



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO DE MENSAJERÍA EN EL DISTRITO
DE LA VICTORIA, 2014.**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

OJEDA MIRANDA ANNIE JOANNIE

ASESOR:

Dr. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2014- I

Dedico esta investigación a mi madre
y hermanos, que han luchado a mi
lado, apostando siempre por mí.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento más sincero en primera instancia a Dios, por brindarme la oportunidad de vivir y ser mejor cada día, siendo mi guía y fuerza principal a lo largo de este camino.

Agradecer a mi madre: Luzmila Miranda de Ojeda, por ser mi motor día a día, por esforzarse junto a mí, por no rendirse y enseñarme a no hacerlo, por ofrecerme su disposición entera todo este tiempo, por su amor incondicional; y a mis hermanos, Silvy, José y Jhonathan, por apoyarme y confiar en mí, por ser ejemplos y mis mejores aliados, por empujarme siempre hacia adelante y enseñarme a continuar; y a mi sobrino Jeanpierr, por alegrar mis días con sus ocurrencias y su cariño puro.

A mis amigos, aquella familia que se escoge, las personas que sin que nos una, solo un cariño y admiración mutua; compartieron conmigo estos años, apoyándonos días, noches y madrugadas para lograr este objetivo.

Por último agradecer, a quien sin su ayuda no se hubiera logrado esta investigación: Dr. José Vallejos Saldarriaga, quien me ha brindado las herramientas necesarias para esta presentación, por cada exigencia y presión. Muchas gracias.

Cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta... eso no es fácil.

Aristóteles

PRESENTACIÓN

En este trabajo de investigación denominado: “Inteligencia Emocional y Estilos de manejo de conflictos en trabajadores de una empresa del rubro de mensajería del Distrito de La Victoria, 2014”, se centra en estudiar la relación entre las variables Inteligencia Emocional y Estilos de manejo de conflictos, en una muestra de trabajadores.

El contenido de la presente investigación está distribuido en capítulos. En la primera parte se encontrará la introducción, los antecedentes de estudio que nos brindan una idea acerca de las variables investigadas, la fundamentación científica, la justificación de la misma, el planteamiento del problema y los objetivos e hipótesis, tanto general como específicos.

En la segunda parte , se encontrará el marco metodológico, que detalla el procedimiento empleado durante la investigación, aborda las variables, operacionalización y el tipo de investigación , método de investigación ,diseño de investigación, describe las características de la población y muestra , así mismo , señala los métodos y técnicas utilizadas en la presente investigación.

En la tercera parte, se evidencian los resultados obtenidos en tablas, realizados en el programa SPSS, posteriormente en la cuarta parte, se realiza la discusión de los resultados. En la quinta parte se encuentran las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas del trabajo de investigación.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
PRESENTACIÓN	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Hipótesis	16
1.3 Objetivos	17
II. MARCO METODOLÓGICO	18
2.1 Variables	18
2.2 Operacionalización de Variables	18
2.4 Tipo de Estudio	21
2.5 Diseño de Estudio	21
2.6 Población, Muestra Y Muestreo	21
2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	22
2.8 Método de análisis de datos	28
2.9 Consideraciones éticas	28
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIONES	35
V. CONCLUSIONES	38

VI. SUGERENCIAS	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	40
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de Inteligencia Emocional General (n: 118)	30
Tabla 2: Niveles de Estilos de manejo de conflictos (n: 118)	30
Tabla 3: Pruebas de Normalidad de los datos de Inteligencia Emocional y Estilos de manejo de conflictos (n: 118)	31
Tabla 4: Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos (n: 118)	32
Tabla 5: Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y la subdimensión Competidor (n: 118)	32
Tabla 6: Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y la subdimensión Colaborador (n: 118)	33
Tabla 7: Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y la subdimensión Compromiso (n: 118)	33
Tabla 8: Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y la subdimensión Evasivo (n: 118)	34
Tabla 9: Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y la subdimensión Complaciente (n: 118)	34

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Estilos de manejo de conflictos, en una muestra de trabajadores de una empresa del rubro de mensajería del distrito de La Victoria. Esta investigación es de tipo descriptiva-correlacional, con un diseño No Experimental, la muestra probabilística estuvo conformada por 118 trabajadores de las diversas áreas de una empresa del rubro de mensajería. Los instrumentos aplicados para la presente investigación fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE y La Adaptación del Inventario de Estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilmann. Los resultados revelan que existe relación significativa alta entre Inteligencia Emocional y Estilos de manejo de conflictos en trabajadores de una empresa del rubro de mensajería del distrito de La Victoria. Y a su vez, existe correlación significativa entre las dimensiones de los estilos de manejo de conflicto: Compromiso ($r=0,279$; $p=0,02$), Evasivo ($r=0,222$; $p=0,016$), con la variable Inteligencia Emocional.

Palabras clave: *Correlacional, Inteligencia Emocional, Manejo de conflicto.*

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between emotional intelligence and conflict management styles in a sample of employees of a courier company for the category district of La Victoria. This research is descriptive-correlational, with No Experimental design; probability sample consisted of 118 workers from various areas of a company for the category of messaging. The instruments used for this investigation were the Emotional Intelligence Inventory and Adaptation Baron ICE Inventory conflict management styles and Thomas Kilmann. The results reveal that there is a high significant relationship between emotional intelligence and conflict management styles among employees of a courier company for the category district of La Victoria. Again, there is significant correlation between the dimensions of the conflict management styles: Commitment ($r = 0.279$, $P = 0.02$), Elusive ($r = 0.222$, $P = 0.016$), with the variably Emotional Intelligence.

Keywords: *Correlational, Emotional Intelligence, Conflict management.*