



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**“Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en  
conductores de transporte público, Lima, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

MORALES VILLEGAS, Keyla Rosario

**ASESORES:**

Dr. GRAJEDA MONTALVO, Alex Teófilo

Dr. CANDELA AYLLON, Víctor Eduardo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

**Lima - Perú**

**2019**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
 (a)..... Murales Villegas, Keyla Rosario  
 cuyo título es: "Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público, Lima, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número)  
QUINCE (letras).

Lima Norte, 25 de 02 del 2019.



Dr. CANDELA AYLLON, VICTOR EDUARDO  
 PRESIDENTE



Dr. DE LA CRUZ VALDIVIANO, CARLOS BACILIO  
 SECRETARIO



Mg. ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL  
 VÓCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, a mis padres por su apoyo, por sus consejos, por la motivación constante para salir adelante pero más que nada, por su amor.

### **Agradecimientos**

Un agradecimiento sincero a los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, al Doctor Alex Grajeda tutor de mi proyecto de investigación quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

## **Declaración de autenticidad**

Yo **Keyla Rosario Morales Villegas** Con DNI N°**72387852**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela profesional de psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Con la tesis titulada “Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público, Lima, 2018”

- 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 son reales, no han sido falseadas, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre del 2018

---

Morales Villegas Keyla Rosario  
DNI: 72387852

## **Presentación**

### **Señores miembros del jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de GRADOS y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público, Lima, 2018”.

El documento consta de siete capítulos, cuyos contenidos se exponen brevemente a continuación:

El primer capítulo denominado introducción, en el cual se describe los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática en que se sintetiza la actitud emprendedora, la formulación del problema y la determinación de los objetivos.

El segundo capítulo denominado método, el cual comprende la operacionalización de la variable, la metodología, tipo de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, la técnica e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos.

El tercer capítulo se encuentra los resultados, en el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología.

Autora:

MORALES VILLEGAS, Keyla Rosario

# Índice

	Pág.
CARÁTULA	i
Página del jurado	iii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Presentación	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1. Inteligencia	5
1.3.2. Emociones	6
1.3.3. Inteligencia emocional	6
1.3.4. Teorías básicas de la inteligencia emocional	6
1.3.5. Importancia de la inteligencia emocional	9
1.3.6. Conflicto	10
1.3.7. Manejo de conflicto	10
1.3.8. Teorías básicas de estilos de manejo de conflicto	11
1.4. Formulación del problema	13
1.5. Justificación del estudio	13
1.6. Hipótesis	14
1.7. Objetivo	13
II. MÉTODO	15
2.1. Diseño de investigación	15
2.2. Variables, operacionalización	15
2.3. Población y muestra	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Métodos de análisis de datos	20
2.6. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30

## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Frecuencia y porcentaje del sexo de los conductores de transporte publico	17
Tabla 2	Frecuencia y porcentaje del sexo de los conductores de transporte publico	17
Tabla 3	Descripción de los estilos de manejo de conflicto que adoptan los conductores de transporte público	22
Tabla 4	Descripción de inteligencia emocional en los conductores de transporte público	22
Tabla 5	Descripción de los niveles inteligencia emocional en los conductores de transporte público según el sexo	22
Tabla 6	Descripción de los estilos de manejo de conflictos en los conductores de transporte publico según el sexo	23
Tabla 7	Descripción de la dimensión percepción emocional según sexo en los conductores de transporte público	23
Tabla 8	Descripción de la dimensión regulación emocional según sexo en los conductores de transporte público	24
Tabla 9	Descripción la dimensión comprensión emocional según sexo en los conductores de transporte público	24
Tabla 10	Descripción entre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos	25



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público de la empresa Fénix 2000. El diseño utilizado fue no experimental de corte transversal, el tipo de estudio es descriptivo – explicativo y el nivel de estudio es aplicada. Se utilizó una muestra de 280 conductores de transporte público de la empresa Fénix 2000. Los instrumentos utilizados fueron el *Inventario de inteligencia emocional de Salovey y Mayer (TMMS - 24)* adaptada por Venegas, Alvarado, Elizondo y Carrillo (2015) e *Inventario de estilos de manejo de conflictos de Kenneth y Ralph (TKI)* adaptada por Rodríguez (2012). Además se concluyó que el que predomina es el estilo compromiso en donde tienen a muestra un nivel alto de inteligencia emocional, mientras que en los estilos colaborador, complaciente y competidor predominan el nivel medio. Por el contrario en el estilo evasivo el que predomina es el nivel bajo. También que el nivel alto de inteligencia emocional lo obtiene las mujeres mientras que los hombres un nivel bajo, así también los conductores hombres predominan el estilo evasivo, mientras que las mujeres el estilo compromiso, En las dimensiones de inteligencia emocional como: percepción, comprensión y regulación emocional arrojaron que el que predomina las mujeres es un nivel alto, mientras que los hombres un nivel bajo.

Palabras claves: inteligencia emocional, estilos de manejo de conflicto y evasivo

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and conflict management styles in drivers of public transport of the company Fénix 2000. The design used was non-experimental cross-sectional, the type of study is descriptive - explanatory and the level of study is applied. We used a sample of 280 public transport drivers from the company Fénix 2000. The instruments used were *the emotional intelligence inventory of Salovey and Mayer (TMMS - 24)* adapted by Venegas, Alvarado, Elizondo and Carrillo (2015) and *Inventory of styles of conflict management by Kenneth and Ralph (TKI)* adapted by Rodríguez (2012). It was also concluded that the predominant is the commitment style where they have a high level of emotional intelligence, while in the collaborative, complacent and competitive styles the average level predominates. On the contrary, in the evasive style, the predominant one is the low level. Also that the high level of emotional intelligence is obtained by women while men have a low level, so also male drivers dominate the evasive style, while women have a commitment style, in the dimensions of emotional intelligence as: perception, understanding and emotional regulation showed that the one that predominates women is a high level, while men a low level.

Keywords: emotional intelligence, conflict management styles and evasive

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

En la actualidad se requiere que la persona que labora constantemente en contacto con el ser humano y bajo presión, debe ser capaz de manejar y controlar sus emociones. Como es el caso de los conductores, ya que están constantemente en contacto con los pasajeros y el tráfico. Es por eso, por lo que es importante tener un estilo de vida saludable tanto a nivel propio, familiar y social, para poder lograr esto es indispensable que antes sea competente al reconocer, conocer y saber sus fortalezas y debilidades. A través del tiempo podemos contemplar que los medios de comunicación nos informan que se producen continuamente accidentes de tránsito en todo el mundo. Asimismo, el tráfico, es una circunstancia que genera estrés en el conductor, en donde experimenta constantemente emociones negativas. Por consiguiente, los conductores son más vulnerables a desarrollar cuadros de tensión que podrían afectar su salud física y mental.

Diferentes estudios informan que la inteligencia emocional contribuye el 80% para el éxito en la vida, mientras que la inteligencia racional contribuye un 20%, esto no asegura que la inteligencia emocional sea más importante que lo racional, sino logrando complementar estos dos tipos de inteligencia, habría personas capaces de controlar sus emociones y conducta. En la ciudad de Lima, se presenta un informe, donde la División de Investigación de Accidentes en el Perú, refiriéndose que, desde enero a junio del año 2015, unas 251 personas fallecieron y otras 57 resultaron lesionadas. Además 125 casos se encuentran en investigación, de los cuales 53 de ellos tuvieron, como causas la imprudencia del conductor (Garreta, 2015, p.5). También se ha insertado la inteligencia emocional en el contexto laboral para el desarrollo integral orientado a lograr un equilibrio e interacción entre lo intelectual y emocional, una condición necesaria para lograr un aprendizaje que integre aspectos emocionales e intelectuales, es que los choferes desarrollen personalmente sus habilidades emocionales y sociales.

Goleman indicó que la inteligencia emocional, es la capacidad de saber utilizar un sentimiento adecuado a cada problema que nos plantea la experiencia, siendo la inteligencia emocional la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las pasiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo, y adoptar una actitud empática y social que nos brindará más posibilidades de desarrollo personal (Alviárez y Pérez, 2009, p. 97).

De igual manera, el conflicto se ha convertido en un importante campo de estudio del comportamiento organizacional, en la existencia el ámbito profesional se muestra como un fundamento estresante, que implica negativamente en el gozo laboral, pudiendo ello perjudicar a los componentes de la sociedad, el conflicto es una conducta normal en las empresas. Este puede usarse para preparar, instruir a los asociados hacia una transformación eficaz. Constantemente, el ser humano puede realizar una explicación sin ninguna intención extraña, pero el tercero lo comprende como crítico y entonces aparece el problema. Individualmente, los conflictos suelen ser pernicioso para las funciones del comercio y la empresa.

Los debates o disputa entre los socios de una institución traen como efectos tensiones, agotan los recursos humanos y financieros. Inclusive, si se injurian pueden destrozarse relaciones entre los compañeros del centro de trabajo. Individualmente, los conflictos suelen ser pernicioso para las funciones del comercio y la empresa. Los debates o disputa entre los socios de una institución traen como efectos tensiones, agotan los recursos humanos y financieros. Inclusive, si se injurian pueden destrozarse relaciones entre los compañeros del centro de trabajo.

De acuerdo con las estadísticas de una investigación desarrollada en Madrid sobre gestión de conflictos, en un grupo de profesionales que laboraban de modo directo o indirecto en una entidad de salud, se estima que el 87.50% de los conflictos tratados eran de tipo interno (entre profesionales de la misma institución), y el 12.50% de conflictos era de tipo externo (entre profesional y usuario). Además, el 47.38% de los casos, los conflictos fueron baja intensidad (simple disputa). En un 35,08% de mediana intensidad (hostilidades y descalificaciones) y en un 17.54% de alta intensidad (amenazas y agresiones físicas) (Novel, 2008, p. 150).

En el presente trabajo se busca comprender la relación entre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos desde un punto psicológico, ya que se tratará de describir los niveles de inteligencia emocional con los estilos de manejo de conflictos (complaciente, evasivo, compromiso, competidor y colaborador). Además se investigará la proporción de cada estilo de conflicto que presentan los trabajadores. Una de las poblaciones que se enfrentan a circunstancias en las que ambas variables son indispensables, es la empresa Fénix 2000, quienes tienen que manejar tensiones laborales como una baja remuneración, problemas de tránsito, conflictos con sus compañeros de trabajo o pasajeros y además muchas veces presentan estilo de manejo de conflicto inadecuado.

