



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**“MANEJO DE CONFLICTOS Y EL CLIMA LABORAL DE UNA  
EMPRESA CONSTRUCTORA, DISTRITO DE SURQUILLO (LIMA  
– PERÚ), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:  
Berta Natalia Allamanno Falen (0000-0002-3074-2190)  
Jesús Socorro Torres Jiménez (0000-0002-1405-8524)

Asesor:  
Félix José Colina Ysea (0000-0002-6651-3509)

Lima - Perú

2023

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 26 de octubre de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>HUGO JESUS SALAS CANALES</b>
Miembro 1	<b>OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO</b>
Miembro 2	<b>ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“MANEJO DE CONFLICTOS Y EL CLIMA LABORAL DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA, DISTRITO DE SURQUILLO (LIMA – PERÚ), 2022”**

Presentado por el(la) bachiller.

**BERTA NATALIA ALLAMANNO FALEN**  
**JESÚS SOCORRO TORRES JIMÉNEZ**

Para optar al título profesional de  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

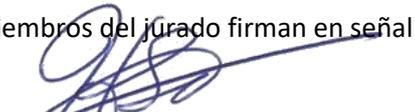
**FELIX JOSE COLINA YSEA**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( x ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	<b>BERTA NATALIA ALLAMANNO FALEN</b>		
Nota (en letras):	<b>Catorce</b>		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( x )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	<b>JESÚS SOCORRO TORRES JIMÉNEZ</b>		
Nota (en letras):	<b>Dieciséis</b>		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( x )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
**HUGO JESUS SALAS CANALES**  
**Presidente(a) del Jurado**

  
\_\_\_\_\_  
**FELIX JOSE COLINA YSEA**  
**Asesor(a)**

  
\_\_\_\_\_  
**OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**  
**Miembro 1**

  
\_\_\_\_\_  
**ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA**  
**Miembro 2**

**ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN<sup>1</sup>**

Lima, 02 de diciembre del 2023

Señor,  
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación  
Universidad Científica del Sur  
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Torres Jiménez, Jesús Socorro identificada con DNI 45639334, egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur y Allamanno Falen, Berta Natalia identificada con DNI 46052317, egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur; en conjunto con el asesor Félix José Colina Ysea, declaramos que este informe final de tesis titulado: "MANEJO DE CONFLICTOS Y EL CLIMA LABORAL DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA, DISTRITO DE SURQUILLO (LIMA – PERÚ), 2022", sustentado para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos <sup>2</sup>, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista  
DNI: 45639334  
DNI: 46052317**



**Firma del asesor de tesis  
CE: 003312384**

<sup>1</sup> En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

<sup>2</sup> Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

## INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

**Título del documento evaluado.** Manejo de conflictos y el clima laboral de una empresa constructora, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2022

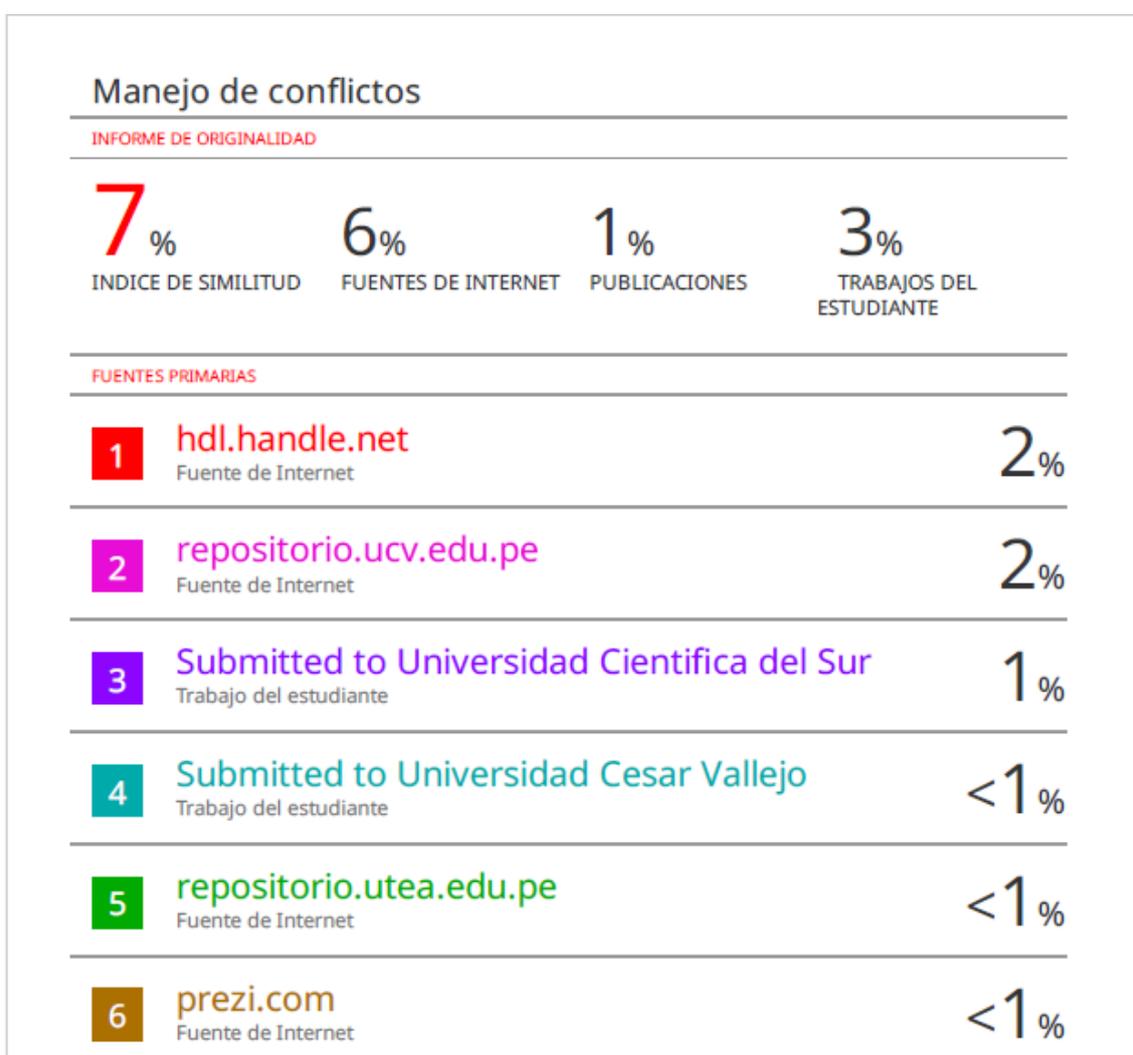
**Autores.** Berta Natalia Allamanno Falen; Jesus Socorro Torres Jimenez.

