRAFICO N°1**





# **CAPÍTULO ÚNICO RESULTADOS**

## 2. DIMENSIONES DE HABILIDADES SOCIALES

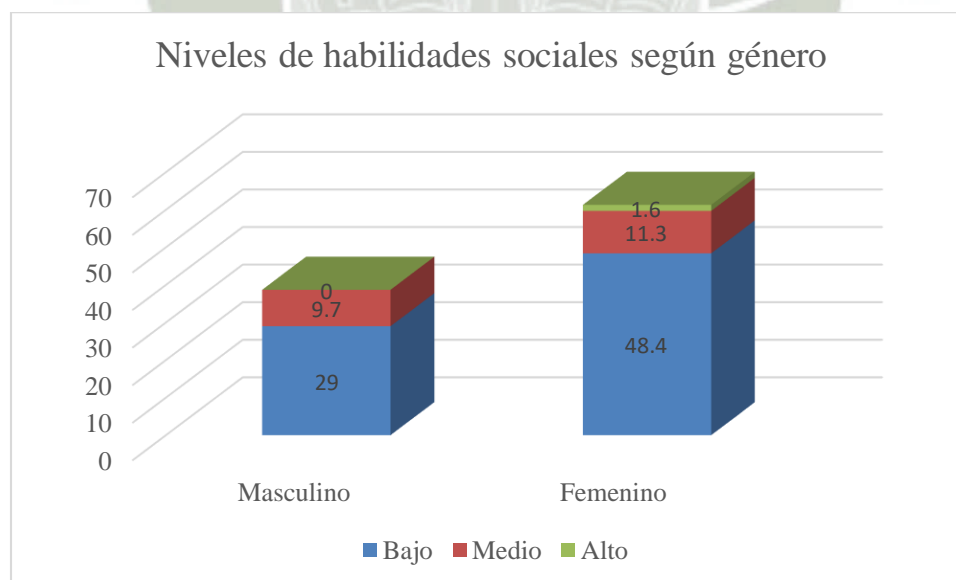
**TABLA N°2**  
**HABILIDADES SOCIALES Y GÉNERO**

|                      |       | Género    |       |          |       | Total |        |
|----------------------|-------|-----------|-------|----------|-------|-------|--------|
|                      |       | Masculino |       | Femenino |       |       |        |
| Habilidades sociales | Bajo  | 18        | 29,0% | 30       | 48,4% | 48    | 77,4%  |
|                      | Medio | 6         | 9,7%  | 7        | 11,3% | 13    | 21,0%  |
|                      | Alto  | 0         | 0,0%  | 1        | 1,6%  | 1     | 1,6%   |
|                      | Total | 24        | 38,7% | 38       | 61,3% | 62    | 100,0% |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la Tabla 2 se observa que tanto hombres como mujeres se ubican en una categoría *bajo* en el nivel de habilidades sociales (29% y 48.4% respectivamente) y el 9.7% de varones y un 11.3% de mujeres se ubican en una categoría *medio*.

**GRAFICO N°2**



**TABLA N°3**

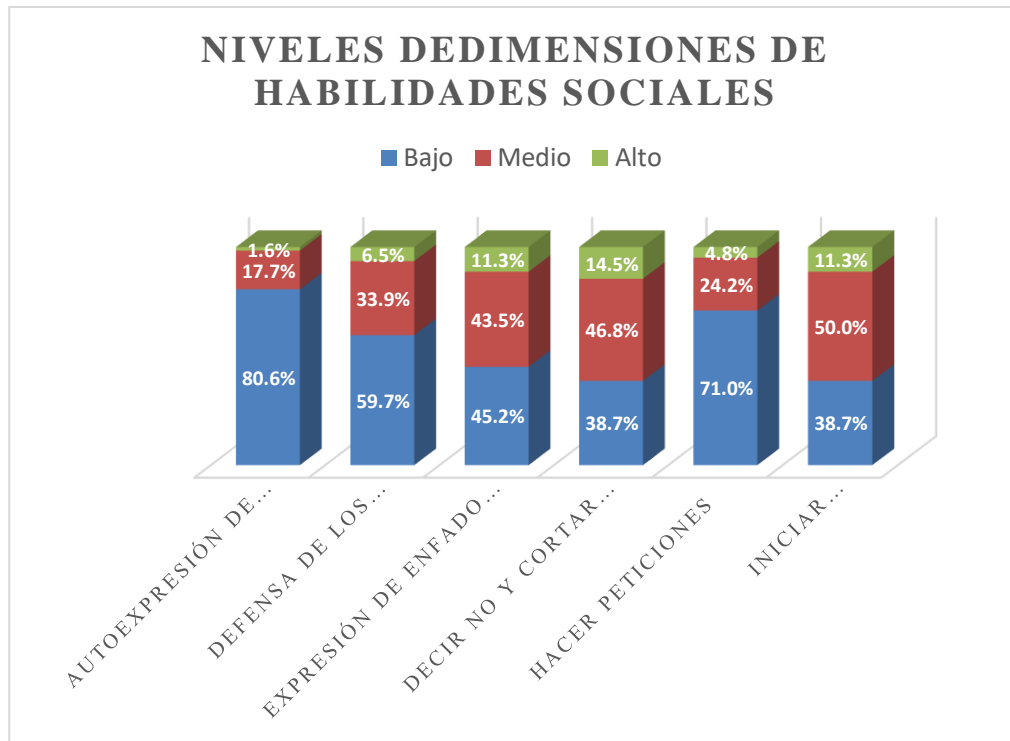
**HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO A LA**

| Niveles | Autoexpresión de situaciones sociales |        | Defensa de los propios derechos como consumidor |        | Expresión de enfado o disconformidad |        | Decir No y cortar interacciones |        | Hacer peticiones |        | Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto |        |
|---------|---------------------------------------|--------|---|--------|--------------------------------------|--------|---------------------------------|--------|------------------|--------|---|--------|
|         | N                                     | %      | n   | %      | n                                    | %      | n                               | %      | n                | %      | n   | %      |
| Bajo    | 50                                    | 80.6%  | 37  | 59.7%  | 28                                   | 45.2%  | 24                              | 38.7%  | 44               | 71.0%  | 24  | 38.7%  |
| Medio   | 11                                    | 17.7%  | 21  | 33.9%  | 27                                   | 43.5%  | 29                              | 46.8%  | 15               | 24.2%  | 31  | 50.0%  |
| Alto    | 1                                     | 1.6%   | 4   | 6.5%   | 7                                    | 11.3%  | 9                               | 14.5%  | 3                | 4.8%   | 7   | 11.3%  |
| Total   | 62                                    | 100.0% | 62  | 100.0% | 62                                   | 100.0% | 62                              | 100.0% | 62               | 100.0% | 62  | 100.0% |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la Tabla N°3 observamos que las unidades muestrales presentan un nivel bajo con tendencia al nivel medio en la dimensión Autoexpresión de situaciones sociales, Defensa de los propios derechos como consumidor, Expresión de enfado o disconformidad, Decir No y cortar interacciones, Hacer peticiones y en la dimensión Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

GRAFICO N°3



**TABLA N°4**  
**NIVELES DE HABILIDADES SOCIALES Y EDAD**

|                      |       | Edad  |       |       |       |       |       | Total |        |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                      |       | 20-30 |       | 31-40 |       | 41-52 |       |       |        |
| Habilidades sociales | Bajo  | 21    | 33,9% | 17    | 27,4% | 10    | 16,1% | 48    | 77,4%  |
|                      | Medio | 8     | 12,9% | 4     | 6,5%  | 1     | 1,6%  | 13    | 21,0%  |
|                      | Alto  | 1     | 1,6%  | 0     | 0,0%  | 0     | 0,0%  | 1     | 1,6%   |
|                      | Total | 30    | 48,4% | 21    | 33,9% | 11    | 17,7% | 62    | 100,0% |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 4 observamos que las unidades de investigación entre 20 a 30 años presentan un nivel de bajo de habilidades sociales (33.9%), un 12.9% presenta un nivel medio y un 9.7% riesgo alto. En cuanto al grupo de 31 a 40 años se observa que el 27.4% presenta un nivel bajo y en el grupo de 41 a 52 años un 16.1 un nivel bajo.

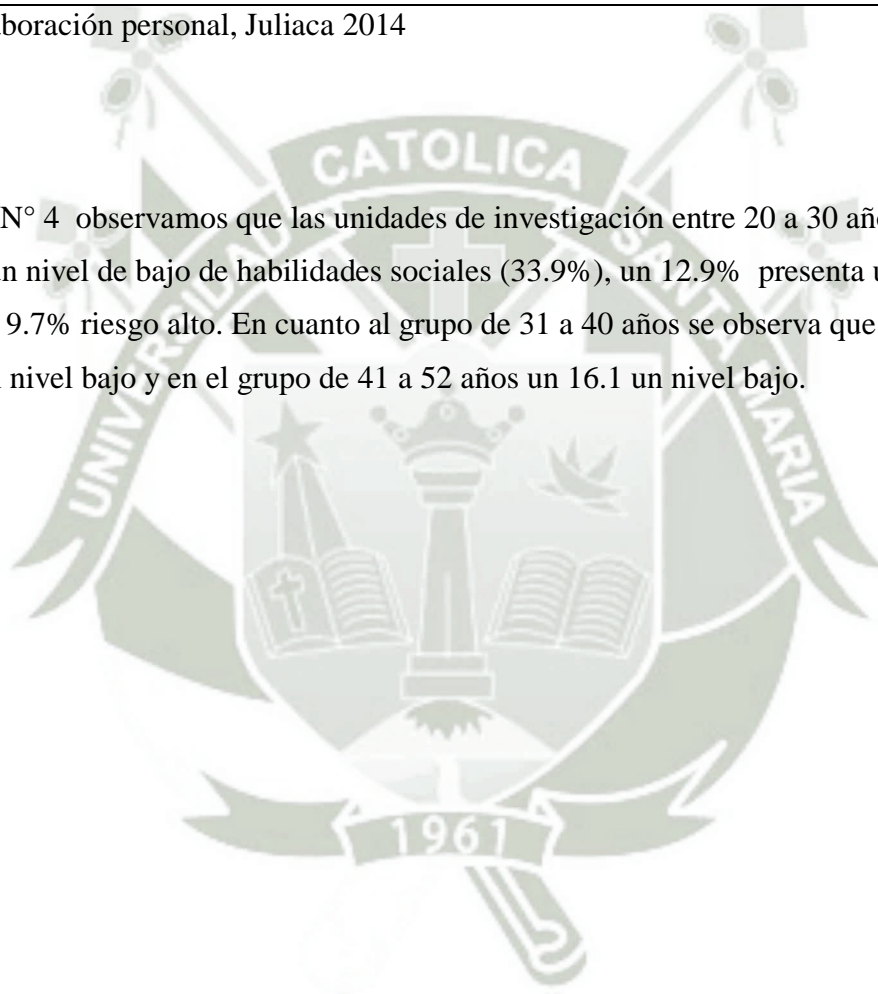
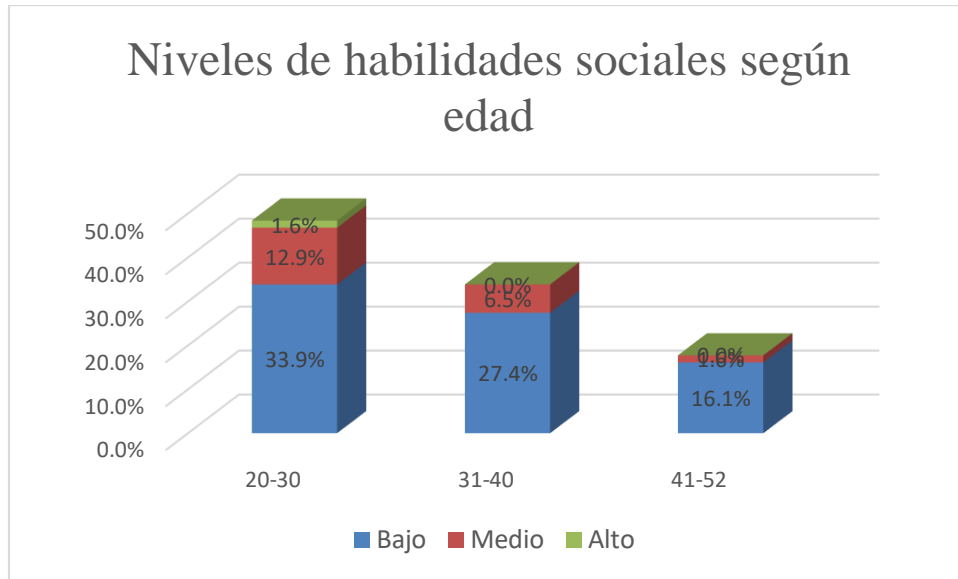


GRAFICO N°4



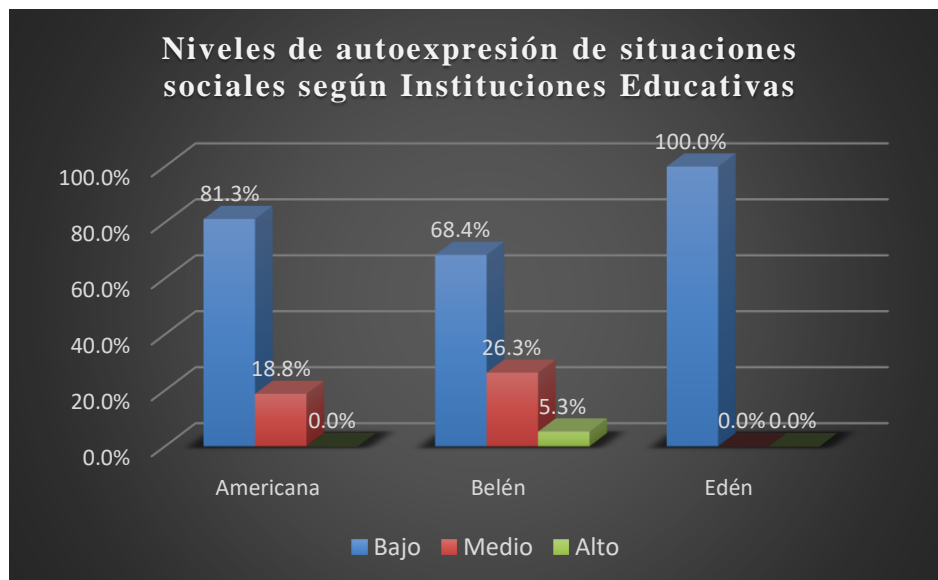
**TABLA N° 5**  
**RELACION DE AUTOEXPRESION DE SITUACIONES SOCIALES**

|                                       |                            |                            | Institución educativa |        |        |       |
|---------------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|--------|--------|-------|
|                                       |                            |                            | Americana             | Belén  | Edén   | Total |
| Autoexpresión de situaciones sociales | Bajo                       | Recuento                   | 26                    | 13     | 11     | 50    |
|                                       |                            | % de Institución educativa | 81.3%                 | 68.4%  | 100.0% | 80.6% |
|                                       |                            | % del total                | 41.9%                 | 21.0%  | 17.7%  | 80.6% |
|                                       | Medio                      | Recuento                   | 6                     | 5      | 0      | 11    |
|                                       |                            | % de Institución educativa | 18.8%                 | 26.3%  | .0%    | 17.7% |
|                                       |                            | % del total                | 9.7%                  | 8.1%   | .0%    | 17.7% |
|                                       | Alto                       | Recuento                   | 0                     | 1      | 0      | 1     |
|                                       |                            | % de Institución educativa | .0%                   | 5.3%   | .0%    | 1.6%  |
|                                       |                            | % del total                | .0%                   | 1.6%   | .0%    | 1.6%  |
| Total                                 | Recuento                   | 32                         | 19                    | 11     | 62     |       |
|                                       | % de Institución educativa | 100.0%                     | 100.0%                | 100.0% | 100.0% |       |
|                                       | % del total                | 51.6%                      | 30.6%                 | 17.7%  | 100.0% |       |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 5 evidencia que 80.6% de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel bajo de autoexpresión de situaciones sociales, seguido del 17.7% que presentan un nivel medio, indicando que los docentes no han desarrollado la capacidad de expresar sus ideas en forma pública, sin ansiedad; el 1.6% de los docentes presentan un nivel alto, es decir, que han desarrolla las capacidad de comunicación y expresión de sus ideas.

**GRAFICO N°5**



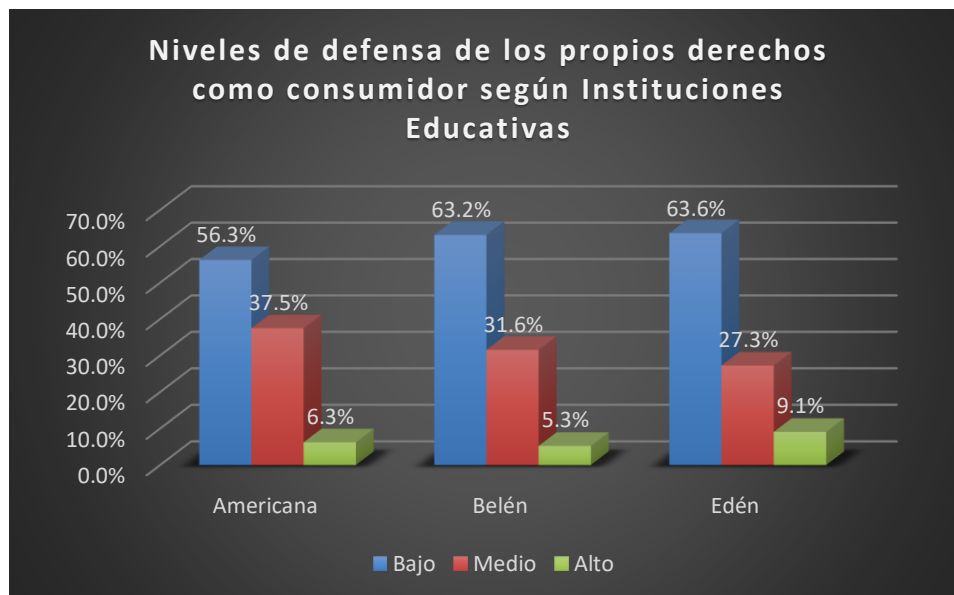
**TABLA N° 6**  
**RELACION DE DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO**  
**CONSUMIDOR**

|  |                               | Institución educativa         |        |        |        |       |
|--|-------------------------------|-------------------------------|--------|--------|--------|-------|
|  |                               | Americana                     | Belén  | Edén   | Total  |       |
| Defensa de los<br>propios<br>derechos como<br>consumidor | Bajo                          | Recuento                      | 18     | 12     | 7      | 37    |
|  |                               | % de Institución<br>educativa | 56.3%  | 63.2%  | 63.6%  | 59.7% |
|  |                               | % del total                   | 29.0%  | 19.4%  | 11.3%  | 59.7% |
|  | Medio                         | Recuento                      | 12     | 6      | 3      | 21    |
|  |                               | % de Institución<br>educativa | 37.5%  | 31.6%  | 27.3%  | 33.9% |
|  |                               | % del total                   | 19.4%  | 9.7%   | 4.8%   | 33.9% |
|  | Alto                          | Recuento                      | 2      | 1      | 1      | 4     |
|  |                               | % de Institución<br>educativa | 6.3%   | 5.3%   | 9.1%   | 6.5%  |
|  |                               | % del total                   | 3.2%   | 1.6%   | 1.6%   | 6.5%  |
| Total  | Recuento                      | 32                            | 19     | 11     | 62     |       |
|  | % de Institución<br>educativa | 100.0%                        | 100.0% | 100.0% | 100.0% |       |
|  | % del total                   | 51.6%                         | 30.6%  | 17.7%  | 100.0% |       |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 6 evidencia que 59.7% de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel bajo de defensa de los propios derechos como consumidor, indicando que los docentes no han desarrollado la capacidad de hacer respetar sus derechos; el 33.9% presenta un nivel medio y finalmente sólo el 6.5% de los docentes presenta un nivel alto, indicando que han desarrollado la capacidad de expresión de conductas asertivas en defensa de sus propios derechos.

GRAFICO N°6



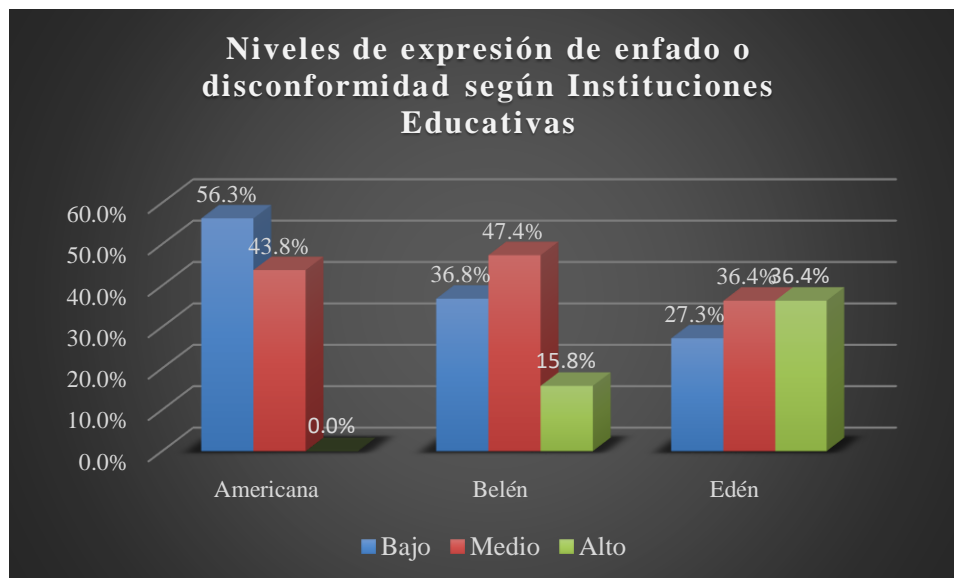
**TABLA N° 7**  
**RELACION DE EXPRESION DE ENFADO O DISCONFORMIDAD**

|                                      |                            | Institución educativa      |        |        |        |       |
|--------------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------|--------|--------|-------|
|                                      |                            | Americana                  | Belén  | Edén   | Total  |       |
| Expresión de enfado o disconformidad | Bajo                       | Recuento                   | 18     | 7      | 3      | 28    |
|                                      |                            | % de Institución educativa | 56.3%  | 36.8%  | 27.3%  | 45.2% |
|                                      |                            | % del total                | 29.0%  | 11.3%  | 4.8%   | 45.2% |
|                                      | Medio                      | Recuento                   | 14     | 9      | 4      | 27    |
|                                      |                            | % de Institución educativa | 43.8%  | 47.4%  | 36.4%  | 43.5% |
|                                      |                            | % del total                | 22.6%  | 14.5%  | 6.5%   | 43.5% |
|                                      | Alto                       | Recuento                   | 0      | 3      | 4      | 7     |
|                                      |                            | % de Institución educativa | .0%    | 15.8%  | 36.4%  | 11.3% |
|                                      |                            | % del total                | .0%    | 4.8%   | 6.5%   | 11.3% |
| Total                                | Recuento                   | 32                         | 19     | 11     | 62     |       |
|                                      | % de Institución educativa | 100.0%                     | 100.0% | 100.0% | 100.0% |       |
|                                      | % del total                | 51.6%                      | 30.6%  | 17.7%  | 100.0% |       |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 7 evidencia que el 45.2% de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel bajo de expresión de enfado o disconformidad, haciendo referencia que los docentes evitan conflictos o confrontaciones por su dificultad para expresar discrepancias; el 43.5% presenta un nivel medio y finalmente el 11.3% de los docentes presentan un nivel alto, es decir, que han desarrollado la capacidad de expresar enfado o desacuerdo justificados con otras personas.