## 1.2. Trabajos previos

### Internacionales

Gálvez (2014) desarrollo un estudio sobre inteligencia emocional y manejo de conflictos en una empresa comercial de Guatemala, el cual tuvo como objetivo establecer si existe relación entre las dos variables. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional, no experimental. La muestra fue constituida por 50 trabajadores del sexo masculino de 18 a 40 años. En la cual utilizaron se aplicaron *el inventario de Inteligencia Emocional de León* y la prueba de *estrategia de manejo de conflictos (TEMC)*. En las conclusiones obtuvo que no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de inteligencia emocional con los tipos de estrategias para resolver conflictos

Pereira (2014) en su investigación sobre inteligencia emocional en los manejos del conflicto laboral del empleado de las oficinas de personales de los Gobiernos Bolivarianos de Carabobo. Fue un estudio de tipo explicativo, la población fue de 15 trabajadores; el cual se utilizaron unos cuestionarios de 13 instrumentos de manera respectiva, certificado por sabidos en el tema, cuyo resultado fue organizado, en las tablas o cuadro de frecuencias y porcentajes, agrupado finalmente en gráfico circular. De maneras generales se concluye que el empleado administrativo de las oficinas de personales de las gobernaciones, en específico los Departamentos de Registros y Controles, no poseen las capacidades de manejo emocional, su conflicto laboral, y no poseen controles de su emoción, ante la situación y adversidad que todos los días se enfrentan en aquella oficina; se debe destacar que existe múltiple factor organizacional, que ocasiona malestares en los personales, tal como las insatisfacciones salariales, faltas de comunicaciones y vocaciones de servicios y las pocas valoraciones de los personales por la labor realizada y las faltas de capacitaciones de los personales, referentes a los manejos de la emoción, generan como consecuencias, conflicto laboral.

De León (2012) realizó un estudio sobre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala. Se planteó como objetivo general relacionar ambas variables. El tipo de estudio fue descriptivo – correlación. La muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores que representan al personal administrativo de la oficina central de la ciudad de Guatemala, de ambos sexos, entre los rangos de 18 a 51 años. Emplearon el Inventario de Inteligencia emocional (TIE) y la prueba de Estrategias de manejo de conflictos (TEMC). Finalmente, en las conclusiones se observa que no existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la IE y sus indicadores, con las estrategias de manejo de conflictos. Además, se dedujo que el componente de manejo de conflictos “negociación”, fue

la que más sobresalió en las personas y la mayoría poseen un nivel de Inteligencia Emocional “óptimo” de acuerdo con los rangos constituidos.

Casas, Cárdenas y Puerto (2010) investigaron sobre inteligencia emocional en conductores de taxi de la ciudad de Bogotá, como objetivo principal se plantearon determinar si existe cambios significativos en las mediciones pretest y postest de la escala de la variable, para recolectar los datos realizaron un taller de entrenamiento sobre los componentes de la Inteligencia Emocional, a la vez fue de metodología cuantitativa de tipo cuasiexperimental donde utilizaron el cuestionario Trait-Meta-Mood-Scal-24, en donde estuvo conformado por 30 taxistas. Como conclusiones en los talleres presentan un rango de 18 a 34 puntos, a la vez se obtuvieron puntajes heterogéneos en los tres componentes de la Inteligencia emocional.

Gómez y Gutiérrez (2005) realizaron una investigación sobre inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales, compuesto por gerentes más famosos de Venezuela y con los gerentes no muy famosos, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, estuvo conformado por 100 gerentes en la cual utilizaron el instrumento de Inteligencia Emocional de y Estilos de abordaje de conflictos. Finalmente, obtuvieron como resultados que no existe relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de cada uno de los estilos de conflictos.

## **Nacionales**

Palacios (2017) en su investigación sobre inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, se planteó como objetivo general establecer la relación entre las dos variables. El tipo que empleo fue descriptivo correlación, contando con una muestra de 80 trabajadores del servicio de cirugía. Para recolectar los resultados utilizaron el *Inventario de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman* y el *cuestionario de Manejo de conflictos de Robbins*, en donde obtuvo como conclusión que existe relación significativa entre las dos variables y con las dimensiones.

Elera (2016) en su estudio sobre inteligencia emocional en los trabajadores del BCP. El tipo de estudio fue descriptivo transversal y el diseño no experimental, como objetivo se planteó conocer el nivel de Inteligencia Emocional. El instrumento que empleó fue el *Inventario de Daniel Goleman*. La población estuvo constituida por 15 trabajadores de la Agencia Sechura. Por último, obtuvo como resultados que el 100% de los empleadores presentan un nivel de inteligencia emocional aceptable y el 73.3% de los trabajadores muestran un nivel favorable en las dimensiones autoconciencia, empatía y habilidades sociales; las dimensiones auto control y empatía igualmente logran niveles aceptables en el 66.7% de los trabajadores. En

general los resultados indican que los trabajadores tienen el potencial para aprender diferentes habilidades prácticas.

Villarreal (2015) realizó una investigación sobre inteligencia emocional y manifestación de cólera en los conductores del transporte público, se planteó como objetivo relacionar las variables, estuvo conformada por 110 conductores del distrito de Carabayllo, para recolectar los datos usaron el *Inventario de inteligencia emocional de Barón Ice* y el *inventario Multicultural de la expresión de cólera-hostilidad (IMECH)*. Finalmente, como resolución obtuvieron que el 86% presentan un nivel promedio, donde un 88% presenta una adecuada inteligencia emocional. También se encontró correlación estadísticamente significativa y negativa entre las dimensiones de la Inteligencia emocional y cólera.

Ojeda (2014) investigo sobre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflicto en trabajadores en el cargo de mensajería, se planteó como objetivo determinar la relación entre las dos variables. El procedimiento que empleo fue descriptivo – correlacional, contando con una muestra de 181 colaboradores. Para recolectar los resultados usaron el cuestionario *de Inteligencia Emocional de Barón* y el *Inventario de Thomas Kilmann*. Obtuvo como conclusión que existe correlación significativa entre las dimensiones de los estilos de manejo de conflicto e inteligencia emocional.

Corrales (2012) en su investigación sobre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en operadores del centro de atención telefónica, el tipo de estudio fue descriptivo – correlacional a la vez la muestra estuvo conformada por 200 asesores telefónicos de ambos sexos. El instrumento utilizado fue el *inventario de Barón (ICE)* adaptado en el país por Nelly Ugarriza y el cuestionario de *estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilman* adaptado en Perú por Izaguirre Rodríguez. Los resultados muestran que el nivel de Inteligencia Emocional de los operadores es promedio. Además, se encontró que el estilo complaciente y compromiso obtuvieron un promedio más elevado. Al analizar la relación entre ambas variables, se encontró que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Inteligencia**

La inteligencia es la facultad de comprender, capacidad de aprender o saber, conjunto de todas las funciones, que tienen como objetivo el conocimiento. Gardner define la inteligencia como la habilidad para resolver problemas o elaborar productos que son importantes en un contexto cultural o en una comunidad determinada (Ramos, 2001, p.59).

## **Emociones**

Las emociones son componentes de la persona que permite sentir que son reales, es el estado de expresión súbita, Goleman plantea que la raíz del significado emoción es “motere”, el verbo latino mover, además el prefijo “e”, que implica alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita a una tendencia a actuar. Por ello, las emociones son mecanismo que ayuda a reconocer con rapidez ante algún acontecimiento inesperado, tomar decisiones con seguridad y comunicarnos de forma no verbal con otras personas (Ryback, 1998, p.30).

## **Inteligencia emocional**

La Inteligencia Emocional puede ser definida de diferentes maneras, Salovey y Mayer mencionan que la Inteligencia emocional es la capacidad de reconocer y comprender las emociones y conducta.

Weisinger, refiere que es el uso inteligente de las emociones, utilizándolo con el fin de ayudar a guiar el comportamiento humano y a pensar de manera que mejoren los resultados.

Goleman menciona que es la capacidad de reconocer nuestras propias emociones y manejar adecuadamente nuestros actos.

Barón explica que es una variable de aptitudes, capacidad y habilidades no cognoscitivas que predominan en la competencia de un individuo para lograr el éxito en su manejo de las exigencias y presiones en el entorno (Mestre y Berrocal, 2015, p.125).

## **Teorías Básicas de la Inteligencia Emocional**

### **Enfoque de Bar-On**

El modelo de Barón se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo el ser humano se relaciona con los que le rodean y con el medio ambiente. Por tanto, es considerada como un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general, para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente.

Por consiguiente, menciona cuales son los componentes de la inteligencia emocional: el primer componente es la Intrapersonal (CIA), en donde señala que las personas son capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias, esta área reúne los siguientes componentes: Comprensión emocional de sí mismo (CM): la habilidad para percatarse y comprender los sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de estos. Asertividad (AS): expresa sus sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender los derechos de una manera no destructiva. Auto concepto (AC): comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, así como también las



limitaciones y posibilidades. Autorrealización (AR): realiza lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo. Independencia (IN): se auto dirige, se siente seguro de sí mismo en sus pensamientos, acciones y es independientes emocionalmente para tomar las decisiones.

El segundo componente es la Interpersonal (CIE) en donde esta área muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales. Reuniendo los siguientes sub - componentes: Empatía (EM): percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. Relaciones Interpersonales (RI): establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad. Responsabilidad social (RS): demostrarse a si mismo como una persona que coopera, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social.

El tercer componente es la Adaptabilidad (CAD), este componente se refiere a la capacidad para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios y que reúne los siguientes componentes: Prueba de la realidad (PR): evaluar la correspondencia entre los que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo). Flexibilidad (FL), realiza un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes. Solución de problemas (SP), identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones afectivas.

El cuarto componente es el Manejo del Estrés (CME) en donde indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes subcomponentes: Tolerancia al estrés (TE), afrontar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente el estrés. Control de Impulsos (CI), resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

El quinto componente estado de Ánimo General (CAG), en donde mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida, así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes subcomponentes: Felicidad (FE), sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros. Optimismo (OP), es el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos (Abanto, Higuera, Cueto, 2000, p.64).

### **Enfoque de Daniel Goleman**

Goleman indica que la inteligencia emocional, es la capacidad de reconocer, comprender las emociones en uno mismo y en los demás, las emociones comunican estados básicos de sentimientos de un individuo a otro; indican mensajes urgentes en donde divide las aptitudes de la Inteligencia Emocional en dos niveles, en primer lugar, menciona la aptitud personal que refiere que es el inicio de todos los que se produce en nuestras relaciones con el entorno en que nos movemos.

Por consiguiente, resalta tres competencias esenciales en esta esfera son: La competencia el autoconocimiento que representa la capacidad que tengamos para identificar nuestros propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, que incluye: conciencia emocional, reconocer nuestros efectos, emociones, y confianza en uno mismo, por otro lado, la seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades.

