



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Manejo de conflictos y clima laboral de los trabajadores  
del establecimiento penal ancón I, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Sonia Calatayud Alegre

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Menacho Rivera

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2016**

## **Dedicatoria**

En memoria de mis padres Rosa y Alejandro por el ejemplo y los valores inculcados en el transcurso de mí vida.

A mi esposo Hugo, mis hijas Paloma y Estrella por ser el motor y motivo en mi camino a la superación.

### **Agradecimiento**

A mi alma mater por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente.

Al Instituto Nacional Penitenciario por permitirme volcar mis conocimientos en aquellos seres que equivocaron su camino. Contribuyendo de esta manera a la Misión y Visión de la Institución.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Sonia Constantina Calatayud Alegre, estudiante del Programa de Gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 15694989, con la tesis titulada: "Manejo de conflictos y clima laboral de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015".

Declaro bajo juramento que:

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 optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se continuaran en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asuma las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 20 de Julio del 2015

.....  
**Sonia Calatayud Alegre**

**DNI 15694989**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado examinador:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad Cesar Vallejo con el fin de optar el grado de Magister en gestión Pública, presento la tesis titulada “Manejo de conflictos y clima laboral de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015”.

En base a una esmerada investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presento la presente tesis, esperando que proporcione información para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento del Clima Organizacional en bienestar de los trabajadores.

El Informe está compuesto por siete capítulos que son: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco Metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: referencias Bibliográficas, así como los anexos.

La autora.

## Índice

	Pág.
Pagina del Jurado	ii
Dedicatoria:	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes Internacionales	16
1.1.2 Antecedentes Nacionales	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.2.1 Manejo de Conflicto	23
1.2.2 Fundamentos teóricos del Clima Laboral	32
1.3 Justificación	36
1.4 Problema	38
1.4.1 Problema General	38
1.4.2 Problema Específico	39
1.5 Hipótesis	39
1.5.1 Hipótesis General	39
1.5.2 Hipótesis Específica	39
1.6 Objetivos	40
1.6.1 Objetivo General:	40
1.6.2 Objetivo Específico	40
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de Variables	44
2.3 Metodología	46

2.4 Tipo de estudio	46
2.5 Diseño de investigación	46
2.6 Población, Muestra y Muestreo	46
2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	47
2.8 Métodos de análisis de datos	61
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Descripción	63
3.2 Prueba de hipótesis	72
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	78
<b>V. CONCLUSIONES</b>	82
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	84
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	86
<b>ANEXOS</b>	91
Anexo 1. Matriz de consistencia	93
Anexo 2. Cuestionarios	95
Anexo 3. Base de Datos	100

## Lista de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Variable 1: Manejo de Conflictos.	44
Tabla 2. Variable 2: Clima Laboral	45
Tabla 3. Con los estilos y los ítems que lo evalúan	50
Tabla 4. Validez de constructo del Inventario de estilos de manejo de conflictos TKI.	53
Tabla 5. Estadístico de prueba de normalidad para toda la muestra.	54
Tabla 6. Análisis factorial de constructo, mediante KMO y prueba de Bartlett	54
Tabla 7. Índice alfa de Cronbach de “Estilos de manejo de conflictos”	55
Tabla 8. Índice de Guttman de “Estilos de manejo de conflictos”	55
Tabla 9. Índice de dos mitades de “Estilos de manejo de conflictos”	56
Tabla 10. Baremos totales del “Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos”	56
Tabla 11. Rangos de valores para el inventario “Estilo de manejo de conflictos”	57
Tabla 12. Categoría diagnóstica de la Escala CL-SPC	58
Tabla 13. Distribución de los Ítems por Dimensiones de la Variable.	58
Tabla 14. Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC.	60
Tabla 15. Adecuación para análisis factorial Escala CL:SPC.	60
Tabla 16. Correlaciones por factores Escala CL-SPC (Spearman – Brown).	61
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes del clima laboral de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.	63
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes del manejo de conflictos de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.	64

