

**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE**  
**PSICOLOGÍA**



**“Inteligencia Emocional y Estilos de manejo de  
conflictos en operadores del Call Center MDY  
(HernándezRandich) del distrito de Lince”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

**MARIA PIA CORRALES CARRASCO**

**ASESORES:**

**Dr. José Vallejos Saldarriaga**

**Mg. Juan Kaneko Aguilar**

**LIMA – PERÚ**

**2012**

*Primero que nada a Dios porque creo que sin él no hubiera podido ser posible que yo logre realizar este gran reto. A mis padres quienes siempre estuvieron apoyándome, a mi abuelita Virginia y a mi familia en general por el apoyo brindado.*

### AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Dios por haberme iluminado y guiado durante todo el proceso de mi tesis, por siempre cuidar de mí y el de los que me rodean.

En segundo lugar agradezco a mis padres: Héctor Antonio Corrales Silva y Martha Carrasco Serna quienes me acompañaron en todo el proceso y es para ellos este gran logro.

En tercer lugar agradezco a mis hermanos quienes de una u otra forma me ayudaron durante el proceso y vieron el esfuerzo realizado, espero que lo tomen de ejemplo para su futuro.

En cuarto lugar agradezco a una de las personas que significa mucho en mi vida y es mi abuelita Virginia Silva Gutelius quien siempre me acompaña en cada paso que doy y está ahí para apoyarme con su amor incondicional.

En quinto lugar agradezco a alguien que dejó de ser mi prima para convertirse en mi segunda madre como ella me lo hace sentir Mónica Meza Carrasco, quien siempre me apoyo y me apoya en cada parte de mi vida.

En sexto lugar agradezco a las personas que a través de sus conocimientos me ayudaron en todo mi proceso de desarrollo de tesis: Mg. Juan Kaneko Aguilar, Dr. José Vallejos Saldarriaga y a mi estadista Rubén.

Gracias en general a todas las personas que estuvieron en mi proceso de desarrollo de tesis y me brindaron su apoyo, muchas gracias son muy importantes para mí.

## **PRESENTACIÓN**

En este trabajo de investigación donde se analizo la relación entre Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflicto, se encontrara primero que nada la introducción, el planteamiento de problema, la formulación de la pregunta, la justificación, los antecedentes tanto nacionales como internacionales y los objetivos tanto general como específicos de la investigación.

En segundo lugar, vamos a encontrar lo que corresponde al marco teórico, dentro de ese capítulo tendremos la metodología utilizada, hipótesis, las variables, el tipo de investigación, el método de investigación, características de la población y muestra, técnicas utilizadas en la investigación.

En el tercer lugar, encontraremos todo correspondiente a los datos estadísticos SPSS utilizado para la obtención de los resultados y con ello la realización de la discusión.

Por último, pero no menos importante, encontraremos las conclusiones, recomendaciones y las referencias de la investigación.

## ÍNDICE Pag.

Agradecimientos iii

Presentación iv

Resumenix

Abstractx

INTRODUCCIÓN xi

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 13

1.1. Planteamiento del problema. 13

1.2. Formulación del problema. 15

1.3. Justificación. 15

1.4. Antecedentes. 16

1.4.1. Nacionales.16

1.4.2. Internacionales.19

1.5 Objetivos.22

1.5.1. General22

1.5.2. Específicos22

MARCO TEORICO23

2.1 Inteligencia Emocional23

2.1.1 Teorías de la inteligencia emocional23

2.1.2 Estudios sobre la inteligencia emocional39

2.2 Estilos de manejo de conflictos41

2.2.1 Conflicto	41
2.2.2 Teoría de estilos de manejo de conflicto Thomas & Killman	51
2.3 Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos	55
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>60</b>
3.1 Tipo de estudio	60
3.2 Diseño de estudio	60
3.3 Hipótesis	60
3.3.1 General	60
3.3.2 Específica	60
3.4 Variables	62
3.4.1 Definición conceptual	62
3.4.2 Definición operacional	62
3.4.3 Indicadores	63
3.5 Población, muestra y muestreo	63
3.6 Método de investigación	63
3.7 Técnicas y procedimientos de recolección de datos	64
3.8 Método de análisis	77
<b>RESULTADOS</b>	<b>78</b>
4.1. Estadísticos descriptivos de inteligencia emocional	78
4.1.2. Frecuencia y porcentajes de la inteligencia emocional	79
4.1.3 Prueba de Normalidad de la inteligencia emocional	85