La competencia la autorregulación (autocontrol), refiere que es el control de nuestros estados, impulso y recursos internos, que incluye: Autocontrol, es la capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos que puedan resultar perjudiciales, por ende, la adaptabilidad, que es la flexibilidad para afrontar los cambios. Innovación, estar abierto y dispuesto ante las nuevas ideas, los enfoques novedosos y la nueva información.

La competencia la motivación determina la capacidad de encontrar fuente y tendencias emocionales que puedan guiar o facilitar la obtención de nuestros objetivos, en lo que se incluye la motivación al logro en donde es esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia, por otro lado el compromiso indica que el individuo trata de aliarse a las metas del grupo o la organización y por último la iniciativa que es la disposición para aprovechar las oportunidades que se presenten y actuar con prontitud cuando sucedan. (Codina, 2010, p.50)

### **Enfoque de Peter Salovey y Jhon Mayer**

Mayer y Salovey mencionan que existe cuatro habilidades básicas de la inteligencia emocional por lo cual se define en cuatro habilidades emocionales como: La primera es percepción emocional por lo cual es la habilidad para reconocer y distinguir emociones y sentimientos que se encuentran en el entorno psicosocial. Esto quiere decir que el ser humano reconoce los diferentes tipos de emociones como puede ser la alegría, cólera, ira, tristeza que experimenta estando en el entorno social o laboral.

La segunda es la asimilación emocional que está relacionado con la capacidad que tiene una persona de manejar y responder de forma adecuada ante diferentes situaciones. Es decir,

cuando la percepción emocional hacia el entorno positivo o negativa, este puede afectar a realizar las actividades cotidianas con normalidad.

La tercera es la comprensión emocional Es la competencia que tiene una persona para percibir diferentes estados emocionales como la alegría e ira en su contexto personal como social.

Finalmente, la regulación emocional, refiere que la capacidad de recepción y análisis de los estados emocionales tanto positivos y negativos para luego separarlos de acuerdo con su función. Por ende, quiere decir que la persona maneja y controla sus propias emociones (Codina, 2010, p.50).

Sin embargo, en el año 2015 Venegas, Alvarado, Elizondo y Carrillo desarrollaron la teoría de Salovey y Mayer en donde tuvo una modificación en una de sus dimensiones. Por lo cual se explica, la primera es la percepción emocional, en donde el sujeto trata de reconocer sus propias emociones, en segundo la comprensión es la incorporación de nuestros pensamientos y sentir en donde se considera la adversidad de los cambios emocionales, por último, la regulación refiere al manejo de nuestras emociones.

### **Enfoque de Cooper y Sawaf**

Cooper y Sawaf, consideran que la Inteligencia emocional se compone de cuatro pilares, cada uno de los cuales tiene cuatro componentes, que son los siguientes:

Primer pilar: Conocimiento emocional, que incluye: honestidad emocional, energía emocional, retroinformación emocional, intuición practica

Segundo pilar: Aptitud emocional, que comprende: radio de confianza, presencia autentica, descontento constructivo, flexibilidad y renovación

Tercer pilar: Profundidad emocional, que incluye: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad, conciencia, integridad aplicada, influencia sin autoridad.

Cuarto pilar: Alquimia emocional, incluye: flujo intuitivo, cambio de tiempo reflexivo, percepción de oportunidad y creación del futuro (Codina, 2010, p.70).

### **Importancia de la Inteligencia Emocional en las empresas**

El ser humano debe usar adecuadamente sus emociones y guiarlas hacia la eficiencia, de sus actividades laborales y la relación con sus compañeros. Goleman menciona que, para reclutar nuevos trabajadores, la empresa evalúa cuatro dimensiones importantes. La primera es cognitiva: que es la capacidad de resolver problemas, el razonamiento, pero las otras tres reflejan inteligencia emocional, como son:

Primero entablar relaciones laborales, capacidad de tener confianza en sí mismo, ser empático y saber escuchar. Segundo llevar las cosas adelante, tener iniciativa, energía, ser emprendedor

y tener potencial en liderazgo y tercero concordancia personal, capacidad de respetar los valores, ser sociable y estar motivado (Goleman, 2010, p.21).

Las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral, cada día el ser humano se enfrenta a emociones propias y ajenas en el trabajo, por ello la Inteligencia emocional hacen deliberadamente que las emociones trabajen en beneficio propio, de modo que ayude a manejar y controlar la conducta y los pensamientos para que puedan obtener mejores resultados (Codina, 2010, p.55).

### **Conflicto**

Thomas Kilmann menciona que el conflicto ocurre cuando dos o más partes se encuentran en desacuerdo con respecto a la distribución de recursos materiales o simbólicos y actúan movido por la incompatibilidad de metas o por divergencia en los intereses, como se ha comprobado que la mejor parte de las descripciones tienen algo en usual. Por lo tanto, una apariencia común es que tienen un hilo de conducir que se comprende si entramos en conflicto, es una contraposición a alguien o algo. Así comprendemos que el término conflicto se refiere a las energías contrarias que en un determinado momento se encuentran y se chocan, pudiendo ser por interés común o por discrepancias (Bernal, Arocena y Cedillo, 2012, p.35). Rahim refiere que el conflicto es un desarrollo esencial que caracteriza la dinámica interna de las relaciones personales, se puede discernir como conflicto que ayuda como el respaldo para la transformación; a partir de una situación explícita conflictiva se desencadena una serie de tradicionalismo positivas o no. Lo que está claro es que cuando uno entra en conflicto con alguien de su ambiente es porque en cierta parte se siente amenazado desde sus valores sociales, morales, culturales, etc., es decir que un conflicto interpersonal coexiste cuando se da cualquier tipo de posicionamiento o actividad incompatible entre dos o más sujetos, lo cual no es evidente negativo (Montes, Rodríguez y Serrano, 2014, p.36).

### **Manejo de conflictos**

Robbins refiere que el manejo de conflicto es el uso de las técnicas o estrategias de resolución y estimulación para alcanzar el grado deseado de conflicto. Por otro lado, Ortiz describe que es un proceso que debe ser entendido como una estrategia para lograr un acuerdo (Borisoff, 1991, p120).

## **Teorías Básicas de Estilos de manejo de conflictos**

### **Teoría de Blake Y Mounton**

Indica que el conflicto es un proceso que se da, esta teoría nos menciona que Blake y Mounton fueron los primeros en determinar los cinco estilos de manejo de conflictos interpersonales ya que basándose en actitudes del gerente como: imponer u obligar, abandonar, fluir, comprometer y solución de problemas (Borisoff, 1991, p.130).

### **Teoría de Hellriegue y Slocum**

Refiere que el manejo de conflicto es la capacidad de comprender de forma precisa un conflicto ya que es fundamental para manejarlo. Por consiguiente, menciona cinco estilos de manejo de conflictos interpersonales.

Primero el estilo compulsivo que representa un estilo de ganar – perder, en donde menciona que disminuye la motivación de los trabajadores ya que no se toma en cuenta sus opiniones e intereses, en segundo tenemos el estilo colaborador que representa el estilo de ganar- ganar, en donde trata de llegar a un acuerdo con sus compañeros para así obtener resultados en grupo, también el estilo compromiso que representa al individuo a someterse a las opiniones del resto de sus compañeros, a la vez el estilo evasivo busca alejarse del conflicto, ya que produce rechazo entre los compañeros, y por ultimo plantea el estilo complaciente representa el pensar que el conflicto desaparecerá, intenta reducir tensiones y el estrés (Hellriegue y Slocum, 2004, p.390).

### **Teoría de Rahim**

Rahim utilizando la misma definición que Blake, Mounton y Thomas, menciona que un modelo en el que el estilo de manejo del conflicto se diferencia en base a dos dimensiones: concerniente a sí mismo y concerniente a los otros.

La primera dimensión explica el grado (alto, bajo) en el cual el individuo trata de satisfacer sus propias necesidades mientras que la segunda dimensión explica el nivel (alto, bajo) en el cual el sujeto trata de satisfacer lo concerniente a los otros. La combinación de las dos dimensiones resulta en cinco estilos específicos de manejo del conflicto interpersonal. Asimismo, son descritos de la siguiente manera: Primero el estilo integrador conocido como solución de problemas, es intercambiar y examinar informaciones con la finalidad de solucionar los problemas que se presentan. En el segundo estilo complaciente, no presta atención a las diferencias y el énfasis en los beneficios de satisfacer a los demás, quiere decir que es un elemento de auto sacrificio. En el tercer estilo dominante, es identificado como la

persona que busca como objetivo ganar y por consecuencia ignora la necesidad y expectativas del resto. En el cuarto estilo evitativo, menciona que las personas no tratan de satisfacer sus necesidades ni las demás. Finalmente tenemos el estilo de comprometido, en donde consiste en dar y en recibir algo que es mutuamente aceptado (Rahim, 2001, p.200).

### **Teoría de Thomas y Schmidt**

Thomas y Schmidt en el año 1976, describen cinco estilos de manejo de conflictos en dos dimensiones: el asertividad que intenta satisfacer el interés propio y la cooperación que refiere el intento de satisfacer los intereses de los demás. Competidor (asertivo- no cooperativo) - Colaborador: (asertivo-cooperativo) - Arreglo con concesiones: (asertivo – cooperativo) con acuerdo - Evasor: (no asertivo- no cooperativo) - Complaciente: (no asertivo- cooperativo) (Bernal, Arocena y Cedillo, 2012, p.90).

### **Teoría de Thomas Kilmann**

Thomas Kilman propuso cinco estilos predominantes para enfocar o encarar una situación para resolver un conflicto, se caracterizan por dos variables: cooperativo (si está colaborando con la otra persona) asertivo (si está siendo directo con sus ideas): Competitivo, este estilo es muy asertivo directo, dice claramente lo que quiere, pero poco cooperativo ya que no tiene muy en cuenta las necesidades de los demás. Además la persona busca satisfacer sus deseos incluso a costa de otros, el estilo colaborador refiere que el individuo es muy asertivo y busca satisfacer sus propios deseos y de las otras personas, el estilo flexible, es un punto intermedio, el sujeto busca encontrar una solución rápida y aceptable para satisfacer a todos, el estilo evasivo menciona que es poco asertivo y cooperativo, la persona evita encontrar una solución, ni para su mismo ni para otros, el estilo complaciente: Es poco asertivo, porque la persona minimiza sus necesidades, situaciones y no expresa lo que necesita, y es alto cooperativo ya que el sujeto busca satisfacer deseos ajenos e incluso a costa de los suyos (Bernal, Arocena y Cedillo, 2012, p.21).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en los conductores de transporte público, Lima, 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

El presente estudio será importante, debido que permitió conocer el nivel de inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos que predomina en los conductores de transporte público, y la relación entre ambas variables, contribuyendo de manera teórica al incremento del conocimiento con respecto a la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos.

