



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CLIMA LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL
CONFLICTO EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD
DEL CONO NORTE DE LIMA METROPOLITANA**

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

AUTOR:

LUIS ALBERTO YAURI SOTO

ASESOR:

LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2015

Nombre:
Lic. Marco Antonio Castillo Peña
Presidente

Nombre:
Lic. Carlos Agustín Gonzáles Trinidad
Secretario

Nombre:
Lic. Angélica Isabel Saldarriaga Luyo
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres, Feliciano Soto Flores y Víctor Willy Yauri Guerrero por su esfuerzo, paciencia y dedicación constante al instruirme, en los valores, conocimientos e ideales, yo ahora puedo realizarme como una gran persona aplicando todo lo enseñado. A mis hermanos Williams Miguel Ángel Yauri Soto, José Rodolfo Yauri Soto y Jorge Arturo Matos Soto, quienes de alguna manera u otra estuvieron ahí para apoyarme. A Enrique Alberto Rentería Flores ya que con la energía y entusiasmo que siempre me transmite y lo que me enseña, me ayudó a la realización de este material.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, Feliciano Soto Flores y Víctor Willy Yauri Guerrero, por haberme apoyado en todos los sucesos de mi vida y por haber sido el cimiento fundamental de todo lo que soy ahora, por haberme escuchado y brindado buenos consejos, por ser personas llenas de valores los cuales me inculcaron, por el apoyo moral y motivacional que siempre me demostraron.

A mis hermanos Williams Miguel Ángel Yauri Soto, José Rodolfo Yauri Soto y Jorge Arturo Matos Soto, por apoyarme siempre desde un inicio de este proyecto hace algunos años atrás y que hasta el final del mismo supieron entregar y expresar el mismo ánimo.

A mis tíos y primo Miguel Soto Flores, Félix Soto Flores y Edson Félix Soto Chamorro por el apoyo y las muestras de afecto constante durante todos los años de mi vida.

A mis amigos del grupo Salchi Kiss, en especial a Enrique Alberto Rentería Flores, por el apoyo incondicional sobre el deseo de superación y sobre todo de ambición de realizarnos como buenos profesionales.

Al profesor Ángel Salvatierra, por su amabilidad, paciencia; pero sobre todo por el apoyo constante en todo momento para la realización de este proyecto.

A mis amigos Lesly Helen Hilario Mendoza, Aurora Arrieta Pastrana, Liliam Carme Tocón Valdiviezo, María Isabel Calderón Custodio, Teodoro Díaz Alarcón, Jorge Luis Avendaño Ccori y Miguel Ángel Gutiérrez Passoni, a quienes agradezco por brindarme su amistad y compartir un agradable ambiente de trabajo los cuales influyeron notoriamente en mí a poder desarrollarme profesionalmente en la institución donde trabajamos.

Gracias a todos ustedes.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Luis Alberto YAURI SOTO, estudiante de Pregrado de la Escuela de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 43604250 con la Tesis titulada "Clima Laboral y Estilos de Afrontamiento al Conflicto en Servidores Públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima Metropolitana".

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 autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejos.

Los Olivos, mayo 2015

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima Laboral y Estilos de Afrontamiento al Conflicto en servidores los públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima Metropolitana”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Psicología.

Luis Alberto Yauri Soto

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	I
PÁGINA DE JURADOS.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
INDICE	VII
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
I. INTRODUCCION.....	12
1.1. Poblema.....	31
1.2. Objetivos.....	31
1.2.1. Objetivo General.....	31
1.2.2. Objetivos Específicos.....	31
II. MARCO METODOLÓGICO.....	33
2.1 Hipótesis.....	34
2.1.1. Hipótesis General.....	34
2.1.2. Hipótesis Específicas.....	34
2.2. Variables.....	35
2.3. Operacionalización de las variables.....	35
2.4. Metodología.....	37
2.5. Tipo de estudio.....	37
2.6. Diseño de investigación.....	37
2.7. Población, Muestra y Muestreo.....	37
2.7.1. Población.....	37
2.7.2. Muestra.....	37