GRAFICO N°7



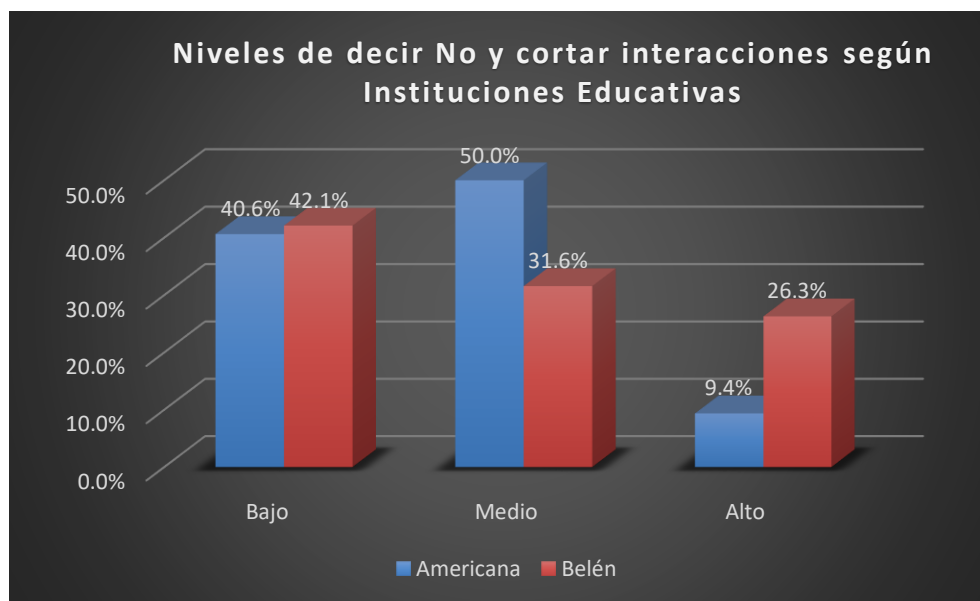
**TABLA N° 8**  
**RELACION DE DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES**

|                                 |                            | Institución educativa      |          |        |        |       |
|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------|--------|--------|-------|
|                                 |                            | Americana                  | Belén    | Edén   | Total  |       |
| Decir no y cortar interacciones | Bajo                       | Recuento                   | 13       | 8      | 3      | 24    |
|                                 |                            | % de Institución educativa | 40.6%    | 42.1%  | 27.3%  | 38.7% |
|                                 |                            | % del total                | 21.0%    | 12.9%  | 4.8%   | 38.7% |
|                                 |                            | Medio                      | Recuento | 16     | 6      | 7     |
|                                 |                            | % de Institución educativa | 50.0%    | 31.6%  | 63.6%  | 46.8% |
|                                 |                            | % del total                | 25.8%    | 9.7%   | 11.3%  | 46.8% |
|                                 |                            | Alto                       | Recuento | 3      | 5      | 1     |
|                                 |                            | % de Institución educativa | 9.4%     | 26.3%  | 9.1%   | 14.5% |
|                                 |                            | % del total                | 4.8%     | 8.1%   | 1.6%   | 14.5% |
| Total                           |                            | Recuento                   | 32       | 19     | 11     | 62    |
|                                 | % de Institución educativa | 100.0%                     | 100.0%   | 100.0% | 100.0% |       |
|                                 | % del total                | 51.6%                      | 30.6%    | 17.7%  | 100.0% |       |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 8 evidencia que 46.8% de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel medio en decir no y cortar interacciones, el 38.7% presenta un nivel bajo, es decir, no poseen la habilidad para cortar de forma asertiva con interacciones que no desean mantener por más tiempo; el 14.5% de los docentes presentan un nivel alto, es decir, si poseen las características para iniciar y cortar interacciones que no se desean mantener, así como el negarse a prestar al algo cuando les disgusta hacerlo.

**GRAFICO N°8**



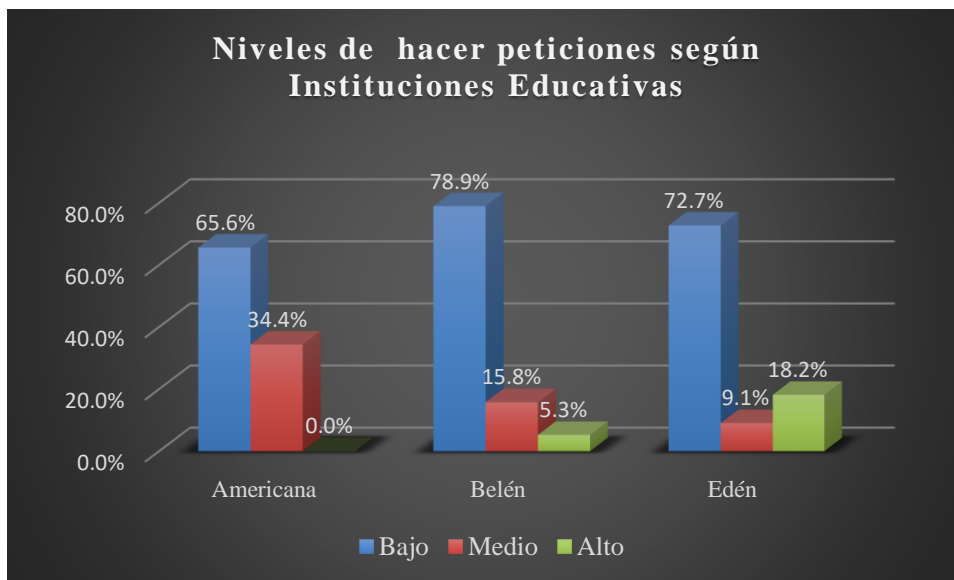
**TABLA N° 9**  
**RELACION DE HACER PETICIONES SEGÚN INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

|                     |                               |                               | Institución educativa |        |        |       |
|---------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------|--------|-------|
|                     |                               |                               | Americana             | Belén  | Edén   | Total |
| Hacer<br>peticiones | Bajo                          | Recuento                      | 21                    | 15     | 8      | 44    |
|                     |                               | % de Institución<br>educativa | 65.6%                 | 78.9%  | 72.7%  | 71.0% |
|                     |                               | % del total                   | 33.9%                 | 24.2%  | 12.9%  | 71.0% |
|                     | Medio                         | Recuento                      | 11                    | 3      | 1      | 15    |
|                     |                               | % de Institución<br>educativa | 34.4%                 | 15.8%  | 9.1%   | 24.2% |
|                     |                               | % del total                   | 17.7%                 | 4.8%   | 1.6%   | 24.2% |
|                     | Alto                          | Recuento                      | 0                     | 1      | 2      | 3     |
|                     |                               | % de Institución<br>educativa | .0%                   | 5.3%   | 18.2%  | 4.8%  |
|                     |                               | % del total                   | .0%                   | 1.6%   | 3.2%   | 4.8%  |
| Total               | Recuento                      | 32                            | 19                    | 11     | 62     |       |
|                     | % de Institución<br>educativa | 100.0%                        | 100.0%                | 100.0% | 100.0% |       |
|                     | % del total                   | 51.6%                         | 30.6%                 | 17.7%  | 100.0% |       |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 9 evidencia que 71.0% de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel bajo para hacer peticiones, indicando que presentan dificultad para expresar peticiones de lo que desean de otras personas; el 24.2% presenta un nivel medio y sólo un 4.8% de docentes presentan un nivel alto, es decir, reflejan que han desarrollado la capacidad de realizar peticiones sin dificultad.

GRAFICO N°9



**TABLA N° 10**  
**RELACION DE INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO**  
**OPUESTO**

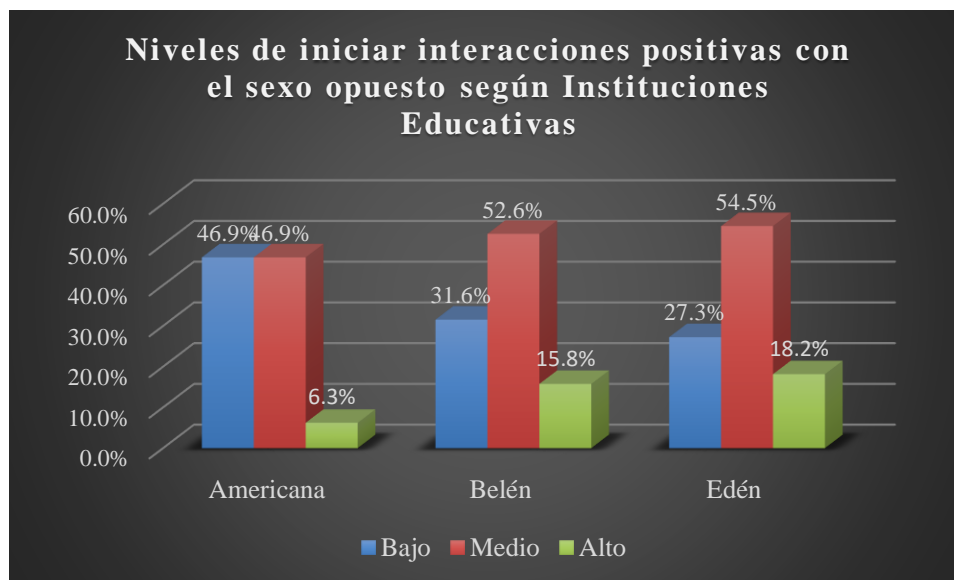
|   |                            |                            | Institución educativa |        |        |       |
|---|----------------------------|----------------------------|-----------------------|--------|--------|-------|
|   |                            |                            | Americana             | Belén  | Edén   | Total |
| Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto | Bajo                       | Recuento                   | 15                    | 6      | 3      | 24    |
|   |                            | % de Institución educativa | 46.9%                 | 31.6%  | 27.3%  | 38.7% |
|   |                            | % del total                | 24.2%                 | 9.7%   | 4.8%   | 38.7% |
|   | Medio                      | Recuento                   | 15                    | 10     | 6      | 31    |
|   |                            | % de Institución educativa | 46.9%                 | 52.6%  | 54.5%  | 50.0% |
|   |                            | % del total                | 24.2%                 | 16.1%  | 9.7%   | 50.0% |
|   | Alto                       | Recuento                   | 2                     | 3      | 2      | 7     |
|   |                            | % de Institución educativa | 6.3%                  | 15.8%  | 18.2%  | 11.3% |
|   |                            | % del total                | 3.2%                  | 4.8%   | 3.2%   | 11.3% |
| Total   | Recuento                   | 32                         | 19                    | 11     | 62     |       |
|   | % de Institución educativa | 100.0%                     | 100.0%                | 100.0% | 100.0% |       |
|   | % del total                | 51.6%                      | 30.6%                 | 17.7%  | 100.0% |       |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 10 evidencia que 50% de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel medio para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto; el 38.7% de los docentes presenta un nivel bajo, indicando que los docentes presentan dificultad para iniciar conversaciones y hacer halagos al sexo opuesto y dificultad para hablar con alguien que le resulte atractivo y el 11.3% de los docentes

presenta un nivel alto, lo que indica que los docentes fortalecieron la habilidad de las relaciones interpersonales en cuanto al sexo opuesto, logrando expresarse libremente lo que le gusta del sexo opuesto.

**GRAFICO N°10**



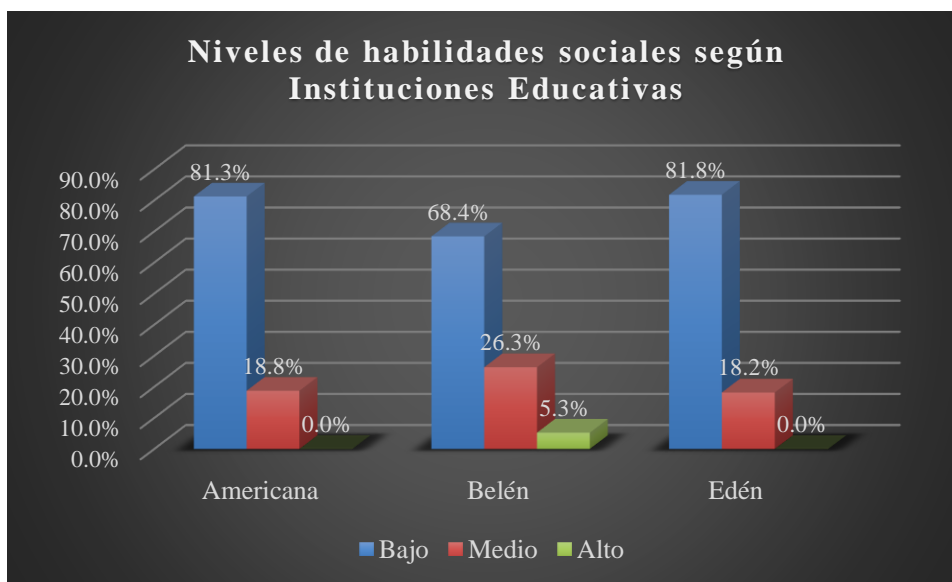
**TABLA N° 11**  
**NIVELES DE HABILIDADES SOCIALES QUE PRESENTAN LOS DOCENTES**  
**DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS**

|                         |                               |                               | Institución educativa |        |        |       |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------|--------|-------|
|                         |                               |                               | Americana             | Belén  | Edén   | Total |
| Habilidades<br>sociales | Bajo                          | Recuento                      | 26                    | 13     | 9      | 48    |
|                         |                               | % de Institución<br>educativa | 81.3%                 | 68.4%  | 81.8%  | 77.4% |
|                         |                               | % del total                   | 41.9%                 | 21.0%  | 14.5%  | 77.4% |
|                         | Medio                         | Recuento                      | 6                     | 5      | 2      | 13    |
|                         |                               | % de Institución<br>educativa | 18.8%                 | 26.3%  | 18.2%  | 21.0% |
|                         |                               | % del total                   | 9.7%                  | 8.1%   | 3.2%   | 21.0% |
|                         | Alto                          | Recuento                      | 0                     | 1      | 0      | 1     |
|                         |                               | % de Institución<br>educativa | .0%                   | 5.3%   | .0%    | 1.6%  |
|                         |                               | % del total                   | .0%                   | 1.6%   | .0%    | 1.6%  |
| Total                   | Recuento                      | 32                            | 19                    | 11     | 62     |       |
|                         | % de Institución<br>educativa | 100.0%                        | 100.0%                | 100.0% | 100.0% |       |
|                         | % del total                   | 51.6%                         | 30.6%                 | 17.7%  | 100.0% |       |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 11 refleja que el 77.4% de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel bajo de habilidades sociales, es decir, no poseen las capacidades necesarias para la interacción social; el 21.0% presenta un nivel medio y finalmente el 1.6% de docentes presenta un nivel alto, indicando que los docentes poseen conductas asertivas de forma generalizada.

**GRAFICO N°11**



### 3. DIMENSIONES DEL MOBBING

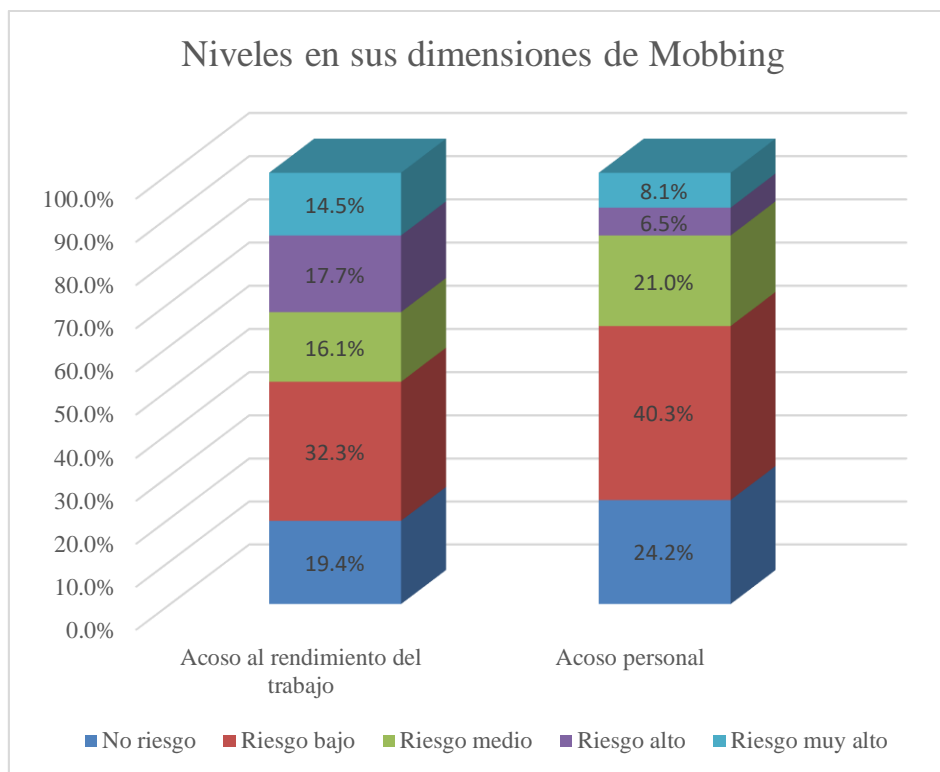
**TABLA N°12**  
**NIVELES DE DIMENSIONES DE MOBBING**

| Nivel           | Dimensiones de Mobbing           |        |                |        |
|-----------------|----------------------------------|--------|----------------|--------|
|                 | Acoso al rendimiento del trabajo |        | Acoso personal |        |
|                 | %                                | n      | %              | n      |
| No riesgo       | 12                               | 19.4%  | 15             | 24.2%  |
| Riesgo bajo     | 20                               | 32.3%  | 25             | 40.3%  |
| Riesgo medio    | 10                               | 16.1%  | 13             | 21.0%  |
| Riesgo alto     | 11                               | 17.7%  | 4              | 6.5%   |
| Riesgo muy alto | 9                                | 14.5%  | 5              | 8.1%   |
| Total           | 62                               | 100.0% | 62             | 100.0% |

Fuente: Elaboración Personal, Juliaca 2014

Se aprecia en la Tabla N° 12 que las unidades muestrales presentan un nivel de no riesgo con tendencia a riesgo bajo en las dimensiones de Acoso al rendimiento del trabajo (19.4% y 32.3% respectivamente) y Acoso personal (14.2% y 40.3%).

GRAFICO N°12



**TABLA N°13**

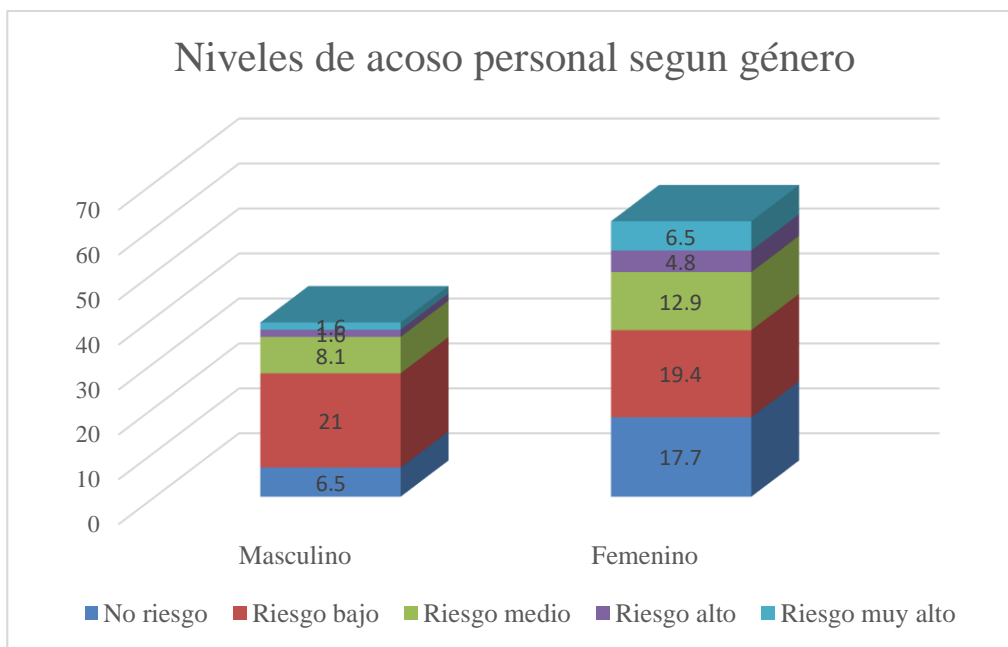
**GÉNERO Y MOBBING DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE ACOSO PERSONAL**

|                          | Género    |       |          |       |       |        |
|--------------------------|-----------|-------|----------|-------|-------|--------|
|                          | Masculino |       | Femenino |       | Total |        |
| Acoso personal No riesgo | 4         | 6,5%  | 11       | 17,7% | 15    | 24,2%  |
| Riesgo bajo              | 13        | 21,0% | 12       | 19,4% | 25    | 40,3%  |
| Riesgo medio             | 5         | 8,1%  | 8        | 12,9% | 13    | 21,0%  |
| Riesgo alto              | 1         | 1,6%  | 3        | 4,8%  | 4     | 6,5%   |
| Riesgo muy alto          | 1         | 1,6%  | 4        | 6,5%  | 5     | 8,1%   |
| Total                    | 24        | 38,7% | 38       | 61,3% | 62    | 100,0% |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 13 observamos que el 21% del género masculino presenta un nivel de riesgo bajo de acoso personal y 8.1% de riesgo medio. De manera similar ocurre con el género femenino (19.4% riesgo bajo y 12.9% riesgo medio).