En el nivel práctico, ya que permitirá realizar mejoras en las condiciones de trabajo del conductor, en establecer estrategias de prevención e intervención dentro de la empresa, ya que se conoce que el trabajo que realizan los conductores, consiste en afrontar problemas estresantes como el tráfico, accidentes de tránsito, el conflicto con su compañeros o pasajeros; problemas que se están incrementando en nuestra sociedad; que demandan muchos esfuerzos físicos y desgaste emocional así como situaciones en las que tienen que intervenir de forma rápida y efectiva cuidando tanto su integridad física como la seguridad del usuario, para poder sobrellevar todas estas situaciones diarias, estos requieren de un mayor manejo de sus emociones y conductas para que puedan afrontar de forma exitosa.

En el nivel metodológico, ya que posibilita la ampliación del conocimiento de las variables, además los resultados facilitarán permitir tomar decisiones que favorezcan el manejo de conflictos en los conductores.

En el nivel social, posee impacto, ya que permitirá que las conclusiones den a conocer el nivel de Inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos que presentan los conductores de la empresa Fénix 2000. De este modo se puede tomar decisiones para que el trabajador incremente sus niveles de Inteligencia emocional y se pueda ver reflejado en el uso de los estilos de manejo de conflictos

#### **1.6. Hipótesis**

##### **General**

Cuando predomina el estilo de manejo de conflicto compromiso los niveles son altos de inteligencia emocional, en cambio cuando predomina el estilo complaciente, colaborador, competidor y evasivo los niveles son medio de inteligencia emocional en los conductores de transporte público, Lima, 2018.

## **1.7. Objetivo**

### **General**

Determinar la relación entre inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en los conductores de transporte público, Lima, 2018.

### **Específicos**

- O1 Describir los estilos de manejo de conflictos que adoptan los conductores de transporte público, Lima, 2018.
- O2 Describir los niveles de inteligencia emocional en los conductores de transporte público, Lima, 2018.
- O3 Describir la inteligencia emocional en los conductores de transporte publico según sexo, Lima, 2018.
- O4 Describir los estilos de manejo de conflictos que predomina los conductores de transporte publico según el sexo, Lima, 2018.
- O5 Describir los niveles de las dimensiones de inteligencia emocional en los conductores de transporte publico según sexo, Lima, 2018.



## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, debido a que no se alteró ninguna variable. También es transversal puesto que la recolección de datos se realizó solo una vez y en un único espacio de tiempo (Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014, p.86)

#### **Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada, ya que la investigación tiene como esencia la aplicación y el uso del conocimiento adquirido, así como la obtención de nuevos conocimientos. A partir de los conocimientos adquiridos se desarrollará la investigación, así como durante el proceso se van a adquirir nuevos conocimientos (Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014, p.93).

#### **Nivel de estudio**

La investigación fue descriptiva - explicativo, ya que la investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de algún fenómeno que se analice, pretende recoger o medir información sobre los conceptos o las variables, así mismo menciona que el estudio explicativo, pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos, es decir, que se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiestan o se relacionan dos o más variables. (Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014, p.91)

#### **Enfoque**

El trabajo de investigación fue un enfoque cuantitativo, ya que se buscó la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014, p.48).

### **2.2. Variables, operacionalización**

#### ***Definición conceptual***

Salovey y Mayer (1995), la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.

### ***Definición operacional***

El constructo será medido a través de los resultados de las puntuaciones obtenidas del inventario de inteligencia emocional de Salovey y Mayer (TMMS-24) adaptado por Venegas, Alvarado, Elizondo y Carrillo (2015), que contiene 24 ítems y 3 dimensiones, de formato Likert con 5 opciones de respuesta (nada de acuerdo = 1, algo de acuerdo = 2, bastante de acuerdo = 3, muy de acuerdo = 4 y totalmente de acuerdo = 5). La calificación general de los niveles de inteligencia emocional (alto = 115 – 89, medio = 99 – 70 y bajo = 69 – 0) y de las dimensiones como: percepción emocional (alto = 40 – 27, medio = 26 – 18 y bajo = 19 – 0), comprensión emocional (alto = 40 – 31, medio = 30 – 20 y bajo = 21 – 0) y regulación emocional (alto = 40 – 34, medio = 33 – 23 y bajo = 24 – 0).

### ***Dimensiones***

Está constituida por tres dimensiones cuales son:

Percepción emocional (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8)

Comprensión emocional (ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,16)

Regulación emocional (ítems 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23,24)

### **Variable 2:**

#### ***Definición conceptual***

Thomas Kilman (1974), los estilos de manejo de conflictos se mueven en relación con dos dimensiones: el interés por las metas propias y el interés por las personas.

#### ***Definición operacional***

El constructo será medido a través de los resultados de las puntuaciones obtenidas del inventario de estilos de manejo de conflictos de Kenneth y Ralph (TKI) adaptada por Rodríguez (2012), que consiste en 30 ítems y 5 estilos, de formato Likert con 4 opciones de respuesta (nunca = 1, algunas veces = 2, frecuentemente = 3, siempre = 4). La calificación es la suma de los ítems que pertenecen a cada estilo de manejo de conflicto en donde nos arroja las puntuaciones y nos da a conocer que estilo predominan en cada sujeto.

#### ***Dimensiones***

Está constituida por cinco dimensiones cuales son:

Competidor (ítems 1, 4, 15, 23, 25, 27,29)

Colaborador (ítems 3, 7, 10, 11, 16,24)

Compromiso (ítems 2, 9, 13, 19, 21,26)

Evasivo (ítems 5, 12, 18, 20, 28,30)

Complaciente (ítems 6, 8, 14, 17,22)

### 2.3. Población y muestra

#### Población

La población es el conjunto de casos con características claras definidas de contenido, lugar y tiempo, que van relacionadas a los objetivos de investigación. Estuvo constituida por 280 conductores de la empresa Fénix 2000 del distrito de Chorrillos conformada por el área operativo (conductores de transporte público) de ambos sexos.

Tabla 1

*Frecuencia y porcentaje del sexo de los conductores de transporte público, Lima, 2018*

	N°	%
Hombre	226	77.1%
Mujer	54	18.4%
Total	280	100.0%

En la tabla 1 se observa que el mayor porcentaje está conformado por hombres con un 77.1%, y un menor porcentaje por mujeres 18.4%.

Tabla 2

*Frecuencia porcentaje de edades de los conductores de transporte público, Lima, 2018*

	N°	%
18-28	85	29.0%
29-38	98	33.4%
39-48	59	20.1%
49-65	38	13.0%
Total	280	100.0%

En la tabla 2 se observa que el mayor porcentaje está conformado por las edades de 29 a 38 años con un 33.4%, y un menor porcentaje por 49 a 65 con un 13.0%.

#### Muestra

Para obtener la muestra, se consideró el tipo censal ya que la muestra es el 100% de la población (Castro, 2003, p.81).

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas

Según Arias (2015), refiere que las técnicas son la forma del cómo se evalúa o recoger una información de un objeto o individuo la cual puede ser, a través de la observación, encuesta, etc.

### Instrumentos de recolección de datos

#### *Variable: inteligencia emocional*

##### Ficha Técnica

Nombre de la prueba	: Trait-Meta Mood Scale - 24
Autor	: Salovey y Mayer (1995)
Adaptada	: Venegas, Alvarado, Elizondo y Carrillo (2015)
País adaptado	: Chile
Población adaptada	: profesionales de enfermería
Finalidad	: evaluar los factores de Inteligencia emocional
Administración	: inalienable y gremio
Perdurabilidad	: entre 10 y 20 minutos
Ítems	: tiene 24
Normas de calificación	: se interpreta bajo categorías
Escala	: tipo likert

#### *Validez*

En la validez de contenido del instrumento de Inteligencia emocional de Venegas, Alvarado, Elizondo y Carrillo (2015) se tomó como criterio de expertos en el área de psicología, enfermería y se realizó un análisis según la prueba donde los resultados arrojaron una correlación promedio, donde demuestra una relación aceptable en cada una de las dimensiones ( $r > 0,4$ ), por lo tanto, la prueba conformada por 24 ítems tiene una validez de contenido.

#### *Confiabilidad*

En la confiabilidad Venegas, Alvarado, Elizondo y Carrillo (2015) hallaron el alfa de Cronbach de 0.95, mientras que cada dimensión, primero, el factor percepción emocional tiene un alfa de Cronbach de 0,88. Además, el factor Comprensión emocional posee un alfa

de Cronbach de 0,89 y finalmente el factor regulación emocional obtiene un alfa de Cronbach 0.86.

### *Prueba Piloto*

Siguiente averiguación empleó testimonio timonel, primero se realizó la validez de contenido por criterio de cinco jueces para corroborar, se utilizó el método V-Aiken donde participaron 60 conductores donde se logró obtener un puntaje mayor o igual a 0.80 a 1 por cada ítem. Lo exhorta que suministro una lógica vigencia. También para la obtención de los resultados de esta variable se revisó las psicométricas del instrumento por medio de un análisis piloto, en la cual presenta una confiabilidad ( $\alpha=0.885$ ). Además en las dimensiones presenta una confiabilidad: percepción ( $\alpha=0.786$ ), comprensión ( $\alpha=0.874$ ) y regulación ( $\alpha=0.935$ ).

### ***Variable: estilos de manejo de conflictos***

Ficha Técnica

Título Original	: Conflict Mode Instrument (TKI)
Autor	: Kenneth y Kilmann (1974)
Adaptada	: Rodríguez (2012).
País Adaptada	: Perú - Lima
Población adaptada	: estudiantes de enfermería
Administración	: individual y colectiva
Finalidad	: evaluar los estilos de manejo de conflictos
Perímetro tesón	: adultos
corpóreo	: parafernalia
Duración	: entre 10 minutos
Total	: cinco estilos
Dimensiones	: complaciente, competidor, compromiso, colaborador y evasivo.
Normas de calificación	: se interpreta bajo categorías
Escala	: tipo Likert

### *Validez*

Por otro lado, en la validez de contenido del Instrumento de los Estilos de manejo de conflictos de Rodríguez (2012) se tomó como el criterio de cinco expertos y se realizó un análisis según la prueba binominal donde los resultados arrojados fueron menores que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y afirmando la concordancia entre los jueces de los

cuales se cumplió las expectativas, por lo tanto, la prueba conformada por 30 ítems tiene una validez de contenido.

