



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

**ACOSO LABORAL Y ASERTIVIDAD EN TRABAJADORES
DE 18 A 40 AÑOS DE EDAD, DE LA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES - CALL CENTER DE LINCE-
2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

WENDY GERALDINE AQUINO FLORES

ASESOR:

DR. VALLEJOS SALDARRIAGA, JOSÉ.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA-PERÚ

2014-II

Cesar Manrique Tapia

Presidente

Luis Guzmán Robles

Secretario

Marco Castillo Peña

Vocal

A Jehová Dios que me permitió llegar hasta donde estoy y que desde el cielo me protege y guía en cada paso que doy

A mis padres quienes han logrado este triunfo y ellos son los verdaderos protagonistas de todos mis éxitos y triunfos que he obtenido y de los que vienen a futuro

AGRADECIMIENTOS

Hay tantas personas a las que tengo que agradecer que me faltarían líneas y palabras para expresar toda mi gratitud, sin embargo empezare por agradecer al soberano del universo, al que me regalo el don de la vida a Jehová Dios nuestro creador, el cual sin él no seríamos nada, él ha permitido todo esto y gracias a él es que aún me encuentro de pie y siempre me protegió, me ilumino y jamás permitió que me desviara del camino de la verdad.

Agradezco con toda sinceridad y amor infinito a mis padres, que con mucho esfuerzo, paciencia y disciplina lograron este triunfo que también es de ellos, siempre me aconsejaron con su ejemplo, tiempo y dedicación, me brindaron muchas alegrías y valores a mi vida.

Un especial agradecimiento a todos mis maestros que me transmitieron todo el conocimiento para esta hermosa profesión, las enseñanzas fueron más que solo clases, fueron vivencias inolvidables en la cual se formó más que una relación de alumno y profesor, sino de afecto y amistad

Un especial agradecimiento al Mg. José Vallejos que nos brindó la mejor enseñanza en cuanto a la investigación, dedicación y estudio, gracias a él muchos alumnos hemos logrado esta gran meta. Muchas gracias.

V

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Wendy Geraldine Aquino Flores con DNI N° 70599511, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Noviembre del 2014

Wendy Aquino Flores

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Acoso laboral y asertividad en trabajadores de 18 a 45 años de edad, de la empresa de telecomunicaciones-call center de Lince, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología.

Wendy Aquino Flores

INDICE	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	
	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Problema	31
1.2. Objetivos	32
1.2.1. General	32
1.2.2. Específicos	32
1.3. Hipótesis	32
1.3.1 General	32
1.3.2 Específicos	33
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	33
2.2. Operacionalización de variable	33
2.3. Metodología	36
2.4. Tipo de estudio	36
2.5. Diseño	36
2.6. Población, muestra y muestreo	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8. Métodos de análisis de datos	41
2.9. Aspectos éticos	41

III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable: Acoso laboral.	34
Tabla 2	Operacionalización de la variable: Asertividad	35
Tabla 3	Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov	43
Tabla 4	Correlación entre asertividad y acoso laboral	44
Tabla 5	Correlación entre asertividad limitar la comunicación	44
Tabla 6	Correlación entre asertividad y limitar el contacto social	45
Tabla 7	Correlación entre asertividad y desprestigiar ante sus compañeros	45
Tabla 8	Correlación entre asertividad y desacreditar su capacidad	46
Tabla 9	Correlación entre asertividad y comprometer la salud	46

X

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad determinar la relación entre el acoso laboral y asertividad en trabajadores de 18 a 40 años de call center del distrito de Lince. Su tipo de estudio es descriptivo-correlacional y su diseño de investigación es no experimental transversal en cuanto a su temporalidad. Con la intención de obtener mayores datos e información relevante sobre este tipo de población. La muestra no probabilística estuvo conformada por 120 trabajadores, de entre 18 a 40 años del rubro de telecomunicaciones-call center del distrito de Lince. Los instrumentos utilizados fueron Cuestionario de Hostigamiento psicológico laboral de Iñaki Piñuel y Zavala-HPL y adaptado a nuestro medio por Arévalo Carlos y Castillo Luisa; la otra prueba que se utilizó fue el cuestionario de Auto informes de actitudes y valores en las interacciones sociales (ADCA-1).

Los resultados encontrados mostraron la correlación hallada entre asertividad y acoso laboral. En ese sentido, se observa un valor menor a 0.05, por lo cual sí existe correlación estadísticamente significativa y positiva entre ambas variables. En ese sentido los evaluados que presentan mayores niveles de asertividad tienden a percibir mayor nivel de acoso laboral.

Palabras clave: acoso laboral, trabajadores, asertividad.

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between mobbing and assertiveness in workers 18-40 years of call center district of Lince. Your type of study is descriptive and correlational research design is no experimental cross in their temporality. With the intention of obtaining more data and information relevant to this population. The nonrandom sample consisted of 120 workers, aged 18-40 years category telecommunications-call center in the district of Lince. The instruments used were Questionnaire labor psychological harassment of Iñaki Piñuel and Zavala-HPL and adapted to our setting by Carlos Arévalo and Luisa Castillo; the other test used was the questionnaire Auto reports of attitudes and values in social interactions (ADCA-1). The results showed the correlation found between assertiveness and bullying. In that sense, a value less than 0.05 was observed, so yes there is a statistically significant positive correlation between the two variables. In that sense evaluated to have higher levels of assertiveness tend to perceive higher levels of workplace harassment.

Keywords: mobbing, workers, assertiveness.