



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Conflictos laborales e inteligencia emocional en la Sub Gerencia de  
Atención Domiciliaria, Jesús María 2016**

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

**AUTORA:**

Mendoza Betetta, Saida Yrene

**ASESOR:**

Dr. Teodoro Carranza Estela

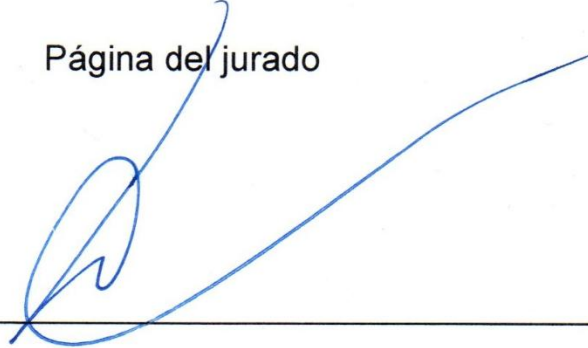
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento humano

**LIMA – PERÚ**

**2017**

Página del jurado



---

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

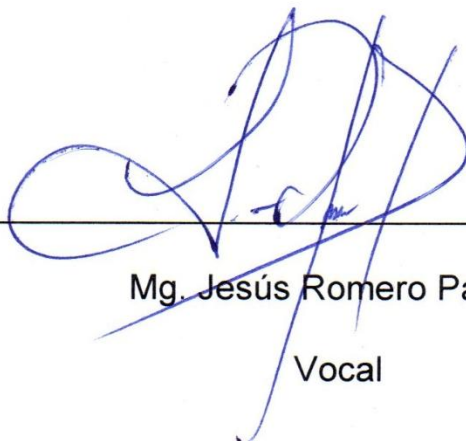
Presidente



---

Mg. Marco Antonio Candía Menor

Secretario



---

Mg. Jesús Romero Pacora

Vocal

### **Dedicatoria**

A mis padres, especialmente a mi madre por su gran coraje y porque siempre me enseñó que con esfuerzo, dedicación y perseverancia todo se consigue.

A mi esposo, por su constante apoyo y aliento en todo lo que he necesitado para avanzar.

A mi único y amado hijo, por ser mi inspiración constante y por qué quiero que se sienta orgulloso de su madre, por que pronto les devolveré su tiempo que he tomado prestado para concluir este sueño.

A mis hermanas por creer en mí. Las quiero mucho.

### **Agradecimiento**

En primer lugar quiero dar gracias a Dios y a mi Divino Niño Jesús, por bendecirme y darme la fortaleza para llegar a realizar mi sueño.

A la Universidad César Vallejo, puesto que nos brindó los conocimientos y nos ayudó para el desarrollo de nuestro proyecto y elaboración final de este.

A mi asesor y plana docente, ya que sin ellos no hubiera sido posible concluir satisfactoriamente este proyecto.


## Declaración de autenticidad

Yo, Saida Yrene, Mendoza Betetta con DNI N° 25432240 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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 someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Agosto del 2017

  
.....  
Saida Yrene Mendoza Betetta  
D.N.I. N° 25432240

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado Calificador, presento ante ustedes la Tesis titulada “Conflictos laborales e inteligencia emocional en la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria, Jesús María, 2016” con la finalidad de determinar la relación entre conflictos laborales e inteligencia emocional en el área comercial del Banco Financiero, Lima Norte 2017, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Título Profesional de Administración.

La investigación se encuentra conformada por los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se hace la presentación de la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el Capítulo III: Resultados, se muestran los resultados de la aplicación de los instrumentos y, respectivamente.

En el Capítulo IV: Discusión, se pone de manifiesto los antecedentes en comparación con los resultados obtenidos.

En el capítulo V: Conclusiones.

En el capítulo VI: Recomendaciones,

En el capítulo VII: Referencias bibliográficas, que fueron las fuentes de información para la investigación y los anexos utilizados.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

En espera de cumplir con los requisitos de aprobación.

Saida Yrene Mendoza Betetta

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	ix
Índice de Tablas	x
Índice de Anexos	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Trabajos previos	23
1.3. Teorías relacionadas al tema	29
1.3.1. Conflictos laborales	29
1.3.2. Inteligencia emocional	36
1.4. Formulación del problema	39
1.4.1. Problema general	39
1.4.2. Problemas específicos	39
1.5. Justificación del estudio	40
1.5.1. Justificación teórica	40
1.5.2. Justificación práctica	40
1.5.3. Justificación metodológica	40
1.5.4. Justificación social	41
1.6. Hipótesis	41
1.6.1. Hipótesis general	41
1.6.2. Hipótesis específicas	41
1.7. Objetivos	42
1.7.1. General	42
1.7.2. Específicos	42
II. MÉTODO	43