### *Confiabilidad*

En la confiabilidad Rodríguez (2012) halló el alfa de Cronbach de 0.891, mientras que anchura, preliminarmente, el estilo competidor de 0,758., el estilo coparticipe goza de 0,756, asimismo el estilo de compromiso presenta un alfa de 0,783, también el estilo evasivo obtiene un alfa de 0,857 y por último el estilo complaciente resulta con 0,781.

### *Prueba Piloto*

La validez de contenido por criterio de cinco jueces para corroborar, se utilizó el método V-Aiken donde participaron 60 chóferes donde se logró obtener un puntaje mayor o igual a 0.80 a 1 por cada ítem. También para la obtención de los resultados de la variable estilos de manejo de conflictos se revisó las bondades psicométrías del instrumento por medio de un análisis piloto, en donde ningún ítem se extrajo, los cuales presentaron valores aceptables para su inclusión, en la cual presenta una confiabilidad ( $\alpha=0.861$ ). Además en las dimensiones presenta una confiabilidad: competidor ( $\alpha=0.761$ ), complaciente ( $\alpha=0.801$ ), compromiso ( $\alpha=0.881$ ), evasivo ( $\alpha=0.885$ ) y colaborador ( $\alpha=0.571$ ).

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

En ese estudio se realizó la recolección de datos mediante la aplicación de los instrumentos, inteligencia emocional (TMS-24), y el inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI). Por consiguiente se realizó la revisión de las pruebas aplicadas, luego se codificó asignando un número a cada una de las pruebas para la elaboración de la base de datos en una hoja de cálculo en el programa de Excel. Después se exportaron los datos al programa IBM SPSS Statistics 25.

Para el análisis descriptivo se utilizó frecuencias, porcentajes y Chi cuadrado de proporciones, de tal forma que permitió evidenciar si existían diferencias significativas entre los datos a analizar y hacer una descriptiva exacta. En cuanto el análisis inferencial se realizó el uso de tablas de contingencia ya que es una técnica destinada al estudio de la relación entre dos o más variables se requirió una fundamentación estadística que se estableció mediante a prueba de Chi-cuadrado cuyo resultado determinó la significación estadística de la relación (López y Fachelli, 2015, p.30)

## **2.6. Aspectos éticos**

Beauchamp y Childress (citado por Gómez, 2009) plantean los principios bioéticos que deben estar considerados en todo individuo. Uno de ellos, es el principio de autonomía, el cual se basa en la obligación de respetar los valores y las opciones personales. Constituye también emitir el consentimiento libre e informado en el que la persona tenga la opción de decidir, mas no imponerle nada en contra de su voluntad haciendo uso de la fuerza o del aprovechamiento por ignorancia. Así mismo está el principio de beneficencia, el cual supone la obligación de hacer el bien, el objetivo entonces de cualquier decisión o acción que se realice es buscar beneficiar a las personas.

Para realizar la investigación se solicitó permiso al Gerente General de la empresa Fénix 2000 con la finalidad de explorar las variables. Además, se pondrá a disposición el consentimiento informado por lo cual, la institución informo a los trabajadores que serán evaluados, ya que, tienen derecho a saber por qué y para que serán evaluados, así se les indico que la prueba es en forma de anonimato para proteger su identidad y sus derechos, por lo cual no se les juzgará individualmente, cumpliendo así con el consentimiento informado a través de la entrega de información del gerente general.

### III. RESULTADOS

Tabla 3

*Describir los estilos de manejo de conflictos que adoptan los conductores de transporte público, Lima, 2018*

	N°	%	
Complaciente	2	7.0%	
Competidor	53	9.2%	
Compromiso	52	18.8%	X <sup>2</sup> = 254,429 gl = 4 p= ,000
Colaborador	41	13.3%	
Evasivo	132	53.6%	
Total	280	100.0%	

En la tabla 3, se observa que existen diferencias entre los estilos de manejo de conflictos, confirmando que predomina el estilo evasivo sobre los demás estilos.

Tabla 4

*Describir los niveles de inteligencia emocional en los conductores de transporte público, Lima, 2018*

		N°	%	
	Alto	67	25,4%	
Inteligencia emocional	Medio	105	24,4%	X <sup>2</sup> = 29,279 gl = 2 p= ,000
	Bajo	108	50,2%	
	Total	280	100,0%	

En la tabla 4, se observa que existen diferencias entre los niveles de inteligencia emocional, predominando el nivel bajo.

Tabla 5

*Describir los niveles de inteligencia emocional en los conductores de transporte público según el sexo, Lima, 2018*

		Inteligencia emocional			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Sexo	Hombre	Frecuencia	40	80	106	226
		% fila	20,7%	26,5%	46,9%	100,0%
		% columna	82,2%	84,5%	77,9%	80,7%
	Mujer	Res. Tip	-1.1	1,0	2.2	
		Frecuencia	27	25	2	54
		% fila	24,1%	55,6%	20,4%	100,0%
	Total	% columna	17,8%	22,1%	15,5%	19,3%
		Res. Tip	2,3	.7	-0.3	
		Frecuencia	67	105	108	280
Total	% fila	26,1%	48,6%	25,4%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

X<sup>2</sup>=1,430 gl=2 p =,001



En la tabla 5, se observa según los residuos tipificados que en los hombres predominan el nivel bajo, mientras que en las mujeres predomina el nivel alto de inteligencia emocional.

Tabla 6

*Describir los estilos de manejo de conflictos que predomina los conductores de transporte público según el sexo, Lima, 2018.*

		Estilos de manejo de conflictos					Total	
		Complaciente	Competidor	Compromiso	Colaborador	Evasivo		
Sexo	Hombre	Frecuencia	0	50	25	26	125	226
		% fila	0.00%	19.00%	9.70%	9.30%	53.60%	100.00%
		% columna	0.00%	78.20%	81.50%	12.80%	79.60%	80.70%
	Res. Tip	-0.6	-0.3	0	-0.9	2,0		
	Mujer	Frecuencia	2	3	27	15	7	54
		% fila	9.40%	22.20%	56.10%	15.00%	59.30%	100.00%
		% columna	10.80%	21.80%	18.50%	87.20%	20.40%	19.30%
	Res. Tip	-0.2	0.4	2.1	0.4	0.3		
	Total	Frecuencia	2	53	52	41	132	280
		% fila	7.00%	19.20%	18.80%	13.00%	42.00%	100.00%
% columna		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

$$X^2= 1,883 \text{ gl}= 4 \text{ p}=,001$$

En la tabla 6, se observa según los residuos tipificados que en los hombres predomina el estilo de manejo de conflicto evasivo, mientras que en las mujeres predomina el estilo de manejo de conflicto compromiso.

Tabla 7

*Describir la percepción emocional en los conductores de transporte público, según sexo, Lima, 2018*

		Percepción			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Sexo	Hombre	Frecuencia	22	79	125	226
		% fila	9.7%	35.4%	55.3%	100.0%
		% columna	81.5%	80.6%	83.0%	80.7%
	Res. Tip	.0	.3	2.0		
	Mujer	Frecuencia	30	19	5	54
		% fila	55.6%	35.2%	9.3%	100.0%
		% columna	19.4%	19.4%	18.5%	19.3%
	Res. Tip	2.0	.0	-.1		
	Total	Frecuencia	52	144	84	280
		% fila	35.0%	55.4%	9.6%	100.0%
% columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

$$X^2=4,841 \text{ gl}=2 \text{ p}=,001$$

En la tabla 7, se observa según los residuos tipificados que en los hombres predominan el nivel bajo, mientras que en las mujeres predomina el nivel alto de percepción emocional.

Tabla 8

*Describir la regulación emocional en los conductores de transporte público, según sexo, Lima, 2018*

		Regulación			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Sexo	Hombre	Frecuencia	30	55	141	226
		% fila	15.0%	22.6%	62.4%	100.0%
		% columna	72.3%	86.4%	81.0%	80.7%
	Mujer	Res. Tip	-.6	.5	2.0	
		Frecuencia	33	13	8	54
		% fila	61.1%	24.1%	14.8%	100.0%
	Total	% columna	19.0%	27.7%	13.6%	19.3%
		Res. Tip	2.1	1.3	-1.0	
		Frecuencia	63	68	149	280
Total	% fila	16.8%	21.1%	62.1%	100.0%	
	% columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

$$X^2= 1,465 \quad gl=2 \quad p=,000$$

En la tabla 8, se observa según los residuos tipificados que en los hombres predominan el nivel bajo, mientras que en las mujeres predomina el nivel alto de regulación emocional.

Tabla 9

*Describir la comprensión emocional en los conductores de transporte público, según sexo, Lima, 2018*

		Comprensión			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Sexo	Hombre	Frecuencia	21	99	106	226
		% fila	9.3%	43.8%	46.9%	100.0%
		% columna	80.8%	81.1%	80.3%	80.7%
	Mujer	Res. Tip	.5	.7	2.4	
		Frecuencia	26	23	5	54
		% fila	48.1%	42.6%	9.3%	100.0%
	Total	% columna	19.7%	18.9%	19.2%	19.3%
		Res. Tip	2.1	-4.0	.0	
		Frecuencia	47	122	111	280
Total	% fila	47.1%	43.6%	9.3%	100.0%	
	% columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

$$X^2=12,959 \quad gl=2 \quad p=,001$$

En la tabla 9, se observa según los residuos tipificados que en los hombres predominan el nivel bajo, mientras que en las mujeres predomina el nivel alto de comprensión emocional.

Tabla 10

*Descripción entre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos de transporte público, Lima, 2018*

		Inteligencia emocional			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Estilos de manejo de conflictos	Complaciente	Frecuencia	0	2	0	2
		% fila	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
		% columna	0.00%	1.50%	0.00%	0.70%
		Res. Tip	0,6	2,1	,0	
	Competidor	Frecuencia	12	23	18	53
		% fila	21.80%	56.40%	21.80%	100.00%
		% columna	16.40%	22.80%	16.90%	19.60%
		Res. Tip	,0	2,1	4,1	
	Compromiso	Frecuencia	27	18	7	52
		% fila	59.30%	21.80%	7.40%	100.00%
		% columna	11.80%	16.90%	2.80%	9.60%
		Res. Tip	2,1	-0,1	-1,5	
	Colaborador	Frecuencia	15	18	8	41
		% fila	38.50%	41.00%	20.50%	100.00%
		% columna	20.50%	11.80%	11.30%	13.90%
		Res. Tip	0,2	2,5	-1,0	
	Evasivo	Frecuencia	13	44	75	132
		% fila	23.60%	45.20%	31.20%	100.00%
% columna		50.70%	52.20%	69.00%	56.10%	
	Res. Tip	,1	-2,0	2,3		
Total	Frecuencia	67	105	108	280	
	% fila	26.10%	48.60%	25.40%	100.00%	
	% columna	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

$$X^2=9,289 \quad gl=8 \quad p=,001$$

En la tabla 10, se observa según los residuos tipificados (valores mayores al valor absoluto de 2) el que predomina es el estilo compromiso en donde tienden a mostrar un nivel alto de inteligencia emocional, mientras que en los estilos colaborador, complaciente y competidor predomina el nivel medio. Por el contrario en el estilo evasivo el que predomina es el nivel bajo.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación buscó determinar la relación entre inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos que presentan los conductores de transporte público. Además, se describieron los estilos de manejo de conflictos que predominan cada chofer, el nivel de las dimensiones de inteligencia emocional de acuerdo con el sexo. Para ello se basó en el modelo de inteligencia emocional percibida de Mayer y Salovey (1995) y en la teoría de estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilmann (1974).