GRAFICO N°13



**TABLA N°14**

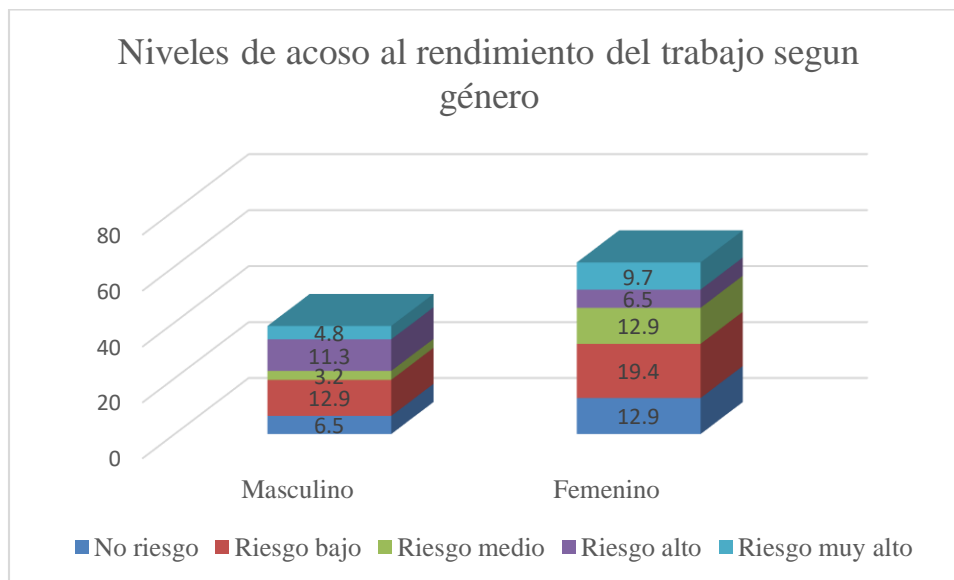
**GÉNERO Y MOBBING DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE RENDIMIENTO AL TRABAJO**

|  |                 | Género    |       |          |       |       |       |
|--|-----------------|-----------|-------|----------|-------|-------|-------|
|  |                 | Masculino |       | Femenino |       | Total |       |
| Acoso al<br>rendimiento<br>del trabajo | No riesgo       | 4         | 6,5%  | 8        | 12,9% | 12    | 19,4% |
|  | Riesgo bajo     | 8         | 12,9% | 12       | 19,4% | 20    | 32,3% |
|  | Riesgo medio    | 2         | 3,2%  | 8        | 12,9% | 10    | 16,1% |
|  | Riesgo alto     | 7         | 11,3% | 4        | 6,5%  | 11    | 17,7% |
|  | Riesgo muy alto | 3         | 4,8%  | 6        | 9,7%  | 9     | 14,5% |
|  | Total           |           | 24    | 38,7%    | 38    | 61,3% | 62    |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

Se observa en la tabla N°14 que el 12.9% de la unidad muestral del género masculino presenta un nivel de riesgo bajo de acoso personal y un 11.3% de riesgo alto. En cuanto a la unidad muestra del género femenino, el 19% presenta un nivel de riesgo bajo de acoso al rendimiento del trabajo y un 12.9% no riesgo y riesgo medio.

GRAFICO N°14



**TABLA N°15**

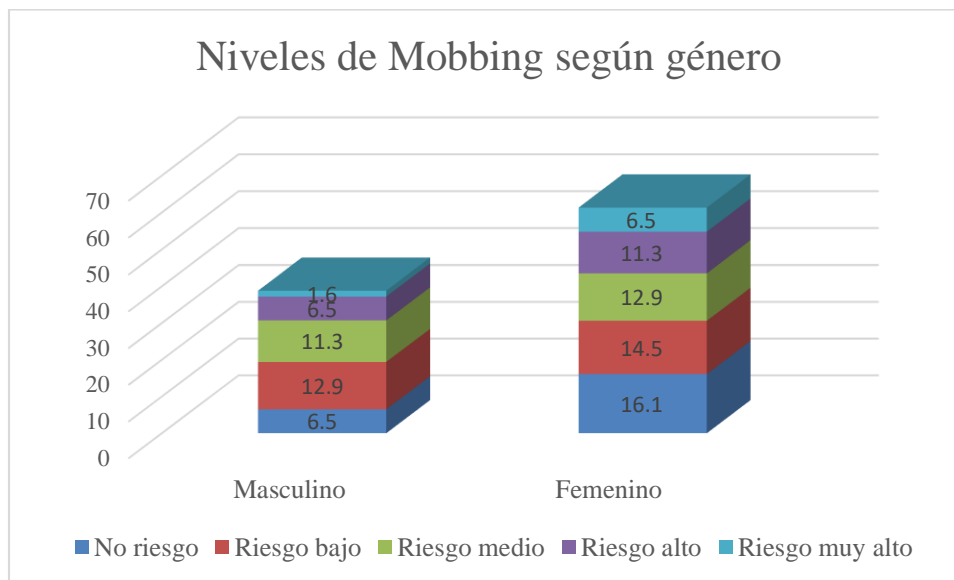
**GÉNERO DE ACUERDO AL NIVEL DE RIESGO Y NO RIESGO DE MOBBING**

|         |                 | Masculino |       | Género Femenino |       | Total |        |
|---------|-----------------|-----------|-------|-----------------|-------|-------|--------|
| Mobbing | No riesgo       | 4         | 6,5%  | 10              | 16,1% | 14    | 22,6%  |
|         | Riesgo bajo     | 8         | 12,9% | 9               | 14,5% | 17    | 27,4%  |
|         | Riesgo medio    | 7         | 11,3% | 8               | 12,9% | 15    | 24,2%  |
|         | Riesgo alto     | 4         | 6,5%  | 7               | 11,3% | 11    | 17,7%  |
|         | Riesgo muy alto | 1         | 1,6%  | 4               | 6,5%  | 5     | 8,1%   |
|         | Total           | 24        | 38,7% | 38              | 61,3% | 62    | 100,0% |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 15 observamos que el 12.9% del género masculino presenta un nivel de riesgo bajo de mobbing y 11.3% de riesgo medio. En cuanto a la unidad muestral del género femenino se analiza que el 16.1% presenta un nivel de no riesgo de mobbing, el 14.5% de riesgo bajo y un 12.9% de riesgo medio.

GRAFICO N°15



**TABLA N°16**

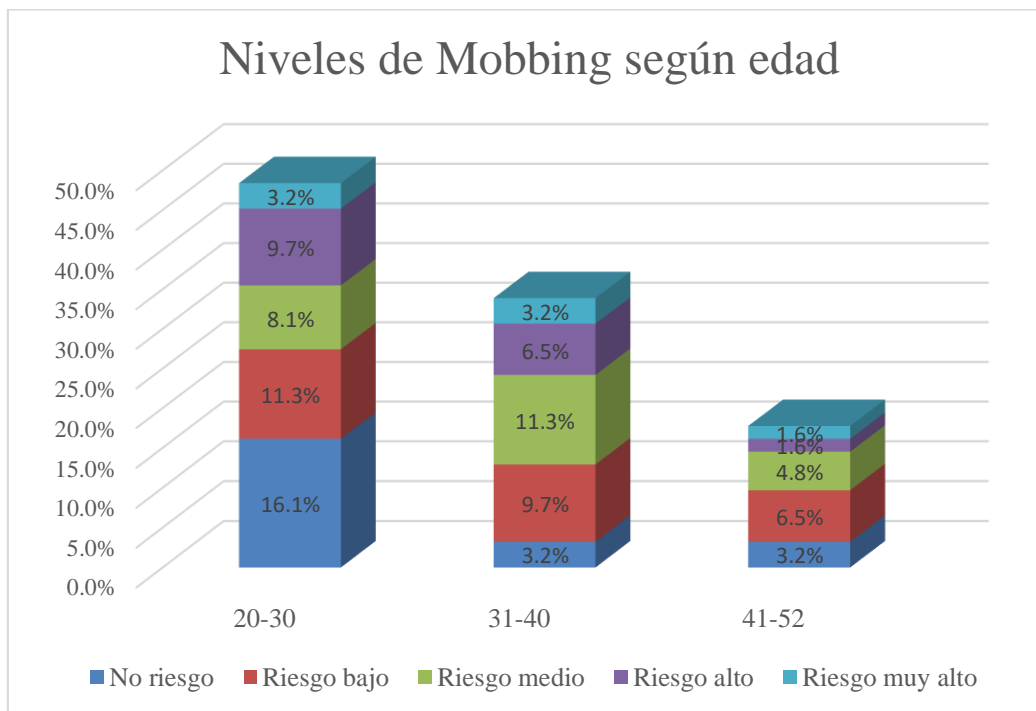
**NIVELES DE MOBBING Y EDAD**

|         |                 | Edad  |       |       |       |       |       | Total |        |
|---------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|         |                 | 20-30 |       | 31-40 |       | 41-52 |       |       |        |
| Mobbing | No riesgo       | 10    | 16,1% | 2     | 3,2%  | 2     | 3,2%  | 14    | 22,6%  |
|         | Riesgo bajo     | 7     | 11,3% | 6     | 9,7%  | 4     | 6,5%  | 17    | 27,4%  |
|         | Riesgo medio    | 5     | 8,1%  | 7     | 11,3% | 3     | 4,8%  | 15    | 24,2%  |
|         | Riesgo alto     | 6     | 9,7%  | 4     | 6,5%  | 1     | 1,6%  | 11    | 17,7%  |
|         | Riesgo muy alto | 2     | 3,2%  | 2     | 3,2%  | 1     | 1,6%  | 5     | 8,1%   |
| Total   |                 | 30    | 48,4% | 21    | 33,9% | 11    | 17,7% | 62    | 100,0% |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014.

En la tabla N°16 observamos que las unidades de investigación entre 20 a 30 años presentan un nivel de no riesgo de mobbing (16.1%), un 11.3% presenta un nivel de riesgo bajo y un 9.7% riesgo alto. En cuanto al grupo de 31 a 40 años se observa que el 11.3% presenta un nivel de riesgo medio en cuanto a mobbing y un 9.7% de riesgo bajo.

GRAFICO N°16



**TABLA N° 17**  
**MOBBING DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN PERSONAL DE LAS**  
**INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS**

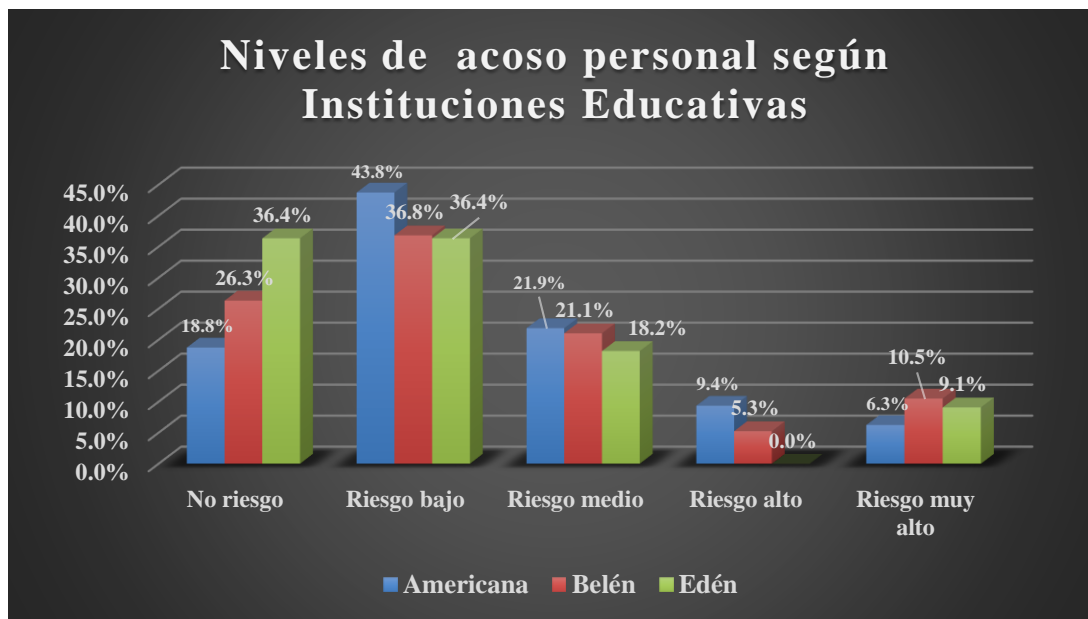
|                 |                            | Institución educativa      |        |        |        |       |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|--------|--------|--------|-------|
|                 |                            | Americana                  | Belén  | Edén   | Total  |       |
| Acoso personal  | No riesgo                  | Recuento                   | 6      | 5      | 4      | 15    |
|                 |                            | % de Institución educativa | 18.8%  | 26.3%  | 36.4%  | 24.2% |
|                 |                            | % del total                | 9.7%   | 8.1%   | 6.5%   | 24.2% |
|                 | Riesgo bajo                | Recuento                   | 14     | 7      | 4      | 25    |
|                 |                            | % de Institución educativa | 43.8%  | 36.8%  | 36.4%  | 40.3% |
|                 |                            | % del total                | 22.6%  | 11.3%  | 6.5%   | 40.3% |
|                 | Riesgo medio               | Recuento                   | 7      | 4      | 2      | 13    |
|                 |                            | % de Institución educativa | 21.9%  | 21.1%  | 18.2%  | 21.0% |
|                 |                            | % del total                | 11.3%  | 6.5%   | 3.2%   | 21.0% |
|                 | Riesgo alto                | Recuento                   | 3      | 1      | 0      | 4     |
|                 |                            | % de Institución educativa | 9.4%   | 5.3%   | .0%    | 6.5%  |
|                 |                            | % del total                | 4.8%   | 1.6%   | .0%    | 6.5%  |
| Riesgo muy alto | Recuento                   | 2                          | 2      | 1      | 5      |       |
|                 | % de Institución educativa | 6.3%                       | 10.5%  | 9.1%   | 8.1%   |       |
|                 | % del total                | 3.2%                       | 3.2%   | 1.6%   | 8.1%   |       |
| Total           | Recuento                   | 32                         | 19     | 11     | 62     |       |
|                 | % de Institución educativa | 100.0%                     | 100.0% | 100.0% | 100.0% |       |
|                 | % del total                | 51.6%                      | 30.6%  | 17.7%  | 100.0% |       |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 17 muestra los niveles de riesgo de acoso personal que presentan los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, y se observa que el 40.3% de los docentes presentan un riesgo bajo de acoso personal, seguido del 24.2% que no presentan riesgo, es decir, los docentes no perciben insinuaciones o comentarios negativos respecto a su vida privada, el 21.0% presenta un riesgo medio; el 6.5% y 8.1% presenta un riesgo alto y muy alto respectivamente, indicando que perciben conductas ofensivas hacia su persona, amenazas o abusos físicos, infravalorándose sus derechos u opiniones.



GRAFICO N°17



**TABLA N°18**

**MOBBING DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE RENDIMIENTO AL TRABAJO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

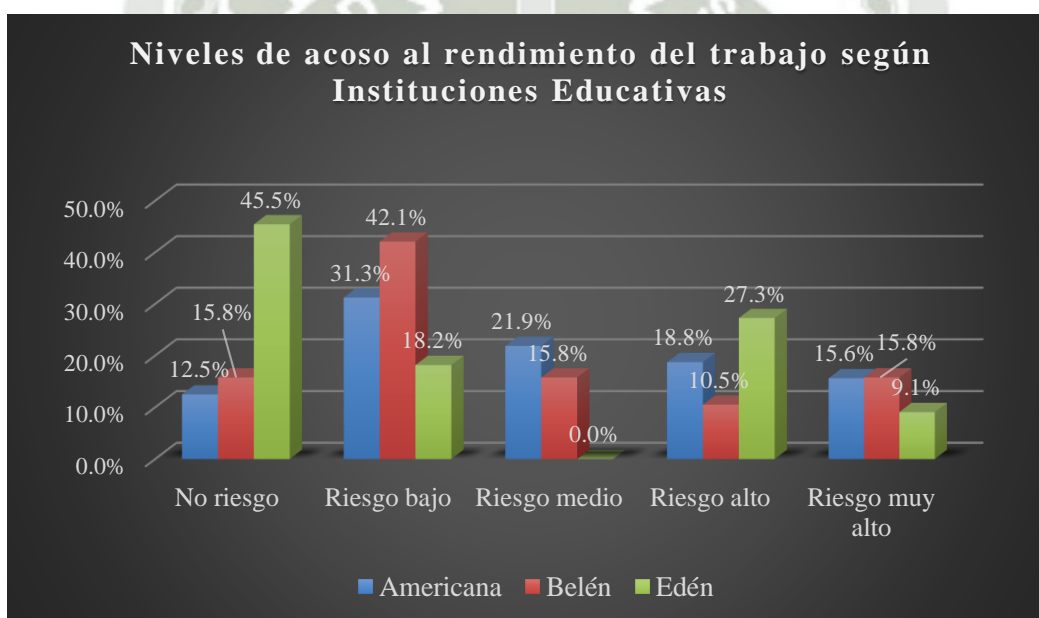
|                                  |                            | Institución educativa      |        |        | Total  |       |
|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------|--------|--------|-------|
|                                  |                            | Americana                  | Belén  | Edén   |        |       |
| Acoso al rendimiento del trabajo | No riesgo                  | Recuento                   | 4      | 3      | 5      | 12    |
|                                  |                            | % de Institución educativa | 12.5%  | 15.8%  | 45.5%  | 19.4% |
|                                  |                            | % del total                | 6.5%   | 4.8%   | 8.1%   | 19.4% |
|                                  | Riesgo bajo                | Recuento                   | 10     | 8      | 2      | 20    |
|                                  |                            | % de Institución educativa | 31.3%  | 42.1%  | 18.2%  | 32.3% |
|                                  |                            | % del total                | 16.1%  | 12.9%  | 3.2%   | 32.3% |
|                                  | Riesgo medio               | Recuento                   | 7      | 3      | 0      | 10    |
|                                  |                            | % de Institución educativa | 21.9%  | 15.8%  | .0%    | 16.1% |
|                                  |                            | % del total                | 11.3%  | 4.8%   | .0%    | 16.1% |
|                                  | Riesgo alto                | Recuento                   | 6      | 2      | 3      | 11    |
|                                  |                            | % de Institución educativa | 18.8%  | 10.5%  | 27.3%  | 17.7% |
|                                  |                            | % del total                | 9.7%   | 3.2%   | 4.8%   | 17.7% |
| Riesgo muy alto                  | Recuento                   | 5                          | 3      | 1      | 9      |       |
|                                  | % de Institución educativa | 15.6%                      | 15.8%  | 9.1%   | 14.5%  |       |
|                                  | % del total                | 8.1%                       | 4.8%   | 1.6%   | 14.5%  |       |
| Total                            | Recuento                   | 32                         | 19     | 11     | 62     |       |
|                                  | % de Institución educativa | 100.0%                     | 100.0% | 100.0% | 100.0% |       |
|                                  | % del total                | 51.6%                      | 30.6%  | 17.7%  | 100.0% |       |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

En la tabla N° 18 muestra los niveles de riesgo de acoso al rendimiento del trabajo que presentan los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca; se aprecia que 32.3% de los docentes presentan un riesgo bajo de acoso al rendimiento de trabajo, seguido del 19.4% que no presentan riesgo, es decir, los docentes no perciben que reciben insinuaciones hostiles que están relacionadas con el desarrollo de su trabajo; el 16.1% presenta un nivel medio, y el 17.7% y 14.5% presenta un riesgo alto y muy alto

respectivamente, indicando que perciben que sus puntos de vista no son tomadas en cuenta, se les hace incidencia en sus errores, se les priva de responsabilidades u oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo.

**GRAFICO N°18**



**TABLA N° 19**  
**MOBBING DE ACUERDO A LOS NIVELES EN LAS INSTITUCIONES**  
**EDUCATIVAS ADVENTISTAS**

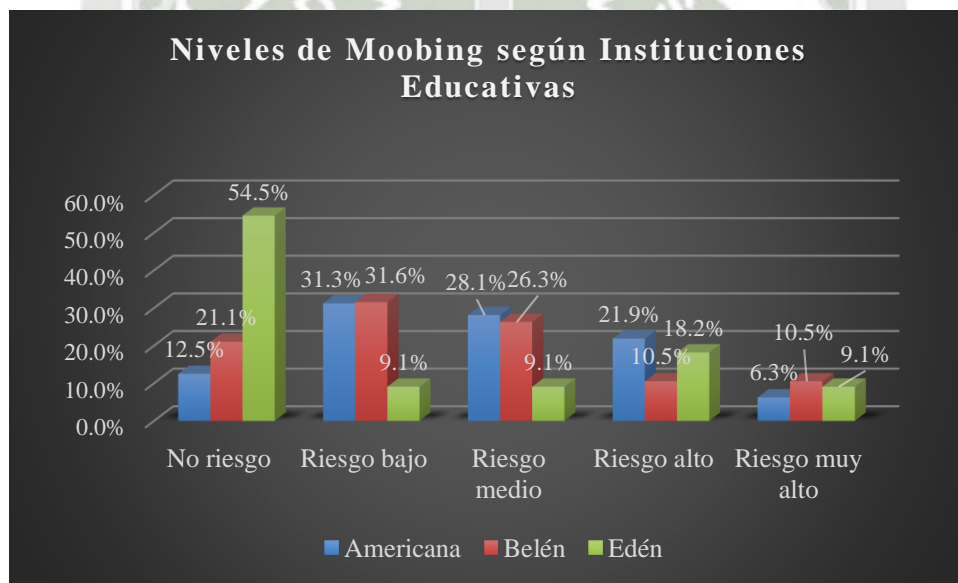
|                 |                            |                            | Institución educativa |        |        |       |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|--------|--------|-------|
|                 |                            |                            | Americana             | Belén  | Edén   | Total |
| Mobbing         | No riesgo                  | Recuento                   | 4                     | 4      | 6      | 14    |
|                 |                            | % de Institución educativa | 12.5%                 | 21.1%  | 54.5%  | 22.6% |
|                 |                            | % del total                | 6.5%                  | 6.5%   | 9.7%   | 22.6% |
|                 | Riesgo bajo                | Recuento                   | 10                    | 6      | 1      | 17    |
|                 |                            | % de Institución educativa | 31.3%                 | 31.6%  | 9.1%   | 27.4% |
|                 |                            | % del total                | 16.1%                 | 9.7%   | 1.6%   | 27.4% |
|                 | Riesgo medio               | Recuento                   | 9                     | 5      | 1      | 15    |
|                 |                            | % de Institución educativa | 28.1%                 | 26.3%  | 9.1%   | 24.2% |
|                 |                            | % del total                | 14.5%                 | 8.1%   | 1.6%   | 24.2% |
|                 | Riesgo alto                | Recuento                   | 7                     | 2      | 2      | 11    |
|                 |                            | % de Institución educativa | 21.9%                 | 10.5%  | 18.2%  | 17.7% |
|                 |                            | % del total                | 11.3%                 | 3.2%   | 3.2%   | 17.7% |
| Riesgo muy alto | Recuento                   | 2                          | 2                     | 1      | 5      |       |
|                 | % de Institución educativa | 6.3%                       | 10.5%                 | 9.1%   | 8.1%   |       |
|                 | % del total                | 3.2%                       | 3.2%                  | 1.6%   | 8.1%   |       |
| Total           | Recuento                   | 32                         | 19                    | 11     | 62     |       |
|                 | % de Institución educativa | 100.0%                     | 100.0%                | 100.0% | 100.0% |       |
|                 | % del total                | 51.6%                      | 30.6%                 | 17.7%  | 100.0% |       |
|                 |                            |                            |                       |        |        |       |

Fuente: Elaboración personal, Juliaca 2014

Los niveles de mobbing mostrados en la tabla N° 19, indican que el 27.4% y el 22.6% presentan niveles de riesgo bajo y no riesgo de mobbing en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, es decir, que no perciben conductas hostiles o

maltrato psicológico sistemático y repetitivo; el 24.2% de los docentes presentan un riesgo medio y el 17.7% y 8.1% presentan un riesgo alto y muy alto, indicando que perciben comportamientos hostiles y negativos.

