

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA METALMECÁNICA FEIMEC
TRUJILLO 2024**

**Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORES

Br. Jacobo Barros, Cristel Osmel
<https://orcid.org/0009-0003-5293-7372>

ASESOR

Mg. Carrillo Yalán, Eber Moises
<https://orcid.org/0000-0002-7801-0933>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión del desempeño

TRUJILLO - PERÚ
2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Mg. Eber Moises Carrillo Yalán con DNI N°09984952, como asesor del trabajo de investigación titulado: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA METALMECÁNICA FEIMEC TRUJILLO 2024”, desarrollada por la egresada Cristel Osmel Jacobo Barros con DNI N°71984889, del Programa de Maestría en: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Eber Moises Carrillo Yalán

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

*A Dios; porque sin él no somos nada ni
nadie, por su infinito amor, bendición y
misericordia,
porque siempre me guía, protege y cuida mis
pasos a donde quiera que vaya.*

*A mis padres; por su apoyo
incondicional, por su amor, cariño,
confianza,
por haberme inculcado valores y principios,
hacerme una mujer de bien y motivarme día a
día.*

*A mis hermanos Argenis y
Leslie, porque la unión hace la
fuerza, por su apoyo, amor,
respeto,
y celebrar conmigo cada momento.*

AGRADECIMIENTO

Al Mg. Eber Moises Carrillo Yalán

*Por su apoyo con la asesoría, tener paciencia, ser mi
guía, y poder concluir exitosamente mi investigación.*

A la Universidad Católica de Trujillo

*Por acogerme un año consecutivo en su casa de estudios,
brindarme los conocimientos necesarios, motivarnos día a
día e impulsarnos a seguir adelante.*

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cristel Osmel Jacobo Barros con DNI N°71984889, egresada del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por lo que doy fe que he tenido el debido cuidado en seguir los procedimientos administrativos y académicos que son estipulados por la Escuela, para la sustentación de la investigación: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA METALMECÁNICA FEIMEC TRUJILLO 2024”, en el cuál consta de un total de 76 páginas, en las que incluye 7 tablas y 2 figuras, más un total de páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

La autora



Cristel Osmel Jacobo Barros

DNI N°71984889

ÍNDICE

Declaratoria de originalidad	ii
Autoridades universitarias	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	23
2.1. Enfoque, tipo	23
2.2. Diseño de investigación	23
2.3. Población, muestra y muestreo	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de los datos	24
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de información.....	26
2.6. Aspectos éticos en investigación	26
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	43
Anexo 1: Instrumentos de medición.....	43
Anexo 2: Ficha técnica.....	47
Anexo 3: Operacionalización de variables.....	49
Anexo 4: Carta de presentación.....	51
Anexo 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	52
Anexo 6: Consentimiento informado	53
Anexo 7: Matriz de consistencia	58
Anexo 8: Validación de instrumentos	61
Anexo 9: Reporte Turnitin	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Expertos que validaron los instrumentos	25
Tabla 2 Nivel de la inteligencia emocional en los trabajadores del área de producción de la empresa metalmecánica FEIMEC Trujillo 2024	27
Tabla 3 Nivel de manejo de conflictos en los trabajadores del área de producción de la empresa metalmecánica FEIMEC Trujillo 2024	28
Tabla 4 Prueba de Kolmogorov para determinar la normalidad de distribución de los datos de variables y de las dimensiones	29
Tabla 5 Prueba Spearman para realizar contraste de la planteada hipótesis general	30
Tabla 6 Prueba Spearman para realizar contraste de la planteada hipótesis específica 1	31
Tabla 7 Prueba Spearman para realizar contraste de la planteada hipótesis específica 2	32
Tabla 8 Prueba Spearman para realizar contraste de la planteada hipótesis específica 3	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1

Nivel de la inteligencia emocional en los trabajadores del área de producción de la empresa metalmecánica FEIMEC Trujillo 2024 27

Figura 2

Nivel de manejo de conflictos en los trabajadores del área de producción de la empresa28

RESUMEN

El presente informe de investigación tuvo como propósito principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en los trabajadores de la empresa metalmecánica FEIMEC Trujillo 2024. Para lo cual se ha desarrollado en base a una metodología cuantitativa en cuanto al enfoque, de nivel de profundidad correlacional y bajo un diseño no experimental, usando una muestra que ha estado conformada por 52 colaboradores del área de producción metalmecánica, se ha usado dos cuestionarios de escala ordinal como instrumentos para la ejecución de medición de las variables. Como resultados resaltantes se obtuvo que el 67.3% de los colaboradores encuestados reflejaron un nivel medio de inteligencia emocional y un 63.5% reflejaron un nivel medio sobre el manejo de conflictos. Asimismo, al aplicarse la prueba de Spearman para ejercer el contraste de la hipótesis general, se ha podido obtener un coef. de medición correlacional ($r = 0.786$) y con un nivel de la significancia de ($p = 0.000$) < 0.05 . Por ende, se afirmó la existencia de relación positiva y a la vez significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en base a la percepción generada por los trabajadores de la empresa metalmecánica de estudio.

Palabras clave: Inteligencia emocional, manejo de conflictos, comunicación interna

ABSTRACT

The main purpose of this research report was to determine the relationship between emotional intelligence and conflict management in the workers of the metalworking company FEIMEC Trujillo 2024. For which it has been developed based on a quantitative methodology in terms of approach, level of correlational depth and under a non-experimental design, using a sample that has been made up of 52 collaborators from the metalworking production area, two ordinal scale questionnaires have been used as instruments to measure the variables. As notable results, it was obtained that 67.3% of the employees surveyed reflected a medium level of emotional intelligence and 63.5% reflected a medium level of conflict management. Likewise, by applying the Spearman test to test the general hypothesis, it was possible to obtain a coeff. correlational measurement ($r = 0.786$) and with a significance level of ($p = 0.000$) < 0.05 . Therefore, the existence of a positive and at the same time significant relationship between emotional intelligence and conflict management was affirmed based on the perception generated by the workers of the metalworking company under study.

Keywords: Emotional intelligence, conflict management, internal communication

Anexo 9: Reporte Turnitin

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA METALMECÁNICA FEIMEC TRUJILLO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	21%	6%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%