4.2 Estadísticos descriptivos de los estilos de manejo de conflictos	86
4.2.1 Frecuencia y porcentajes de los estilos de manejo de conflictos	87
4.2.2 Prueba de normalidad de los estilos de manejo de conflictos	92
4.3 Relación entre Inteligencia emocional y cada estilo de manejo de conflictos	93
4.4 Discusión	98
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	102
REFERENCIASBIBLIOGRAFICAS	103
ANEXOS	
Anexo A: dimensiones de la inteligencia emocional	
Anexo B: Alfa de Cronbach de la inteligencia emocional	
Anexo C: Alfa de Cronbach de los estilos de manejo de conflicto	
Anexo D: Consentimiento Informado	
Anexo E: Pruebas aplicadas	

## Índice de Tablas

Tabla 01: Estadísticos descriptivos de la inteligencia emocional

Tabla 02: Frecuencias de la inteligencia emocional

Tabla 03: Frecuencia para el componente intrapersonal de la inteligencia emocional

Tabla 04: Frecuencia para el componente interpersonal de la inteligencia emocional

Tabla 05: Frecuencia para el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional

Tabla 06: Frecuencia para el componente estado de ánimo de la inteligencia emocional

Tabla 07: Frecuencia para el componente manejo de estrés de la inteligencia emocional

Tabla 08: Prueba de K-S para los componentes de la inteligencia emocional

Tabla 09: Estadísticos descriptivos de los estilos de manejo de conflicto

Tabla 10: Frecuencia del estilo Competidor de manejo de conflictos

Tabla 11: Frecuencia del estilo Colaborador de manejo de conflictos

Tabla 12: Frecuencia del estilo Compromiso de manejo de conflictos

Tabla 13: Frecuencia del estilo Evasivo de manejo de conflictos

Tabla 14: Frecuencia del estilo Complaciente de manejo de conflictos

Tabla 15: Prueba de K-S para los estilos de manejo de conflictos

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflicto en operadores del Call Center MDY (HernandezRandich) del distrito de Lince. La muestra estuvo conformada por 200 operadores telefónicos de HernandezRandich, de ambos sexos. Se empleó el inventario BarOn Ice adaptado en Perú por NellyUgarriza y el Cuestionario de estilos de manejo de conflicto de Thomas y Kilman adaptado en Perú por IzaquelRodríguez. Los resultados muestran que el nivel de Inteligencia Emocional de los operadores es promedio (CE= 87.44). Además se encontró que el estilo complaciente y compromiso obtuvieron un promedio mas elevado. Al analizar la relación entre ambas variables, se encontró que existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y los Estilos de manejo de conflictos ( $p < 0.05$ ).

Palabras Clave: *Inteligencia emocional, estilos de manejo de conflicto, Call Center.*

## ABSTRACT

This research aims to analyze the relationship between emotional intelligence and conflict management styles in Call Center operators MDY (RandichHernandez) Lince district. The sample consisted of 200 telephone operators Randich Hernandez, of both sexes. BarOn inventory was used in Peru for adapted Ice Nelly Questionnaire Ugarriza and conflict management styles of Thomas and Kilman adapted in Peru by Izaquel Rodriguez. The results show that the level of emotional intelligence is average operators (EC = 87.44). It was also found that the accommodating style and commitment obtained a higher average. In analyzing the relationship between the two variables, we found that there is significant relationship between emotional intelligence and conflict management styles ( $p < 0.05$ ).

*Keywords: emotional intelligence, conflict management styles, Call Center.*