



**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**MANEJO DE CONFLICTOS Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE
SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIATURA**

AUTORA:

TUESTA MELENDEZ, María del Carmen

ASESOR:

Mg. ROSARIO QUIROZ, Fernando Joel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Lima- Perú

2016

Dr. Juan Kaneko Aguilar

Presidente

Mg. Livia Altamirano Ortega

Secretaria

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre, que a pesar de no estar a mi lado es mi mayor motivación, por darme fuerzas a seguir adelante mediante sus consejos y no desmayar en los problemas que se presentaban, por ella soy lo que soy, asimismo a todas las personas que me ayudaron a desarrollar la tesis y no darme por vencida.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, por haberme formado para lograr la carrera profesional, así también a la Municipalidad Distrital de los Olivos por haberme aceptado que realice mi tesis.

Del mismo modo a mis asesores Mg. Claudett ANGELES DONAYRE y Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz, por haberme brindado la oportunidad de contar con su capacidad y conocimiento científico, así como tenerme paciencia para guiarme durante el desarrollo de la tesis,

Mi agradecimiento también va dirigido a mis amigas y compañeros que en todo momento nos apoyamos, compartimos aulas, información y sobre todo vivencias que jamás olvidaremos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María del Carmen Tuesta Meléndez, identificada con DNI 44963124, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias y Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica

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 2016

María del Carmen Tuesta Meléndez

PRESENTACIÓN

La presente investigación pretende analizar la relación entre estilos de manejo de conflictos y estrés laboral en los trabajadores del área de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2016.

Por lo tanto el Estrés Laboral está siendo considerado un fenómeno más frecuente que va en aumento en nuestra sociedad, afectando en el buen desempeño en sus labores diarias y por los cambios que continuamente se vienen dando dentro de un trabajo; También puede llegar a perjudicar la salud. Asimismo nos permitirá identificar las deficiencias del estilo de manejo de conflictos y los desacuerdos que cometen los trabajadores del área de Serenazgo, cuando no existe una adecuada atención a las personas, ante las diferentes circunstancias que se presentan al momento de sus intervenciones durante las jornadas laborales, que realizan como parte de sus funciones.

Teniendo en consideración que el conflicto parte de una reacción innata al ser humano, donde estamos constantemente en posturas u opiniones distintas y la persona tiene que tomar la decisión más adecuada frente a estas situaciones, teniendo en cuenta nuestros interés y los de la otra parte frente al conflicto, sin embargo hay otros que prefieren evadir al problema en vez de buscar soluciones frente a sus diferencias.

INDICE

PAGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	01
1.1 Realidad Problemática	02
1.2 Trabajos previos	03
1.2.1. Antecedentes Internacionales	03
1.2.2. Antecedentes Nacionales	07
1.3 Teorías relacionadas al tema	09
1.3.1. Perspectiva Contemporánea sobre el Conflicto	09
1.3.2. Definición del Conflicto	09
1.3.2.1. Teoría de Thomas y Kilmann	11
1.3.2.2. Estilo de Manejo de Conflicto	11
1.3.2.3. Etapas del Conflicto	12
1.3.2.4. El Conflicto Funcional frente al Disfuncional	14
1.3.2.5. Causas del Conflicto	15
1.3.3. Definición del Estrés Laboral	19
1.3.3.1. Fases del Estrés	20
1.3.3.2. Tipos de Estrés	20
1.3.3.3. Consecuencias del Estrés Laboral	24
1.4 Formulación del problema	25
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos.	29

II. MÉTODO	31
2.1 Diseño de investigación	32
2.2 Variables, Operacionalización	32
2.3 Población y muestra	36
2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5 Métodos de análisis de datos.	44
2.6 Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIÓN	56
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS ANEXOS	58

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: Matriz de Operacionalización de la variable Manejo de Conflicto	33
Tabla 02: Matriz de Operacionalización de la variable Estrés Laboral	35
Tabla 03: Índice de Consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de Inventario Estilos de Manejo de Conflicto	39
Tabla 04: Correlación Ítem test de Inventario Estilos de Manejo de Conflicto	39
Tabla 05: Índice de Consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS	42
Tabla 06: Correlación Ítem test de la Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS	43
Tabla 07: Estadísticos descriptivos de las variables estrés laboral y Estilos de manejo de conflicto	46
Tabla 08: Prueba de Normalidad para las variables Kolmogorov Smirnov	46
Tabla 09: Correlación entre Estilos de Manejo de Conflicto y Estrés Laboral	47
Tabla 10: Niveles de Estilos de Manejo de Conflicto	48
Tabla 11: Niveles de Estrés Laboral	48
Tabla 12: Correlación entre Manejo de Conflictos y la dimensión Superiores y Recursos	49
Tabla 13: Correlación entre Manejo de Conflictos y la dimensión Organización y Equipo de Trabajo	49
Tabla 14: Correlación entre Estrés Laboral y la Dimensión Asertividad	50
Tabla 15: Correlación entre Estrés Laboral y la Dimensión Cooperación	50

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad, determinar la relación entre el Estilo de Manejo de Conflictos y Estrés Laboral, en personal del área de Serenazgo de la Municipalidad de Los Olivos, se trabajó con una muestra de 186 trabajadores de ambos sexos, se utilizaron los Instrumentos Inventario de Manejo de Conflictos de Thomas y Kilmann, adaptado en el Perú por Izaquel (2012) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, adaptado en el Perú por Suárez (2013). De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo establecer que no existe relación estadísticamente significativa ($p > 0.05$), entre sus variables, Estilo de Manejo de Conflictos y Estrés Laboral. Además se obtuvo como resultados que el Estilo de Manejo de Conflicto que predominó en los trabajadores fue el estilo “Complaciente”, seguido del estilo “Colaborador”, así como también el nivel de estrés laboral predominante fue el Nivel Bajo, seguido del Nivel Intermedio. Finalmente se recomendó a la Municipalidad, realizar programas de capacitación enfocadas a las variables estudiadas.

Palabras Claves: Estilo de Manejo de Conflicto, Estrés Laboral.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine the relationship between the Style of Conflict Management and Occupational Stress, in personnel of the area of Serenazgo of the Municipality of Los Olivos, we worked with a sample of 186 workers of both sexes, Thomas and Kilmann Conflict Management Inventory, adapted in Peru by Izaquel (2012) and the ILO-WHO Occupational Stress Scale, adapted in Peru by Suárez (2013). According to the results obtained, it was possible to establish that there is no statistically significant relation ($p > 0.05$), among its variables, Conflict Management Style and Labor Stress. In addition, it was obtained as results that the Style of Conflict Management that predominated in the workers was the style "Compliant", followed by the "Collaborator" style, as well as the predominant level of work stress was the Low Level, followed by the Intermediate Level. Finally, it was recommended to the Municipality, to carry out training programs focused on the studied variables.

Key Words: Conflict Management Style, Work Stress.