

FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**



“ACOSO LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES, 2013”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Saida Carrasco Jaimes

ASESORA:

Dra. Rosario Martínez Gonzales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicología Organizacional

LIMA – PERÚ

2013

A Dios por sus infinitas bendiciones, a mi madre que donde se encuentra me guía y me ayuda espiritualmente, a mi padre, mi hermanos y mi enamorado por su apoyo incondicional, seguimos juntos construyendo un mejor futuro.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a Dios sin el cual no estaría hoy culminando mi carrera universitaria, sus bendiciones y cuidados me hacen ser mejor cada día.

A mis hermanas Aurora y Jessica por su valiosa ayuda a nivel personal y económicamente.

A la Profesora Rosario Martínez Gonzales por su valiosa colaboración como asesora de este trabajo, cada consejo y corrección suya ha sido de mucha ayuda para poder finalizarlo.

Al profesor José Vallejos Saldarriaga por su dedicación y paciencia para explicar las dudas que se presentaron durante el proceso de investigación.

Al señor Oscar Quispe, Gerente del área de Potencial Humano y Lic. Maritza del Solar de la Municipalidad de San Martín de Porres, quienes desde un principio se mostraron asequibles para poder llevar a cabo la presente investigación.

Agradecer a todos mis profesores y compañeros que tuve el placer de conocer en estos años de carrera universitaria, con los que he compartido buenos y malos momentos en el afán de llegar a superarnos cada día y ser mejor profesionales.

Finalmente quiero agradecer a mis mejores amigas Claudia Gamarra Silva, Jackeline Portilla Ricra, Daisy Vasquez Arroyo, Martha Zevallos Revilla, María Riega Talledo por su ayuda y motivación para lograr culminar mi carrera.

PRESENTACIÓN

La presente investigación tiene como propósito estudiar la relación que existe entre las variables acoso laboral y resiliencia, con la posibilidad de obtener datos sobre ambas a fin de facilitar la elaboración de estrategias de mejora en la población de trabajadores de la Municipalidad de San Martín de Porres. Para cumplir con este objetivo, primero se procedió a determinar los niveles de ambas variables para posteriormente comprobar el grado de correlación de las mismas.

El contenido de la investigación está distribuido en capítulos, en la primera parte se encuentra la introducción, el planteamiento del problema, la formulación del problema, así como la justificación de la investigación, los antecedentes que han sido estudiadas las variables con anterioridad y los objetivos tanto general como específicos. También se describe el marco teórico y conceptual de las variables, donde se hallaran los modelos teóricos, conceptos y además las dimensiones de las variables acoso laboral y resiliencia.

En la segunda parte, se encontrará el marco metodológico, donde se especifica la metodología que se emplea para la investigación, aborda las hipótesis, variables, el tipo de investigación, describe las características de la población y muestra. Asimismo, señala los métodos y técnicas utilizados en la presente investigación.

En la tercera parte, se demuestran los resultados obtenidos en tablas y gráficos, luego se hace la discusión de los resultados en la cuarta parte. En las páginas posteriores se encuentran las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas del trabajo de investigación.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	III
PRESENTACIÓN	IV
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
1. INTRODUCCIÓN	XI
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1.1 Planteamiento del Problema	13
1.1.2 Formulación del problema.....	14
1.1.3 Justificación	14
1.1.4 Antecedentes	16
1.1.5 Objetivos.....	20
1.1.5.1 General.....	20
1.1.5.2 Específicos	20
1.2 MARCO REFERENCIAL	21
1.2.1 Marco Teórico	21
1.2.1.1 Origen del concepto de mobbing o acoso laboral.	21
1.2.1.1.1 Modelo teórico propuesto por Piñuel.....	21
1.2.1.1.2 Modelo teórico propuesto por Leymann.....	22
1.2.1.1.3 Fases del mobbing o acoso laboral.....	23
1.2.1.1.4 Conductas del acoso laboral.....	26
1.2.1.1.5 Perfil del Acosador.....	27
1.2.1.1.6 Perfil de la Víctima.....	32
1.2.1.1.7 Consecuencias Psicológicas y Laborales	34
1.2.1.1.8 Dimensiones del proceso de Acoso Psicológico en el contexto laboral.	35
1.2.1.2 Teoría del Desarrollo Psicosocial de Edith Grotberg.....	36
1.2.1.2.1 Factores de la resiliencia.	37
1.2.1.2.2 Los componentes de la resiliencia	38
1.2.1.2.3 Importancia de la resiliencia en el ámbito laboral.....	41
1.2.2 Marco conceptual.....	41
1.2.2.1 El acoso laboral	41
1.2.2.2 Resiliencia	41

