



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Clima laboral y Estilos de afrontamiento al Conflicto en Trabajadores de un Outsourcing de Lima Metropolitana, 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

GUILLEN CABALLERO, SALLY

ASESOR:

MG. MONTERO ORDINOLA, JUAN CARLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2016

Mg. César Manrique Tapia
Presidente

Mg. Elizabeth Chero Ballón
Secretaria

Mg. Milagros Cubas Peti
Vocal

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de tener ideales y compartir estos con mi familia.

Mi gratitud a la plana docente de la Universidad César Vallejo que me oriento en el camino.

Finalmente, agradezco a familiares y amigos que siempre creyeron en mí y estuvieron conmigo para brindarme el apoyo y soporte cuando más lo necesitaba.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Sally Guillen Caballero, estudiante del pregrado de la escuela de psicología de la Universidad César Vallejo, identificado con el DNI N° 46881823 con la tesis titulada "Clima Laboral y Estilos de Afrontamiento al Conflicto en trabajadores de Autoservicio perteneciente a un Outsourcing de Lima Metropolitana".

Declaro bajo Juramento:

- 1) La tesis presentada es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) Los datos obtenidos de la investigación son verídicos y no han sido alterados o duplicados.
- 4) Es la primera vez que se presenta esta investigación para obtener algún título o grado académico, por lo tanto la presente investigación no ha sido auto plagiada.

En el caso determinarse fraude (datos falsos), plagio (no citar autores) o falsificación de la investigación presentada (representar falsamente las ideas de otros), asumiere las consecuencias y sanciones de mis actos, sometiéndome a la a la normativa que dicte la Universidad Cesar Vallejo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Acatando el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada "Clima Laboral y Estilos de Afrontamiento al Conflicto en Trabajadores de Autoservicio pertenecientes un Outsourcing de Lima Metropolitana", dicha investigación pretende determinar la relación entre ambas variables. El contenido de este estudio está distribuido en los siguientes capítulos:

El primer capítulo se presenta la introducción, el fundamento teórico, la justificación, los antecedentes, el planteamiento del problema, las hipótesis y objetivos del estudio.

En el segundo capítulo se muestra el marco metodológico, el cual contiene la operacionalización de las variables, la población a evaluar, los instrumentos aplicados, el tipo, método y diseño de la investigación y los aspectos éticos.

Por último, se presenta el tercer capítulo el cual evidencia los resultados del estudio, la discusión, sugerencias, las conclusiones, referencias teóricas y se complementa la información con los anexos.

Estimados miembros del jurado, hago entrega esta investigación para su evaluación y cumpla con todos las reglas y pautas de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Psicología. De antemano, les agradezco todo el tiempo brindad

ÍNDICE

Página de jurado	I
Agradecimiento	II
Declaración de autenticidad	III
Presentación	IV
Índice	V
Índice de tablas	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.2 Trabajos Previos.....	5
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	9
1.3.1. Estilos de Afrontamiento al Conflictos.....	9
1.3.1.1 Enfoques del conflicto.....	10
1.3.1.2. Condiciones que predisponen los conflictos.....	11
1.3.1.3. Clasificación de los conflictos.....	12
1.3.1.4. Efectos del conflicto.....	12
1.3.1.5. Nivel de magnitud.....	13
1.3.1.6. Etapas del conflicto.....	14
1.3.1.7. Estilos de manejo del conflictos.....	15
1.3.2. Clima Laboral.....	15
1.3.2.1. Teorías del clima laboral.....	17
1.3.2.2. Tipos de clima laboral.....	17
1.3.2.3. Indicadores de clima laboral.....	19
1.3.2.4. Características de clima.....	20
1.4 Formulación del Problema.....	20
1.5 Justificación del Estudio.....	20