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 2249029253).

**Resultado de la evaluación.** 7%

**Revisado por.** Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

**Comentarios sobre la revisión.** Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



*“Manejo de conflictos y el Clima Laboral de una empresa Constructora, Distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022”*

*“Conflict Management and the Labor Climate of a Construction Company, District of Surquillo (Lima – Perú), 2022”*

**Allamanno Falen, Berta Natalia <sup>1</sup> y Torres Jiménez, Jesús Socorro <sup>1</sup> Félix José Colina Ysea<sup>2</sup>**

Universidad Científica del Sur, Lima, Perú.

## Resumen

En las últimas décadas las organizaciones han centrado sus esfuerzos en mejorar su clima laboral, en donde el recurso humano es necesario para fortalecer la cultura organizacional y con ello aumentar la productividad y mejorar la competitividad, así también los constantes cambios en el mercado generan problemas internos agudizándose aún más para las empresas sin experiencia, dejando con ello una variedad de conflictos por resolver dentro de la organización, siendo todo ello perjudicial para la producción de una empresa. Por consiguiente, se ha establecido como objetivo determinar la relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral de una empresa constructora en la ciudad de Lima. Por ello se propuso elaborar una investigación de alcance correlacional, en donde se aplicó como instrumento de recolección de datos una encuesta de 18 ítems, la misma que se validó mediante un juicio de expertos y el coeficiente de Alfa de Cronbach, el estudio contó con una muestra de 50 colaboradores con experiencia para el manejo de conflictos internos, lo que genera constantes quejas y reclamos por parte de los trabajadores afectando al clima laboral, en ese sentido el liderazgo actual de la organización no ha logrado motivar a los colaboradores para ser más participativos al momento de abordar un conflicto, generando la desunión en los colaboradores debido a que cada uno de ellos intenta resolver los conflictos de la organización de manera individual y sin previa coordinación, se contó una muestra de cincuenta colaboradores de una empresa constructora, en ese sentido se aplicó un coeficiente de Rho de Spearman el cual arrojó un resultado de 0,879, esto pudo determinar una correlación positiva entre ambas, con un nivel de significancia de (0,005), de este resultado se determinó que el manejo de conflictos que existe en la organización se relaciona significativamente con el clima laboral lo que significa un punto de desarrollo para el crecimiento organizacional de la empresa.

---

<sup>1</sup> Universidad Científica del Sur, Grupo de Investigación “Interdisciplinary Research in Business Sciences”. Lima, Perú.

<sup>2</sup> Universidad Científica del Sur, Grupo de Investigación “Interdisciplinary Research in Business Sciences”. Lima, Perú.

**Palabras claves:** *manejo de conflictos, clima laboral, liderazgo, participación, motivación*

### **Abstract**

During the last decades, organizations have focused their efforts on improving the work environment, where human resources are necessary to strengthen the organizational culture and thus increase productivity and improve competitiveness. The constant changes in the market also generate internal problems, which become more acute for inexperienced companies, leaving innumerable conflicts within the organization to be resolved, which generate dissatisfactions beneficial to the productive activities of the company. Therefore, the objective was to determine the relationship between conflict management and the work environment of a construction company in the city of Lima. For this purpose, a correlational study was proposed, in which a survey composed of 18 items was applied as a data collection instrument, validated by expert evaluation and Cronbach's Alpha coefficient the study involved a sample of 50 employees with experience in handling internal conflicts, which frequently provoke grievances and complaints from employees, affecting the work environment. In this sense, the current management of the organization has failed to motivate employees. to become more involved in conflict resolution, generating disunity among the collaborators since each of them tries to resolve organizational conflicts individually and without prior coordination, 50 collaborators of a construction company were included, in this sense the Spearman's Rho coefficient was applied which gave a result of 0.879, which allows identifying a positive correlation between these two factors, with a significance (0.005), from this result it is determined that the Conflict management that exists in the organization is significantly related to the work climate, representing a point of development for the organizational development of the company.

**Keywords:** *conflict management, work environment, leadership, participation, motivation.*