2. MARCO METODOLÓGICO	42
2.1 Hipótesis.....	42
2.1.1 Hipótesis General:.....	42
2.1.2 Específicos.....	42
2.2 Variables	43
2.2.1 Definición conceptual	43
2.2.2 Definición operacional.....	43
2.3 Metodología.....	45
2.3.1 Tipo de estudio	45
2.3.2 Diseño de la investigación.....	46
2.4 Población, muestra y muestreo	46
2.4.1 Población	46
2.4.2 Muestra.....	47
2.4.3 Muestreo.....	47
2.4.3.1 Criterios de selección	48
2.5 Métodos de investigación.	48
2.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos.	48
2.6.1 Cuestionario HPL – (Hostigamiento Psicológico Laboral).....	49
2.6.2 Escala de Resiliencia (ER) de Gail M. Wagnild y Heather M. Young (1993)	54
2.7 Método de análisis de datos	59
2.8 Consideraciones éticas.....	60
3. RESULTADOS.....	61
3.1 Resultados descriptivos de la investigación.....	61
3.2 Prueba de Normalidad.....	64
3.3 Análisis Inferencial.....	65
4. DISCUSIÓN	72
5. CONCLUSIONES	75
6. RECOMENDACIONES	76
7. REFERENCIAS.....	77
8. ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población en estudio.....	47
Tabla 2: Validez de contenido del Cuestionario de Hostigamiento Laboral, según la Prueba Binomial	53
Tabla 3: Índice de Confiabilidad.....	54
Tabla 4: Tabla de Categorías	57
Tabla 5: Niveles de confiabilidad de la Escala de Resiliencia, según factores.	59
Tabla 6: Muestra según el sexo.....	61
Tabla 7: Muestra según la edad	61
Tabla 8: Relación entre Resiliencia y Acoso Laboral en trabajadores.....	62
Tabla 9: Niveles de acoso laboral predominante en la muestra de estudio.....	63
Tabla 10: Nivel de Resiliencia predominante en la muestra de estudio.	63
Tabla 11: Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio.	64
Tabla 12: Relación entre Competencia personal de la resiliencia y Limitar la comunicación del acoso laboral.	65
Tabla 13: Relación entre Competencia personal de la resiliencia y Limitar el contacto social del acoso laboral.	66
Tabla 14: Relación entre Competencia personal de la resiliencia y Desacreditar al profesional del acoso laboral.....	66
Tabla 15: Relación entre Competencia personal de la resiliencia y Desprestigiar a la persona del acoso laboral	67
Tabla 16: Relación entre Competencia personal de la resiliencia y Comprometer Salud del acoso laboral.	67
Tabla 17: Relación entre Aceptación de uno mismo de la resiliencia y Limitar la comunicación del acoso laboral.	68
Tabla 18: Relación entre Aceptación de uno mismo de la resiliencia y Limitar el contacto social del acoso laboral.	68
Tabla 19: Relación entre Aceptación de uno mismo de la resiliencia y Desacreditar al profesional del acoso laboral.....	69
Tabla 20: Relación entre Aceptación de uno mismo de la resiliencia y Desprestigiar a la persona del acoso laboral.....	69

Tabla 21: Relación entre Aceptación de uno mismo de la resiliencia y Comprometer Salud del acoso laboral.	70
Tabla 22: Correlación entre Resiliencia y Acoso Laboral según el sexo.	70
Tabla 23: Correlación entre Resiliencia y Acoso Laboral según edad.....	71

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad describir la relación entre el acoso laboral y resiliencia, en una muestra de trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Martín de Porres. El tipo de estudio es descriptivo correlacional, tomado de una muestra 168 trabajadores administrativos, cuyas edades fluctúan entre los 20 y 65 años. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario HPL – Hostigamiento Psicológico Laboral y la escala de resiliencia (ER) de Gail M. Wagnild & Heather M. Young (1993). Los resultados indican que no existe correlación entre las variables acoso laboral y resiliencia ($\rho = -.018, p > .816$).

Palabras Clave: Acoso laboral, resiliencia, correlación, trabajadores.

ABSTRACT

The purpose of this study is describe the relationship between mobbing and resilience based on a correlational model that includes a sample analysis of 168 employees from San Martin de Porres City Council whose ages were between 20 to 65 years-old. This research make use of the Psychological Harassment questionnaire and the Resilience Scale designed by Gail M. Wagnild & Heather M. Young (1993). As a result of this inquiry, it confirmed that there is no correlation between mobbing and resilience ($\rho = -.018, p > .816$).

Key words: Mobbing, resilience, correlation, employees.