Tabla 19.	Distribución de frecuencias y porcentajes de autorrealización de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.	65
Tabla 20.	Distribución de frecuencias y porcentajes de involucramiento laboral de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.	66
Tabla 21.	Distribución de frecuencias y porcentajes de supervisión de los Trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.	67
Tabla 22.	Distribución de frecuencias y porcentajes de comunicación de los Trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015	68
Tabla 23.	Distribución de frecuencias y porcentajes de condiciones laborales de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.	69
Tabla 24.	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel clima laboral y manejo de conflictos.	70
Tabla 25.	Análisis inferencial	71
Tabla 26.	Correlación de Spearman del clima laboral y el manejo de conflictos.	72
Tabla 27.	Correlación de Spearman del clima laboral y autorrealización	73
Tabla 28.	Correlación de Spearman del manejo de conflicto e involucramiento laboral.	74
Tabla 29.	Correlación de Spearman del manejo de conflicto y supervisión	75
Tabla 30.	Correlación de Spearman del manejo de conflicto y la comunicación.	76
Tabla 31.	Correlación de Spearman del manejo de conflicto y las condiciones laborales	77

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilmann.	25
Figura 2. Distribución porcentual del clima laboral de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.	63
Figura 3. Distribución porcentual del manejo de conflictos de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.	64
Figura 4. Distribución porcentual de autorrealización de los trabajadores del Establecimiento penal Ancón I, 2015.	65
Figura 5. Distribución porcentual de involucramiento laboral de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.	66
Figura 6. Distribución porcentual de supervisión de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.	67
Figura 7. Distribución porcentual de la comunicación de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015	68
Figura 8. Distribución porcentual de las condiciones laborales de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015	69
Figura 9. Distribución según nivel de clima laboral y manejo de conflictos de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.	70

## Resumen

En la presente investigación se planteó como principal objetivo explicar la relación entre el Manejo de Conflicto y el Clima Laboral de los trabajadores del establecimiento Penal Ancón I, 2015, en torno a la siguiente hipótesis existe relación entre el Manejo de Conflictos y el Clima Laboral de los trabajadores del establecimiento penal Ancón I, 2015.

La investigación realizada es de tipo aplicada. El diseño que orienta el presente estudio es descriptivo correlacional.

Los estudios descriptivos correlacionales pretenden medir el grado de relación entre las variables de estudio.

Se llevó a cabo una serie de actividades tomando en cuenta los conceptos teóricos básicos en lo que se refiere al Clima laboral, se tomó como muestra a 80 trabajadores a quienes se le aplicó mediante la técnica de la encuesta, dos cuestionarios para recoger información referente a las dos variables de estudio.

Con este trabajo de investigación se demuestra que el manejo de conflicto si se relaciona con el clima laboral de los Trabajadores del Establecimiento Penal de Ancón I en el 2015, según la correlación de Spearman de .693 lo que indica que hay una relación positiva, y con una significancia estadística de  $p=.000$  lo que permite señalar que la relación es significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

**Palabras Claves:** Manejo de Conflicto y Clima Laboral.

## **Abstract**

This research was presented as main objective to explain the relationship between the working environment and Organizational Climate around the following hypothesis between the organizational climate and conflict management and working environment of security personal workers of Ancon's prisión, 2015

The research conducted is an aplicate design that guides this study is descriptive correlational.

Descriptive correlational studies attempt to measure the degree of relationship between the study variables, in my case the organizational climate was carried out of series of activities taking into account the basic theoretical concepts in relation to organizational climate, through a simple census, which was taken as a simple to the total population being 80 workers from the security area. Whi was applied by the technique of the survey two questionnaires to collect information concerning the two variables study.

With this research I determined that there is a relationship between the managing conflict and organizational climate in the area workers from Ancon I in 2015, Spearman's correlation 0.693 indicates that there is a positive relationship, and a statistical significance of  $p = .000$  that allows that the relationship is significant. It is therefore accepted the assumption of the investigator, rejecting the null hypothesis.

**Keywords:** Conflict Management and Organizational Climate.