



FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA

**Asertividad y Estilos de Manejo de Conflictos en Trabajadores de una  
Empresa de Servicios del Distrito de Magdalena.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

JULISSA DEL CARMEN FLORES GONZALES

ASESOR

JORGE FLORES MORALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

LIMA – PERU

2014-II

Mg. Jessica Calizaya Vera

---

**Presidente**

Mg. Juan Kaneko Aguilar

---

**Secretario**

Lic. Milagros Oblea Durand

---

**Vocal**

**DEDICATORIA**

*A Dios por ser una guía en mi camino, a Brisa y Marcelo por la paciencia que me tuvieron, a mi familia por su apoyo.*

### **AGRADECIMIENTOS**

*Mi agradecimiento a Dios, a mi familia, a mis  
Profesores, a mis compañeros, por la guía  
Que me dieron para poder desarrollar esta  
Investigación.*

## DECLARACION JURADA

Yo, Julissa del Carmen Flores Gonzales, estudiante de la Facultad de Humanidades de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI. 10167424, con la tesis titulada "Asertividad y manejo de conflictos en una empresa de servicios del distrito de Magdalena".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falsa de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagió (presentar como un nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mí se derivan,

Sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lugar y fecha \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Nombres y Apellido \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

## **PRESENTACION**

El trabajo de investigación denominado: “Asertividad y manejo de Conflictos en una empresa de servicios en Magdalena”, donde se investigó la relación que existe entre las variables asertividad y manejo de conflictos en los trabajadores de una organización en Magdalena – 2014.

El presente trabajo analiza los siguientes temas: Asertividad y sus dimensiones, auto -asertividad, y Hetero - asertividad. Manejo de conflictos y sus estilos, complaciente, competidor, compromiso, colaborador y evasivo.

El contenido de la presente investigación está distribuido por capítulos, en la primera parte encontramos, el problema general, la hipótesis, y objetivos.

En la segunda parte, se encuentra las variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos, aspectos éticos.

En la tercera parte se dan los resultados obtenidos por las tablas, así mismo la discusión las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## ÍNDICE

	Pág.
Página de jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimientos.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Índice	
Resumen.....	X
ABSTRACT.....	XI
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
Antecedentes.....	13
Justificación.....	17
Realidad problemática.....	18
1.1 Planteamiento del problema.....	19
1.2 Hipótesis.....	20
1.3 Objetivos.....	20
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos.....	20
Marco teórico.....	21
Marco conceptual.....	30
<b>II.- MARCO METODOLOGICO.....</b>	<b>35</b>
2.1 Variables.....	36
2.2 Operacionalización de variables.....	37
2.3 Metodología.....	38
2.4 Tipo de estudio.....	38
2.5 Diseño de Investigación.....	38

2.6 Población, muestra y muestreo.....	39
2.7 Técnicas e instrumentos y recolección de datos.....	39
2.8 Métodos de análisis de datos.....	45
2.9 Aspectos éticos.....	45
<b>III.- Resultados.....</b>	<b>46</b>
<b>IV.- Conclusiones.....</b>	<b>56</b>
<b>V.- Recomendaciones.....</b>	<b>58</b>
<b>VI.- Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>59</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>64</b>
Cargo.....	72
Consentimiento informado.....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>	
Tabla 1	Estadísticos descriptivos de la variable Asertividad	51
Tabla 2	Estadísticos descriptivos de la variable Manejo de conflictos	51
Tabla 3	Frecuencia y porcentaje de los Niveles de asertividad	52
Tabla 4	Frecuencia y porcentaje de los Niveles de los estilos de manejo de conflictos	
Tabla 5	Prueba de normalidad de las variables estudiadas mediante la prueba Kolmogorov Smirnov.	53
Tabla 6	Correlación entre asertividad y estilos de manejo de conflictos.	54
Tabla 7	Correlación entre las dimensiones de la asertividad y los estilos de manejo De conflicto.	54

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Asertividad y Estilos de Manejo de Conflictos en una empresa de servicios en el distrito de Magdalena” tuvo como objetivo determinar la relación entre la asertividad y Estilos de manejo de conflicto en los trabajadores de la empresa de servicios del distrito de Magdalena, con el propósito de investigar si los trabajadores enfrentan de manera asertiva los conflictos en la organización, y así mismo obtener resultados con los cuestionarios aplicados. La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal, habiendo utilizado cuestionarios como el auto-informe de conducta asertiva de García y Magaz, el inventario de estilos de manejo de conflictos, de Thomas y Killman, a una muestra de 120 trabajadores de una empresa de servicios. Luego del análisis de interpretación de los resultados de contrastación de la hipótesis, se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa y positiva entre la asertividad y el estilo de compromiso. Lo cual indica que los evaluados que presentan mayores niveles de asertividad tienden a presentar en mayor medida el estilo de compromiso.

*Palabras claves:* Asertividad, Manejo de conflictos, trabajadores de una empresa.

## **ABSTRACT**

This research entitled "Assertiveness and Conflict Management Styles in a service company in the district of Magdalena" aimed to determine the relationship between assertiveness and conflict management styles among workers in the utility, the purpose to investigate whether workers face conflicts assertively in the organization, and likewise get results with the instruments applied to workers. The research is descriptive correlational, not experimental, cross-sectional design, having used questionnaires and self-report and assertive behavior García Magaz, inventory management styles conflict, Thomas and Killman, a sample of 120 employees of a service company. After analyzing interpretation of the results of the hypothesis, we conclude that there is a statistically significant positive correlation between assertiveness and style of engagement. This indicates that the evaluated to have higher levels of assertiveness tend to further the style of commitment.

Keywords: assertiveness, conflict management, employees of a company.