2.7.3. Muestreo	38
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.9. Criterios de selección	42
2.10. Método de análisis de datos	43
2.11. Aspectos éticos.....	43
III. RESULTADOS.....	44
3.1. Resultado descriptivos	45
3.2. Resultado correlacional: Prueba de hipótesis.....	50
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
VIII. ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Operacionalización de variables	36
Tabla 02 Distribución porcentual de la muestra de acuerdo al sexo.....	38
Tabla 03 Distribución de frecuencias del clima laboral en servidores públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima metropolitana.....	45
Tabla 04 Distribución de frecuencias del estilo competidor en servidores públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima metropolitana.....	45
Tabla 05 Distribución de frecuencias del estilo colaborador en servidores públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima metropolitana.....	46
Tabla 06 Distribución de frecuencias del estilo de compromiso en servidores públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima metropolitana.....	46
Tabla 07 Distribución de frecuencias del estilo complaciente en servidores públicos de una municipalidad del cono norte de Lima Metropolitana.....	47
Tabla 08 Distribución de frecuencia del estilo evasivo en servidores públicos de una Municipalidad del cono Norte de Lima Metropolitana.....	47
Tabla 09 Prueba de normalidad para las variables de estudio mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov.....	48
Tabla 10 Grado de correlación y nivel de significación entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al conflicto en los servidores públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima metropolitana.....	49
Tabla 11 Grado de correlación y nivel de significación entre el clima laboral y el estilo competidor en los servidores públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima metropolitana.....	50
Tabla 12 Grado de correlación y nivel de significación entre el estilo colaborador y el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima metropolitana.....	51
Tabla 13 Grado de correlación y nivel de significación entre el estilo de compromiso y el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima metropolitana.....	52
Tabla 14 Grado de correlación y nivel de significación entre el estilo evasivo y el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima metropolitana.....	53
Tabla 15 Grado de correlación y nivel de significación entre el estilos complaciente y el clima laboral en los servidores públicos de una Municipalidad del cono norte de Lima metropolitana.....	54

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al conflicto en servidores públicos de una Municipalidad de cono norte de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 261 servidores públicos de una Municipalidad de cono norte de Lima Metropolitana de ambos sexos. Se utilizó la escala de clima laboral SL-SPC elaborado por Palma en el 2004 y el inventario de estilos de manejo de conflictos Thomas-Kilmann adaptado en el Perú por Rodríguez en el 2012. Los resultados muestran en cuanto al grado de correlación entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al conflicto determinada por el Rho de Spearman = 0,014 significa que existe una muy baja correlación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p > 0,05$. En cuando a la correlación entre el clima laboral y cada uno de los estilos de afrontamiento al conflicto los resultados evidenciaron baja relación positiva. El estilo competidor 0,019; el estilo colaborador 0,087; el estilo de compromiso 0,055; el estilo evasivo 0,049 y el estilo complaciente 0,022 frente al grado de significación estadística $p > 0,05$. Esto indica que para la población en estudio evaluada asume de manera independiente el clima laboral de la institución y el estilo que pueda usar para afrontar el conflicto.

Palabras clave: *Clima laboral y Estilos de afrontamiento al conflicto*

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between the work environment and coping styles conflict public servants in a northern cone Municipality of Metropolitan Lima. The sample consisted of 261 public servants in a northern cone Municipality of Metropolitan Lima both sexes. Scale SL-SPC working environment developed by Palma in 2004 and the inventory of conflict management styles Thomas-Kilmann adapted in Peru by Rodriguez in 2012. The results show was used in the degree of correlation between climate labor and coping styles to specific conflict by Spearman $\rho = 0.014$ means there is a very low positive correlation between variables facing the (degree of statistical significance) $p > 0.05$. The competitor style 0.019; collaborator style the 0.087; style of commitment 0.055; the elusive style 0.049 and complacent style 0.022 regarding the degree of statistical significance $p > 0.05$. This indicates that the study population assumes independently evaluated the working environment of the institution and style that can be used to address the conflict.

Keywords: *Work environment and coping styles conflict*