



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**MOTIVACIÓN PSICOSOCIAL Y ESTILOS DE MANEJO DE
CONFLICTOS EN TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE
LIMA, 2015**

AUTOR:

RENATTO DELGADO LLERENA

ASESOR:

Dr. JOSE VALLEJOS SALDARRIAGA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2015 - I

A Dios, quien me apoya en cada objetivo bueno en mi vida, y a mis padres y hermanos que me dan el soporte necesario para ser mejor persona.

Agradezco a Dios, por ser mi guía como cristiano y como profesional en todo este proceso de madurez personal, así mismo a mi madre por su acompañamiento y colaboración incondicional en mi desarrollo como estudiante, y al amor que me escoltó en todo momento.

PRESENTACIÓN

Este trabajo de investigación denominado: “Motivación psicosocial y Estilos del manejo de conflictos en trabajadores de una Municipalidad de Lima, 2015”, se centra en estudiar la relación existente entre la variable motivación psicosocial y estilos del manejo de conflictos, con la posibilidad de tener un panorama acerca de los niveles de la motivación psicosocial con los que cuenta dicha población, dar recomendaciones; así como también saber cuánto está afectando estilos de manejo de conflictos. Con este propósito, primero se procedió a determinar los factores y niveles de ambas variables para posteriormente comprobar el grado de correlación de las mismas.

El contenido de la presente investigación está distribuido en capítulos.

En la primera parte se presenta la introducción, los antecedentes de estudio, los mismos que nos brindan una performance acerca de las variables investigadas, fundamentación teórica de las variables Motivación y Estilos del manejo de conflictos, la justificación, el planteamiento del problema, la formulación del problema, las hipótesis y los objetivos tanto general como específicos.

En la segunda parte, se encuentra el marco metodológico, que detalla la metodología empleada durante la investigación, aborda la operacionalización de las variables, el tipo y diseño de investigación, método de investigación, describe las características de la población y muestra, así mismo, señala las técnicas e instrumentos utilizados así como también los aspectos éticos presente investigación.

En la tercera parte, se evidencian los resultados obtenidos en tablas, realizados en el programa SPSS; posteriormente, en la cuarta parte, se realiza la discusión de los resultados. En las páginas posteriores se encuentran las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos del trabajo de investigación.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

El Autor

ÍNDICE

PÀGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN	13
Antecedentes	15
Fundamentación	17
Justificación	25
Formulación del problema	27
1.2. Objetivos	27
1.2.1. Objetivo General	27
1.2.2. Objetivos Especifico	27
1.3.1. Hipótesis	28
1.3.2. Hipótesis general	28
Capítulo II.- MARCO METODOLÓGICO	29
2.2. Variables	30
2.2. Operacionalización de Variables	31
2.2.1. Motivación	31
2.2.2. Estilos de manejo de un conflicto	33
2.3. Método de investigación	35
2.4.. Tipo de estudio	35
2.5. Diseño de investigación	36
2.6. Población, muestra y muestreo	36
2.7. Técnicas e instrumentos	37
2.7.1. Instrumento I: Escala de motivación I-m 1996	37
2.7.2. Instrumento II: Inventario de Thomas-Kilman	39
2.8. Métodos de análisis de datos	40
2.9. Consideraciones éticas	40

Capítulo III.- RESULTADOS	41
3.1. Resultados descriptivos	42
3.1.1. Descripción de la Motivación Predominante	42
3.1.2. Descripción de los tipos de estilos de manejo de conflictos	43
3.1.3. Descripción entre Motivación y Estilos de manejo de conflictos predominante	44
3.1.4. Descripción entre los niveles de la Motivación predominante y los Estilos de manejo de conflictos predominante.	45
3.2. Prueba de hipótesis General	46
DISCUSIÓN	47
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	59

INDICE DE LAS TABLAS

Tabla 1:	Descripción de la Motivación psicosocial Predominante	43
Tabla 2:	Descripción de los Estilos de Manejo de Conflicto	44
Tabla 3:	Descripción entre Motivación psicosocial y Estilos de manejo de conflictos predominante	45
Tabla 4:	Descripción entre los niveles de la Motivación psicosocial predominante y los Estilos de manejo de conflictos predominante.	46
Tabla 5:	Prueba de Hipótesis General	47

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la motivación predominante y los estilos de manejo de conflicto en trabajadores de una Municipalidad de Lima. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores, entre ellos administrativos, jefes, personal de seguridad, obreros u operarios. Para ello, se utilizó la Escala de Motivación L-M 1996 y el Inventario de Thomas-Kilmann. Entre los principales resultados obtenidos tenemos que la motivación predominante es la de afiliación con un 68% de la población, y en un 32.7% de la población predomina un estilo de manejo de conflicto Transaccional. Asimismo, se observa que en el estilo transaccional predomina la motivación de Afiliación. Por último, existe relación solo entre el estilo de manejo de conflicto Dominante con los tres tipos de motivación psicosocial: afiliación, poder y logro (.011, .002 y 0.04); como también el estilo de manejo de conflicto Transaccional y la motivación psicosocial de logro (0.10).

Palabras claves: Correlación, Motivación, Conflictos.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the prevailing psychosocial motivation and the conflict management styles in workers of a Municipality of Lima. The sample was formed by 150 workers, among them, officers, heads, security staff, laborers or operators. For this objective, the Motivation Scale L-M 1996 and the Thomas-Kilmann Inventory were used. Among the main results obtained, we found that the prevailing psychosocial motivation is affiliation motivation, represented by 68 % of the population, and the Transactional conflict management style prevails in 32.7 % of the population. Likewise, it is noted that Affiliation Motivation prevails in the transactional style. Finally, there is a relationship only between the conflict management style "Competing" and the three types of psychosocial motivation: affiliation, power and achievement (.011, .002 y 0.04); there is also a relationship between the Transactional conflict management and the psychosocial motivation of achievement (0.10).

Key words: correlation, motivation, conflicts.