



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE
FACULTAD DE FILOSOFÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA**



**ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS LABORALES EN LA
COOPERATIVA 8 DE MARZO LIMITADA EN LA SUCURSAL DE
CIUDAD DEL ESTE, EN EL AÑO 2020**

Autores

Sandra Del Rosario Pico Florentín
Correo: sandrapicco8@gmail.com

Víctor Ramón Alfonso González
Correo: glez.alfonso70@gmail.com

Orientadora

Lic. Gladys Britos Brítez

Trabajo Final de Grado presentado en la Facultad de Filosofía de la Universidad Nacional del Este, como requisito para la obtención del título de Licenciatura en Psicología.

Ciudad del Este – Paraguay

2021

RESUMEN

El presente trabajo titulado: “Estilos de manejo de conflictos laborales en una Cooperativa de Ciudad del Este, en el año 2020”, tuvo como objetivo describir los estilos de manejo de conflictos que se presentan en cada sector de mencionada institución. Para el efecto se ha empleado una metodología de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo. La población estudiada estuvo constituida por 23 funcionarios de dicha cooperativa. Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de Thomas Kilman sobre estilos de manejo de conflicto. Constituido por 30 preguntas de respuestas dicotómicas, que llevan a determinar los cinco estilos de manejo de conflictos: competir, colaborar, transigir, evadir y complacer. De acuerdo con los objetivos planteados, en el primero, los funcionarios de Tesorería y caja son los que han logrado un nivel más alto en el estilo competitivo, seguido de los auxiliares administrativos, mientras que, en el estilo de complacer, todos se ubican en el nivel medio. En el segundo objetivo, se tiene que en relación al estilo colaborativo en todos los sectores de trabajo se ha obtenido un nivel medio de presencia de este estilo, mientras que en el estilo evasivo se ha registrado un nivel alto. En el tercer objetivo, nivel de recurrencia en cada sector, se obtuvo un nivel medio. Los resultados obtenidos reflejan de manera global que, ante una situación de conflicto, los funcionarios de la Cooperativa “8 de Marzo Ltda. se inclinará por la utilización del estilo de transigir o compromiso, es decir, situándose en una posición intermedia, en la cual tienen un interés medio en conseguir sus objetivos y conseguir los objetivos de la otra parte. Ambas partes cederán para conseguir un acuerdo que sea aceptado por ambas.

Palabras clave: ambiente laboral, sectores de trabajo, estilos de manejo de conflicto

ABSTRACT

The present work entitled: "Styles of management of labor disputes and quality of professional life in the Cooperativa 8 de Marzo Limitada in the Branch of Ciudad del Este, in the year 2020", aimed to describe the styles of conflict management that are present in each sector of the aforementioned institution. For this purpose, a non-experimental design methodology has been used, with a quantitative approach and a descriptive scope. The studied population consisted of 23 officials of said cooperative. The data collection instrument used was the Thomas Kilman questionnaire on conflict management styles. Consisting of 30 questions with dichotomous answers, which lead to determine the five styles of conflict management: compete, collaborate, compromise, evade and please. According to the objectives, in the first objective, the Treasury and Cashier's Office employees are those who have achieved the highest level in the competitive style, followed by the administrative assistants, while in the pleasing style, all of them are at the medium level. In the second objective, in relation to the collaborative style, all the work sectors have obtained a medium level of presence of this style, while in the avoidance style a high level has been registered. In the third objective, level of recurrence in each sector, a medium level was obtained. The results obtained reflect in a global way that, in the face of a conflict situation, the employees of the Cooperativa "8 de Marzo Ltda. Will be inclined towards the use of the compromise or compromise style, that is, placing themselves in an intermediate position, in which they have a middle interest in achieving their goals and achieving the goals of the other party. Both parties will yield to achieve an agreement that is accepted by both.

Keywords: work environment, work sectors.