



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS Y EMPATIA EN AGENTES DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

CERRILLO QUISPE, SUCET ALEXSANDRA

ASESORES:

DR. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

MG. JUAN JOSE KANEKO AGUILAR

LIMA – PERÚ

2013

*A Dios por darme su fortaleza y por su
provisión inagotable, a mi difunto
Hermano Eddy por su constante
motivación*

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por su confianza depositada en mí, en esta formación profesional.

A la Universidad Particular César Vallejo por haberme acogido en sus aulas y difundirme los conocimientos de mi servicial profesión.

A mi asesor Dr. José Vallejos Saldarriaga por conocimientos brindados durante las horas de asesoría.

A mi mentor Mg. Juan José Kaneko Aguilar, por su constante corrección en la elaboración de la presente investigación, así como la comprensión, tolerancia.

A mi jefa de prácticas de Internado la Dra. María Elena Salazar, por entender la demanda de tiempo que exigía la aplicación de las pruebas

A mi incondicional Lic. Psic. Diego Armando Reyes Ormeño por su perdurable participación en el desarrollo de la tesis

A mi Amigo Joselito Camacho Brito por su firme colaboración en la ejecución de lo ya mencionado.

PRESENTACIÓN

En los últimos años las organizaciones toman en cuenta aspectos como clima laboral, desarrollo de competencias, motivación, satisfacción laboral, que benefician la productividad tanto de sus colaboradores como de la empresa.

La presente investigación aborda la problemática que actualmente ha tomado mayor relevancia durante la jornada laboral, el conflicto es parte natural de nuestra vida. Actualmente se asume que los conflictos no son ni buenos ni malos en sí, sino que son las consecuencias como sus dificultades que le generan al trabajador en las relaciones interpersonales, en el trato al cliente, y por supuesto merma su rendimiento laboral ello hacen que el conflicto se determine como bueno o malo para lo cual es fundamental manejar estilos de manejo de conflictos saludables.

Para manejar los conflictos es indispensable conocer que estilo empleamos de manera predominante y lamentablemente, en nuestro medio, no contamos con herramientas adecuadas para evaluarlo. Este proceso de investigación aborda el tema del planteamiento del problema de investigación, la formulación de la pregunta, la definición de objetivos, justificación y antecedentes.

Posteriormente se enfoca el aspecto teórico sobre los estilos de manejo de conflicto y empatía donde se detallan los modelos teóricos y el marco conceptual de la ya mencionada que servirá como marco de referencia para el presente trabajo.

Después desarrolla el marco metodológico, en donde se puede observar las hipótesis, variables, la muestra, el instrumento de evaluación, técnicas de recolección y los estadísticos a emplear para analizar los datos.

Y finalmente se describen y discuten los resultados obtenidos de las variables abordadas.

Este trabajo pretende convertirse en una aproximación a la descripción de la variable estilos de manejo de conflictos, y desde ya se constituye en la base para futuras investigaciones.

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTOS.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
1. INTRODUCCIÓN.....	xiii
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1.1. Realidad problemática.....	1
1.1.2. Formulación del problema:.....	3
1.1.3. Justificación.....	3
1.1.4. Antecedentes.....	4
1.1.4.1. Internacionales.....	4
1.1.4.2. Nacionales.....	11
1.1.5. Objetivos:.....	12
1.1.5.1. Objetivo General.....	12
1.1.5.2. Objetivos Específicos.....	12
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	14
1.2.1. Marco teórico.....	14
1.2.1.1. Conflictos.....	14
1.2.1.1.1 Conceptos.....	14
1.2.1.1.2 Tipos.....	14
1.2.1.1.3 Etapas de Conflicto.....	15
1.2.1.1.4 Teorías de Conflicos.....	17
1.2.1.2 Estilos de Manejo de Conflictos.....	18

1.2.1.2.1 Teorías del Manejo de conflicto.....	18
1.2.1.2.2 Importancia de los estilos de manejo de conflicto.....	22
1.2.1.2.3 Factores que influyen en el estilo de manejo de conflicto.....	22
1.2.1.3 Empatía.....	23
1.2.1.3.1 Teorías.....	21
1.2.1.3.2 Importancia de la Empatía.....	27
1.2.1.3.3 Estilos de manejo de conflictos y empatía.....	27
1.2.2. Marco conceptual	28
1.2.2.1 Conflicto.....	28
1.2.2.2 Estilos de Manejo de Conflicto.....	28
1.2.2.3 Empatía.....	29
2.MARCO METODOLÓGICO.....	30
2.1. Hipotesis.....	30
2.1.1 Hipótesis General.....	30
2.1.2 Hipótesis Especifico.....	30
2.2. Variables.....	30
2.2.1 Definición Conceptual.....	30
2.2.2. Definición Operacional.....	31
2.2.3 Indicadores.....	31
2.3. Metodología.....	32
2.3.1. Tipos de Estudio.....	32
2.3.1 Diseño de Estudio.....	32
2.4 Población, muestra y muestreo.....	32
2.4.1 Criterios de Selección.....	33
2.5. Metodo de Investigación.....	34