Para iniciar la investigación se hallaron los niveles de fiabilidad de ambos instrumentos utilizados, alcanzando un alfa de Cronbach a 0.8 el inventario de inteligencia emocional y un alfa de Cronbach al Inventario estilos de manejo de conflictos. Además las dimensiones de la inteligencia emocional: percepción ( $\alpha=0.786$ ), regulación ( $\alpha=0.935$ ) y comprensión ( $\alpha=0.874$ ). Además en las dimensiones de estilos de manejo de conflictos: complaciente ( $\alpha=0.801$ ), compromiso ( $\alpha=0.881$ ), colaborador ( $\alpha=0.571$ ), evasivo ( $\alpha=0.791$ ) y competidor ( $\alpha=0.761$ ), lo que indica que los ítems son altamente confiables.

Con respecto al análisis de los resultados demostraron relación, entre los estilos de manejo de conflictos (complaciente, competidor, compromiso, colaborador y evasivo) e inteligencia emocional, esto concuerda con lo establecido por Corrales (2012) en su investigación muestra que existe relación significativa entre ambas variables. También el estilo competidor predomina un nivel medio de inteligencia emocional en donde indica que los trabajadores enfrentan el conflicto tratando de poner su pensamiento y demostrar una solución hacia el problema, el estilo complaciente predomina un nivel medio indicando que los conductores saben mantener una empatía con sus compañeros o pasajeros tendrán mejores resultados, el estilo compromiso predomina un nivel alto, Rahim (1999) menciona en su estudio, que los trabajadores suelen ser más comprometidos con sus funciones, el estilo colaborador destaca un nivel medio y por último el estilo evasivo predomina un nivel medio. De acuerdo con Ojeda (2014) en su estudio menciona que los trabajadores muestran un nivel alto y medio de inteligencia emocional en donde encuentran relación con los estilos de compromiso y complaciente.

En la inteligencia emocional se encontró que los hombres predominan el nivel bajo, mientras que en las mujeres un nivel alto, esto significa que son capaces de expresar sus sentimientos de forma adecuada y poseen habilidades emocionales aceptables para la interacción social, la cual les permite comprender y manifestar sus propias emociones. Concordando con el estudio de Casas, Cárdenas y Puerto (2010), en donde utilizaron el instrumento de

inteligencia emocional (TMS-24), en donde obtuvieron un nivel de inteligencia alto y medio. Elera (2016) en su investigación indica que los trabajadores tienen el potencial para aprender diferentes habilidades.

También según Goleman (2010), define que las personas son capaces de reconocer, comprender y analizar sus emociones. A la vez hace referencia al planteamiento de Salovey y Mayer (1997) citados por Salovey y Grewal (2006) en donde se establece que la Identificación de Emociones, es una facultad básica compartida por todos los seres humanos, es decir que el reconocimiento de la expresión facial puede ser comprendido por todas las personas sin importar la cultura. Chiavenato (2002), refiere que es frecuente observar a personas que poseen un alto cociente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un CI moderado, más bajo, lo hagan considerablemente mejor o e incluso llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal.

En la tabla 6, se puede observar que los estilos de manejo de conflictos, que predominan los hombres es el estilo evasivo, en donde significa que no tratan de considerar los intereses o deseos de acomodarse a las ideas del otro, mientras que las mujeres predominan el estilo compromiso en donde tienden a encontrar soluciones y se concentran en los aspectos pragmáticos del problema, coincidiendo con la investigación de Corrales (2012), en donde manifiestan que el estilo de manejo de conflictos que optan los trabajadores es el estilo evasivo y compromiso considerándose con un promedio elevado.

Chalvin y Eyssette (2002, citado por Gálvez, 2014, p.23) refiere que los conflictos laborales son inherentes a la realidad en una organización, por lo tanto es algo que jamás se podrá evitar. Además los trabajadores de la empresa mencionan que los hombres no se preocupan por satisfacer sus propias necesidades ni de los otros, en cuanto a las mujeres si emplean cualquier medio por obtener y lograr sus metas. Según Thomas y Kilmann (2008) refieren que el estilo competitivo es más asertivo y no cooperativo, ya que está más orientado hacia el poder. Además según Ramírez (2011) refiere que cada persona en la organización tiene un estilo diferente de manejar y resolver los problemas interpersonales.

En la dimensión percepción emocional los hombres predominan el nivel bajo indicando que no poseen habilidades emocionales aceptables para la interacción social, mientras que en las mujeres predomina un nivel alto, en donde indica que son capaces de expresar sus sentimientos de forma adecuada, la cual les permite comprender y manifestar sus propias emociones. También en la dimensión regulación emocional, las mujeres predominan un nivel alto, presentando que son capaces de orientar sus estados emocionales correctamente y los hombres predominan un nivel bajo.

Finalmente en la dimensión comprensión emocional, las mujeres destaca un nivel alto y los hombres un nivel medio, demostrando ser capaces de interpretar y los hombres un nivel bajo. Sánchez, Fernández, Montañez y Latorre (2008) mencionan que las mujeres se muestran más diestras a la hora de dirigir y manejar tanto las emociones propias como las de los demás, en ocasiones, incluso ocurre lo contrario, las mujeres muestran superioridad en empatía y atención emocional, mientras los hombres lo hacen en regulación emocional. Las diferencias encontradas van en la dirección de una mayor atención percibida hacia sus emociones por parte de las mujeres frente a los hombres o, en otros casos, las mujeres se perciben más hábiles a la hora, no solo de atender sus emociones sino de comprenderlas, mientras que los varones lo hacen en relación con el control de impulsos y la tolerancia al estrés.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe relación entre inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en los conductores de transporte público de la empresa Fénix 2000.

**SEGUNDA:** El que predomina es el estilo compromiso en donde tienden a mostrar un nivel alto de inteligencia emocional, mientras que en los estilos colaborador, complaciente y competidor predomina el nivel medio. Por el contrario en el estilo evasivo el que predomina es el nivel bajo.

**TERCERA:** Los hombres predominan el nivel bajo, mientras que en las mujeres predomina el nivel alto de comprensión, regulación y percepción emocional.

**CUARTA:** Los hombres predominan el estilo de manejo de conflicto evasivo, mientras que en las mujeres predomina el estilo de manejo de conflicto compromiso.

**QUINTA:** Los hombres predominan el nivel bajo, mientras que en las mujeres predomina el nivel alto de inteligencia emocional.

**SEXTA:** Se encontró diferencias entre los estilos de manejo de conflictos, confirmando que predomina el estilo evasivo sobre los demás estilos.

**SÉPTIMO:** Se encontró diferencias entre los niveles de inteligencia emocional, predominando el nivel bajo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda realizar nuevas investigaciones utilizando instrumentos menos tediosos para su aplicación colectiva, así también para su análisis.
2. Establecer programas de intervención sobre el manejo de conflictos en los conductores de transporte público.
3. Realizar estudios en donde se desarrollen talleres o capacitaciones sobre inteligencia emocional en conductores de otro tipo de transporte, ya sea público o privado.
4. Expandir el interés por el estudio de la inteligencia emocional en otras variables sociodemográficos como estado civil, turno de horario.
5. Evaluar la correlación de las variables de estudio en otras áreas.



## VII. REFERENCIAS

- Arias, F. (2015). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. (6a ed.). Venezuela: Episteme
- Alviárez, L & Pérez, M. (2009). *Inteligencia emocional en las relaciones académicas*. (2a ed.). Colombia: Laurus,
- Abanto, Z., Higuera, L. & Cueto, J. (2000). *Inventario de cociente emocional*. (2a ed.). Perú: La Muralla S.A.
- Bernal, A., Arocena, F. & Cedillo, L. (2012). Toma de decisiones, estilos de comunicación en el conflicto y comunicación familiar en adolescentes bachilleres. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 17(2), pp. 295-311. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29224159014.pdf>.
- Borisoff, V. (1991). *Gestión de conflictos un enfoque de las técnicas de comunicación*. Madrid. España. (2ª ed). Diaz de Santos S.A.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2a ed.). Caracas: Uyapal.
- Casas, D., Cárdenas, M. & Puerto, J. (2010). Inteligencia emocional en conductores de Taxi de la ciudad de Bogotá. (Tesis para obtener Licenciatura, Universidad Javeriana). Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7996/tesis62.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Codina, A. (2010). *Inteligencia emocional para el trabajo de dirección*. (1a. ed.). Colombia: Pirámide.
- Corrales, M. (2012). Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en operadores del Call Center MDY (Hernández Randich) en el distrito de Lince. (Tesis para obtener Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano* D.F, México: Mc Graw Hill
- De León, N. (2012). Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de Comercio Internacional. (Tesis para obtener Licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Guatemala, México. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>

- Elera, B. (2016). Inteligencia emocional de los trabajadores del banco de crédito del Perú Agencia Sechura. (Tesis para obtener Licenciatura, Universidad Nacional de Piura). Piura, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1082/ADM-ELE-CHE-16.pdf?sequence=1>.
- Garreta, C. (21 de diciembre del 2015). Perú: Choferes de transporte público tiene problemas de salud mental por estrés. *Peru21*. Recuperado de: <http://peru21.pe/actualidad/mas-30-choferes-transporte-publico-tiene-problemas-salud-mental-estres-223552>
- Gálvez, H. (2014). Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos, S.A. (Tesis para obtener Licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Guatemala, México. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Galvez-Haroldo.pdf>
- Gómez, P. (2009). Principios básicos de bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 55(4), 231-233. Recuperado de: <http://www.spog.org.pe/web/revista/index.php/RPGO/article/view/297>.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires. Editorial: (5ª ed). UOC.
- Gómez, C & Gutiérrez, S. (2005). Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos de Venezuela. (Tesis de Grado). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7774.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. México :( 6ª ed). Mc Graw Hill Education.
- López, P & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1ª ed). Barcelona: EdificiB
- Mayer, J. & Salovey, P. (1995). Emotional development and emotional intelligence: Educational implications. New York: Basic Books.
- Mestre, J & Berrocal, P. (2015). *Manual de Inteligencia emocional*. España (3ª ed). Pirámide.
- Montes, C., Rodríguez, D. & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de Psicología*, vol. 30, núm. 1, pp. 238-246. España. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/167/16729452025.pdf>

