

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGIA



**ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS Y CLIMA
LABORAL EN PERSONAL DOCENTE DEL DISTRITO DE
VENTANILLA, PROVINCIA CONSTITUCIONAL CALLAO.**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGIA

AUTORA:

IVETTE AURORA JUAREZ ATALAYA

ASESOR:

**MG. JUAN JOSÉ KANEKO AGUILAR
MG. LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA**

Lima – Perú

2013

DEDICATORIA

A Dios por darme su fortaleza.

A mi Madre por ser mi inspiración y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a la Universidad Privada Cesar Vallejo por brindarme los conocimientos de mi profesión.

A mi asesor Mg. Juan José Kaneko Aguilar por su paciencia y ayuda brindada durante las asesorías.

A mi Madre, por su constante apoyo y preocupación.

PRESENTACIÓN

El Clima Laboral, es una variable importante ya que refleja la interacción entre el personal y las distintas organizaciones, es considerado el elemento fundamental en la percepción que el trabajador tiene de los procesos que ocurren en su ambiente organizacional.

Por otro lado, el conflicto es parte de nuestra vida y diariamente nos vemos obligados a enfrentar determinadas situaciones, sobretodo en el contexto laboral, que es donde pasamos gran parte de nuestro tiempo. Ambas variables, clima laboral y manejo de conflictos, se constituyen en aspectos fundamentales que permiten elevar el nivel de desempeño a nivel individual y grupal. Por ello, el presente trabajo de investigación busca determinar la relación que existe entre los estilos de manejo de conflicto y el clima organizacional en profesionales docentes del distrito de Ventanilla, Callao.

Para llevar a cabo este estudio se aplicó el cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma 2004 y el inventario validado por Izaquel Marcelino de Manejo de Conflictos de Thomas y Killman.

Este trabajo pretende convertirse en una aproximación a la descripción de la variable de Clima Laboral y de Estilos de Manejo de Conflictos, y desde ya se constituye en la base para futuras investigaciones.

INDICE

I. INTRODUCCION	10
1.1 Problema de la Investigación	11
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	11
1.1.2. Formulación del problema.....	13
1.1.3. Justificación.....	13
1.1.4. Antecedentes.....	14
1.1.5 Objetivos.....	21
1.2. MARCO REFERENCIAL	22
1.2.1 MARCO TEÓRICO	22
1.2.1.1 Clima Organizacional.....	22
1.2.1.2 Teorías de Clima Organizacional.....	22
1.2.1.3 Características de Clima Laboral.....	26
1.2.1.4 Importancia de Clima Organizacional.....	27
1.2.1.5 Factores de Clima Laboral:.....	30
1.2.1.6 Factores que afectan el Clima Organizacional.....	31
1.2.2.2 Conflicto.....	32
1.2.2.3 Enfoques de Conflicto.....	33
1.2.2.4 Tipos del Conflicto.....	36
1.2.2.5 Etapas de Conflictos.....	37
1.2.2.6 Teorías del Estilo de manejo de conflictos.....	41
1.2.2.7 Importancia de los estilos de manejo de conflictos.....	48
1.2.3.1 Clima laboral y Manejo de conflictos.....	49
1.2.2 MARCO CONCEPTUAL	51

1.2.2.1 Clima laboral u organizacional.....	51
1.2.2.2 Manejo de Conflictos.....	55
1.2.2.3 Estilo De Manejo de Conflicto.....	55

II. MARCO METODOLOGICO.....	56
2.1. Tipo de Estudio.....	56
2.2. Diseño de investigación.....	56
2.3. Hipótesis.....	56
2.4. Población, Muestra y Muestreo.....	57
2.5. Método de investigación.....	58
2.6. Identificación de Variables.....	58
2.6.1. Operacionalización de variables.....	58
2.6.2. Variables Demográficas.....	60
2.7. Técnicas de Recolección de Datos.....	60
2.8 Métodos de Análisis de datos.....	69
III. RESULTADOS.....	70
IV. DISCUSION.....	81
4.1 Análisis y discusión de los resultados.....	81
4.2 Descripción de variable.....	81
4.3 Correlación.....	83
V. CONCLUSIONES.....	84
VI. SUGERENCIAS.....	85
VII. REFERENCIAS.....	86
VIII. ANEXOS.....	89

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: Estadísticos descriptivos de Clima Organizacional.....	71
Tabla 02: Frecuencias de Clima Organizacional, general.....	71
Tabla 03: Frecuencia para el Nivel Realización Personal.....	72
Tabla 04: Frecuencia para el Nivel Involucración Personal.....	72
Tabla 05: Frecuencia para el Nivel Supervisión.....	73
Tabla 06: Frecuencia para el Nivel Comunicación.....	73
Tabla 07: Frecuencia para el Nivel Condiciones Laborales.....	74
Tabla 08: Estadísticos descriptivos de Estilos de Manejo de Conflicto.....	74
Tabla 9: Frecuencia del estilo Complaciente de manejo de conflictos.....	75
Tabla 10: Frecuencia del estilo Competidor de manejo de conflictos.....	76
Tabla 11: Frecuencia del estilo Compromiso de manejo de conflictos.....	76
Tabla 12: Frecuencia del estilo Colaborador de manejo de conflictos.....	77
Tabla 13: Frecuencia del estilo Evasivo de manejo de conflictos.....	77
Tabla 14: Pruebas de Normalidad.....	78
Tabla 15: Correlaciones.....	79

ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL DOCENTE DEL DISTRITO DE VENTANILLA, PROVINCIA CONSTITUCIONAL CALLAO

RESUMEN

Se analizó la relación que existe entre los estilos de manejo de conflictos y el clima laboral en docentes del distrito de Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. La muestra estuvo constituida por 175 docentes y 25 personal administrativo de 3 centros educativos estatales. El diseño de la Investigación es Correlacional. El instrumento utilizado fue la Escala de Clima Organizacional CL-SP de Sonia Palma C. (2004) y el Cuestionario de Estilos de Manejo de conflicto por Thomas y Killman, validado por Izaquel (2012). Los Resultados de la presente investigación muestran que el nivel de Clima Organizacional general de sujetos evaluados está en un nivel alto de (Pc 95). Mientras que a nivel de los Estilos de Manejo de Conflicto se halló que el estilo predominante es el nivel Complaciente (Pc 99). Se encontró relación entre el estilo Competidor y la dimensión Comunicación del Clima Organizacional, así mismo el estilo compromiso con la dimensión Supervisión, y finalmente entre el estilo Evasivo y la dimensión Supervisión del Clima Organizacional.

Palabras clave: Clima laboral, estilos de manejo de conflictos.

CONFLICT MANAGEMENT STYLES AND TEACHERS WORK ENVIRONMENT IN VENTANILLA DISTRICT, STATE CONSTITUTIONAL CALLAO.

ABSTRACT

Analyzed the relationship between conflict management styles and educational climate in the province of Callao. The sample consisted of 175 teachers and 25 administrative personnel Window district of the Constitutional Province of Callao. The research design is correlational. The instrument used was the Organizational Climate Scale CL-SP Sonia Palma C. (2004) and the Instrument for Conflict Management Styles by Thomas and Killman, validated by Izaquel Marcelino (2012). The results of this research show that the level of general organizational climate is evaluated subjects at a high level of 89%. While the result of Conflict Management Styles are hayo 78% in the level competitor, 82% in the commitment level, 93% at level partner and 75% at level evasive.

There was a relationship between the level competitor style Communications Organizational Climate scale and style same level of commitment to monitoring, and finally the elusive style correlates with the level of organizational climate monitoring.

Keywords: Work environment, conflict management styles.