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.7 Procedimiento de Recolección de Datos.....	48
2.8. Método de análisis de datos	48
3. RESULTADOS	51
3.1 Resultados descriptivos de la Investigación	55
3.2 Prueba de normalidad	47
3.3 Prueba de Hipótesis	47
4.DISCUSIÓN.....	65
5.CONCLUSIONES	67
6.SUGERENCIAS.....	68
7.REFERENCIAS	69

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Tabla de consistencia y confiabilidad de Estilos de manejo de conflicto.	38
Tabla 2: Escalas del <i>TECA</i>	43
Tabla 3: <i>Estadísticos descriptivos de Estilos de Manejos de Conflictos</i>	48
Tabla 4: Resultados de la prueba de K-S para los Estilos de Manejo de Conflictos y Empatía	49
Tabla 5: Frecuencias del estilo competidor de manejo de conflictos	49
Tabla 6: Frecuencias del estilo colaborador de manejo de conflictos	50
Tabla 7: Frecuencias del estilo compromiso de manejo de conflictos	52
Tabla 8: Frecuencias del estilo Evasivo de manejo de conflictos	53
Tabla 9: Frecuencias del estilo Complaciente de manejo de conflictos	54
Tabla 10: Estadísticos descriptivos de empatía	55
Tabla 11: Frecuencia de la dimensión Estrés empático	56
Tabla 12: Frecuencia de la dimensión adopción de la perspectiva	57
Tabla 13: <i>Frecuencia de la dimensión Comprensión emocional</i>	58
Tabla 14: <i>Frecuencia de la dimensión Alergia Empática</i>	59
Tabla 15: Relaciones bivariadas	60

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: Modelo organizacional de Davis	22
Figura 2: Frecuencias del estilo competidor de manejo de conflictos	50
Figura 3: Frecuencias del estilo colaborador de manejo de conflictos	51
Figura 4: Frecuencias del estilo compromiso de manejo de conflictos	52
Figura 5: Frecuencias del estilo Evasivo de manejo de conflictos	53
Figura 6: Frecuencias del estilo Complaciente de manejo de conflictos	54
Figura 7: Frecuencia de la dimensión Estrés empático	56
Figura 8: Frecuencia de la dimensión adopción de la perspectiva	57
Figura 9: Frecuencia de la dimensión Comprensión emocional	58
Figura 10: Frecuencia de la dimensión <i>Alergia Empática</i>	59

RESUMEN

Estilos de Manejo de Conflictos y Empatía en agentes de seguridad de una empresa privada en Lima Metropolitana.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación que existe entre los estilos de manejo de conflicto y la empatía en agentes de seguridad. La muestra estuvo conformada por 150 Agentes de seguridad, de sexo masculino, en los distritos de Lima Metropolitana. Se empleó el Cuestionario de Estilos de Manejo de Conflicto de Thomas y Kilman adaptado en el Perú por Izaquel Rodríguez y el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva de Lopez-Perez, Fernández-Pinto y Abad García adaptado en el Perú por Vacas. Los resultados muestran que el estilo complaciente y de compromiso obtuvieron un promedio más elevado. Además se encontró que en empatía la dimensión que predomina es el estrés empático. Al analizar la relación entre ambas variables, se encontró que existe relación significativa entre los estilos de manejo de conflicto y la empatía ($p < 0.05$).

Palabras claves: *Estilos de manejo de conflictos, empatía, agentes de seguridad.*

ABSTRACT

Conflict Management Styles and Empathy security agents of a private company in Delhi.

The present investigation aims to analyze the relationship between conflict management styles and empathy security agents. The sample consisted of 150 security officers, a male, into the districts of Lima. Questionnaire was used conflict management styles of Thomas and Kilman adapted in Peru for Izaquel and the test of Cognitive and Affective Empathy Lopez-Perez, Fernandez-Pinto and Garcia Abad adapted in Peru for Vacas. The results show that style and commitment complacent obtained a higher rate. It was also found that empathy dimension predominates empathic stress. Analyzing the relationship between the two variables, we found that there is significant relationship between conflict management styles and empathy ($p < .05$).

Keywords: Conflict management styles, empathy and security agents.