1.6 Hipótesis.....	21
1.7 Objetivos.....	22
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de Investigación.....	24
2.2 Variables Operacionales.....	24
2.3 Población y Muestra	27
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	27
2.5 Métodos de Análisis de Datos.....	35
2.6 Aspectos Éticos.....	36
III. RESULTADOS	
3.1 Resultados descriptivos.....	38
3.2 Prueba de Normalidad.....	39
3.3 Decisión estadística no correlacional.....	40
IV. DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIONES.....	48
VI. RECOMENDACIONES.....	49
VII. REFERENCIAS.....	50
VIII. ANEXOS	
8.1 Consentimiento informado	53
8.2 Instrumentos	54
8.3 Matriz de consistencia.....	58

Índice de Tablas

Tabla 1	Análisis de fiabilidad de Clima Laboral.....	29
Tabla 2	Validez de contenido a través del coeficiente de validación “V” de Aiken de los ítems de la Escala Clima Laboral.....	30
Tabla 3	Análisis de fiabilidad de estilos de afrontamiento al conflicto.....	33
Tabla 4	Validez de contenido a través del coeficiente de validación “V” de Aiken de los ítems de la Escala Estilos de Afrontamiento al Conflicto.....	33
Tabla 5	Distribución de las frecuencia y porcentajes del Clima Laboral en trabajadores de autoservicio perteneciente a un outsourcing de Lima Metropolitana.....	38
Tabla 6	Distribución de las frecuencia y porcentajes de los estilos de afrontamiento al conflicto en trabajadores de autoservicio perteneciente a un outsourcing de Lima Metropolitana.....	38
Tabla 7	Prueba de normalidad para las variables de estudio mediante el estadístico Kolmogorov- Smirnov.....	37
Tabla 8	Grado de correlación entre las variables de clima laboral y los estilos de afrontamiento.....	40
Tabla 9	Correlación entre el clima laboral y cada uno de los estilos de afrontamiento al conflicto.....	41

RESUMEN

La presente investigación pretendió determinar la correlación entre el Clima Laboral y los estilos de afrontamiento al conflicto en Trabajadores de Autoservicio pertenecientes a un Outsourcing de Lima Metropolitana. La muestra estuvo constituida por 135 empleados permanentes que cumplen con el puesto de mercaderistas y/o impulsores en el área de ventas. El diseño de investigación fue correlacional descriptiva. Se aplicó la escala de clima Organizacional CI-SP de Sonia Palma C. elaborado en el 2004 y el Cuestionario de Estilos de Manejo de Conflictos por Thomas y Killman, adaptado en el Perú por Rodríguez en el 2012. Los resultados de la investigación mostraron que no se halló una relación significativa entre el Clima Laboral y Los Estilos de Afrontamiento al Conflicto, determinada por una significancia de 0,646. En cuanto a los resultados descriptivos la muestra percibe un clima favorable con el 47.4% del total y los estilos de afrontamiento al conflicto que emplea la mayoría de trabajadores es el estilo complaciente con 44.4% y el estilo competidor con un 28.9%. En conclusión, investigación realizada nos reveló que el estudio no presenta una respuesta positiva a la correlación de las variables, indicando que el clima laboral de la organización actúa de manera independiente al estilo de afrontamiento al conflicto que utilizan ante situaciones amenazantes.

Palabra clave: Clima Laboral y Estilo de Afrontamiento al Conflicto

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between the Labor Climate and the coping styles to the conflict in Self-Service Workers belonging to an Outsourcing of Metropolitan Lima. The sample was constituted by 135 employees who fulfill the position of merchandising promoters in the area of sales. The research design is descriptive correlation. The Organizational climate scale CI-SP by Sonia Palma C. elaborated in 2004 and the Conflict Management Questionnaire by Thomas and Killman, applied in Peru by Rodríguez in 2012. The results of the research show that No significant relationship was found between the Working Climate and the Styles of Conflict Coping determined by the Pearson r with a significance of 0.646. As for the descriptive results the sample perceives a favorable climate with 47.4% of the total and the coping styles to the conflict that employs the majority of workers is the complacent style with 44.4% and the competing style with 28.9%. In conclusion, research reveals that the study does not present a positive response to the relationship of the variables, and consequently, the work climate of the organization acts independently to the style of coping with the conflict they use in the face of threatening situations.

Keyword: Labor Climate and Conflict-Coping Styl