



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

**“ESTILOS DE NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE EMPRESAS
DE COMUNICACIONES DE LIMA METROPOLITANA
SEGÚN GÉNERO Y EDAD”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTOR:

LADY ISABEL TOMÁS EGUILUZ

ASESORES:

Dr. José Vallejos Saldarriaga

Mg. Luis Morocho

LIMA - PERÚ

2013

A Dios y a mis padres que siempre confían en mí
y por darme los medios necesarios
para mi formación como profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios, por guiarme, por darme salud y haberme permitido terminar mi carrera.

También quiero expresar mis agradecimientos a mis padres David Tomás e Isabel Eguiluz a quienes amo y siempre han estado a mi lado motivándome en los buenos y malos momentos, ya que ellos se han preocupado por darme una profesión y por darme sus muestras constantes de amor para yo poder seguir siempre adelante. Asimismo, gracias a una gran persona quien también ha influido para que yo sea mejor cada día y ha confiado en mi, mi enamorado Roger Cárdenas.

Asimismo, a cada uno de los docentes que me han instruido y orientado a lo largo de toda mi formación profesional como psicóloga, brindándome sus conocimientos y experiencias.

Además, agradezco al Dr. José Vallejos Saldarriaga, gracias profesor por su asesoría y enseñanza en cuanto al desarrollo metodológico y estadístico de mi investigación.

Gracias también al profesor Ps. Juan José Kaneko quien con sus conocimientos, paciencia y comentarios valiosos, me ha orientado mucho.

Finalmente muchas gracias amigo Juan Carlos Nolasco por asesorarme y ayudarme tantas veces, gracias por tu paciencia y tiempo.

PRESENTACIÓN

La presente investigación tiene por nombre “Estilos de Negociación de Conflictos en Trabajadores administrativos de Empresas de Comunicaciones de Lima Metropolitana según género y Edad”. Esta se centra en conocer si existen diferencias y por consiguiente saber cuáles son estas diferentes formas que poseen hombres y mujeres al momento de manejar un conflicto, puesto que sabemos que el conflicto forma parte de nuestra vida cotidiana. Pues como seres humanos, necesitamos relacionarnos entre sí, pero naturalmente somos diferentes y por lo tanto existen desacuerdos por nuestros distintos modos de ser y de pensar.

Asimismo, todos los conflictos que ocurren en nuestra vida y en nuestro alrededor deben ser gestionados estratégicamente por nosotros mismos y las personas que también están inmersas en el, para que así no surjan nuevos conflictos a partir de uno ya existente.

Por ello, este trabajo es un aporte para conocer las diferencias en el manejo de conflictos laborales entre varones y mujeres, también en cuanto a sus edades y asimismo conocer el estilo preferente que poseen al momento de la gestión de conflictos.

El contenido de la presente investigación está ordenado de la siguiente manera, en la primera parte se encontrará la introducción, problema de investigación, justificación de la investigación, los antecedentes y los objetivos general y específicos. También se encontrará el marco teórico y conductual, en donde se verán los modelos teóricos y conceptos de la variable de estudio estilo de negociación de conflictos.

Asimismo, en la segunda parte se encontrará el marco metodológico que detalla la metodología empleada a lo largo de la investigación, se encontrarán las

hipótesis, variables, tipo y método de investigación, características de la población y muestra, también los métodos y técnicas utilizadas.

En la tercera parte se muestran los resultados en las tablas obtenidas mediante el programa estadístico SPSS, seguido de la discusión de los mismos. Finalmente se encuentran las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas del trabajo de investigación.

1.2.1.2. ESTILOS DE NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS.....	17
1.2.1.2.1. Enfoques Teóricos.....	17
1.2.2. Marco Conceptual.....	20
1.2.2.1. Conflicto.....	20
1.2.2.2. Negociación de Conflictos.....	20
1.2.2.3. Estilos de Negociación de Conflictos.....	20
2. MARCO METODOLÓGICO.....	21
2.1. Hipótesis.....	21
2.2. Variables.....	23
2.1.1. Definición Conceptual.....	23
2.1.2. Definición Operacional.....	23
2.3. Metodología.....	24
2.3.1. Tipo de Estudio de Investigación.....	24
2.3.2. Diseño de Investigación.....	24
2.4. Población y Muestra.....	25
2.5. Método de Investigación.....	25
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.6.1. Prueba Piloto.....	26
2.7. Métodos de análisis de datos.....	27
3. RESULTADOS.....	28

3.1.	Resultados descriptivos.....	28
3.1.1.	Descripción de la Muestra.....	28
3.1.2.	Estadísticos descriptivos de la variable Negociación de Conflictos.....	30
3.1.3.	Frecuencia y Porcentaje por niveles de Negociación de Conflictos y sus cinco estilos.....	37
3.2.	Prueba de Hipótesis – Comparación de Grupos.....	41
3.2.1.	Prueba de Normalidad.....	41
3.2.2.	Comparación de los estilos de Negociación de Conflictos de acuerdo a Variables intervinientes.....	44
3.2.2.1.	Comparación de acuerdo a Sexo.....	44
4.	DISCUSIÓN.....	46
5.	CONCLUSIONES.....	49
6.	SUGERENCIAS.....	50
7.	REFERENCIAS.....	51
8.	ANEXOS.....	56

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad dar a conocer los estilos de negociación de conflictos Trabajadores administrativos de Empresas de Comunicaciones de Lima según género y edad. La muestra no probabilística estuvo conformada por 200 trabajadores de ambos sexos, que trabajan en Empresas de Comunicaciones de Lima Metropolitana, cuyas edades oscilan entre 22 y 45 años. El instrumento aplicado fue el Inventario de Estilos de manejo de conflictos (TKI).

Los resultados del análisis descriptivo revelaron que en cuanto a la Negociación de conflicto general, la mayor concentración de sujetos evaluados, 103 personas, se ubican en un nivel Promedio de manejo de conflictos, con un 51.5%.

Según los resultados de los Estadísticos Descriptivos de la variable Negociación de Conflictos y sus cinco dimensiones por Sexo y Edad, se demuestra que no existen diferencias significativas.

.Palabras Clave: *Conflicto, Negociación, Género, Empresas de comunicaciones.*

ABSTRACT

This research was aimed to present the conflict negotiation styles Business Communications Workers of Lima by gender and age. The nonrandom sample consisted of 200 working men and women, working in Business Communications of Lima, whose ages range between 22 and 45. The instrument applied was the Inventory of conflict management styles (TKI).

The descriptive analysis results revealed that in terms of general conflict negotiation, the highest concentration of subjects evaluated, 103 people, is located at a level Average conflict management, with 51.5%.

According to the results of the variable Descriptive Statistics Conflict Negotiation and five dimensions by Sex and Age, it shows that no significant differences.

Keywords: *Conflict, Negotiation, Gender, communications companies.*