



**FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA**

**ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS Y  
MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN  
TRABAJADORES DE HUARAL**

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

**AUTOR:**

**STEPHANIE GRACE ALTAMIRANO MORE**

**ASESORES:**

**Dr. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA**

**Mg. JUAN KANEKO AGUILAR**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mis padres Betty y Luis por el sacrificio que realizan día a día desde que nací para poder salir adelante y darme la mejor educación, a mis profesores Juan kaneko y José vallejos por no dudar de mi capacidad y confiar en mi instinto de lucha y perseverancia, a todos ellos mis gracias infinitas.

## AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de investigación no hubiese sido posible de realizar sin la ayuda de la empresa Country Home S.A, quienes me permitieron el acceso para poder realizar esta investigación, a su vez a la empresa Recolsa S.A por haberme otorgado los permisos necesarios para no asistir a laborar en los días de aplicación y otros factores que implicaron la realización de la tesis. A mis profesores de la Universidad César Vallejo por guiarme y asesorar en todo el trayecto de la investigación, y por último a mis amigos y colegas de algún u otro modo me brindaron su ayuda durante todo este proceso.

## PRESENTACIÓN

El entorno laboral en la actualidad se encuentra en una profunda crisis, no sólo en nuestro país, sino a nivel mundial. Conceptos tales como desempleo, condiciones laborales precarias, inestabilidad laboral, subempleo, nos son familiares y cercanos. Estos indicadores nos llevan a caracterizar como conflictivo al mundo del trabajo, generando malestar en los trabajadores.

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés, es aquel cuyas exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, en las que hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

Este nuevo escenario laboral, percibido y vivenciado como estresante, tiene un fuerte impacto en la psicología de los trabajadores. Algunos pueden sobrellevar o afrontar estas situaciones conflictivas de mejor manera que otros, lo que depende de ciertas características (sexo, edad, nivel de instrucción, etc.) pero también, de otros factores psicosociales tales como el estilo de afrontamiento y las estrategias desarrolladas para hacer frente a los conflictos.

Los estudios más recientes sobre los procesos del estrés han puesto el acento en sus aspectos positivos y en el papel que puede jugar como factor de desarrollo y crecimiento personal, en esta línea, la presente investigación busca conocer la relación entre estilos de manejo de conflictos y modos de afrontamiento al estrés.

# ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS Y MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE HUARAL

## RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad estudiar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y los estilos de manejo de conflictos, se tomó una muestra censal de 164 trabajadores de ambos sexos entre los 18 a 56 años de edad, trabajadores obreros de la empresa Country Home S.A de la provincia de Huaral, los instrumentos empleados fue el inventario de Manejo de conflictos de Thomas Kilman adaptado en Perú por Izaquel (2011) y el cuestionario de Modos de afrontamiento al estrés de Carver adaptado en Perú por Janscht (2012). Los resultados obtenidos demuestran que los modos de afrontamiento al estrés más empleado por los trabajadores es el afrontamiento Activo (p. 50.22) y el menos empleado es el de Búsqueda de Apoyo Social (p. 49.76), así como también se difiere que los promedios en todos los modos fluctúan alrededor de 50, no predominando ninguno en especial. A su vez los estilos de manejos de conflictos más empleados fueron el estilo Complaciente (p. 50.16) y Compromiso (p. 50.13) y el menos empleado es el estilo Competidor (p. 49.91), así como también se difiere que los promedios en todos los modos fluctúan alrededor de 50, no predominando ninguno en especial.

***Palabras claves: Afrontamiento, Manejos de conflictos, Estrés, Negociación, Psicología organizacional.***

CONFLICT MANAGEMENT STYLES AND WAYS OF COPING WITH STRESS IN  
WORKERS HUARAL

**ABSTRAC**

This research is to study the relationship between modes of coping with stress and conflict management styles, is took a census sample of 164 working men and women between 18-56 years of age, workers of the company workers Country Home SA Huaral province, the instruments used was the conflict Management inventory of Thomas Kilman adapted by Izaquel Peru (2011) and coping modes questionnaire Carver stress by Janscht adapted in Peru (2012). The results show that stress coping modes most used by workers is Active coping (p. 50.22) and the least used is the Social Support Seeking (p. 49.76), as well as the averages differs in all modes fluctuate around 50, especially prevalent not any. In turn, the conflict handling styles more employees were pleaser style (p. 50.16) and Commitment (p. 50.13) and the least used is the style Competitor (p. 49.91), and also that the averages differ all modes fluctuate about 50, especially not any predominating.

***Keywords: Coping, Handling Conflict, Stress, Negotiation, Organizational Psychology.***