2.1. Diseño de investigación	44
2.2. Variables, operacionalización	45
2.2.1. Operacionalización de variables	46
2.3. Población y muestra	47
2.3.1. Población	47
2.3.2. Muestra	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.4.1. Técnica	47
2.4.2. Instrumento	47
2.4.3. Validez	48
2.4.4. Confiabilidad	48
2.5. Métodos de análisis de datos	49
2.6. Aspectos éticos	50
III. RESULTADOS	51
3.1. Análisis descriptivo de los resultados	52
3.1.1. De la variable conflictos laborales	52
3.1.2. De la variable inteligencia emocional	58
3.2. Contrastación de hipótesis	64
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS	82
VIII. ANEXOS	85



## Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de la variable conflictos laborales	52
Figura 2. Niveles de la dimensión oposición o incompatibilidad potencial	53
Figura 3. Niveles de la dimensión cognición y personalización	54
Figura 4. Niveles de la dimensión Intenciones	55
Figura 5. Niveles de la dimensión Comportamiento	56
Figura 6. Niveles de la dimensión Resultados	57
Figura 7. Niveles de la variable inteligencia emocional	58
Figura 8. Niveles de la dimensión Autoconocimiento	59
Figura 9. Niveles de la dimensión Autorregulación o control de sí mismo	60
Figura 10. Niveles de la dimensión Motivación	61
Figura 11. Niveles de la dimensión empatía	62
Figura 12. Niveles de la dimensión Manejar las relaciones sociales	63

## Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	46
Tabla 2. Validez de expertos. ....	48
Tabla 3. Confiabilidad de la variable conflictos laborales .....	49
Tabla 4. Confiabilidad de la variable inteligencia emocional. ....	49
Tabla 5. Niveles de la variable conflictos laborales .....	52
Tabla 6. Niveles de la dimensión oposición o incompatibilidad potencial .....	53
Tabla 7. Niveles de la dimensión cognición y personalización .....	54
Tabla 8. Niveles de la dimensión Intenciones .....	55
Tabla 9. Niveles de la dimensión Comportamiento .....	56
Tabla 10. Niveles de la dimensión Resultados .....	57
Tabla 11. Niveles de la variable inteligencia emocional .....	58
Tabla 12. Niveles de la dimensión Autoconocimiento .....	59
Tabla 13. Niveles de la dimensión Autorregulación o control de sí mismo .....	60
Tabla 14. Niveles de la dimensión Motivación .....	61
Tabla 15. Niveles de la dimensión empatía .....	62
Tabla 16. Niveles de la dimensión Manejar las relaciones sociales .....	63
Tabla 17. Correlación entre los conflictos laborales y la inteligencia emocional.....	64
Tabla 18. Correlación entre la oposición o incompatibilidad potencial y la inteligencia emocional .....	65
Tabla 19. Correlación entre la cognición y la inteligencia emocional .....	66
Tabla 20. Correlación entre las intenciones y la inteligencia emocional .....	67
Tabla 21. Correlación entre el comportamiento y la inteligencia emocional .....	68
Tabla 22. Correlación entre los resultados y la inteligencia emocional .....	69
Tabla 25. El uso del lenguaje inapropiado es una constante en el área que genera problema de comunicación. ....	100
Tabla 26. Explico constantemente mi punto de vista hasta que sea entendido por la otra persona .....	101
Tabla 27. La estructura organizacional en la institución es inapropiada para el cumplimiento de las tareas, es un desorden. ....	102
Tabla 28. Persisto en la explicación de mi punto de vista hasta que es entendido por la otra persona .....	103
Tabla 29. Los conflictos se manejan en forma reservada en el área. ....	104
Tabla 30. Usualmente reduzco los desacuerdos haciéndose parecer insignificantes. ....	105
Tabla 31. Los colaboradores más antiguos evitan involucrarse en conflictos laborales. ....	106
Tabla 32. Los jefes del área y los subordinados con mayor empatía compiten	

por resolver el problema. ....	107
Tabla 33. Me siento comprometida a lograr que ambas partes lleguen a un acuerdo .....	108
Tabla 34. Los colaboradores que tienen buen manejo de sus emociones colaboran en la solución de conflictos. ....	109
Tabla 35. Evito hacer acusaciones personales y atribuir a motivos egoístas de la otra persona .....	110
Tabla 36. Si un colaborador ha protagonizado conflictos laborales anteriores evita incurrir en lo mismo. ....	111
Tabla 37. Me quedo callado sin aportar mi punto de vista con el fin de evitar mayores desacuerdos. ....	112
Tabla 38. Cuando un colaborador reconoce que forma parte del conflicto lo acepta y pide disculpas. ....	113
Tabla 39. Creo que un conflicto es una muestra clara de que la otra persona no quiere que logres lo que tú deseas. ....	114
Tabla 40. Los colaboradores del área en su trato diario evidencia la amabilidad y cortesía. ....	115
Tabla 41. Trato de ayudar a otros a evitar desprestigiarse en un desacuerdo. ....	116
Tabla 42. Las acciones que se evidencian en el comportamiento de un colaborador son el resultado de su inteligencia emocional. ....	117
Tabla 43. Mantengo la calma cuando se discute un tema que genera diferencias de pensamientos. ....	118
Tabla 44. Quienes desempeñan cargos jefaturales tienen el manejo adecuado de sus reacciones ante un conflicto laboral. ....	119
Tabla 45. Si la alta gerencia se involucra en las decisiones resolutorias ante el conflicto, es más severo. ....	120
Tabla 46. Si en la búsqueda de solución la jefatura no es aceptado todos los involucrados son rotados del área. ....	121

