

FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGIA**



**AUTOESTIMA Y ESTILOS DE MANEJO DE
CONFLICTOS EN TRABAJADORES DE CALLS
CENTER DE MIRAFLORES**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología**

**AUTOR:
ANAIS ANDREA FERNANDEZ CABRERA**

**ASESOR:
MG. LUIS BARBOZA ZELADA
MG. MIGUEL VALLEJOS FLORES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Organizacional**

**LIMA- PERÚ
2013**

DEDICATORIA

A Dios por darme la paz y perseverancia en los momentos más difíciles.

A mis padres por ser mi soporte y siempre darme su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A la universidad Cesar Vallejo, por haberme brindado los conocimientos oportunos para la ejercer las funciones del psicólogo organizacional.

Agradecer a mis profesores José Vallejos Saldarriaga, Luis Barboza Zelada y Miguel Vallejos Flores por su apoyo constante en el desarrollo de la tesis.

A mis jefes de mi centro de trabajo, por su comprensión en el tiempo que demandaba la investigación.

Y a todos mis amigos que me apoyaron en los momentos de flaqueza, motivándome a seguir y a no rendirme a pesar de las dificultades, ¡los quiero mucho!

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “autoestima y manejo de conflictos en trabajadores de calls center de Miraflores” tiene como objetivo determinar la relación que hay entre la variable autoestima y la variable estilos de manejo de conflictos, en una población en la que suelen presentarse una incidencia y prevalencia de conflictos constantes y comprobar si ante una adecuada autoestima mejor será el manejo de conflictos que realice el trabajador

El contenido de la siguiente investigación ha sido estructurado de la siguiente manera, en la primera parte se encontrará con la introducción, el planteamiento del problema, la formulación del problema, así como la justificación, los antecedentes que se han venido estudiando anteriormente y los objetivos generales y específicos. Así también se encontrará el marco en donde se verán las diferentes teorías y conceptos de las variables autoestima y estilos de manejo de conflictos.

La segunda parte, trata sobre el marco metodológico en el cual se aborda las hipótesis de la investigación, la metodología empleada, detallando en ella el tipo de estudio y diseño de investigación; así también se verá la población y la muestra, además se señala las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos.

En la tercera parte investigación, se detallan los resultados obtenidos en las tablas realizadas en el programa estadístico SPSS, realizando a partir de ello la discusión de los resultados. Finalmente, se encuentran las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas del trabajo de investigación, por lo que la investigación desde ya se convierte en una referencia para futuras investigaciones.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo comprobar la relación entre autoestima y los estilos de manejo de conflicto en un grupo de trabajadores. La muestra no probabilística estuvo conformada por 170 trabajadores, de dos calls centers del distrito de Miraflores, cuyas edades fluctúan entre 19 a 70 años. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de Autoestima y el Inventario de estilo de manejo de conflictos. Los resultados revelaron una relación significativa entre la autoestima y los estilos de manejo de conflicto, entre ellos estilo complaciente ($r=0.186$, $p=0.015$) y el estilo de compromiso ($r=0.176$, $p=0.022$). Asimismo, se realizó la descripción de autoestima y estilos de manejo de conflicto según sexo y edad.

Palabras claves: autoestima, estilos de manejo de conflicto.

ABSTRACT

The present study had as aim verify the relation between autoesteem and the styles of managing conflict in a group of workers. The sample not probabilístico was shaped by 170 two-year-old workers calls centers of Miraflores's district, which ages fluctuate between 19 to 70 years. The applied instruments were the Scale of Autoesteem and the Inventory of style of managing conflict. The results revealed a significant relation between the autoesteem and the styles of managing conflict, between them complaisent style ($r=186$, $p=015$) and the style of commitment ($r=176$, $p=022$). Likewise there were realized the description of autoesteem and styles of managing conflict according to sex and age.

Keywords: autoesteem, styles of managing conflict