**GRAFICO N°19**



#### 4. CORRELACIÓN ENTRE HABILIDADES SOCIALES Y MOBBING

##### **En relación a la correlación entre habilidades sociales y mobbing**

El análisis de correlación lineal entre las habilidades sociales y nivel de riesgo de mobbing en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca constituyen una muestra aleatoria de una población con una distribución normal, por lo que es necesario la utilización del análisis estadístico paramétrico.



**TABLA N° 20**

**CORRELACION ENTRE HABILIDADES SOCIALES Y MOBBING QUE PRESENTAN LOS PROFESORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA- 2014**

|                                  |                        | Autoexpresión de situaciones sociales | Defensa de los propios derechos como consumidor | Expresión de enfado o disconformidad | Decir No y cortar interacciones | Hacer peticiones | Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto | Habilidades sociales |
|----------------------------------|------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------------|---------------------------------|------------------|---|----------------------|
| Acoso personal                   | Correlación de Pearson | -.300(*)                              | -.220   | -.364(**)                            | -.254(*)                        | -.228            | -.473(**)   | -.428(**)            |
|                                  | Sig. (bilateral)       | .018                                  | .085  | .004                                 | .046                            | .075             | .000  | .001                 |
|                                  | N                      | 62                                    | 62  | 62                                   | 62                              | 62               | 62  | 62                   |
| Acoso al rendimiento del trabajo | Correlación de Pearson | -.302(*)                              | -.248   | -.326(**)                            | -.363(**)                       | -.363(**)        | -.532(**)   | -.495(**)            |
|                                  | Sig. (bilateral)       | .017                                  | .052  | .010                                 | .004                            | .004             | .000  | .000                 |
|                                  | N                      | 62                                    | 62  | 62                                   | 62                              | 62               | 62  | 62                   |
| Mobbing                          | Correlación de Pearson | -.327(**)                             | -.254(*)  | -.377(**)                            | -.332(**)                       | -.317(*)         | -.545(**)   | -.500(**)            |
|                                  | Sig. (bilateral)       | .009                                  | .046  | .003                                 | .008                            | .012             | .000  | .000                 |
|                                  | N                      | 62                                    | 62  | 62                                   | 62                              | 62               | 62  | 62                   |

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

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

El análisis de correlación determina la existencia de una correlación indirecta entre las habilidades sociales y el riesgo de mobbing en docentes adventistas, con un coeficiente de correlación  $r = -.500$ , siendo esta correlación significativa ( $\text{sig} = .000$ ), así mismo se aprecia correlaciones indirectas y significativas entre el riesgo de mobbing y las dimensiones de habilidades sociales (Autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones, iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto).

La dimensión de acoso personal, esta se relaciona indirecta y significativamente con las dimensiones de autoexpresión de situaciones sociales ( $r = -.300$ ), expresión de enfado o disconformidad ( $r = -.364$ ), decir no y cortar interacciones ( $r = -.254$ ), iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto ( $r = -.473$ ).

La dimensión de acoso por al rendimiento del trabajo presenta correlación directa y significativa con autoexpresión de situaciones sociales ( $r = -.302$ ), expresión de enfado o disconformidad ( $r = -.326$ ), decir no y cortar interacciones ( $r = -.363$ ), hacer peticiones ( $r = .363$ ) iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto ( $r = -.532$ ).

## DISCUSIÓN

El mobbing es un problema organizacional que crea tensiones y enfrentamientos entre los trabajadores de la organización, y afecta negativamente la satisfacción y capacidad de los trabajadores. Cuando este fenómeno es constante, el individuo se aísla de la organización y la vida laboral inevitablemente. El mobbing es un problema organizativo importante que afecta negativamente al ambiente de trabajo y termina en tensión y conflictos interpersonales y también disminuye la satisfacción laboral.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre las habilidades sociales y el mobbing en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014. La literatura reporta que las organizaciones educativas ocupan el primer lugar de riesgo en términos de mobbing (Hubert & Veldhoven, 2001). Gökçe (2006) indica que en las organizaciones educativas, los maestros están expuestos en su mayor parte a comportamientos de mobbing como interrupción, críticas injustas y sus logros son despreciados. Si bien la edad, el tipo de escuela y la rama no crean una diferencia significativa en el mobbing, el género lo hace (Gökçe, 2006)

En cuanto a la hipótesis de investigación, se acepta la hipótesis planteada, donde se encontró que las habilidades sociales y el mobbing en los docentes adventistas se relacionan significativamente ( $p < .05$ ).

Los resultados muestran que los docentes de las instituciones educativas adventistas no presentan niveles de riesgo alto y muy alto para mobbing, y que el mayor porcentaje de docentes (50.0%) presentan un nivel de riesgo bajo y no riesgo. Datos semejantes se analizan

en el estudio de Cruz, Ovalle y Pando (2008), donde encontraron que el 88,7% de docentes mexicanos presentan niveles de mobbing de baja intensidad. De manera similar se aprecia en el estudio de Lara y Pando (2014) quienes encontraron que el 97,3% de profesores del sector público indican la no presencia de mobbing. Asimismo los resultados guardan concordancia con lo encontrado por López y Ventura (2005), donde el 54% de docentes de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas afirman tener mobbing.

Los resultados de este estudio dejan evidencia de la diferencia de género en mobbing, siendo las mujeres quienes presentan puntuaciones significativamente más altas que los varones. Este hallazgo coincide con el estudio de Gökçe (2006) quien encontró que las mujeres son más vulnerables a presentar niveles altos de mobbing.

Hacicaferoğlu (2015) sostiene que las percepciones de mobbing de los profesores de secundaria investigadas en Estambul (comportamientos de mobbing más comunes) son no apreciación del trabajo realizado, la crítica al trabajo realizado y los rumores sobre sí mismo, los comportamientos de mobbing menos comunes son el acoso sexual (verbal, visual, físico), ridiculizado por su apariencia física y ridiculizado por su origen étnico.

En cuanto al moobing según edad, se encontró que los docentes entre 30 a 40 años presentan un nivel de riesgo medio; de manera similar ocurre en el estudio de Hacicaferoğlu (2015), quien encontró que el personal en el grupo de 31 a 40 años percibía el mobbing con puntos más altos. También Ceylan (2005) y Erturk (2005) han afirmado que los grupos de 40 y más años perciben niveles medios y altos de mobbing.

También se encontró que la mayoría de los docentes de las instituciones educativas adventistas presentan un nivel bajo habilidades sociales (77.4%), indicando que no presentan las competencias necesarias para la interacción de las personas, así mismo se aprecia niveles bajos de habilidades sociales en las dimensiones de defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, hacer peticiones.



## CONCLUSIONES

**Primera.** Los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel bajo de habilidades sociales, indicando que los docentes tienen dificultades en las habilidades de interacción diaria; así mismo, se encuentran porcentajes mayores en el nivel bajo de las dimensiones de autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad y hacer peticiones.

**Segunda.** La mitad de la población de docentes de las instituciones educativas adventistas no presentan riesgo alguno de mobbing o presentan un riesgo bajo de mobbing, seguido con un nivel de riesgo medio de mobbing; cabe destacar que los porcentajes mínimos corresponden a los niveles de riesgo alto y muy alto de mobbing. En las dimensiones de acoso personal y acoso al rendimiento de trabajo el mayor porcentaje de docentes presentan niveles de riesgo bajo y no riesgo.

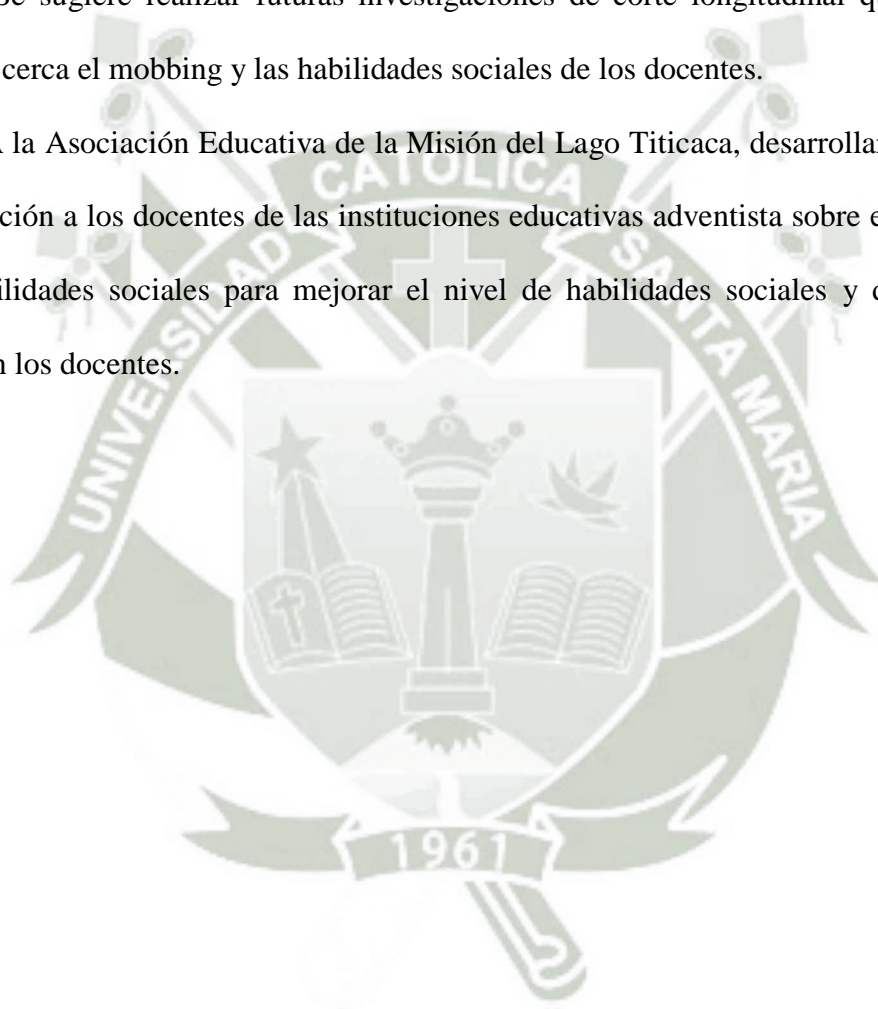
**Tercera.** En cuanto a la hipótesis de investigación, se rechaza la hipótesis planteada, donde se evidencia que las habilidades sociales y el mobbing en los docentes adventistas se relacionan significativamente, en consecuencia existe una relación directa y significativa entre las habilidades sociales y el nivel de riesgo de mobbing, así como con las dimensiones de acoso personal y acoso al rendimiento del trabajo; es decir, las habilidades sociales que presentan los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca es significativo o relevante para explicar la relación en el nivel de riesgo de mobbing.

## RECOMENDACIÓN

**Primera.** El presente estudio resalta que sólo se consideraron profesores adventistas, por lo que resultaría importante considerar a docentes cristianos y así poder generalizar los resultados.

**Segunda.** Se sugiere realizar futuras investigaciones de corte longitudinal que permitan analizar de cerca el mobbing y las habilidades sociales de los docentes.

**Tercera.** A la Asociación Educativa de la Misión del Lago Titicaca, desarrollar programas de intervención a los docentes de las instituciones educativas adventista sobre el desarrollo de las habilidades sociales para mejorar el nivel de habilidades sociales y disminuir el mobbing en los docentes.



## PROPUESTA DE PROGRAMA DE INTERVENCION

### PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES

La literatura respecto a programas de entrenamiento para personas con déficits de habilidades sociales nos indica que las dificultades interpersonales más frecuentes radican en las conductas como iniciar, mantener las conversaciones, defender los derechos y relacionarse con figuras de autoridad.

Las habilidades sociales con habilidades que se van aprendiendo y por tal motivo este programa de entrenamiento busca desarrollar estas habilidades y disminuir o evitar la presencia del mobbing dentro de las instituciones.

#### Objetivos:

- Lograr que aprenda y reconozca sus propias dificultades y evaluarlas de manera específica.
- Renovar la definición y distinción de la actuación asertiva, agresiva e inhibida.
- Desarrollar la expresar de rabia, emociones, afecto, cariño, agradecimiento, etc.
- Disminuir la presencia del mobbing.

#### Duración y frecuencia:

11 sesiones de 1 hora de duración

#### Esquema

El programa de habilidades sociales y mobbing, facilitara el mejoramiento de las relaciones interpersonales y la disminución del mobbing.

## **SESION I: Imaginar**

### **Objetivos:**

Romper el hielo entre los integrantes de cada grupo

### **Metodología:**

Comunicación entre al facilitador en los integrantes de cada grupo.

Lenguaje verbal y no verbal entre los miembros de cada grupo

### **Técnicas:**

Autoexposición y análisis

### **Descripción:**

#### **“La Fotografía”**

Se formarán grupos que estarán conformado por 6 sujetos. El facilitador indicará a cada grupo que deben representar un paisaje o suceso a través de una postura corporal simulando una fotografía. En la representación no se puede hablar ni moverse, en la cual tendrán que participar todos los integrantes del grupo. Cada grupo tendrá 10 minutos para diseñar su propia fotografía. Debes de hacerlo de la manera en la que el otro grupo no pueda adivinar la fotografía. Los temas pueden ser: un paseo al zoológico, un día soleado en la playa, un picnic, etc. Al culminar el tiempo, cada grupo presentará su fotografía y los demás grupos tendrán que adivinar a que situación o papel es dicha fotografía. El grupo que ganará será aquella que mejor escenifique una fotografía o aquel que adivine la mayor cantidad de fotografías. Finalmente se hará una breve reflexión sobre la importancia del trabajo en equipo y lo útil que es la participación de todos los miembros para alcanzar sus metas.

## **SESION II: Descubrir**

### **Objetivos:**

Detectar las habilidades sociales débiles

### **Metodología:**

Comunicación entre los participantes.

Lenguaje verbal y escucha activa

**Técnicas:**

Desarrollo intergrupar

Integración interpersonal

**Descripción**

**SAPOS AL AGUA**

Todos los participantes se agrupan de dos poniéndose de pie y forman un círculo, el facilitador se ubica al centro y da las siguientes instrucciones:

- Cuando diga “sapos al agua”, todas las parejas dan un salto hacia dentro del círculo.
- Cuando diga “sapos a tierra” todas las parejas darán un salto hacia fuera del círculo.

Y si dice: solamente “al agua o tierra” y alguien se la pareja se mueve, entonces pierde.

Antes de la orden se dice “sapos”. El facilitador tratará de confundir a los participantes, por ejemplo si dice “sapos al agua” puede hacer una señal con las manos para que salten fuera de círculo. El facilitador tiene que observar las actitudes de las parejas y luego realizar la conversación respectiva y expongan su punto de vista de su pareja.

**SESION III:** escuchar y hablar

**Objetivos:**

Identificar los componentes de la comunicación

**Metodología:**

Comunicación entre los participantes.

Lenguaje verbal y escucha activa

**Técnicas:**

Desarrollo intergrupar

Integración interpersonal

### **Descripción**

#### **“La figura geométrica”**

El director escogerá a dos participantes y entregará a uno de ellos un dibujo, el cual tendrá que describirlo a su compañero para que este lo grafique en la pizarra o papelote, guiándose solo bajo las instrucciones verbales. El participante que tiene el dibujo en la mano no puede hacer ningún tipo de comentario, ni corregir a la persona que este dibujando ya sea que el dibujo este mal o bien. Luego de terminado el dibujo, el director escoge a otro participante, para que vuelva hacer el mismo dibujo, pero esta vez el compañero que da las instrucciones puede ayudarlo asiendo comentarios o correcciones acerca del dibujo. Después se comparan los dos dibujos y se reflexionará acerca de la comunicación efectiva.

Materiales: Diseño de una figura, pizarra o papelote y un par de plumones.

**SESION IV:** entender la posición de la otra persona

#### **Objetivos:**

Practicar la empatía

#### **Metodología:**

Comunicación entre los participantes.

Lenguaje verbal y escucha activa

#### **Técnicas:**

Desarrollo intergrupal

Integración interpersonal

## Descripción

### El ciego

El facilitador mostrará el camino con obstáculos por donde tendrán que caminar con su pareja, y se le venda los ojos a una de ellas. El compañero que no tiene la venda es la persona que guía y no debe dejar a su compañero chocar con ningún obstáculo, ni con otra pareja. Luego se invierten los roles; la persona que estuvo vendada será quien guie y el compañero que guio estará vendado.

Luego será un dialogo abierto entre las parejas sobre cómo se sintieron en ambos lugares

**SESION V:** conducta

#### **Objetivos:**

Identificar si la conducta es adecuada

#### **Metodología:**

Comunicación entre los participantes.

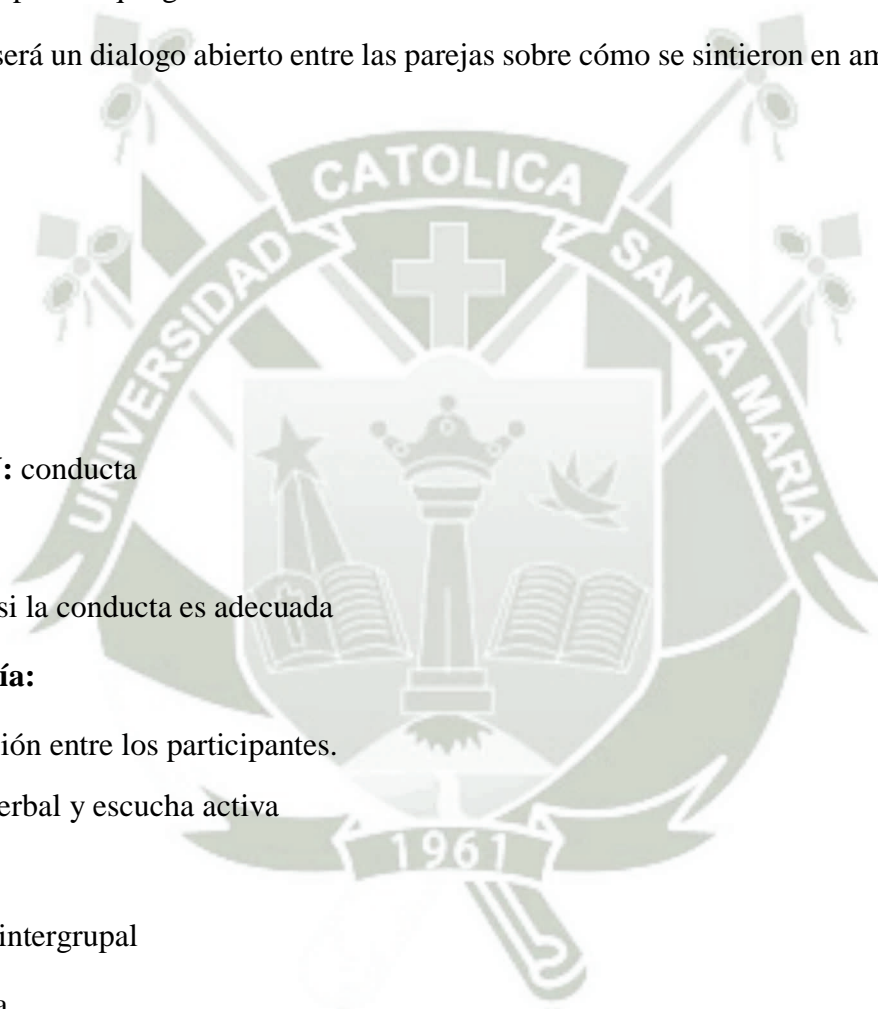
Lenguaje verbal y escucha activa

#### **Técnicas:**

Desarrollo intergrupar

Sociodrama

#### **Descripción**



## Estilos de Comportamiento

El facilitador explicara en qué consisten las habilidades sociales como los estilos de comportamiento que existen en las relaciones interpersonales. A través de la lluvia de ideas de cada uno de los participantes. Luego se forman grupos de 6 personas y entre ellos tendrán que escoger un líder, que será el encargado de guiar al grupo.

Después se le pide que cada líder de grupo se acerque al facilitador, para dar las siguientes indicaciones:

- Cada grupo tiene que escoger una situacional cotidiana dentro del centro de trabajo y luego escenificarla en un comportamiento agresivo; tomando en cuenta:  
Actitud y comportamiento de cada estilo de manera general.  
Comportamiento verbal.  
Comportamiento no verbal.