## VARIABLE 2

Tabla 47. Reconoce que debe iniciar los cambios y no esperar que lo hagan los demás. ....	122
Tabla 48. No dejo que mis pensamientos afecten a mis sentimientos y acciones	
Tabla 49. Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de los Demás .....	125
Tabla 50. Cuando estoy molesto o enfadado intento rápidamente cambiar mi estado de ánimo .....	126
Tabla 51. Debido a la presión laboral me siento emocionalmente ansiosa .....	127

Tabla 52. Evito que la melancolía interfiera en mis actividades laborales .....	128
Tabla 53. Exploto fácilmente en ataques de ira .....	129
Tabla 54. Mantengo interés en las cosas importantes para mí y siento orgullo por lo que voy logrando en la vida. ....	130
Tabla 55. A veces no comprendo mis emociones.....	131
Tabla 56. Participo voluntariamente en tareas ajenas a mi trabajo inclusive fuera de mi horario .....	132
Tabla 57. Los colaboradores recientemente involucrados en el área tienen mejor control de sus emociones son efectivos.....	133
Tabla 58. Aunque a veces me siento triste suelo tener una visión optimista de la situación. ....	134
Tabla 59. Los colaboradores son conscientes de las habilidades múltiples por ello recurrimos al más competente en una entidad misma. ....	135
Tabla 60. En el área se percibe la falta de empatía, cada uno vela por sus procesos.....	136
Tabla 61. Las debilidades del área son captadas por los mismos colaboradores y se involucran con compromiso. ....	137
Tabla 62. En el área se cultiva la amistad entre todos los compañeros. ....	138
Tabla 63. Sí un colaborador es popular en el área, los demás se encargan de ponerle barreras. ....	139
Tabla 64. El liderazgo del jefe del área permite consolidar las relaciones interpersonales.....	140
Tabla 65. Aun sabiendo que los recursos son limitados en el área los colaboradores optimizan sus esfuerzos.....	141
Tabla 66. En el área hay colaboradores que demuestran habilidades para la formación de equipos y capacidad de adaptarse a cambios. ....	142
Tabla 67. Los colaboradores conflictivos del área inducen a los nuevos a repetir situaciones. ....	143

## Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia .....	86
Anexo 2. Instrumento de investigación .....	87
Anexo 3. Validación de los instrumentos .....	89
Anexo 4: Tabla de especificaciones .....	95
Anexo 5: Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	97
Anexo 6. Análisis descriptivo por preguntas .....	100

## RESUMEN

“Conflictos laborales e inteligencia emocional en la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria, Jesús María 2016”, lleva por título la presente investigación que contó como objetivo determinar la relación que existe entre los conflictos laborales y la inteligencia emocional en la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria Jesús María, Lima 2016.

La investigación fue de tipo básica y de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 46 trabajadores .administrativos que pertenecen a la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria Jesús María. La muestra estuvo conformada por los 46 trabajadores. Los datos fueron recolectados por encuesta, procesados y analizados por el software SPSS 23.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, se concluyó que existe relación significativa entre los conflictos laborales y la inteligencia emocional en la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria Jesús María, Lima 2016; puesto que el nivel de significancia calculada es  $p < 0,05$  y el coeficiente de correlación de  $r$  de Pearson tiene un valor de 0,700.

Palabras clave: Conflictos laborales, inteligencia emocional, motivación laboral.

## ABSTRACT

"Work conflicts and emotional intelligence in the Home Management Sub-Management, Jesús María 2016", is the title of the present research that aimed to determine the relationship between labor conflicts and emotional intelligence in the Home Management Sub-Management, Jesus María, Lima 2016.

The research was of basic type and of non-experimental design, of correlational descriptive level. The study population consisted of 46 administrative workers who belong to the Home Care Sub Management of Jesus Maria. The sample consisted of 46 workers. Data were collected by survey, processed and analyzed by SPSS software 23.

According to the statistical evidence, it was concluded that there is a significant relationship between labor conflicts and emotional intelligence in the Home Management Sub Management Jesús María, Lima 2016; Since the calculated level of significance is  $p < 0.05$  and Pearson's correlation  $r$  coefficient has a value of 0.700.

Keywords: Labor conflicts, emotional intelligence, work motivation.