

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESTILOS DE LIDERAZGO Y MANEJO DE  
CONFLICTOS DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE HUARMEY**

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

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

**SHIRLLY ROSMERY ROBLES MORALES**

**ASESORES:**

**MG. LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA  
MG. OSWALDO ABRAHAM PALACIOS ISLA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme fortaleza para seguir adelante y hacer posible que yo logre realizar este gran reto. A mi familia por su cariño, en especial a mis padres porque siempre estuvieron apoyándome incondicionalmente.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado fuerza durante todo el proceso de mi tesis y haberla culminado satisfactoriamente.

A mis padres Maximiano Robles Maguiña y Gladys Morales Figueroa quienes me acompañaron en todo el proceso de mi carrera y es para ellos este gran logro, el cual conseguí gracias a su confianza en mí.

A la Universidad César Vallejo por haberme acogido en sus aulas durante todo este tiempo, así mismo por haberme brindado los conocimientos de mi profesión, de la cual me siento muy orgullosa.

Al Dr. José Vallejos Saldarriaga quien con sus conocimientos en el campo de la investigación, se mostró siempre presto a brindar una asesoría abordando directamente los déficits de la investigación, con la única finalidad de obtener resultados favorables. Al Mg. Juan José Kaneko Aguilar, por sus conocimientos y paciencia brindada; así mismo a quien fue mi asesor metodológico Mg. Luis Alberto Barboza Zelada y a mi asesor temático Mg. Oswaldo Abraham Palacios Isla, por su entereza y competencia brindadas durante las horas de asesoría, gracias a sus apreciaciones de forma objetiva, así como también por la confianza que depositaron en el trabajo y en mí.

## PRESENTACIÓN

Desde la aparición del hombre sobre la tierra, a tenido que enfrentar una serie de conflictos a los cuales de una u otra manera ha tenido que brindarle una solución, ideando así una serie de respuestas a sus dificultades diarias que tenia que soportar para poder sobrevivir, gracias a su inteligencia y entereza, por otro lado se habla del liderazgo, que es una de las competencias donde el ser humano a logrado sobresalir, debido a que el mismo lidera su propio destino.

Para manejar los conflictos es necesario conocer que estilo empleamos y que tipo de líder somos. El presente trabajo de investigación denominado “Estilos de liderazgo y manejo de conflictos del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey”, busca proporcionar herramientas necesarias para próximas investigaciones.

En este trabajo de investigación donde se estudió la relación entre los Estilos de Liderazgo y los Manejo de Conflicto, se encontrará la introducción, el problema de la investigación, la formulación del problema, la justificación, los antecedentes tanto internacionales como nacionales y el objetivo general de la investigación.

Luego encontraremos el marco teórico, el marco metodológico, dentro tendremos la metodología empleada, hipótesis, las variables, el tipo de investigación, el método de la investigación, características de la población y las técnicas utilizadas en la investigación. Finalmente encontraremos las conclusiones, sugerencias y las referencias de la investigación.

# ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN .....	iv
ÍNDICE .....	v
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1.1. Realidad Problemática.....	13
1.1.2. Formulación del problema .....	16
1.1.3. Justificación .....	16
1.1.4. Antecedentes.....	17
1.1.4.1. Internacionales.....	17
1.1.4.2. Nacionales.....	20
1.1.5. Objetivos.....	23
1.1.5.1. General.....	23
<b>1.2. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>24</b>
1.2.1. Marco teórico .....	24
1.2.1.1. Liderazgo.....	24
1.2.1.1.1. Líder.....	24
1.2.1.1.2. Cualidades del líder .....	24
1.2.1.1.3. Habilidades del líder.....	25
1.2.1.1.4. Teorías del liderazgo.....	25
1.2.1.1.5. Estilos de liderazgo .....	29
1.2.1.2. Conflictos.....	32
1.2.1.2.1. Enfoques de conflicto.....	32
1.2.1.2.2. Etapas de conflicto.....	34

1.2.1.2.3. Estilos de manejo de conflictos.....	36
1.2.1.2.3.1. Enfoques de manejo de conflictos.....	36
1.2.1.2.4. Teorías de manejo de conflictos.....	39
1.2.1.2.4.1. Teoría de doble interés.....	39
1.2.1.2.4.2. Reinterpretación del modelo de doble interés por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann.....	41
1.2.1.3. Municipalidad Provincial de Huarmey.....	44
1.2.1.4. Misión, visión y organigrama.....	44
1.2.2. Marco conceptual.....	45
1.2.2.1. Estilos de liderazgo.....	45
1.2.2.2. Conflictos.....	46
1.2.2.3. Estilos de manejo de conflictos.....	48