Finalmente, expliquen ese comportamiento.

**SESION VI:** conducta

### Objetivos:

Identificar si la conducta es adecuada

### Metodología:

Comunicación entre los participantes.

Lenguaje verbal y escucha activa

### Técnicas:

Desarrollo intergrupar

Sociodrama

### Descripción

## Estilos de Comportamiento

El facilitador explicara en qué consisten las habilidades sociales como los estilos de comportamiento que existen en las relaciones interpersonales. A través de la lluvia de ideas de cada uno de los participantes. Luego se forman grupos de 6 personas y entre ellos tendrán que escoger un líder, que será el encargado de guiar al grupo.

Después se le pide que cada líder de grupo se acerque al facilitador, para dar las siguientes indicaciones:

- Cada grupo tiene que escoger una situacional cotidiana dentro del centro de trabajo y luego escenificarla en un comportamiento pasivo; tomando en cuenta:  
Actitud y comportamiento de cada estilo de manera general.  
Comportamiento verbal.  
Comportamiento no verbal.

Finalmente, expliquen ese comportamiento.

### **SESION VII:** conducta

#### **Objetivos:**

Identificar si la conducta es adecuada

#### **Metodología:**

Comunicación entre los participantes.

Lenguaje verbal y escucha activa

Análisis

#### **Técnicas:**

Desarrollo intergrupar

Sociodrama

#### **Descripción**

## Estilos de Comportamiento

El facilitador explicara en qué consisten las habilidades sociales como los estilos de comportamiento que existen en las relaciones interpersonales. A través de la lluvia de ideas de cada uno de los participantes. Luego se forman grupos de 6 personas y entre ellos tendrán que escoger un líder, que será el encargado de guiar al grupo.

Después se le pide que cada líder de grupo se acerque al facilitador, para dar las siguientes indicaciones:

- Cada grupo tiene que escoger una situacional cotidiana dentro del centro de trabajo y luego escenificarla en un comportamiento asertivo; tomando en cuenta:  
Actitud y comportamiento de cada estilo de manera general.  
Comportamiento verbal.  
Comportamiento no verbal.

Finalmente, expliquen ese comportamiento.

### SESION VIII: Expresiones

#### Objetivos:

Reconocer y poner en práctica habilidades para identificar y controlar emociones

#### Metodología:

Análisis de la situación

#### Técnicas:

Desarrollo intergrupar

#### Descripción

## EL CUADRO

Se formaran grupos de 6 integrantes, luego se escogerá a 3 personas para que puedan ser vendedores de la librería, sin que sepan los integrantes del grupo, porque ellos tendrán la responsabilidad de entregar los materiales incompletos a cada grupo. Pero antes de comprar en la librería el facilitador enseñara a todos los grupos un cuadro fabricado por el mismo y les mencionara que cada grupo tiene que hacer un cuadro igualito.

Para ello tendrán que escoger un líder responsable de las compras y el facilitador elegirá el orden de los líderes para hacer las compras. Se dará un tiempo prudente para realizar el cuadro y terminado el tiempo el facilitador se acercara a cada grupo para ver el cuadro culminado.

Por ultimo a cada grupo se le preguntara acerca de las dificultades para realizar su cuadro y cual fue las reacciones de sus compañeros.

### **SESION IX:** Relajación

#### **Objetivos:**

Aprender técnicas de relajación

#### **Metodología:**

Análisis de la situación

#### **Técnicas:**

Desarrollo personal

#### **Descripción**

## La papa caliente

El facilitador pide a todos los participantes que hagan un círculo, y les menciona que se van a pasar una pelota de uno en uno lo más rápido posible, mientras dice por varias veces: “la papa se quema”, cuando el facilitador mencione “LA PAPA SE QUEMO” todas se quedan inmóvil, la persona que tiene la pelota tiene que mencionar como maneja sus emociones negativas.

Luego preguntamos a cada participante ¿Con qué técnica del manejo de emociones negativas de sus compañeros se queda? Y lo practican en grupo, y así sucesivamente trabajamos.

### **SESION X:** Relajación

#### **Objetivos:**

Aprender técnicas de relajación

#### **Metodología:**

Movimiento corporal

#### **Técnicas:**

Desarrollo personal

#### **Descripción**

### RELAJACIÓN PROGRESIVA, PASIVA, SUGESTIVA

El facilitador pone música de fondo y pide a los participantes cerrar los ojos, y menciona que tienen que tensar y luego relajar los distintos grupos musculares del cuerpo de forma que se aprenda a discriminar entre ambas sensaciones. Empezando por los ojos, cuello, hombro, manos, estomago, nalgas, piernas y pies.

### **SESION XI:** Relajación

#### **Objetivos:**

Aprender técnicas de relajación

#### **Metodología:**

Movimiento corporal

**Técnicas:**

Desarrollo personal

**Descripción**

**Pelota juguetona**

El facilitador formará grupos de 6 integrantes y a cada grupo formará un círculo para poder entregarle una pelota. Luego se le indica que todos los integrantes el grupo tiene que recibir la pelota, pero intercaladamente y realizar en esa secuencia sin hacer caer la pelota al suelo por 10 minutos. La persona que hace caer la pelota contará un chiste.



## BIBLIOGRAFIA

- Abarca & Hidalgo. (1996). Programa de entrenamiento en Habilidades Sociales Universidad de Pontífices. Chile.
- Ander - Egg, Ezequiel. (1996). Diccionario De Trabajo Social. Ediciones. Lumen, Buenos Aires, Argentina.
- Arón, A. & Milicic, N. (1999). Vivir con otros. Programa de desarrollo de habilidades sociales. Editorial Universitaria. Chile.
- Caballo, Vicente. (1999). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Editorial siglo XXI Barcelona España.
- Centro de investigación y documentación educativa (1998). Las habilidades sociales en el currículo. Colección Investigación Número 146. España. Pag. 18.
- Ceylan L, (2005). Psychological pressure and class teachers. Unpublished Master Thesis, Nigde: Nigde University.
- Erturk A. (2005). Mobbing activities to which teachers and school directors are exposed in school environment. Unpublished Master Thesis, Gazi University
- Field, T. (1996). Bully in sight: How to predict, resist, challenge and combat workplace bullying. Oxfordshire, UK: Success Unlimited.
- Gökçe TA (2006). Mobbing at Workplace: A Survey Made on Teachers and Administrators of Private and Public Elementary Schools . Master's Thesis, Ankara: Ankara University, Faculty of Educational Sciences.
- González de Rivera, J.L. (2002). *El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Calpe
- Hirigoyen, M. F.(1999). El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Editorial Paidós. Barcelona.
- López G; Ventura E. (2005). Estudio del Mobbing en los docentes contratados de la ECSA, Universidad de Oriente, Núcleo Monagas: Maturín.
- Mendoza Palacios, Rudy. (2002). Las habilidades sociales de los alumnos de la I.E “Artemio Requena” del distrito de Catacaos. Cuba.
- Michelson, L; Sugay, D.; Kadzún, A., Las habilidades sociales en la infancia, evolución y tratamiento. Editorial Martínez Roca, Madrid, España, 1987. Pág. 32
- MINSA (2006). Orientaciones para la atención integral de salud del adolescente en el primer nivel de atención. Documento técnico R.M. 1077-2006 MINSA.

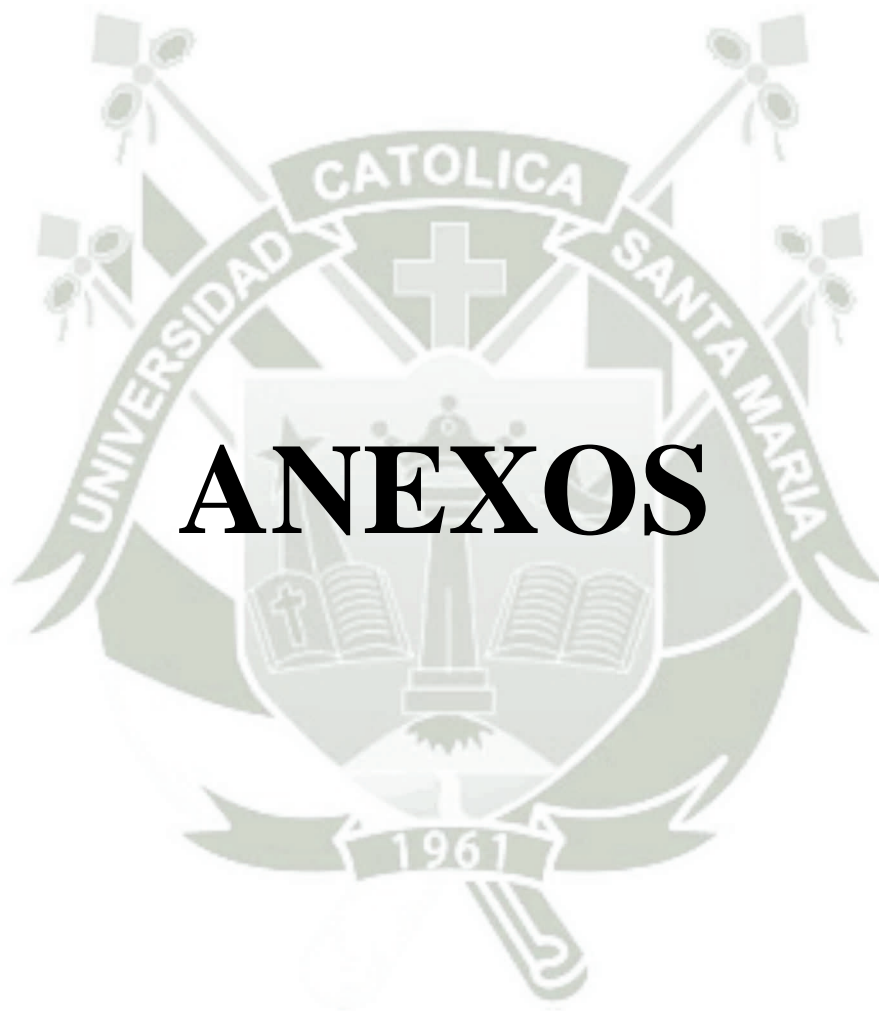
- Monjas Casares, Inés (2002). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar. izeneko liburuan. Madrid España.
- Muro Dávila, Francisco (2006). Habilidades para la vida, Manual del Facilitador. Secretaria de Educación y Cultura. Estado de Sonora. México.
- Olivares, Francisco Javier. “Mobbing: El acoso psicológico en el ámbito laboral”, Editorial. Depalma 2004, Buenos Aires, Argentina.
- Pérez Bilbao, J. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Barcelona: INSHT
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Rodríguez López, P. (2004). *El acoso moral en el trabajo*. Madrid: Ediciones Jurídicas Dijusa
- Rojo, José y Cervera, Ana. (2005). El mobbing o acoso laboral. Editorial Tebar. Madrid España.
- Saéz. M.C. y García-Izquierdo, M. (2000). Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing. En J. Buendía y F. Ramos (Coordinadores), *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.

#### ENLACES DE INTERNET

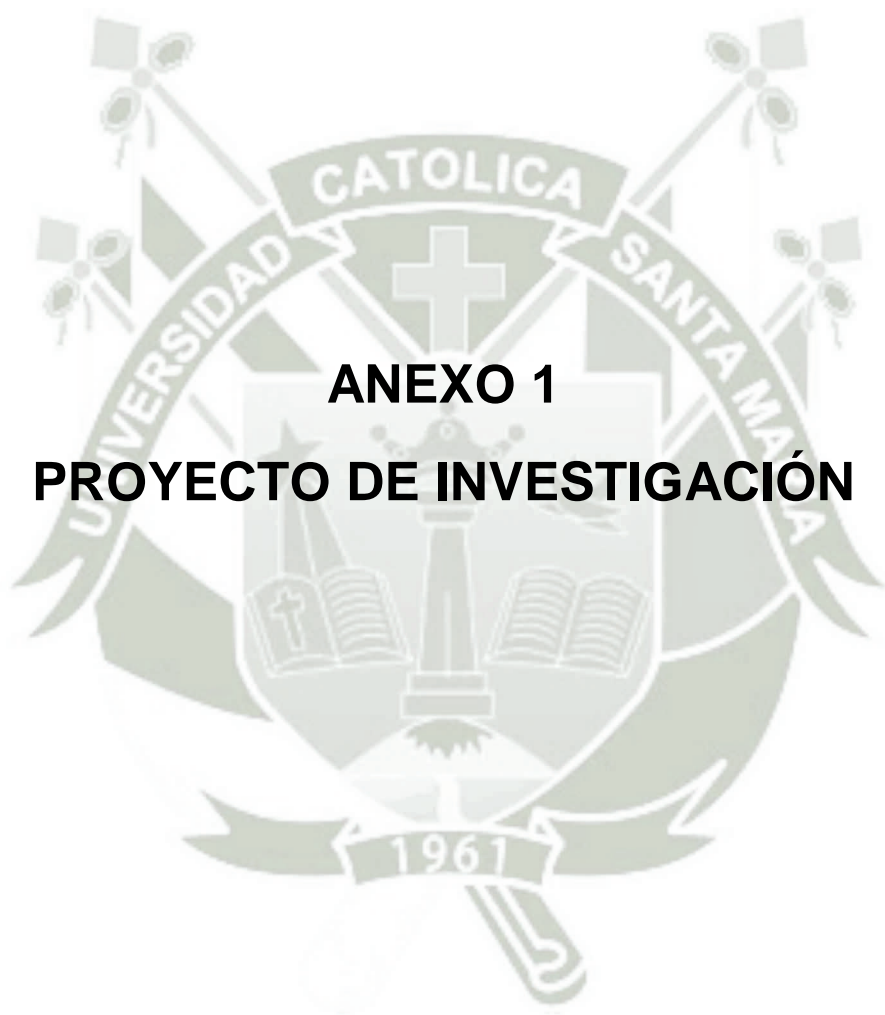
- Abbas, E. (2016). Fideicomiso Organizacional de las Víctimas de Mobbing: Un Estudio de Maestros Turcos. *Journal of Education and Training Studies*, 4(11). Recuperado el 28 de Noviembre de 2026, de <http://redfame.com/journal/index.php/jets/article/viewFile/1827/1948>.
- Boada, J.; de Diego, R.; Agulló, E.; y Mañas, M.A. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17, 2, 212-218. Recuperado el 21 de Mayo de 2016, de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3090>
- Cruz P, Ovalle M, Pando M. (2008). Mobbing y Estrés en Académicos de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. Memorias del 2do. Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales: Estrés y Salud en el trabajo. Guadalajara, Jalisco, 25-28 ago 2008. p.1-9. Recuperado el 17 de junio de 2015 de <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/cruz-ovalle-pando.pdf>.
- Escudero, M. G. (2011). Impacto del acoso laboral y los conflictos interpersonales en la salud de los trabajadores del poder judicial de la Provincia de Buenos Aires.

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor, Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Ciencias Médicas. Recuperado el 15 de Mayo de 2015, de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/19395/Documento\\_completo\\_\\_pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/19395/Documento_completo__pdf?sequence=1)

- Fernández, Pablo Hernán (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, Vol 13, Numero 25. Pag. 112. Recuperado el 22 de Mayo de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>.
- Fornés, J. (2002). Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral. *Enfermería Global*, 1, 1-10. Recuperado el 17 de Junio de 2015, de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/705>
- Hacicaferoğlu, S.(2015). Survey on Mobbing Behaviors In Terms of Some Variables, Affecting the Personnel in the Directorates of Youth Centers in Turkey. *International Journal of Sport Studies*. Vol., 5 (1), 24-30, 2015. Recuperado el 28 de noviembre del 2016, de <http://ijssjournal.com/fulltext/paper-10012016142840.pdf>
- Hubert, A. y Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 415-424. Recuperado el 25 de agosto de 2015 de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594320143000799?journalCode=pewo20>
- Isaza Valencia Laura y Henao López Gloria C. (2001). Relaciones entre el clima social familiar y el desempeño en habilidades sociales en niños y niñas entre dos y tres años de edad. *Acta Colombiana de Psicología* 14(1). Pag. 28. Recuperado el 14 de Abril de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79822602003>.
- Lara, J. E., & Pando, M. (2014). El Mobbing y los síntomas del estrés en docentes universitarios del sector público. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 43-48. Recuperado el 23 de Marzo de 2016, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000100008](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100008).
- Mansilla Fernando. (2012). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo. *Psicología Online*. <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- Menassa de Lucía, A. y Rojas Martínez, P. (2006). El “mobbing”. Una lectura psicoanalítica. *Interpsiquis*. <http://www.psiquiatria.com>.
- Meseguer de Pedro, M.; Soler Sánchez, M.I.; García-Izquierdo, M.; Sáez Navarro, M.C. y Sánchez Meca, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19, 2, 225-230. Recuperado el 10 de Diciembre de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72719207>



# ANEXOS



**ANEXO 1**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**ESCUELA DE POST GRADO**

**MAESTRIA EN SALUD MENTAL**

**RELACIÓN ENTRE HABILIDADES SOCIALES Y MOBBING EN DOCENTES DE  
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS DE LA CIUDAD DE  
JULIACA – PUNO 2014.**

**Proyecto presentado por el Bachiller:**

**MARCA DUEÑAS, Gino Gabriel.**

**Para optar el Grado Académico de: MAESTRO EN SALUD MENTAL**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2014**

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO TEÓRICO

#### 1. Problema de Investigación

##### 1.1. Enunciado del problema

Relación entre habilidades sociales y mobbing en docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014

##### 1.2. Descripción del problema

###### Área de conocimiento

Área: Ciencias de la Salud  
Campo: Salud mental  
Línea: Habilidades Sociales

#### Operacionalización de variables:

| VARIABLE   | INDICADORES  | SUB INDICADORES  |
|--|--|--|
|  | <b>Datos Sociodemográficos</b><br>Edad<br>Sexo   |  |
| <b>Dimensiones de Habilidades Sociales</b><br><br>Capacidades para expresarse uno mismo de forma espontánea y sin ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales, frente a desconocidos defendiendo sus derechos, expresar enfado o sentimientos negativos justificados y/o desacuerdos con otras personas, cortar interacciones que no se quieren mantener, expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos e iniciar interacciones con el sexo opuesto. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoexpresión de situaciones sociales</li> <li>• Defensa de los propios derechos como consumidor</li> <li>• Expresión de enfado o disconformidad</li> <li>• Decir no y cortar interacciones</li> <li>• Hacer peticiones</li> <li>• Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto</li> </ul> | Alto<br>Medio<br>Bajo<br><br>Baremos Ver anexo (Página 114)  |
| <b>Mobbing</b><br><br>Modo en que el trabajador percibe conductas hostiles respecto a su vida privada y personal y conductas de hostigamiento que sufre el trabajador y que se centra en el rendimiento de su labor profesional y la satisfacción laboral.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acoso personal</li> <li>• Acoso al rendimiento del trabajo</li> </ul>   | No riesgo: Menos de 29<br>Riesgo bajo: 29 – 32<br>Riesgo medio: 33 – 36<br>Riesgo alto: 37 – 41<br>Riesgo muy alto: Por encima de 42 |

## 2. Interrogantes básicas

- ¿Cómo son las habilidades sociales que presentan los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014?
- ¿Cuál es el riesgo de mobbing que presentan los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014?
- ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de habilidades sociales y los niveles de mobbing en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014?

## 3. Tipo de investigación

De campo

## 4. Nivel de investigación

Descriptivo y relacional de corte transversal

## 5. Justificación del problema.

La relevancia científica del presente estudio se justifica por la determinación de la relación existente entre las dos variables de estudio. El siglo presente acarrea consigo no solo el beneficio de la tecnología con respecto a las facilidades en el trabajo se refiere sino también a ellos acompañaron los factores de riesgos psicosociales que aquejan en el mundo entero, teniendo como resultado trabajadores poco productivo y molesto de la labor que realiza. Considerando que es el trabajador responsable de que la productividad sea eficiente y de calidad y que de esto no solo depende el progreso de una empresa e institución, sino que involucra a toda una comunidad conformada por un Gobierno Local, Regional y porque no decir el desarrollo de un todo un País. En tal sentido es de suma importancia identificar los problemas psicosociales que afectan al personal y disminuir o eliminar el factor problema, generando así el equilibrio de la salud mental del colaborador. Así mismo, las habilidades sociales son acciones indispensables en el proceso de interacción y satisfacción del diario vivir del ser humano.

La relevancia social se justifica en que los resultados de la presente investigación beneficiarán a la administración, docentes y estudiantes de las instituciones educativas

adventistas de la región puno, porque servirán como línea de base para poder implementar programas de intervención orientados a poder mejorar las habilidades sociales en los docentes y disminuir el riesgo de mobbing.

## 6. Objetivos de la investigación

- Identificar las habilidades sociales que presentan los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014
- Identificar el riesgo de mobbing que presentan los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014.
- Determinar el vínculo del desarrollo de habilidades sociales y niveles de mobbing en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014

## 7. Marco teórico.

### 7.1. Habilidades sociales

Según Monjas las habilidades sociales “son conductas necesarias para interactuar con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria”<sup>2</sup>. Según el Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE) menciona que “las habilidades sociales son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal. Al hablar de habilidades, nos referimos a un conjunto de conductas aprendidas. Son algunos ejemplos: decir que no, hacer una petición, responder a un saludo, manejar un problema con una amiga, empatizar o ponerte en el lugar de otra persona, hacer preguntas, expresar tristeza, decir cosas agradables y positivas a los demás”<sup>3</sup>.

En el caso de las personas, éstas dotan a la persona que las posee de una mayor capacidad para lograr los objetivos que pretende, manteniendo su autoestima sin dañar de las personas que la rodean. Estas conductas se basan fundamentalmente

---

<sup>2</sup> Isaza Valencia Laura y Henao López Gloria C. (2001). Relaciones entre el clima social familiar y el desempeño en habilidades sociales en niños y niñas entre dos y tres años de edad. Acta Colombiana de Psicología 14(1). Pag. 28.

<sup>3</sup> Centro de investigación y documentación educativa (1998). Las habilidades sociales en el currículo. Colección Investigación Número 146. España. Pag. 18.

en el dominio de las habilidades de comunicación y requieren de un buen autocontrol emocional por parte del individuo.

En muchas enfermedades mentales el área de las habilidades sociales es una de las más afectadas, por lo que su trabajo en la rehabilitación psicosocial es importantísimo.

