



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**PERSONALIDAD Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN
ASESORES TELEFÓNICOS DE UNA EMPRESA PRIVADA, 2015**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

Pinedo Lonzoy, Julissa Mercedes

ASESOR METODOLÓGICO:

Mg. Claudett Ángeles Donayre

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

LIMA – PERU

2015

DEDICATORIA:

Dedicado a toda mi familia y a las personas que han formado parte de mi vida que de una u otra manera fueron mi impulso para que pueda seguir adelante, sin embargo se la dedico de manera especial a Dios que sin el nada de esto se hubiera dado y por permitir tanto en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi madre Mercedes por su constante apoyo, a mi hija Rafaelita por su comprensión, a mi padre Marcelino porque me apoyo de una gran manera, a Homero mi futuro compañero por su fuerza y apoyo incondicional; y a las personas que me quieren y estiman por sus palabras siempre de aliento.

Presentación

Sr. Presidente

Señores miembros del jurado calificador

Se pone a vuestra consideración la presente tesis titulada "Personalidad y Estilos de manejo de conflictos en asesores telefónicos de una empresa privada, 2015", en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título de Licenciada en Psicología.

Cuando tome la decisión de realizar esta investigación me inspiré en la experiencia que tengo trabajando en los diferentes contact centers, ya que, es un negocio bastante volátil que tiene una alta rotación de personal. En las diferentes empresas dedicadas al rubro se aplican diversas estrategias para controlar este indicador el de "rotación de personal" desde la selección del personal, clima laboral, motivación laboral; etc, esto viene impactando de manera significativa en la empresa, ya que, al existir esta problemática la compañía está afectando su productividad economía del negocio. Con el presente estudio se pretende conocer el rasgo de personalidad con el estilo de manejo de conflictos que predomina en los colaboradores para de esta manera tomar las decisiones en conjunto con estos instrumentos para poder seleccionar al personal más idóneo para el puesto y de esta manera disminuir o calmar la problemática actual.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos. El primer capítulo se expone el planteamiento del problema, antecedentes, justificación del estudio de investigación, la formulación del problema, objetivos, hipótesis y las principales teorías que respaldan a las variables de estudio. El capítulo II, se muestra el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra; técnicas e instrumentos utilizados así como los métodos de análisis de datos, además de los aspectos éticos.

En el capítulo III y IV, la descripción y discusión de los resultados respectivamente. Finalmente las conclusiones, las recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Índice

INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.....	15
1.2 Trabajos Previos.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación de problema.....	26
1.5 Justificación del estudio.....	27
1.6 Hipótesis.....	28
1.7 Objetivos.....	29

I. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación.....	31
2.2 Variables, Operacionalización.....	32
2.3 Población y muestra.....	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.5 Métodos de análisis de datos.....	42
2.6 Aspectos éticos.....	42

II. RESULTADOS

3.1 Estadísticos Descriptivos.....	44
------------------------------------	----

III. DISCUSIÓN

IV. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS

ANEXOS.....65

INSTRUMENTOS.....66

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Confiabilidad por consistencia interna del cuestionario BIG FIVE	39
Tabla 2. Estadísticos descriptivos para personalidad	45
Tabla 3. Niveles de los factores de la personalidad	46
Tabla 4. Estadísticos descriptivos para manejo de conflictos	47
Tabla 5. Niveles de Estilos de Manejo de conflictos	47
Tabla 6. Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de KolmogorovSmirnov	48
Tabla 7. Correlación entre la dimensión Energía y los modos de manejo de conflictos	48
Tabla 8. Correlación entre Afabilidad y modos de manejo de conflictos	49
Tabla 9. Correlación entre Tesón y los modos de manejo de conflictos	50
Tabla 10. Correlación entre Estabilidad emocional y los modos de manejo de conflictos	51
Tabla 11. Correlación entre apertura mental y modos de manejo de conflictos	52

RESÚMEN

En la investigación "Personalidad y Estilos de manejo de conflictos en asesores telefónicos Lima, 2015", se propuso como objetivo determinar la relación que existe entre la personalidad y los modos de manejo de conflictos en los asesores telefónicos de una empresa privada.

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, que fueron utilizados para la presente investigación fueron el Cuestionario de Personalidad BIG FIVE y el Inventario de estilos de manejos de conflictos. .

El resultado de la investigación fue que existe relación entre la personalidad y los estilos de manejo de conflictos.

Por lo tanto se comprobó el objetivo principal de la investigación.

Palabras clave: Personalidad, Estilo de manejo de conflictos.

ABSTRACT

In there search "Personality and conflict address style for telephone advisers LIMA 2015". We proposed as target to determine the relation between personality and the way to handle conflict in the adviser in the private company. Regarding the tools to get info. Which we used in the current research were the BIG FIVE Personality Questionnaire and Inventory styles of conflict handlings. The result of the research indicate exist a relation between personality and style for handlinconflicts. Therefore, we confirmed the main goal of the research.

Keys words: Personality, style for handling conflicts.