- Novel, J. (2008). Investigación sobre gestión de conflictos en Madrid. (Tesis de Maestría). Universidad Complutense. Madrid, España. Recuperado en: <http://mriuc.bc.com.ve/handle/4353487689/683/mpereira.pdf?sequence=7>
- Ñaupas, H., Mejía, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (4a. ed.). Bogotá: MC Graw Hill Education.
- Ojeda, A. (2014). Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en trabajadores de una empresa del rubro de mensajería en el distrito de La Victoria. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- Pereira, M. (2014). Estudio de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del Gobierno Bolivariano de Carabobo. (Tesis de maestría, Universidad de Carabobo, Venezuela). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/683/mpereira.pdf?sequence=4>
- Palacios, J. (2017). Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca\\_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, F. (2011) *Indigencia emocional en cuestión de género*. Madrid. España. (12ª ed). Trillas.
- Ramos, M. (2001). *Creatividad y otros conceptos. Definición, teorías, ejercicios y orientaciones*. (5ªed). Valencia, Venezuela. Luries.
- Ryback, D. (1998). *Trabaje con su Inteligencia Emocional*. Colombia: EDAF S.A.
- Rahim, M. (2001). *Managing conflicto in organizations [Gestionando conflictos en las organizaciones]*. London: Quorum books
- Rodríguez, M. (2012). Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono norte de Lima Metropolitana. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú)
- Sánchez, T., Fernández, P., Montañez, J. & Latorre, J. (2008). *Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones*. Madrid, España, (12ª ed). Pirámide.

- Salovey, P & Grewal, J. (2006). Inteligencia emocional. (6a. ed.). Madrid: Trillas.
- Thomas, K. & Kilmann, R. (2008). Modos de conflicto Instrumento. Perfil e informe interpretativo. Recuperado de <http://www.sociedadyciencia.org/file/download/190033>.
- Venegas, M., Alvarado, O., Elizondo, N. & Carrillo, K. (2015). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. (Tesis para obtener la Licenciatura, Universidad Concepción de México).
- Villarreal, A. (2015). Inteligencia emocional y manifestación de cólera en los conductores de transporte público. (Tesis para el grado de maestría, Universidad Federico Villarreal, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2366>

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores
	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Inteligencia emocional Variable 2: Estilos de manejo de conflictos
¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en los conductores de transporte público, Lima, 2018?	<p>Determinar la relación entre inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en los conductores de transporte público, Lima, 2018.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>O1 Describir los estilos de manejo de conflictos que adoptan los conductores de transporte público, Lima, 2018.</p> <p>O2 Describir los niveles de inteligencia emocional en los conductores de transporte público, Lima, 2018.</p> <p>O3 Describir la inteligencia emocional en los conductores de transporte público según sexo, Lima, 2018.</p> <p>O4 Describir los estilos de manejo de conflictos que predomina los conductores de transporte público según el sexo, Lima, 2018.</p> <p>O5 Describir los niveles de las dimensiones de inteligencia emocional en los conductores de transporte público según sexo, Lima, 2018.</p>	<p>Cuando predomina el estilo de manejo de conflicto compromiso los niveles son altos de inteligencia emocional, en cambio cuando predomina el estilo complaciente, colaborador, competidor y evasivo los niveles son medio de inteligencia emocional en los conductores de transporte público, Lima, 2018.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción emocional</li> <li>• Comprensión emocional</li> <li>• Regulación emocional</li> </ul> <p>Diseño de investigación: Diseño: No experimental, corte transversal Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo - explicativa Enfoque: Cuantitativo</p>
			<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competidor</li> <li>• Colaborador</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Evasivo</li> <li>• Complaciente</li> </ul>

## Anexo 2. Instrumentos de evaluación

### INVENTARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS (TKI) – THOMAS KILMANN (2012)

Edad:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca de forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de la otra persona ¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones? No existen respuestas adecuadas o inadecuadas, la respuesta correcta es aquella que describe en la forma que responde. Los resultados de este cuestionario son confidenciales y en ningún caso accesible a otros. Por favor, lea cada afirmación cuidadosamente y decida que escala describe mejor su forma de pensar o actuar. Por ejemplo, la afirmación dice: “trato de encontrar una solución equilibrada para ambas partes”. Si usted nunca opta por esta actitud, marque “X” (en casillero 1); si usted tiene algunas veces esta actitud, marque “X” (en casillero 2); y si usted tiene frecuentemente esta actitud, marque “X” (en casillero 3); y si usted tiene siempre esta actitud. Marque “X” (en casillero 4).

1	2	3	4
Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

		1	2	3	4
1	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo.				
2	Trato de encontrar una solución, que de algún modo sea conveniente para ambos				
3	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo				
4	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona				
5	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución				
6	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables				
7	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.				
8	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
9	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.				
10	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.				
11	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca				

12	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.				
13	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si el me respeta y permite mantener algunas de las mías				
14	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.				
15	Trato de no herir los sentimientos del otro				
16	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición				
17	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien				
18	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata				
19	Trato de encontrar una continuación justa de ganancia y pérdidas para ambos				
20	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema				
21	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de el y la mía				
22	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema				
23	Si la posición de la otra persona es muy importante para el, le dejo satisfacer sus deseos				
24	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición				
25	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
26	Propongo una solución intermedia				
27	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias				
28	Suelo buscar la ayuda de otro para solucionar el problema				
29	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona				
30	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.				

## INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (TMMS-24)

**Salovey y Mayer (2015)**

Edad:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8	Presto mucha atención a cómo me siento.					
9	Tengo claros mis sentimientos.					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11	Casi siempre sé cómo me siento.					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14	Siempre puedo decir cómo me siento.					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					



### Anexo 3. Ficha Sociodemográfica

#### FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Elaborado por Keyla Rosario Morales Villegas

##### DATOS GENERALES:

1. Edad

2. Sexo Hombre

Mujer

## Anexo 4. Carta de autorización de la empresa Servicios Múltiples Fénix 2000 SA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 17 de octubre de 2018

CARTA INV. N° 937 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. (a)

Cendra Valdizan Joan Manel  
Gerente General  
EMPRESA DE SERVICIOS MÚLTIPLES FÉNIX 2000 S.A.  
Av. Huaylas Mz. A Lote 8 a – Chorrillos

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Sra. MORALES VILLEGAS, KEYLA ROSARIO estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.*

*En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.*

Atentamente,



Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa  
Coordinadora Académica de la  
Escuela Profesional de Psicología  
Filial Lima Campus Lima Norte

SERVICIOS MÚLTIPLES FÉNIX 2000 S.A.  
Cendra Valdizan Joan Manel  
Gerente General

MSG/ALF



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 5. Autorización de los autores del Inventario inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos

The screenshot shows a Gmail inbox with the following elements:

- Header:** Gmail logo, search bar with "Buscar en el correo electrónico", and navigation icons.
- Left Sidebar:** "Redactar" button, "Recibidos" (selected), "Destacados", "Pospuestos", "Enviados", "Borradores", "Categorías", "Notificaciones", and "Más".
- Email List:**
  - From: KEYLA MORALES (Received x)
  - From: Salovey, Peter (Received 3 days ago)
- Email Content (from Peter Salovey):**
  - Language: inglés / español (Traducir mensaje)
  - Text: "Dear Keyla, You have my permission – test is in the appendix of the attached chapter. Good luck, Peter"
  - Contact Info: Peter Salovey, President and Chris Argyris Professor of Psychology, Yale University, PO Box 208229, New Haven, CT 06520-8229. Phone: (203) 432-2550. Email: [peter.salovey@yale.edu](mailto:peter.salovey@yale.edu). Website: <http://president.yale.edu/>
  - Metadata: From: KEYLA MORALES [mailto:[keylamorales723@gmail.com](mailto:keylamorales723@gmail.com)], Sent: Thursday, November 1, 2018 9:41 PM, To: Salovey, Peter <[peter.salovey@yale.edu](mailto:peter.salovey@yale.edu)>, Subject: Help me in my proyect

✚ Redactar



10 de 207

📧 Recibidos

- ★ Destacados
- 🕒 Pospuestos
- Enviados
- 🗑 Borradores
- ▾ Categorías
- 📧 Notificaciones
- ▾ Más

### RE: SPN Profile Message: Help me in my proyect Recibidos x

**Mayer, John** <jack.mayer@unh.edu> vie., 2 nov. 11:22 (Hace 2 días.)  
 para yo ▾

🌐 inglés ▾ > español ▾ [Traducir mensaje](#) Desactiva

Dear Kayla,

Yes, you have my permission to use the scale in keeping with the standards of ethical research established by your local institutional review board.

Best,

Jack

-----Original Message-----  
 From: Keyla Rosario Morales Villegas <[keylamorales723@gmail.com](mailto:keylamorales723@gmail.com)>  
 Sent: Friday, November 2, 2018 12:09 PM  
 To: Mayer, John <[jack.mayer@unh.edu](mailto:jack.mayer@unh.edu)>  
 Subject: SPN Profile Message: Help me in my proyect

Caution - External Email;;;

Dear John D. Mayer  
 Good morning.  
 I am student of psychology at university of New Hampshire in USA. Dear, I will finished the completion degree and need permission to conduct intelligence test (TMMSC 24) from

## Inventario de estilos de manejo de conflictos

☰ Gmail

🔍 Buscar en el correo electrónico

5 de 207

KEYLA MORALES  
Dear Ralph H. Kilmann y Kenneth W. Thomas Good morning. I am Keyla Rosario Morales Villegas. I am student of psicology at university Cesar Vallejo in Lima-Peru.

vie., 2 nov. 12:14 (Hace 2 días)

Stephanie Shirley  
para yo

vie., 2 nov. 13:40 (Hace 2 días)

inglés > español Traducir mensaje Desactivar para: inglés x

Hi Keyla,

Thank you for your inquiry. I am not 100% sure if you are referring to a version of the TKI Conflict Model or the TKI Assessment but here is some information for both.