El desarrollo de las habilidades sociales son parte de la formación del individuo, desde su infancia hasta su muerte, se desarrollan desde el hogar e influye en el desarrollo escolar, por lo tanto, las habilidades sociales son un conjunto de competencias conductuales que hacen posible que el niño mantenga relaciones sociales positivas con otros niños y que afronte, de manera efectiva, las demandas de su entorno social, las habilidades sociales predicen importantes resultados sociales para el niño, como por ejemplo, aceptación, popularidad, etc. <sup>4</sup>

Las habilidades sociales están basadas en las teorías del aprendizaje social y la psicología social industrial. La Teoría del Aprendizaje Social de Bandura, está basada en los principios del condicionamiento operante de Skinner (1938) dicha teoría refiere que la conducta está regulada por las consecuencias del medio donde se desarrolla el comportamiento. Según este modelo nuestra conducta está en función de unos antecedentes (estímulo) y unas consecuencias, si las consecuencias son positivas refuerzan el comportamiento.

Las habilidades sociales también se adquieren mediante aprendizaje observacional (vicario), mediante retroalimentación interpersonal, mediante el desarrollo de expectativas cognitivas respecto a situaciones interpersonales.

Concluimos que las habilidades sociales son capacidades y destrezas aprendidas que empleadas de manera eficaz en las relaciones interpersonales facilitan la relación con los demás. La reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos de los demás. El poseer estas capacidades evita la ansiedad en

---

<sup>4</sup> Centro de investigación y documentación educativa (1998). Las habilidades sociales en el currículo. Colección Investigación Número 146. España. Pag. 19.

situaciones difíciles o novedosas. Además, facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas.

## 7.2. Características de las habilidades sociales.

Michelson y colaboradores indican que existen características fundamentales de las habilidades sociales que son las siguientes:<sup>5</sup>

- Son conductas manifiestas; es decir, son un conjunto de estrategias y capacidades de actuación aprendidas y que se manifiestan en situaciones de relaciones interpersonales, incluyendo comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.
- Están dirigidas a la obtención de reforzamientos sociales tanto externos como internos o personales (autorrefuerzo, autoestima).
- Implican una interacción recíproca.
- Están determinadas por el contexto social, cultural y la situación concreta y específica en que tiene lugar.
- Se organizan en distintos niveles de complejidad, los cuales mantienen una cierta jerarquía, cuyas estructuras se desarrollan desde un nivel molar, hasta llegar a uno molecular, habiendo pasando por niveles intermedios (por Ej.: decir "no").
- Como todo tipo de conducta, se encuentran muy influenciadas por las ideas, creencias y valores respecto a la situación y a la actuación propia de los demás.
- Tanto los déficits como los excesos de la conducta de interacción personal pueden ser especificados y objetivados con el fin de intervenir sobre ellos.

---

<sup>5</sup> Michelson, L; Sugay, D.; Kadzún, A., Las habilidades sociales en la infancia, evolución y tratamiento. Editorial Martínez Roca, Madrid, España, 1987. Pág. 32.

### 7.3. Funciones de las habilidades sociales.

A continuación mencionaremos alguna de las funciones que corresponden a la sección:<sup>6</sup>

- Permite en el individuo conocerse a sí mismo y a los demás. Llegando a saber identificar sus propias características positivas y negativas al igual el de los demás y esto permite formar el autoconcepto. El conocerse permitirá mejorar sus relaciones interpersonales y por ende esto será crucial en comportamiento individual y social al cual este inmenso el individuo.
- Facilita el conocimiento de determinados comportamientos sociales e individuales para ponerlos en práctica en la interacción con los demás, como, por ejemplo: empatía, colaboración en los roles e intercambio en el control de la relación, cooperación, negociación y acuerdo.
- Regular la conducta a través del feedback el autocontrol y autorregulación en torno a la interacción con los demás.
- Apoyo emocional y fuente de disfrute. En la relación con los iguales se encuentra afecto, intimidad, alianza, ayuda, apoyo, compañía, aumento del valor, sentido de inclusión, sentimientos de pertenencia, aceptación, solicitud.
- Otros aspectos importantes en las relaciones con los coetáneos son el aprendizaje del rol sexual y el desarrollo moral y aprendizaje de valores.

---

<sup>6</sup> Caballo, Vicente. (1999). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Editorial siglo XXI Barcelona España. Pág. 32

#### 7.4. Áreas de las habilidades sociales.

Las habilidades sociales según el Ministerio de Salud presentan las siguientes áreas o dimensiones.<sup>7</sup>

##### 7.4.1. Asertividad

La asertividad es entendida como la “conducta interpersonal, que implica la expresión directa de los propios sentimientos y la defensa de los propios derechos personales, sin negar los derechos de los otros”<sup>8</sup>

El asertividad se refiere a la expresión gentil, totalmente honesta y oportuna, con el objetivo de comunicarse. La conducta asertiva fortalece la comunicación<sup>9</sup>.

La persona asertiva es aquella que puede expresar sus ideas, creencias o sentimientos de manera honesta, respetando los derechos de los demás, y cuando encuentra interferencias o barreras del medio interpersonal intenta superarlas o eliminarlas sin atacar al otro. Sopesa sus acciones y obtiene sus objetivos inmediatos, considerando al mismo tiempo sus, metas últimas y las consecuencias de sus acciones en los demás. Si bien puede frustrar al otro en lo inmediato, la conducta asertiva favorece las relaciones interpersonales en el largo plazo<sup>10</sup>.

Como cualquier otra habilidad humana, el asertividad es susceptible de aprenderse, entrenarse y mejorarse. Esto se consigue mediante las Técnicas denominadas Entrenamiento Asertivo (o también Entrenamiento en

---

<sup>7</sup> MINSA (2006). Orientaciones para la atención integral de salud del adolescente en el primer nivel de atención. Documento técnico R.M. 1077-2006 MINSA. Pág. 87

<sup>8</sup> Monjas Casares, Inés (2002). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar. izeneko liburuan. Madrid España. Pág 29

<sup>9</sup> Muro Dávila, Francisco (2006). Habilidades para la vida, Manual del Facilitador. Secretaria de Educación y Cultura. Estado de Sonora. México. Pág. 21

<sup>10</sup> Abarca & Hidalgo. (1996). Programa de entrenamiento en Habilidades Sociales Universidad de Pontífices. Chile. Pág. 24

Habilidades sociales, aunque esto engloba un mayor número de competencias).

Las habilidades sociales y más concretamente el asertividad son habilidades básicas para nuestro desenvolvimiento en la vida diaria. Las personas tenemos intereses y formas de ver el mundo distinto, por lo cual el conflicto interpersonal está a la orden del día. Cuando estas habilidades no están lo suficientemente desarrolladas o se emplean de forma equivocada surge la frustración y la insatisfacción.

#### **7.4.2. Comunicación.**

La comunicación es el recurso que empleamos para establecer contacto con nuestros semejantes, expresando nuestras ideas, pensamientos, conocimientos y sentimientos<sup>11</sup> (Muro, 2006)

Es importante saber que todos tenemos el derecho de expresar lo que sentimos, lo que necesitamos, lo que pensamos, lo que creemos. Todos, hombres y mujeres, niños, jóvenes y adultos tenemos este derecho.

Una comunicación clara y abierta tiene una alta probabilidad de provocar como respuesta en otras personas una excelente relación.<sup>12</sup>

Estudios en el área de comunicación, sobre aspectos personales, han encontrado que una vez que la gente se expresa abiertamente, siente alivio y experimenta una mejoría en sus relaciones con las otras personas.

#### **7.4.3. Autoestima.**

Condición que permite que un individuo tenga la capacidad de persuadir o dirigir, a otros, derivada de sus cualidades personales, asume funciones de

---

<sup>11</sup> Muro Dávila, Francisco (2006). Habilidades para la vida, Manual del Facilitador. Secretaria de Educación y Cultura. Estado de Sonora. México. Pág. 22

<sup>12</sup> Muro Dávila, Francisco (2006). Habilidades para la vida, Manual del Facilitador. Secretaria de Educación y Cultura. Estado de Sonora. México. Pág. 23

dirección, de mando y de responsabilidad que ejercen influencias para el logro de determinados objetivos<sup>13</sup>.

De acuerdo a Coopersmith el sujeto fundamentaba su representación de acuerdo a cuatro principios (Papalia, 1992):

- a. Significación: Contemplado como el nivel de aceptación con respecto al amor de quienes son considerados importantes por él.
- b. Competencia: Capacidad eficaz en el que hacer de las tareas.
- c. Virtud: Adquisición de normas de conducta donde priman la práctica moral y ético.
- d. Poder: Nivel de influencia en la propia vida y de los demás.

Autoestima es la capacidad de tener confianza y respeto por uno mismo. Es lo que cada uno siente por sí mismo, no lo que otros piensen y sienten sobre mí<sup>14</sup>.

Todas las personas tenemos autoestima. Nadie carece de ella. no es competitiva ni comparativa, es el estado de una persona que no está en guerra ni consigo misma ni con los demás. Es la base de esa serenidad de espíritu que hace posible disfrutar la vida; la autoestima es lo que cada persona siente por sí misma en su juicio general acerca de sí; la medida en que le agrada su yo. La autoestima elevada no consiste en un engrimiento ruidoso, es un silencioso respeto por una o por uno mismo. La sensación de su propio valor.

Según Muro los elementos que integran el concepto de autoestima son:<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Ander - Egg, Ezequiel. (1996). Diccionario De Trabajo Social. Ediciones. Lumen, Buenos Aires, Argentina. Pág. 142

<sup>14</sup> Muro Dávila, Francisco (2006). Habilidades para la vida, Manual del Facilitador. Secretaria de Educación y Cultura. Estado de Sonora. México. Pág. 27

<sup>15</sup> Muro Dávila, Francisco (2006). Habilidades para la vida, Manual del Facilitador. Secretaria de Educación y Cultura. Estado de Sonora. México. Pág. 32

**Autoaceptación:** Es admitir y reconocer las características que nos conforman, sean agradables o desagradables. La aceptación es el peldaño más pequeño de la autoestima, es lo mínimo que podemos hacer para incrementarla. Si aceptamos nuestras cualidades, defectos, éxitos, *temores*, sentimientos de coraje, alegría, amor, tristeza, miedo y valor, podremos cambiar lo que no nos gusta de nosotros mismos y reforzar aquello que si nos gusta.

**Autovaloración:** Es la capacidad interna para valorar mi forma de pensar actuar y sentir para ver claramente todo aquello que afecta mis sentimientos y acciones; si nos satisfacen; si son interesantes y enriquecedoras, si nos hacen sentir bien y nos permiten crecer y aprender. Es el juicio positivo o negativo de cada uno de nuestros rasgos. Aceptarme a mí mismo es estar de mi lado, estar para mí mismo. La autovaloración es el juicio que tenemos de cada uno de nuestros rasgos.

**Autoconcepto:** Es la suma de las creencias que tenemos de nosotros mismos y que se manifiestan en nuestra conducta. Se compone de dos partes: el autoconcepto intelectual (lo que pienso y creo que soy) y la autoimagen (la Idea, creencia o imagen que tengo de mi cuerpo, también llamada imagen corporal). Es la forma en que nos percibimos, el concepto que tenemos de nosotros mismos, de quiénes somos y cómo nos proyectamos desde nuestra autoimagen; de tal modo que si nos creemos inteligentes, actuaremos como tales y viceversa.

**Autorespeto:** Es atender y satisfacer las propias necesidades, valores, gustos, intereses, etcétera, para encauzar nuestros esfuerzos en satisfacerlas o por lo menos aceptarlas. Así también el expresar y manejar en forma conveniente sentimientos y emociones, sin hacernos daño ni culparnos. Buscar y valorar todo aquello que nos haga sentirnos orgullosos de nosotros mismos. Todos estos elementos conforman la autoestima, si falla alguno de éstos, nuestra autoestima se reduce o está incompleta

#### 7.4.4. Toma de decisiones.

Aptitud de originar haciendo uso de los procesos mentales alternativas de resolución, asimismo como acontece en lluvias de opiniones. Lo que demanda que el proceso facilite la exploración a las demás ideas sin censurarse o censurar prematuramente. Este principio está arraigado en engendrar ideas que conlleven a una alternativa de solución. (Spivack y Schure, 1982; citado por Arón y Milicic, 1999).

Según Muro, la decisión, es el momento de ver las opciones, de escoger y/o desechar perspectivas. Por ello el acto de decidir implica una clara conciencia de los objetivos que se pretenden alcanzar por medio de la decisión.

Con decisiones correctas, avanzamos para cumplir con nuestras tareas y alcanzar nuestras metas. Además la manera en que tomas decisiones puede determinar en qué medida otros se comprometen con ellas.

Las decisiones implican hacer un alto en el camino para reconsiderar la ruta.

Cuando tomas una decisión, tienes que elegir una opción entre dos o más alternativas

#### 7.5. Áreas de las habilidades sociales según Gismero, Elena.

Según Gismero Elena, las habilidades sociales tienen seis componentes que a continuación se detallan.<sup>16</sup>

##### 7.5.1. Autoexpresión de situaciones sociales

Este factor refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea y sin ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales, entrevistas laborales, tiendas, lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc. Obtener una alta puntuación indica facilidad para las

---

<sup>16</sup> Gismero, E. (2000). EHS Escala de Habilidades Sociales: Manual. Madrid, España: TEA Ediciones S.A.

interacciones en tales contextos. Para expresar las propias opiniones y sentimientos, hacer preguntas.

#### **7.5.2. Defensa de los propios derechos como consumidor**

Una alta puntuación refleja la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo (no dejar colarse a alguien en una fija o en una tienda, pedir a alguien que habla en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc).

#### **7.5.3. Expresión de enfado o disconformidad**

Una alta puntuación en esta sub escala indica la capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y desacuerdos con otras personas. Una puntuación baja indicia la dificultad para expresar discrepancias y el preferir callarse lo que a uno le molesta con tal de evitar posibles conflictos con los demás (aunque se trate de amigos o familiares)

#### **7.5.4. Decir no y cortar interacciones**

Refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener (tanto con un vendedor como con amigos que quieren seguir charlando en un momento en que queremos interrumpir la conversación, o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo la relación) así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo. Se trata de un aspecto de la aserción en lo que lo crucial es poder decir no a otras personas y cortar las interacciones - a corto o largo plazo - que no se desean mantener por más tiempo

#### **7.5.5. Hacer peticiones.**

Esta dimensión refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos, sea a un amigo ( que nos devuelva algo que le prestamos que

nos haga un favor) o en situaciones de consumo (en un restaurante no nos traen algo tal como lo pedimos y queremos cambiarlo, o en una tienda nos dieron mal el cambio) Una puntuación alta indicaría que la persona que la obtiene es capaz de hacer peticiones semejantes a estas sin excesiva dificultad mientras que una baja puntuación indicaría la dificultad para expresar peticiones de lo que queremos a otras personas.

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

El factor se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto (una conversación, pedir una cita) y de poder hacer espontáneamente un cumplido un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo. En esta ocasión se trata de intercambios positivos. Una puntuación alta indica facilidad para tales conductas, es decir tener iniciativa para comenzar interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente lo que nos gusta del mismo. Una baja puntuación indicaría dificultad para llevar a cabo espontáneamente y sin ansiedad tales conductas.

#### **7.6. La ausencia de habilidades sociales y sus consecuencias de déficit interpersonal.**

Mendoza establece que las habilidades sociales es un factor determinante de vida de las personas, la falta de destrezas sociales repercute de diferentes maneras en la persona, algunas veces presenta un rendimiento académico inferior a las personas con habilidades sociales, a un largo plazo, las consecuencias pueden ser psicológicamente graves inhibición social, aislamiento, ansiedad, inseguridad, baja autoestima. Existe relación entre conducta social y salud mental, ya que los niños han tenido un pobre desarrollo en habilidades sociales y diversos trastornos psicopatológicos en la adultez entre ellos destacan la ansiedad social, timidez, depresión, problemas de agresividad, conducta delictiva, neurosis histérica, drogadicción y alcoholismo<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Mendoza Palacios, Rudy. (2002). Las habilidades sociales de los alumnos de la I.E “Artemio Requena” del distrito de Catacaos. Cuba. Pág. 16

La timidez o ansiedad social surge en situaciones de interacción social, uno de los factores que afecta en estos déficits es el miedo o temor en una interacción. En los niños los primeros miedos surgen durante el primer año de vida, ya que tienen temor a lo desconocido.

Uno de los disturbios patológicos que se producen por el déficit de habilidades sociales es la timidez, se caracteriza por la presencia de nerviosismo en las relaciones interpersonales o encuentros con otras personas, la persona tímida presenta una necesidad exagerada de aprobación y aceptación, por lo general evitan encuentros sociales, participan poco, son vistos como menos amistosos, presentan baja autoestima, soledad crónica, problemas sexuales, todo esto conlleva en algunos casos a consecuencias sociales como alcoholismo y drogadicción, de esta manera aminoran la angustia social.

#### **7.7. Mobbing.**

La violencia o maltrato psicológico, que puede tener lugar en las diversas facetas de la vida humana<sup>18</sup>, constituye un problema de origen tan antiguo como la vida del hombre en comunidad.

Cuando esta violencia psicológica se presenta en el ámbito laboral, se habla de mobbing, psicoterror laboral o acoso psicológico laboral, entre muchas otras expresiones que aluden al mismo evento.

La voz “mobbing”, derivada del verbo “to mob”, que en inglés significa acosar o atacar en masa a alguien, se atribuye al etólogo Konrad Lorenz quien, en sus estudios centrados en la agresividad de los animales, lo empleó para describir “el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte”<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> Hirigoyen, M. F.(1999). El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Editorial Paidós. Barcelona. Pág. 18

<sup>19</sup> Olivares, Francisco Javier. “Mobbing: El acoso psicológico en el ámbito laboral”, Editorial. Depalma 2004, Buenos Aires, Argentina, p. 16 y 17.

En el trabajo se adoptará la definición proporcionada por Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper quienes refieren que el mobbing en el trabajo significa acoso, ofensa, exclusión social de alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. Para etiquetarse como mobbing y aplicarse a una situación particular, debe ser una interacción o un proceso que debe ocurrir repetida y regularmente y durante un periodo de tiempo.

## 7.8. Características del mobbing.

### 7.8.1. Clases de mobbing

La distinción radica en la relación laboral que une al acosado con su acosador o acosadores. Así se distinguen:<sup>20</sup>

#### **Mobbing vertical.**

- e. Ascendente: uno o varios subordinados lo ejercen contra su superior
- f. Descendente: el superior lo ejerce contra uno o varios subordinados.

#### **Mobbing horizontal**

El que ejercen uno o varios trabajadores sobre otro u otros de su mismo nivel jerárquico.

De cualquier modo, cabe resaltar que tanto una clase como otra de mobbing siempre se da en el contexto de una relación asimétrica, entendiendo como tal, que en un contrato de trabajo el empresario y el trabajador nunca ocupan posiciones iguales.

## 7.9. Fases del mobbing

El *mobbing* es considerado como un fenómeno que se desarrolla gradualmente, desde su inicio de maneta sutil casi invisible, hasta convertirse en fenómeno activo.

La evolución del *mobbing* se ha sistematizado en cuatro grandes fases, el cual mencionamos en los siguientes párrafos:

---

<sup>20</sup> Rojo, José y Cervera, Ana. (2005). El mobbing o acoso laboral. Editorial Tebar. Madrid España. P.27

### **7.9.1. Fase de conflicto**

El lugar de trabajo al ser un entorno social con la facilidad de interaccionar entre los diversos actores que lo conforman, en ocasiones de generan enfrentamientos que a primeras se solucionan de manera adecuada ya que su magnitud es corta y por ende no se puede considerar como un acoso laboral por ninguna de las partes afectadas y en ocasiones es esta la que da cabida y facilita la evolución del problema.

### **7.9.2. Fase de estigmatización o mobbing**

La característica principal de esta fase es que el mobbing se instaura entre el victimario y la víctima con repeticiones de una vez por semana y esto crece con el transcurrir del tiempo, aproximadamente seis meses. Este conflicto rápidamente pasa a otro nivel convirtiéndose en un proceso de estigmatización, desvaneciéndose el origen del proceso de acoso. La víctima que no comprende lo que está ocurriendo, en unos casos niega la realidad, en otros se culpa del conflicto y, en otros, las menos, se intenta revelar contra su situación. De cualquier modo, la indefensión de la víctima frente al acoso permite la prolongación de esta fase hasta su culminación, provocando el aislamiento de la víctima, la disminución de su autoestima y la aparición de la sintomatología ansiosodepresiva.

### **7.9.3. Fase de intervención de la organización**

La evolución del mobbing llega a afectar negativamente al funcionamiento de la empresa o institución. Alguna persona de la dirección (habitualmente un superior jerárquico o un representante del departamento de personal) interviene con el propósito inicial de solucionar el conflicto. Sin embargo, en este punto del proceso (quizá ya con más de seis meses o un año desde su inicio), el conflicto se personaliza y se tiende, por parte de los agentes externos, a considerar a la víctima como la responsable de los incidentes producidos, o en todo caso, la posible solución pasa por su persona y no por la del acosador.

La empresa o institución puede intervenir:

- Positivamente o favorablemente (a través de negociaciones y buena comunicación, se genera alternativas de soluciones que no perjudiquen a los involucrados, promoviendo así otras áreas de desempeño, de acuerdo al perfil de los implicados, y así mantener la estabilidad de la institución y laboral.
- Negativamente o desfavorable (los superiores involucrados en el conflicto acrecientan el problema y manifiestan dificultad para gestionar las mismas y por ende se presta a evolucionar en una estigmatización en contra de la persona afectada.

La dirección de la organización tóxica puede negar el fenómeno de acoso, trivializando las críticas que el acosador hace a la víctima, apelando a que el conflicto es inevitable entre seres humanos, argumentando que una sacudida de vez en cuando es una forma de incrementar la competitividad o racionalizando el conflicto como una falta de madurez personal de los involucrados.

La negación del conflicto impide tomar medidas correctoras, contribuyendo a que siga su curso habitual de escalada.

La implicación activa en el conflicto por parte de la dirección, alineándose con los acosadores, genera que la víctima vea descartada una de las posibilidades de solución (la intervención del superior) y que se incrementen las conductas de acoso (pudiendo aparecer conductas de mobbing ligadas al control formal de la organización: asignación de tareas sin sentido, críticas injustificadas del desempeño, asignación de cantidades excesivas de trabajo, etc.).