## **2. MARCO METODOLÓGICO**

2.1. Hipótesis.....	49
2.1.1. General.....	49
2.2. Variables.....	49
2.2.1. Definición conceptual.....	49
2.2.2. Definición operacional.....	50
2.3. Metodología.....	51
2.3.1. Tipo de estudio.....	51
2.3.2. Diseño de investigación.....	51
2.4. Población, muestra y muestreo.....	52
2.4.1. Población.....	52
2.4.2. Muestra.....	52
2.5. Criterios de selección.....	53
2.5.1. Criterios de inclusión.....	53
2.5.2. Criterios de exclusión.....	53
2.6. Método de investigación.....	53
2.7. Técnica de recolección de datos.....	53
2.7.1. Estilos de liderazgo organizacional.....	54
2.7.2. Inventario de estilos de manejo de conflictos.....	57
2.8. Procedimiento de recolección de datos.....	62
2.9. Método de análisis de datos.....	62

2.10. Consideraciones éticas .....	63
<b>3. RESULTADOS .....</b>	<b>64</b>
3.1. Estadístico descriptivo de estilos de liderazgo .....	64
3.1.1. Frecuencias y porcentajes de estilos de liderazgo.....	65
3.1.2. Prueba de normalidad de estilos de liderazgo .....	69
3.2. Estadístico descriptivo de manejo de conflictos .....	69
3.2.1. Frecuencias y porcentajes de manejo de conflictos.....	71
3.2.2. Prueba de normalidad de manejo de conflictos .....	74
3.3. Relación entre las dimensiones de estilos de liderazgo y las dimensiones de estilo de manejo de conflictos .....	75
<b>4. DISCUSIÓN.....</b>	<b>79</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>82</b>
<b>6. SUGERENCIAS .....</b>	<b>83</b>
<b>7. REFERENCIAS .....</b>	<b>84</b>
<b>8. ANEXOS .....</b>	<b>89</b>

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	Muestra personal administrativo según sexo .....52
Tabla 2	Muestra personal administrativo según grupo de edad .....52
Tabla 3	El Cuestionario se ha sometido a validez de contenido, criterio de jueces.....56
Tabla 4	Categorías diagnosticas del Inventario de Estilos de Liderazgo Organizacional .....57
Tabla 5	Análisis de confiabilidad del Inventario de Estilos de Liderazgo Organizacional .....59
Tabla 6	Estadísticos descriptivos de los estilos de liderazgo por percentiles.....64
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel generativo punitivo en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2013 .....65
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel generativo nutritivo en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2013 .....66
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel racional en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2013 .....66
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel emotivo libre en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2013 .....67
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel emotivo indócil en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2013 .....67

Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel emotivo dócil en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2013 .....	68
Tabla 13	Distribución de datos de la prueba de normalidad .....	69
Tabla 14	Estadísticos descriptivos de los Estilos de manejo de conflicto por percentiles.....	70
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel competidor en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2013 .....	71
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel colaborador en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2013 .....	71
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel compromiso en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2013 .....	72
Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel evasivo en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2013 .....	73
Tabla 19	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel complaciente en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2013 .....	73
Tabla 20	Distribución de datos de la prueba de normalidad .....	74
Tabla 21	Distribución de correlaciones entre las dimensiones de Estilos de liderazgo y las dimensiones de estilo de manejo de conflictos ....	75

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: El proceso de conflicto se desarrolla en 5 etapas.....	34
Figura 2: La malla gerencial de Blake y Mouton .....	40
Figura 3: Estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilmann .....	42

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación que existe entre los estilos de liderazgo y el manejo de conflicto del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarney. La población estuvo conformada por 161 administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarney, de ambos sexos. Se utilizó el cuestionario de liderazgo organizacional y el inventario de estilos de manejo de conflicto de Thomas y Kilmann adaptado en el Perú por Izaquel Marcelino Rodríguez. Los resultados muestran que en los seis estilos de liderazgo del personal administrativo, sus promedios se encuentran alrededor de 50. Además se encontró que los estilos competidor, colaborador, compromiso, evasivo, complaciente se encuentran alrededor de los 50. Al analizar la relación entre ambas variables, se encontró que existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y el manejo de conflicto ( $p < 0.05$ ).

**Palabras clave:** *Estilos de liderazgo, estilos de manejo de conflicto.*

## ABSTRACT

This research aims to analyze the relationship between leadership styles and conflict management administrative staff of the Provincial Municipality of Huarmey. The population consisted of 161 Administrative Huarmey Provincial Municipality of both sexes. We used the organizational leadership questionnaire and inventory management styles of Thomas and Kilmann conflict in Peru adapted by Izaquel Marcelino Rodriguez. The results show that in the six styles of leadership staff, their averages are around 50. It was also found that the styles competitor, collaborator, commitment, elusive, are accommodating around 50. By analyzing the relationship between two variables, it was found that there is significant relationship between leadership styles and conflict management ( $p < 0.05$ )

Keywords: leadership styles, conflict management styles.