



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA**

**CONDUCTA ASERTIVA Y LOS ESTILOS DE  
MANEJO DE CONFLICTOS EN TELEOPERADORES  
DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE LIMA  
METROPOLITANA.**

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

**AUTOR:**

**KATTY JUÑO PRÍNCIPE**

**ASESORES:**

**Dr. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA**

**Mg. MIGUEL VALLEJOS FLORES**

**LIMA-PERU**

**2013**

*A mi padre, por el apoyo constante,  
por enseñarme a luchar cada día, por  
enseñarme que la perseverancia  
siempre nos lleva a nuestro objetivo y  
con ello a la felicidad. Sé que desde  
el cielo nos cuidas.*

*Gracias.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a mi familia por el apoyo constante, a mi padre por todas las enseñanzas que dejó; a mi madre por su amor y consejo, a mi hermano por enseñarme a sonreír, a mi abuelo por ser mi guía y estar presente en todos los momentos importantes de mi vida, a mi cuñada y sobrinos, por tanto cariño y amor.

Gracias también aquellas personas que me extendieron su mano y confiaron en mí, a la Dra. Milagros Miranda Jara por ser un gran ser humano ,por demostrarme su cariño y apoyo constante, al Mg. Juan Orbegoso orozco por ser mi jefe, mi amigo y mi padre, agradezco también de corazón a cada uno de mis amigos, que han estado conmigo en momentos de alegrías y tristezas.

Finalmente agradezco a Dios por tantas bendiciones en mi vida.

## PRESENTACIÓN

La siguiente investigación tiene por nombre: “Conducta Asertiva y los Estilos de Manejo de Conflicto en Teleoperadores de una institución privada de Lima Metropolitana”, y se centra en estudiar la relación que existe entre la conducta asertiva y los estilos de manejo de conflicto, con la posibilidad de obtener datos estadísticos y actuales que confirmen la relación entre estas dos variables. Por ello, se procedió a corroborar este estudio con pruebas aplicadas a teleoperadores de una institución privada de Lima Metropolitana, determinando los niveles de ambas variables y posteriormente comprobar la correlación que existen de las mismas.

El contenido del estudio esta ordenado de la siguiente manera, en la primera parte se encontrara con la introducción, el problema de investigación, en ello se menciona el planteamiento del problema, la formulación del problema, así como la justificación de la investigación, los hallazgos de investigaciones que se ha estudiado de las variables mencionadas con anterioridad y los objetivos tanto general como específicos. Además se hace referencia al marco teórico y conceptual de las variables conducta asertiva y estilos de manejo de conflicto.

En la segunda parte, se encuentra el marco metodológico, que detalla la metodología empleada durante la investigación, aborda las hipótesis, variables, el tipo de investigación, método de investigación, describe las características de la población y muestra, así mismo señala los métodos y técnicas utilizados en la presente investigación.

En el tercer capítulo se evidencia los resultados obtenidos en tablas y gráficos, realizados en el programa SPSS, posteriormente se efectúa la discusión de los resultados y en la cuarta parte se hace mención de las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas del trabajo de investigación.

# ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	I
Agradecimientos	II
Presentación	III
Índice	IV
Resumen	VIII
Abstract	IX
Introducción	X
<b>Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento de problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación e importancia del estudio	3
1.4. Antecedentes	4
1.5. Objetivos	8
1.5.1. Objetivo General	8
1.5.2. Objetivo Especifico	8
<b>Capitulo II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Marco Teórico	9
2.1.1. Conducta Asertiva	9
2.2. Estilos de Manejo de Conflicto	15
2.3. Marco Conceptual	25
<b>Capítulo III.- METODOLOGÍA</b>	
3.1. Hipótesis	27
3.1.1. Hipótesis General	27
3.1.2. Hipótesis	27
3.2. Variables	28
3.2.1. Definición Conceptual	28

3.2.2. Definición Operacional	28
3.3. Metodología	29
3.3.1. Tipos de Estudio	29
3.3.2. Diseño	29
3.4. Población, Muestra y Muestreo	30
3.5. Método de Investigación	31
3.6. Técnicas de investigación	31
3.7. Método de análisis de datos	34
<b>Capítulo IV.- RESULTADOS</b>	<b>35</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>45</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>48</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>49</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>55</b>

<b>Índice de Tablas</b>	<b>Pág</b>
<b>Tabla 1:</b> Muestra evaluadas según género.	35
<b>Tabla 2:</b> Análisis de Fiabilidad para la Conducta Asertiva.	35
<b>Tabla 3:</b> Análisis de Fiabilidad para los Estilos de Manejo de Conflicto.	36
<b>Tabla 4:</b> Baremación de la escala conducta asertiva	36
<b>Tabla 5:</b> Baremo de la escala de Conducta Asertiva.	37
<b>Tabla 6:</b> Baremacion de los Estilos de Manejo de Conflicto.	37
<b>Tabla 7:</b> Baremos delos estilos de Manejo de Conflictos.	38
<b>Tabla 8:</b> Prueba de normalidad de los estilos de manejo de conflicto.	39
<b>Tabla 9:</b> Análisis estadístico de correlación de la conducta asertiva y los Estilos de manejo de conflicto.	40
<b>Tabla 10:</b> Resultados descriptivos de la Conducta Asertiva	40
<b>Tabla 11:</b> Resultados descriptivos de los estilos de manejo de Conflicto- estilo - complaciente.	41
<b>Tabla 12:</b> Resultados descriptivos de los estilos de manejo de Conflicto- estilo - competidor.	41
<b>Tabla 13:</b> Resultados descriptivos de los estilos de manejo de conflicto- estilo - compromiso.	42
<b>Tabla 14:</b> Resultados descriptivos de los estilos de manejo de conflicto- estilo colaborador.	42

**Tabla 15:** Resultados descriptivos de los estilos de manejo de conflicto - estilo evasivo. 43

**Tabla16:** Correlación entre los Estilos de Manejo de Conflictos y las dimensiones de la conducta asertiva 43



## RESUMEN

La presente investigación está orientada a establecer la relación que existe entre la conducta asertiva y los estilos de manejo de conflicto en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana. La muestra utilizada estuvo conformada por 120 teleoperadores de ambos sexos. Se empleó los siguientes instrumentos Conflict Mode Instrument (TKI) y el Auto-informe de Conducta asertiva (ADCA-1). Los resultados obtenidos muestran que entre estas dos variables existe una correlación de solo un estilo que es el de compromiso (0,001) siendo esta una relación directa y baja, así mismo, se encontró que el (72,4%) de teleoperadores presentan una conducta asertiva a nivel medio.

***Palabras claves:***

Asertividad, Estilos de manejo de conflicto, Teleoperadores.

## ABSTRACT

The present investigation was designed to establish the relationship between assertive behavior and conflict management styles on telemarketers in a call center of Lima. The sample consisted of 120 male and female telephone operators. We used the following instruments Conflict Mode Instrument (TKI) and Self-Report of Conduct assertive (ADCA-1), the results show that between these two variables exists a correlation of only a style that is the commitment (0.001) being this is a direct and low, also, it was found that (72.4%) of telemarketers have a medium level assertive behavior.

Keywords:

Assertiveness, conflict management styles, Telemarketers.