La incompetencia de la dirección para resolver el problema favorece no sólo el deterioro de los trabajadores, sino también el rendimiento de la organización y la calidad de sus productos.

Estas actitudes por parte de la dirección para librarse de la víctima, le hará aún culpabilizarse más.

#### **7.9.4. Fase de expulsión o marginación**

El *mobbing* al desarrollarse trae consigo en el afectado sentimiento de tiende de victimización y esto por ende afecta el equilibrio de la salud del afectado.

Esto se incrementa y afecta de manera directa a la víctima cuando la empresa sostiene argumentos psicológicos que responsabiliza al que sufre de *mobbing* generando así la estigmatización de la víctima frente a la empresa (victimización).

A ese nivel, la solución del conflicto habitualmente es considerado como la *expulsión* de la víctima. El cual se puede dar de diversas formas, como por ejemplo el despido, cambios constantes de puestos laborales, entre otros de carácter legal y salud.

#### **7.10. Características del mobbing.**

El *mobbing* al ser implantado en la realidad laboral, llega a ser desapercibido ya que, al cumplir su objetivo de hostigar y desconectar a la víctima, finalmente crear en ella un estado de confusión.

El *mobbing* es alimentado cuando en la empresa existen colaboradores con ciertas características de personalidad quienes la utilizan precisamente en otras que también cumplen patrones de personalidad que fácilmente hacen el papel de víctima.

La intención perversa del que genera el *mobbing* es sencillamente obtener, mantener el poder, ese poder que en manos de este tipo de colaboradores con las

que cuentan la empresa no llevan a nada productivo, sino por todo lo contrario es un liderazgo egoísta que busca la satisfacción por encima de los demás.

Un componente fundamental en el desarrollo del *mobbing* es el miedo, esto genera conductas de sumisión ante el agresor, y esto conlleva a desviar la mirada de la realidad en la que vive la víctima, el cual no necesariamente es consiente, sino la consecuencia de la victimización mediante el *mobbing*.

Desde una postura psicoanalítica se ha llegado a considerar al acoso laboral como el encubrimiento del amor inconsciente entre víctima-agresor.<sup>21</sup>

### 7.10.1. Características de la víctima

Se ha llegado a afirmar que cualquier persona puede ser víctima de *mobbing*, si se dan las condiciones adecuadas: un acosador que perciba a la persona acosada como una amenaza y un entorno laboral favorable para la aparición del *mobbing*. Pero algunos han subrayado determinadas características comunes de las víctimas de acoso laboral.

Sáez menciona 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 los afectados predisponen hacer notar cambios de personalidad en consecuencia al estrés producido por el *mobbing*, y presentan una marcada baja autoestima y ansiedad en ámbitos sociales<sup>22</sup>.

González de Rivera destaca de las víctimas tres características principales<sup>23</sup>:

- a. Inocencia (incapacidad para defenderse y detectar intenciones malévolas).

---

<sup>21</sup> Menassa de Lucía, A. y Rojas Martínez, P. (2006). El “*mobbing*”. Una lectura psicoanalítica. *Interpsiquis*. <http://www.psiquiatria.com>

<sup>22</sup> Saéz, M.C. y García-Izquierdo, M. (2000). Violencia psicológica en el trabajo: el *mobbing*. En J. Buendía y F. Ramos (Coordinadores), *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide. p. 45

<sup>23</sup> González de Rivera, J.L. (2002). *El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Calpe.

- b. Dependencia afectiva (tienen tendencia a buscar la aprobación de los demás).
- c. Autenticidad (persiguen el crecimiento laboral y personal).

### 7.10.2. Características del acosador

La literatura científica destaca diversos factores de la personalidad del victimizado para explicar su comportamiento.

Field describió las características que sobresalen en los acosadores como mentiroso, encantador, con falsa apariencia de seguridad, controlador, crítico, irritable, buen actor, líder convencido, vengativo, violento, irritable, agresivo e incapaz de asumir las culpas.<sup>24</sup>

Asimismo, Rodríguez afirma que estos agresores son personas resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoístas, teniendo uno, varios o todos estos rasgos en mayor o menor medida. Están necesitadas están camufladas tras una cortina de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que quieren es figurar, ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona.<sup>25</sup>

Piñuel y Zabala nos presenta al acosador como “un asesino en serie”, ya que los comportamientos de acoso no son algo aislado, sino que en la historia del acosador suelen encontrarse varias personas acosadas a lo largo de los años. Sitúa la causa del comportamiento del acosador en sus profundos sentimientos de inadecuación personal y profesional, que configuran un complejo de inferioridad, ante el cual el acosador responde intentando incrementar su autoestima y disminuyendo la de los demás. El acoso laboral sería una forma de afrontamiento del malestar provocado por ese complejo de inferioridad.

---

<sup>24</sup> Field, T. (1996). *Bully in sight: How to predict, resist, challenge and combat workplace bullying*. Oxfordshire, UK: Success Unlimited.

<sup>25</sup> Rodríguez López, P. (2004). *El acoso moral en el trabajo*. Madrid: Ediciones Jurídicas Dijusa

Considera que el acosador puede presentar alguna psicopatología como trastorno narcisista, trastorno disocial o psicópata y trastorno paranoide.<sup>26</sup>

González de Rivera describe la personalidad del acosador como una combinación de rasgos narcisistas y paranoides, destacando como rasgos propios de estas personas la envidia (el acosador experimenta celos y envidia, que consiste en el sufrimiento por el bien ajeno y en el placer por su mal, por lo que trata de arrebatarse al otro aquello que considera valioso), la necesidad de control y la mediocridad. La mediocridad es la ausencia de interés, aprecio o aspiración hacia lo excelente, y a las personas que la manifiestan se les denomina vacíos, fatuos o malvados. Postula el concepto de trastorno por mediocridad inoperante activa (síndrome MIA), caracterizado por un gran deseo de notoriedad y de influir sobre los demás, por el desarrollo de una gran actividad inoperante, que manifiesta una gran envidia hacia el otro.

### 7.10.3. 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.<sup>27</sup>

En muchas ocasiones el acosador y sus cómplices tratan de convencer a la víctima de que es problemático, raro, violento, etc., y así la víctima tiende a sentirse culpable.

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. Los cómplices suelen ser colaboradores con características de personalidad débil, quienes están buscando de aprobación y que su papel de cómplice se

---

<sup>26</sup> Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.

<sup>27</sup> Fornés, J. (2002). *Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral*. *Enfermería Global*, 1, 1-10

incrementa y coge fuerza al ser alentada por un superior de las mismas características de personalidad.

#### 7.10.4. Características de la organización

El *mobbing* tiene su inicio en el seno de una organización, por lo que uno de los factores implicados y responsables 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 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<sup>28</sup>, el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la cronificación de los conflictos, la incomunicación, las pobres relaciones interpersonales construyen un clima organizativo propicio para el *mobbing*<sup>29</sup>, la facilitación de conflictos de intereses en sus empleados y el alto grado de estrés organizacional el alto grado de estrés 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

---

<sup>28</sup> Meseguer de Pedro, M.; Soler Sánchez, M.I.; García-Izquierdo, M.; Sáez Navarro, M.C. y Sánchez Meca, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo como predictores del *mobbing*. *Psicothema*, 19, 2, 225-230.

<sup>29</sup> Boada, J.; de Diego, R.; Agulló, E.; y Mañas, M.A. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17, 2, 212-218.

reestructuración o fusión con otras empresas, debido a la incertidumbre que, en los trabajadores, producen dichos cambios.<sup>30</sup>

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.<sup>31</sup>

### **7.11. Efectos del mobbing**

Las consecuencias que pueden derivarse de una situación de hostigamiento laboral pueden ser de diversa naturaleza y proyectarse sobre ámbitos diferentes. En este sentido, parece claro que el mobbing no sólo afecta a la víctima, sino que también produce consecuencias negativas en la organización, la familia y en la sociedad en general.

Los efectos del acoso psicológico laboral pueden ser mirados desde un triple punto de vista:

- a. Consecuencias para el trabajador acosado (efectos sobre la salud/ efectos familiares y conyugales/ efectos económicos, laborales y profesionales).
- b. Consecuencias para la empresa u organización.
- c. Consecuencias para la sociedad.

#### **7.11.1. Efectos para el trabajador acosado**

El mobbing no tiene las mismas consecuencias ni provoca las mismas reacciones en todas las personas, debido fundamentalmente a que las diferencias entre las habilidades, capacidades y recursos de afrontamiento entre ellas pueden ser muy distintas. No obstante, sus consecuencias son devastadoras en la mayor parte de los casos.

---

<sup>30</sup> Meseguer de Pedro, M.; Soler Sánchez, M.I.; García-Izquierdo, M.; Sáez Navarro, M.C. y Sánchez Meca, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19, 2, 225-230.

<sup>31</sup> Pérez Bilbao, J. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Barcelona: INSHT

En este contexto Iñaki Piñuel, establece seis grupos de efectos perniciosos en la víctima<sup>32</sup>

### **Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica**

- a. Olvido y pérdidas de memoria.
- b. Dificultades para concentrarse.
- c. Decaimiento/depresión.
- d. Apatía/falta de iniciativa.
- e. Irritabilidad.
- f. Inquietud/nerviosismo/agitación.
- g. Agresividad/ataques de ira.
- h. Sentimientos de inseguridad.
- i. Hipersensibilidad.

### **Síntomas psicósomáticos de estrés.**

- a. Angustia/sueños vívidos.
- b. malestar estomacal y abdominales.
- c. Disentería/colon irritable.
- d. Vómitos.
- e. Náuseas.
- f. Pérdida de apetito.
- g. Sensación de tener “un nudo” en la garganta.
- h. Llanto.
- i. Aislamiento/ apartamiento.

### **Síntomas de desajuste del Sistema Nervioso Autónomo.**

- a. Malestar en el pecho.
- b. Transpiración.

---

<sup>32</sup> Piñuel, Iñaki. Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico laboral psicológico en el trabajo, Editorial Sal Terrae, Santander, 2001, p. 76-77.

- c. Sequedad en la boca.
- d. Taquicardia.
- e. Ahogo.
- f. Sentimiento de falta de aire.
- g. Hipertensión/hipotensión arterial neuronalmente inducida

**Síntomas de desgaste físico producido por un estrés** mantenido durante mucho tiempo.

- a. Malestar de espalda, dorsal y lumbar.
- b. Malestar cervical (de nuca).
- c. Malestar musculare (fibromialgia)

**Trastornos del sueño.**

- a. inconveniente para conciliar el sueño.
- b. Interrupción del sueño.
- c. Despertar excesivamente temprano

**Cansancio y debilidad.**

- a. Malestar crónica.
- b. Flojedad en las piernas.
- c. Fragilidad.
- d. Mareos.
- e. Agitación.

Las personas que rodean habitualmente a la víctima padecerán en mayor o menor medida los efectos del mobbing, ya que la actitud y el carácter de la persona acosada varían sustancialmente, volviéndose esta más agresiva e irritable.

La cohesión familiar se reciente al perderse el interés por los proyectos comunes, de la misma manera que se abandonan o desplazan las responsabilidades y compromisos familiares cotidianos.

Todo ello provoca que otros miembros de la familia padezcan trastornos a la salud.

Además, pueden surgir trastornos efectivos y de deseo sexual que si no son resueltos a tiempo y en el origen, pueden desembocar en la separación de la pareja.

Por otro lado, la mayor parte de los hijos de las personas que sufren mobbing, presentan también algún tipo de problema psicológico que requiere ayuda de un profesional. Estos niños comienzan a tener un bajo estado de ánimo y problemas escolares.

Fuera de los efectos relacionados con la salud, el acoso psicológico laboral genera además efectos perniciosos a nivel económico y laboral de la víctima.

La vida profesional del individuo acosado se trunca, disminuye considerablemente su capacidad de trabajo, comienzan las ausencias y bajas laborales. Ello genera una reducción directa de jornadas de trabajo y en muchas ocasiones, se produce una reducción proporcional en la remuneración del acosado.

#### **7.11.2. Consecuencias para la empresa u organización**

Los efectos del mobbing para la empresa u organización también son múltiples.

En primer lugar, la organización deberá afrontar los costos de relaciones laborales y rupturas de las relaciones interpersonales al interior de los grupos de trabajo, es decir, un aumento de la microconflictividad laboral, afectando consecuentemente el ambiente y clima laboral y disminuyendo la cantidad y calidad del trabajo, tanto del acosador, de la víctima, como de los terceros espectadores del acoso.

Otro factor que se puede destacar a nivel organizacional, es la pérdida de personal valioso. Recordemos lo señalado al tratar el perfil de las víctimas (en general se trataba de personas dignas de admiración, empáticas y con un gran sentido de responsabilidad).

Por otro lado, el acoso psicológico laboral produce un incremento de los costos por concepto de bajas laborales y siniestrabilidad laboral. La empresa se verá obligada a reorganizar la distribución del trabajo en relación horas-hombre o a contratar personal adicional, debiendo asumir el coste del tiempo de adaptación necesario al nuevo puesto de trabajo.

Todo lo anterior producirá adicionalmente, una disminución en la eficacia y en el nivel de atención a los clientes, con lo que inevitablemente se generarán efectos negativos sobre la imagen y posicionamiento en el mercado.

Finalmente, cuando el conflicto se hace público, la organización deberá afrontar además los costos derivados de la mala imagen de la empresa.

En definitiva, basta con hacer un simple cálculo matemático en relación a los costos directos e indirectos que el mobbing produce, para que la organización o empresa se incentive a tomar las medidas necesarias para erradicar las conductas perversas.

### **7.11.3. Consecuencias para la sociedad**

Para la sociedad, el mobbing supone una pérdida de fuerza de trabajo y de población activa, asociado a un incremento del gasto económico en bajas laborales, jubilaciones e incapacidades.

De acuerdo con los resultados de un estudio realizado en la OIT acerca de las políticas y programas de salud mental relativos a los trabajadores de Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido, debido a los casos de depresión de origen laboral, aumentan también los costes derivados para las empresas. El estudio muestra que la incidencia de los problemas de salud mental está aumentando, hasta el punto de que uno de cada 10 trabajadores, sufre depresión, ansiedad, estrés o burnout, que en algunos casos llevan al desempleo y a la hospitalización.

#### **8. Antecedentes de investigación.**

Al hacer la revisión de estudios de investigación no se encontraron trabajos similares, sin embargo, existen algunos que vale mencionar.

**Rosa Silvia Arciniega. El Acoso moral (Mobbing) en las organizaciones laborales, México 2009, del cual se resume lo siguiente:**

En los últimos años, la cultura organizacional y la productividad han cobrado una importancia fundamental en la teoría organizacional. Una de las formas más lesivas a la dignidad del trabajador y de su integridad física y psíquica es la constituida por el denominado acoso moral o mobbing. Éste puede ser visto desde una perspectiva psicológica, pero también desde otras, como la sociológica. Sus efectos inciden directamente sobre la personalidad y la salud mental del trabajador. El principal efecto pernicioso del acoso moral es la destrucción de la personalidad del trabajador, lo cual le causa enfermedades como la depresión, estrés post-traumático, ansiedad, entre otras. El artículo sugiere que cuando se analice este fenómeno hay que ser muy cautos en no relacionar sin más esos signos con la personalidad individual del afectado. Es también importante considerar la cultura organizacional, que a fin de cuentas justifica el por qué en determinadas organizaciones esos perfiles actúan impunemente y en otras no.

**Mariano Meseguer de Pedro. El acoso Psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortifrutícola. Tesis doctoral. Universidad de Murcia. España.**

Esta investigación tuvo por objetivo analizar la incidencia de los factores y de la procedencia del mobbing, así como analizar los efectos del mobbing y los factores psicosociales de riesgo en la salud de los trabajadores. El estudio se realizó en una organización de productores de frutas y hortalizas (OPFH) ubicada en la región de Murcia. La población estuvo constituida por 406 trabajadores, el estudio es de corte cualitativo y cuantitativo, utilizándose el cuestionario que medía los factores psicosociales, carga mental, mobbing, así como una entrevista; los resultados muestran que existe una relación estadísticamente significativa entre el acoso y el absentismo laboral, existiendo consecuencias negativas tanto para el trabajador como para la organización, sobre las consecuencias para la salud de los trabajadores, todos los indicadores de malestar medidos manifiestan niveles más altos en las víctimas que en la no víctimas y los síntomas psicósomáticos del estrés, los problemas musculoesqueléticos, la tensión psicológica y los síntomas depresivos han sido frecuentemente asociados a los efectos del mobbing.

**María Gabriela Escudero. Impacto del acoso laboral y los conflictos interpersonales en la salud de los trabajadores del poder judicial de la Provincia de Buenos Aires. Argentina, 2009. Tesis doctoral. Universidad Nacional de la Plata.**

La investigación tuvo como objetivo identificar los factores psicosociales relacionados con el acoso laboral y conflictos interpersonales. Se realizó un estudio con metodología mixta, la población estuvo conformada por trabajadores del poder judicial de la Provincia de Buenos Aires. Los resultados evidencian que de un total de 59 casos evaluados, el 20.3% corresponden a la categoría de acoso laboral y el 79.7% a conflictos interpersonales. Se detectaron diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos de estudio (acoso laboral y conflicto laboral), en los siguientes factores: frecuencia de acontecimientos estresantes, agotamiento emocional, despersonalización, presentando medias aritméticas más altas la población de trabajadores con acoso laboral.

**Abbas Ertürk, Fideicomiso Organizacional de las Víctimas de Mobbing: Un Estudio de Maestros Turcos. 2016.**

El propósito de este estudio es investigar la relación entre el comportamiento de mobbing que enfrentan los profesores de escuelas secundarias y su confianza organizacional. El estudio se basó en el modelo de encuesta. 418 profesores de cinco diferentes prefecturas de la provincia de Ankara participaron en la encuesta. Se utilizaron la escala de los actos negativos de NAQ y la escala de confianza de la organización. Para recoger los datos de la encuesta. Frecuencia, t-test, ANOVA y análisis de regresión se emplearon en el análisis de los datos. Después de la encuesta, se encontró que el nivel de mobbing enfrentado por los maestros era bajo y su nivel de confianza organización era alta, encontrándose una relación negativa entre el mobbing experimentado en las escuelas y la confianza organizacional.

**9. Hipótesis.**

Dado que las habilidades sociales es una competencia social aprendida y son conductas necesarias para interactuar con los iguales de forma efectiva y mutuamente satisfactoria, y la falta de destrezas sociales repercute en los diferentes ámbitos de la vida.

Es probable que niveles altos de habilidades se relacionen con niveles de riesgo bajo de mobbing en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – Puno 2014

## CAPITULO II

### PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

##### 1.1. Técnicas

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de cuestionario para la variable de habilidades sociales y mobbing.

##### 1.2. Instrumento

Para el recojo de la información de habilidades sociales la cédula de preguntas de habilidades sociales que presenta 42 ítems y cuatro dimensiones, el cual se detalla a continuación.

#### Estructura del instrumento

| Estrategias de afrontamiento                    | Técnicas | Instrumento | Ítems                                     |
|---|----------|-------------|---|
| Autoexpresión de situaciones sociales.          | Encuesta | Escala EHS  | 1, 2, 10, 11, 19, 20, 28, 29<br>(8 ítems) |
| Defensa de los propios derechos como consumidor | Encuesta | Escala EHS  | 3, 4, 12, 21, 30<br>(5 ítems)             |
| Expresión de enfado o disconformidad            | Encuesta | Escala EHS  | 13, 22, 31, 32<br>(4 ítems)               |
| Decir No y cortar interacciones                 | Encuesta | Escala EHS  | 5, 14, 15, 23, 24, 33<br>(6 ítems)        |
| Hacer peticiones                                | Encuesta | Escala EHS  | 6, 7, 16, 25, 26<br>(5 ítems)             |

|   |          |            |                               |
|---|----------|------------|-------------------------------|
| Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto | Encuesta | Escala EHS | 8, 9, 17, 18, 27<br>(5 ítems) |
|---|----------|------------|-------------------------------|

Los datos para la variable del mobbing se recogerán con el siguiente instrumento.

| Mobbing                          | Técnicas | Instrumento              | Ítems  |
|----------------------------------|----------|--------------------------|--|
| Acoso personal                   | Encuesta | Escala NAQ – R (mobbing) | 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 19, 20, 21, 22, 24. |
| Acoso al rendimiento del trabajo | Encuesta | Escala NAQ – R (mobbing) | 1, 2, 4, 5, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 23.        |

## 2. Campo de verificación

### 2.1. Ubicación espacial

La ubicación corresponde al ámbito específico de la Asociación Educativa Adventista de la Misión del Lago Titicaca, instituciones educativas que tienen como promotora a la Iglesia Adventista del Séptimo Día, las instituciones se encuentran ubicadas en la Región de Puno y está conformado por 3 instituciones educativas de los niveles inicial, primario y secundario.

### 2.2. Ubicación temporal

Se trata de un estudio coyuntural, es decir, que está referido al presente.

### 2.3. Unidades de estudio

El universo estuvo compuesto por 62 docentes de los diferentes niveles de educación básica que laboran en las instituciones educativas adventistas

de la ciudad de Juliaca, pertenecientes a la Asociación Educativa de la Misión del Lago Titicaca

La investigación se desarrolló considerando al universo de unidades de estudio.

### 3. Estrategia de recolección de datos

- a. Para efectos de la recolección de datos, se hicieron las coordinaciones pertinentes con la Asociación Educativa Adventista de la Misión del lago Titicaca, institución que regenta los colegios adventistas de la región de Puno.
- b. La duración del estudio estuvo prevista para 4 meses y la recolección de datos entre 2 a 3 meses
- c. Se remarcó el carácter anónimo del formulario, así como la sinceridad de las respuestas emitidas para contribuir al éxito en el estudio
- d. Una vez recolectados los datos, estos se sistematizaron estadísticamente para el análisis, interpretación y conclusiones finales.