**TKI Assessment:**

To copy the TKI itself for your research would be a clear violation of copyright law. The copyright of the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) is exclusively owned by the publisher, [The Myers-Briggs Company, Inc., of Sunnyvale, CA](#) and any use of the TKI assessment needs to be discussed directly with them.

If you want to take the authorized ONLINE version of the TKI assessment, visit the [TKI Purchase Page](#) on our website.

**TKI Conflict Model:**

The TKI Conflict Model is copyrighted by The Myers-Briggs Company, Inc., the publisher of the TKI assessment. See page 2 of The Myers-Briggs Company's [TKI Profile and Interpretive Report](#). If you want to use that particular version in your work, you will have to get The Myers-Briggs Company's permission. I suggest you contact [The Myers-Briggs Company, Inc.](#) directly and use the [The Myers-Briggs Company Permission Request Forms](#).

As an alternative, you have permission to reproduce Dr. Ralph Kilmann's version of the TKI Conflict Model, which is displayed on the webpage below. Please use the following citation as the original source of that figure:

**Copyright © 2009–2018 by Kilmann Diagnostics. All rights reserved. Original figure is available at:**

<http://www.kilmanniagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki>

Let me know if you have any other questions.

Warm regards,  
Stephanie

Customer Service Manager  
[Kilmann Diagnostics](#)  
(949) 497-8766

Resolving Conflict Throughout the World  
By Providing Online Courses with the  
Thomas-Kilmann Instrument (TKI)  
and Other Assessment Tools

## Anexo 6. Consentimiento informado



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es promover a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Con el debido respeto mi presento a usted, mi nombre es Morales Villegas Keyla Rosario, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre la Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público, Lima, 2018. Para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas, Inventario de Inteligencia emocional Salovey y Mayer y el Inventario de estilos de manejo de conflictos de Kennet. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte.:

ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

---

Yo.....  
..... con DNI: ..... Acepto  
participar en la investigación de la señorita Morales Villegas Keyla Rosario. En Inteligencia  
emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público, Lima,  
2018.

Día: ...../...../.....

FIRMA:

## Anexo 7. Resultados de la prueba piloto

Tabla 11

*Validez del instrumento Inteligencia emocional, según la V de Aiken*

Ítems	Jueces					Suma	V- Aiken
	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5		
<b>1</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>2</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>3</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>4</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>5</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>6</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>7</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>8</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>9</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>10</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>11</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>12</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>13</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>14</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>15</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>16</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>17</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>18</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>19</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>20</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>21</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>22</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>23</b>	1	1	1	1	1	5	1
<b>24</b>	1	1	1	1	1	5	1

Los resultados muestran que la prueba tiene validez de contenido ( $P < 0.05$ )

Tabla 12

*Validez del Inventario estilos de manejo de conflictos según la V de Aiken*

Ítems	Jueces					Suma	V- Aiken
	J1	J2	J3	J4	J5		
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1
4	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	5	1
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	1	5	1
21	1	1	1	1	1	5	1
22	1	1	1	1	1	5	1
23	1	1	1	1	1	5	1
24	1	1	1	1	1	5	1
25	1	1	1	1	1	5	1
26	1	1	1	1	1	5	1
27	1	1	1	1	1	5	1
28	1	1	1	1	1	5	1
29	1	1	1	1	1	5	1
30							

Los resultados muestran que la prueba tiene validez de contenido ( $P < 0.05$ ).



**Tabla 13**

*A través de la prueba de alfa de Cronbach se obtuvo una consistencia interna de 0,885 con un total de 24 ítems del Inventario inteligencia emocional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.885	24

**Tabla 14**

*A través de la prueba de alfa de Cronbach se obtuvo una consistencia interna de 0,786 con un total de 6 ítems del Inventario inteligencia emocional de la dimensión percepción emocional.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	6

**Tabla 15**

*A través de la prueba de alfa de Cronbach se obtuvo una consistencia interna de 0,874 con un total de 6 ítems del Inventario inteligencia emocional de la dimensión comprensión emocional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.874	6

**Tabla 16**

*A través de la prueba de alfa de Cronbach se obtuvo una consistencia interna de 0,935 con un total de 6 ítems del Inventario inteligencia emocional de la dimensión regulación emocional.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	6

**Tabla 17**

*A través de la prueba de alfa de Cronbach se obtuvo una consistencia interna de 0,861 con un total de 30 ítems del Inventario estilos de manejo de conflictos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.861	30

**Tabla 18**

*A través de la prueba de alfa de Cronbach se obtuvo una consistencia interna de 0,791 con un total de 6 ítems del Inventario estilos de manejo de conflictos de la dimensión evasivo*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.791	6

**Tabla 19**

*A través de la prueba de alfa de Cronbach se obtuvo una consistencia interna de 0,801 con un total de 5 ítems del Inventario estilos de manejo de conflictos de la dimensión complaciente*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.801	5

**Tabla 20**

*A través de la prueba de alfa de Cronbach se obtuvo una consistencia interna de 0,761 con un total de 7 ítems del Inventario estilos de manejo de conflictos de la dimensión competidor*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.761	7

**Tabla 21**

*A través de la prueba de alfa de Cronbach se obtuvo una consistencia interna de 0,571 con un total de 6 ítems del Inventario estilos de manejo de conflictos de la dimensión colaborador*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.571	6

**Tabla 22**

*A través de la prueba de alfa de Cronbach se obtuvo una consistencia interna de 0,861 con un total de 6 ítems del Inventario estilos de manejo de conflictos de la dimensión compromiso.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.881	6

## Anexo 8. Criterios de jueces

Observaciones:

---

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Barboza Zelada Luis Alberto

DNI: 07068974

Especialidad del validador: Asesor Metodológico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Alberto Barboza Zelada  
Magister en Psicología  
C. Ps. P. 3516

28  
..... de octubre del 2017

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador (Dr.) Mg: ..... Julio Castro Garcia .....

DNI: ..... 08051366 .....

Especialidad del validador: ..... Psicólogo Organizacional .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Julio Cesar Castro Garcia  
PSICOLOGO  
C.Ps.P 2283

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** []    **Aplicable después de corregir** [  ]    **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ramos Aguilar Juan José

DNI: 10.617.491.8

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

..19... de Junio del 2018

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Exponente Informante.**  
PSE. DR. GCD

**Especialidad**

C.R.P. 17040



Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: José Luis Pezera Quiñones

DNI: 8004265

Especialidad del validador: psicoeduc

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Junio del 2018

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Mgtr. José Luis Pezera Quiñones  
Psicólogo Colegiado  
CPSP 4539



Observaciones: Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable (después de corregir) [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg.) Fernández García Claudia <sup>CP.</sup> 23689

DNI: 46609725

Especialidad del validador: Psicóloga

20 de Junio del 2018

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Claudia Fernández  
 Lic. Claudia Fernández García  
 PSICÓLOGA  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 Especialidad



**Anexo 9. Acta de originalidad firmada por asesor (20%)**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Grajeda Montalvo Alex Teófilo  
 ..... docente de la Facultad Humanidades  
 Escuela Profesional Psicología de la Universidad César Vallejo  
 ..... (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos  
en conductores de transporte público, Lima, 2018  
 ....."  
 del (de la) estudiante Keyla Rosario Morales Villegas  
 ..... constato que la investigación tiene un índice de  
 similitud de 80...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Los Olivos, 06 de Febrero del 2019

  
 .....  
 Firma  
Alex Teófilo Grajeda Montalvo  
 Nombres y apellidos del (de la) docente  
 DNI: 08636611...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 10. Print de turnitin

The image shows a mobile screenshot of a Turnitin report. At the top, a red bar displays 'Resumen de coincidencias' and a large '20%' similarity score. Below this, a list of 7 sources is shown, each with a number, a percentage, and the source name. The sources are: 1. Entregado a Universidad... (7%), 2. repositorio.ucv.edu.pe (7%), 3. issuu.com (1%), 4. repository.javeriana.ed... (1%), 5. Entregado a Universidad... (<1%), 6. biblio3.url.edu.gt (<1%), and 7. repositorio.upeu.edu.pe (<1%).

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**“Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público. Lima, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**  
MORALES VILLEGAS, Keyla Rosario

**ASESORES:**  
Dr. GRAJEDA MONTALVO, Alex Teófilo  
Dr. CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo

**Resumen de coincidencias**

**20 %**

1 **Entregado a Universidad...** 7 %  
Trabajo del estudiante

2 **repositorio.ucv.edu.pe** 7 %  
Fuente de Internet

3 **issuu.com** 1 %  
Fuente de Internet


4 **repository.javeriana.ed...** 1 %  
Fuente de Internet

5 **Entregado a Universidad...** <1 %  
Trabajo del estudiante

6 **biblio3.url.edu.gt** <1 %  
Fuente de Internet

7 **repositorio.upeu.edu.pe** <1 %  
Fuente de Internet

# Anexo 11. Autorización para repositorio

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Keyla Rosario Morales Villegas.....  
 identificado con DNI N° 72387852....., egresado de la Escuela Profesional de  
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la  
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
 " Inteligencia emocional y los estilos de manejo.....  
de conflictos en conductores de transporte.....  
publico, Lima, 2018.....  
 .....";  
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.  
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 72387852.....

FECHA: ..25... de...Febrero.... del 2019...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Morales Villegas Keyla Rosario

D.N.I. : 723 87852  
Domicilio : Av. Los amautas #147 Independencia  
Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 959169948  
E-mail : Keylamorales723@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado  
Facultad : Humanidades  
Escuela : Psicología  
Carrera : Psicología  
Título : Licenciada en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría  Doctorado  
Grado : .....  
Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Morales Villegas Keyla Rosario

Título de la tesis: "Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público, Lima, 2018"

Año de publicación :

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : ..... 

Fecha: 25 / 02 / 2019

## Anexo 13. Autorización de la versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA\***

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Morales Villegas, Keyla Rosario

**INFORME TITULADO:**

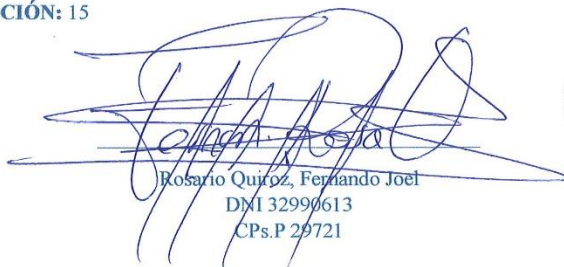
Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público, Lima, 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Licenciada en Psicología

**SUSTENTADO EN FECHA:** 25/02/2019

**NOTA O MENCIÓN:** 15

  
Rosario Quiroz, Fernando Joel  
DMI 32990613  
CPs.P 29721



\*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 08/02/2019