### 4. Cronograma de trabajo

| Actividad                  | 2014 |   |   |   |   |   |   |   |
|----------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|
|                            | M    | J | J | A | S | O | N | D |
| Elaboración del proyecto   | x    | x | x |   |   |   |   |   |
| Desarrollo del proyecto    |      |   |   | x |   |   |   |   |
| - Recolección de datos     |      |   |   |   | x |   |   |   |
| - Sistematización          |      |   |   |   |   | x |   |   |
| - Conclusión y sugerencias |      |   |   |   |   |   | x |   |
| Elaboración del informe    |      |   |   |   |   |   |   | x |

## BIBLIOGRAFIA

- Abarca & Hidalgo. (1996). Programa de entrenamiento en Habilidades Sociales Universidad de Pontífices. Chile.
- Ander - Egg, Ezequiel. (1996). Diccionario De Trabajo Social. Ediciones. Lumen, Buenos Aires, Argentina.
- Arón, A. & Milicic, N. (1999). Vivir con otros. Programa de desarrollo de habilidades sociales. Editorial Universitaria. Chile.
- Caballo, Vicente. (1999). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Editorial siglo XXI Barcelona España.
- Centro de investigación y documentación educativa (1998). Las habilidades sociales en el currículo. Colección Investigación Número 146. España. Pag. 18.
- Field, T. (1996). Bully in sight: How to predict, resist, challenge and combat workplace bullying. Oxfordshire, UK: Success Unlimited.
- González de Rivera, J.L. (2002). *El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Calpe
- Hirigoyen, M. F.(1999). El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Editorial Paidós. Barcelona.
- Mendoza Palacios, Rudy. (2002). Las habilidades sociales de los alumnos de la I.E “Artemio Requena” del distrito de Catacaos. Cuba.
- Michelson, L; Sugay, D.; Kadzún, A., Las habilidades sociales en la infancia, evolución y tratamiento. Editorial Martínez Roca, Madrid, España, 1987. Pág. 32
- MINSA (2006). Orientaciones para la atención integral de salud del adolescente en el primer nivel de atención. Documento técnico R.M. 1077-2006 MINSA.
- Monjas Casares, Inés (2002). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar. izeneko liburuan. Madrid España.
- Muro Dávila, Francisco (2006). Habilidades para la vida, Manual del Facilitador. Secretaria de Educación y Cultura. Estado de Sonora. México.
- Olivares, Francisco Javier. “Mobbing: El acoso psicológico en el ámbito laboral”, Editorial. Depalma 2004, Buenos Aires, Argentina.

- Pérez Bilbao, J. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Barcelona: INSHT
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Rodríguez López, P. (2004). *El acoso moral en el trabajo*. Madrid: Ediciones Jurídicas Dijusa
- Rojo, José y Cervera, Ana. (2005). *El mobbing o acoso laboral*. Editorial Tebar. Madrid España.
- Saéz. M.C. y García-Izquierdo, M. (2000). Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing. En J. Buendía y F. Ramos (Coordinadores), *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.

### ENLACES DE INTERNET

- Boada, J.; de Diego, R.; Agulló, E.; y Mañas, M.A. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17, 2, 212-218. Recuperado el 21 de Mayo de 2016, de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3090>
- Cruz P, Ovalle M, Pando M. (2008). Mobbing y Estrés en Académicos de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. Memorias del 2do. Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales: Estrés y Salud en el trabajo. Guadalajara, Jalisco, 25-28 ago 2008. p.1-9. Recuperado el 17 de junio de 2015 de <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/cruz-ovalle-pando.pdf>.
- Fernández, Pablo Hernán (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, Vol 13, Numero 25. Pag. 112. Recuperado el 22 de Mayo de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>
- Fornés, J. (2002). Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral. *Enfermería Global*, 1, 1-10. Recuperado el 17 de Junio de 2015, de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/705>
- Isaza Valencia Laura y Henao López Gloria C. (2001). Relaciones entre el clima social familiar y el desempeño en habilidades sociales en niños y niñas entre dos y tres años de edad. *Acta Colombiana de Psicología* 14(1). Pag. 28. Recuperado el 14 de Abril de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79822602003>.
- Lara, J. E., & Pando, M. (2014). El Mobbing y los síntomas del estrés en docentes universitarios del sector público. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 43-48. Recuperado el 23 de Marzo de 2016, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000100008](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100008).

- Mansilla Fernando. (2012). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo. Psicología Online. <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- Menassa de Lucía, A. y Rojas Martínez, P.(2006). El “mobbing”. Una lectura psicoanalítica. *Interpsiquis*. <http://www.psiquiatria.com>
- Meseguer de Pedro, M.; Soler Sánchez, M.I.; García-Izquierdo, M.; Sáez Navarro, M.C. y Sánchez Meca, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19, 2, 225-230. Recuperado el 10 de Diciembre de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72719207>.





# ANEXO 2

## INSTRUMENTOS

## ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

**Edad**

**Sexo**

**Fecha**

### INSTRUCCIONES:

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

Para responder utilice la siguiente clave:

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

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

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

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

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

|  |         |
|--|---------|
| 1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido  | A B C D |
| 2. Me cuesta telefonar 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 que yo, 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 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 restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan 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 mucho apuro 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 un(a) amigo(a) por teléfono, me cuesta mucho cortarlo(a).   | 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 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 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 se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho  | A B C D |
| 24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una personas, 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 turbado 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 se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.   | A B C D |

|       |  |
|-------|--|
| TOTAL |  |
|-------|--|

**BAREMOS DE LA ESCALA EHS SEGÚN EL SEXO**

| Pc | HOMBRES |    |     |    |    |     | /       | MUJERES |    |    |       |    |         | Pc      |    |
|----|---------|----|-----|----|----|-----|---------|---------|----|----|-------|----|---------|---------|----|
|    | I       | II | III | IV | V  | VI  |         | Total   | I  | II | III   | IV | V       |         | VI |
| 99 |         |    | 16  | 24 |    | 20  | 119-132 |         | 20 | 16 | 22-24 | 20 | 118-132 | 99      |    |
| 98 | 32      | 20 | 15  | 23 |    |     | 118     | 32      | 19 |    | 21    | 20 | 19      | 116-117 | 98 |
| 97 |         |    |     |    |    |     | 117     |         |    |    |       |    |         | 114-115 | 97 |
| 96 |         |    |     |    | 20 |     |         |         |    |    |       | 18 | 113     | 96      |    |
| 95 | 31      |    | 14  | 22 |    | 19  | 114-116 | 31      | 18 |    |       | 19 | 111-112 | 95      |    |
| 90 | 30      | 19 |     | 21 |    | 18  | 111-113 | 30      |    | 15 | 20    | 17 | 108-110 | 90      |    |
| 85 | 29      |    | 13  | 20 | 19 |     | 109-110 | 29      | 17 |    | 19    | 18 | 16      | 105-107 | 85 |
| 80 |         | 18 |     |    |    | 17  |         | 28      |    | 14 |       |    |         | 104     | 80 |
| 75 | 28      |    |     | 19 | 18 | 16  | 106-107 | 27      | 16 |    | 18    | 17 | 15      | 101-103 | 75 |
| 70 | 27      | 17 | 12  |    |    |     | 104-105 |         |    | 13 |       |    |         | 100     | 70 |
| 65 |         |    |     | 18 | 17 | 15  | 102-103 | 26      |    |    | 17    | 16 | 14      | 98-99   | 65 |
| 60 | 26      | 16 |     |    |    |     | 101     | 25      | 15 |    |       |    |         | 96-97   | 60 |
| 55 |         |    | 11  | 17 |    |     | 99-100  |         |    | 12 | 16    |    | 13      | 94-95   | 55 |
| 50 |         | 15 |     |    | 16 | 14  | 97-98   | 24      | 14 |    |       | 15 | 92-93   | 50      |    |
| 45 | 25      |    |     |    |    |     | 95-96   |         |    |    | 15    |    |         | 90-91   | 45 |
| 40 |         |    | 10  | 16 |    | 13  | 94      | 23      |    | 11 |       |    | 12      | 89      | 40 |
| 35 | 24      | 14 |     |    | 15 |     | 92-93   | 22      | 13 |    | 14    | 14 |         | 87-88   | 35 |
| 30 | 23      |    | 9   | 15 |    | 12  | 90-91   | 21      |    |    |       |    | 11      | 85-86   | 30 |
| 25 | 22      | 13 |     |    | 14 | 11  | 87-89   | 20      | 12 | 10 | 13    | 13 | 10      | 83-84   | 25 |
| 20 | 21      |    | 8   | 14 |    |     | 84-96   | 19      | 11 |    | 12    |    |         | 80-82   | 20 |
| 15 | 20      | 12 |     | 13 | 13 | 10  | 80-83   | 18      | 10 | 9  | 11    | 12 | 9       | 77-79   | 15 |
| 10 | 18      | 11 | 7   | 12 | 12 | 7-9 | 74-79   | 17      | 9  | 8  | 10    | 11 | 8       | 72-76   | 10 |
| 5  | 17      | 10 | 6   | 11 | 11 | 5-6 | 68-73   | 15      | 8  | 7  | 9     | 10 | 7       | 67-71   | 5  |
| 4  | 16      | 9  | 5   | 10 |    |     | 57-67   | 14      |    |    | 8     |    | 6       | 66      | 4  |
| 3  | 15      | 8  |     | 9  | 10 |     | 53-56   | 13      | 7  | 6  | 7     |    |         | 61-65   | 3  |
| 2  | 14      | 7  |     | 8  | 9  |     | 41-52   | 12      | 6  | 5  | 6     | 9  | 5       | 49-60   | 2  |
| 1  | 13      | 6  |     | 7  | 8  |     | 33-40   | 11      | 5  | 4  |       | 8  |         | 33-48   | 1  |



### Escala NAQ – R (Mobbing)

**Edad**

**Sexo**

**Fecha**

**INSTRUCCIONES:**

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

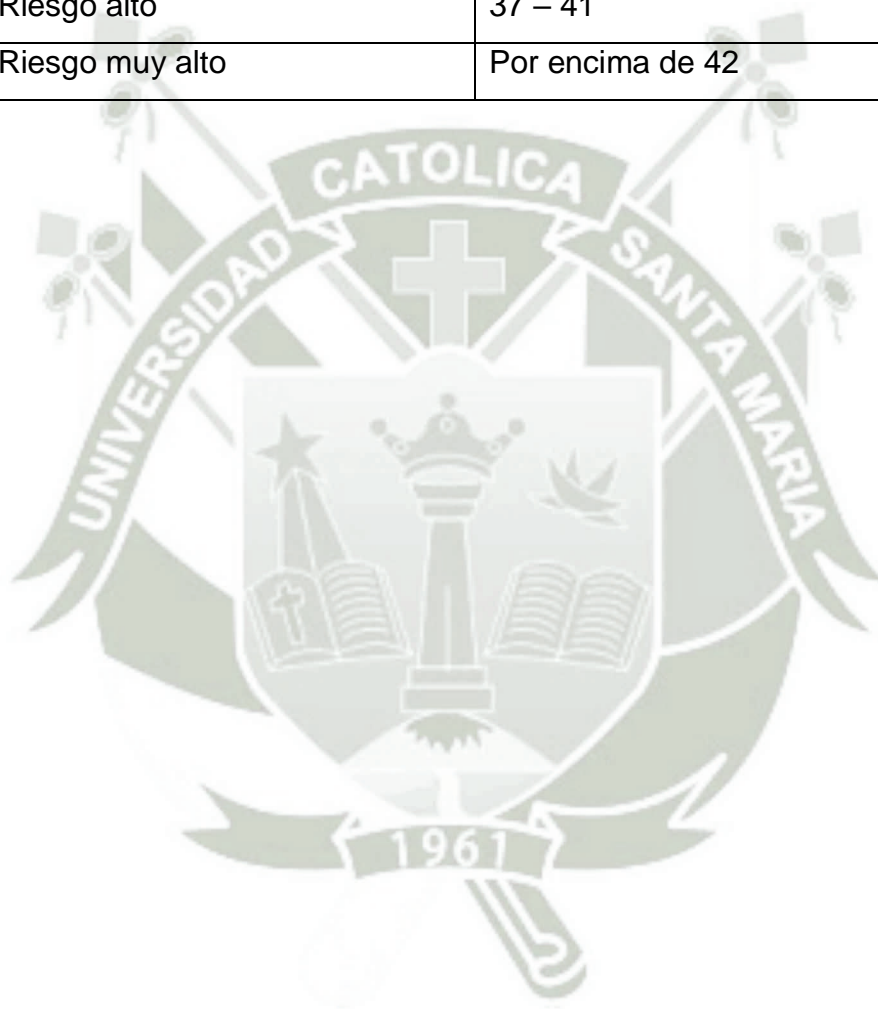
Marque con una X con qué frecuencia se da la situación.

|    |  | Nunca | Alguna vez | Mensualmente | Semanalmente | Diariamente |
|----|--|-------|------------|--------------|--------------|-------------|
| 1  | Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo                  |       |            |              |              |             |
| 2  | Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea                                |       |            |              |              |             |
| 3  | Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos o insultantes    |       |            |              |              |             |
| 4  | Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación |       |            |              |              |             |
| 5  | Se le priva de responsabilidades en las tareas laborales                             |       |            |              |              |             |
| 6  | Percibe cuchicheos o rumores sobre usted   |       |            |              |              |             |
| 7  | Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo                  |       |            |              |              |             |
| 8  | Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada                      |       |            |              |              |             |
| 9  | Se le insulta verbalmente  |       |            |              |              |             |
| 10 | Recibe atenciones en razón de su   |       |            |              |              |             |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    | sexo que no desea   |  |  |  |  |  |
| 11 | Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo                 |  |  |  |  |  |
| 12 | Recibe amenazas o abusos físicos  |  |  |  |  |  |
| 13 | Se le recuerda persistentemente sus errores   |  |  |  |  |  |
| 14 | Percibe hostilidad hacia usted  |  |  |  |  |  |
| 15 | Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en sus conversaciones |  |  |  |  |  |
| 16 | Se infravalora el resultado de su trabajo   |  |  |  |  |  |
| 17 | Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo  |  |  |  |  |  |
| 18 | Sus puntos de vista u opiniones no son tomados en cuenta                                      |  |  |  |  |  |
| 19 | Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas  |  |  |  |  |  |
| 20 | Se siente objeto de bromas de mal gusto   |  |  |  |  |  |
| 21 | Se infravalora sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer                   |  |  |  |  |  |
| 22 | Se infravalora sus derechos u opiniones basándose en su edad                                  |  |  |  |  |  |
| 23 | Se siente explotado en su trabajo   |  |  |  |  |  |
| 24 | Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado                  |  |  |  |  |  |

### Calificación

| Nivel de riesgo | Puntuación       |
|-----------------|------------------|
| No riesgo       | Menos de 29      |
| Riesgo bajo     | 29 – 32          |
| Riesgo medio    | 33 – 36          |
| Riesgo alto     | 37 – 41          |
| Riesgo muy alto | Por encima de 42 |





## Datos de investigación

| N° | Institución | Edad | Años Trabajo | Género    | Preguntas – Cuestionario de Habilidades Sociales |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|-------------|------|--------------|-----------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|    |             |      |              |           | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 |
| 1  | Belén       | 39   | 9            | Masculino | 1  | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  |    |
| 2  | Belén       | 36   | 12           | Femenino  | 1  | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 4  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 3  | Belén       | 41   | 15           | Femenino  | 1  | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 1  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 3  | 1  |    |
| 4  | Belén       | 46   | 24           | Masculino | 4  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |    |
| 5  | Belén       | 32   | 9            | Masculino | 1  | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  |    |
| 6  | Belén       | 35   | 8            | Masculino | 2  | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 1  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  |
| 7  | Belén       | 28   | 3            | Femenino  | 3  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 8  | Belén       | 49   | 24           | Femenino  | 1  | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 4  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  |
| 9  | Belén       | 28   | 1            | Masculino | 1  | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 4  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  |
| 10 | Belén       | 26   | 3            | Femenino  | 3  | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
| 11 | Belén       | 35   | 10           | Masculino | 3  | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 1  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 12 | Belén       | 42   | 16           | Femenino  | 2  | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  |
| 13 | Belén       | 27   | 5            | Masculino | 3  | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 2  | 4  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  |
| 14 | Belén       | 24   | 1            | Femenino  | 2  | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1  | 1  | 4  | 2  | 2  | 2  | 1  | 4  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 4  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  |
| 15 | Belén       | 28   | 5            | Femenino  | 4  | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 16 | Belén       | 52   | 28           | Masculino | 2  | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1  | 1  | 2  | 1  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 1  | 3  | 1  | 4  | 1  | 1  | 1  |
| 17 | Belén       | 34   | 8            | Femenino  | 1  | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1  | 1  | 4  | 2  | 4  | 4  | 1  | 1  | 4  | 2  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 4  | 2  |
| 18 | Belén       | 38   | 8            | Femenino  | 1  | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 4  | 1  | 3  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 4  | 1  | 2  | 1  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  |
| 19 | Belén       | 28   | 4            | Femenino  | 4  | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 1  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 20 | Edén        | 36   | 10           | Masculino | 1  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 4  | 1  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 4  |
| 21 | Edén        | 27   | 1            | Masculino | 2  | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 1  | 4  | 3  | 4  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 4  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  |
| 22 | Edén        | 30   | 3            | Femenino  | 1  | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3  | 1  | 4  | 3  | 1  | 4  | 1  | 4  | 3  | 2  | 4  | 1  | 4  | 4  | 3  | 1  | 4  | 4  | 2  | 2  | 1  | 4  | 2  | 1  |
| 23 | Edén        | 26   | 1            | Femenino  | 1  | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 24 | Edén        | 35   | 10           | Masculino | 3  | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2  | 1  | 3  | 1  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 1  | 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  |

|    |           |    |    |           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|-----------|----|----|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | Edén      | 27 | 5  | Femenino  | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 |   |   |   |
| 26 | Edén      | 27 | 2  | Femenino  | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |   |   |
| 27 | Edén      | 33 | 5  | Femenino  | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |   |   |
| 28 | Edén      | 24 | 2  | Femenino  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |   |
| 29 | Edén      | 23 | 1  | Femenino  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |   |   |
| 30 | Edén      | 26 | 3  | Femenino  | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |   |   |
| 31 | Americana | 28 | 3  | Femenino  | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |   |   |
| 32 | Americana | 25 | 2  | Femenino  | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |   |
| 33 | Americana | 40 | 12 | Masculino | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |   |   |
| 34 | Americana | 28 | 3  | Femenino  | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |   |
| 35 | Americana | 32 | 8  | Femenino  | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |   |
| 36 | Americana | 43 | 8  | Masculino | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| 37 | Americana | 29 | 5  | Masculino | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |   |   |
| 38 | Americana | 35 | 9  | Masculino | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |   |   |
| 39 | Americana | 37 | 2  | Femenino  | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 |   |   |
| 40 | Americana | 22 | 4  | Femenino  | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |   |   |
| 41 | Americana | 33 | 7  | Masculino | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 |   |   |
| 42 | Americana | 32 | 5  | Masculino | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |   |   |
| 43 | Americana | 27 | 3  | Masculino | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 |   |   |
| 44 | Americana | 45 | 7  | Masculino | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 45 | Americana | 41 | 4  | Masculino | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| 46 | Americana | 45 | 10 | Masculino | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |   |   |
| 47 | Americana | 27 | 3  | Femenino  | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |   |   |
| 48 | Americana | 27 | 4  | Femenino  | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |   |
| 49 | Americana | 38 | 8  | Femenino  | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |   |   |
| 50 | Americana | 31 | 1  | Femenino  | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 |   |
| 51 | Americana | 27 | 5  | Femenino  | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |   |   |
| 52 | Americana | 28 | 5  | Femenino  | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |   |

|    |           |    |    |           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|-----------|----|----|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 53 | Americana | 28 | 3  | Femenino  | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 |   |
| 54 | Americana | 38 | 1  | Masculino | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 55 | Americana | 26 | 2  | Femenino  | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 |   |
| 56 | Americana | 42 | 12 | Masculino | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |   |
| 57 | Americana | 28 | 2  | Femenino  | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 |   |
| 58 | Americana | 26 | 2  | Femenino  | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |   |
| 59 | Americana | 37 | 5  | Masculino | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |   |
| 60 | Americana | 30 | 3  | Femenino  | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 61 | Americana | 32 | 4  | Femenino  | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |   |
| 62 | Americana | 45 | 26 | Femenino  | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |   |

| N° | Institución | Edad | Años Trabajo | Género    | Preguntas del cuestionario de Mobbing |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|-------------|------|--------------|-----------|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|    |             |      |              |           | 1                                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1  | Belén       | 39   | 9            | Masculino | 2                                     | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 2  | Belén       | 36   | 12           | Femenino  | 2                                     | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3  | 1  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 3  | Belén       | 41   | 15           | Femenino  | 2                                     | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 4  | Belén       | 46   | 24           | Masculino | 1                                     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5  | Belén       | 32   | 9            | Masculino | 2                                     | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |   |
| 6  | Belén       | 35   | 8            | Masculino | 1                                     | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |   |
| 7  | Belén       | 28   | 3            | Femenino  | 2                                     | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |   |
| 8  | Belén       | 49   | 24           | Femenino  | 2                                     | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9  | Belén       | 28   | 1            | Masculino | 1                                     | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | Belén       | 26   | 3            | Femenino  | 2                                     | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 11 | Belén       | 35   | 10           | Masculino | 1                                     | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | Belén       | 42   | 16           | Femenino  | 1                                     | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |   |
| 13 | Belén       | 27   | 5            | Masculino | 2                                     | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 14 | Belén       | 24   | 1            | Femenino  | 2                                     | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |



|    |           |    |    |           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|----|-----------|----|----|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 44 | Americana | 45 | 7  | Masculino | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |  |
| 45 | Americana | 41 | 4  | Masculino | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |  |
| 46 | Americana | 45 | 10 | Masculino | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 47 | Americana | 27 | 3  | Femenino  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 48 | Americana | 27 | 4  | Femenino  | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |  |
| 49 | Americana | 38 | 8  | Femenino  | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |  |
| 50 | Americana | 31 | 1  | Femenino  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 51 | Americana | 27 | 5  | Femenino  | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 52 | Americana | 28 | 5  | Femenino  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 53 | Americana | 28 | 3  | Femenino  | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |  |
| 54 | Americana | 38 | 1  | Masculino | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 |  |
| 55 | Americana | 26 | 2  | Femenino  | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 56 | Americana | 42 | 12 | Masculino | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 57 | Americana | 28 | 2  | Femenino  | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |  |
| 58 | Americana | 26 | 2  | Femenino  | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 59 | Americana | 37 | 5  | Masculino | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 60 | Americana | 30 | 3  | Femenino  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |  |
| 61 | Americana | 32 | 4  | Femenino  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |  |
| 62 | Americana | 45 | 26 | Femenino  | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |



