TESIS

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

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 26 de octubre de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**HUGO JESUS SALAS CANALES**
Miembro 1	**OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**
Miembro 2	**ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA**

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:	**BERTA NATALIA ALLAMANNO FALEN**		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**JESÚS SOCORRO TORRES JIMÉNEZ**		
Nota (en letras):	Dieciséis		
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[1]

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 [2], 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

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] 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

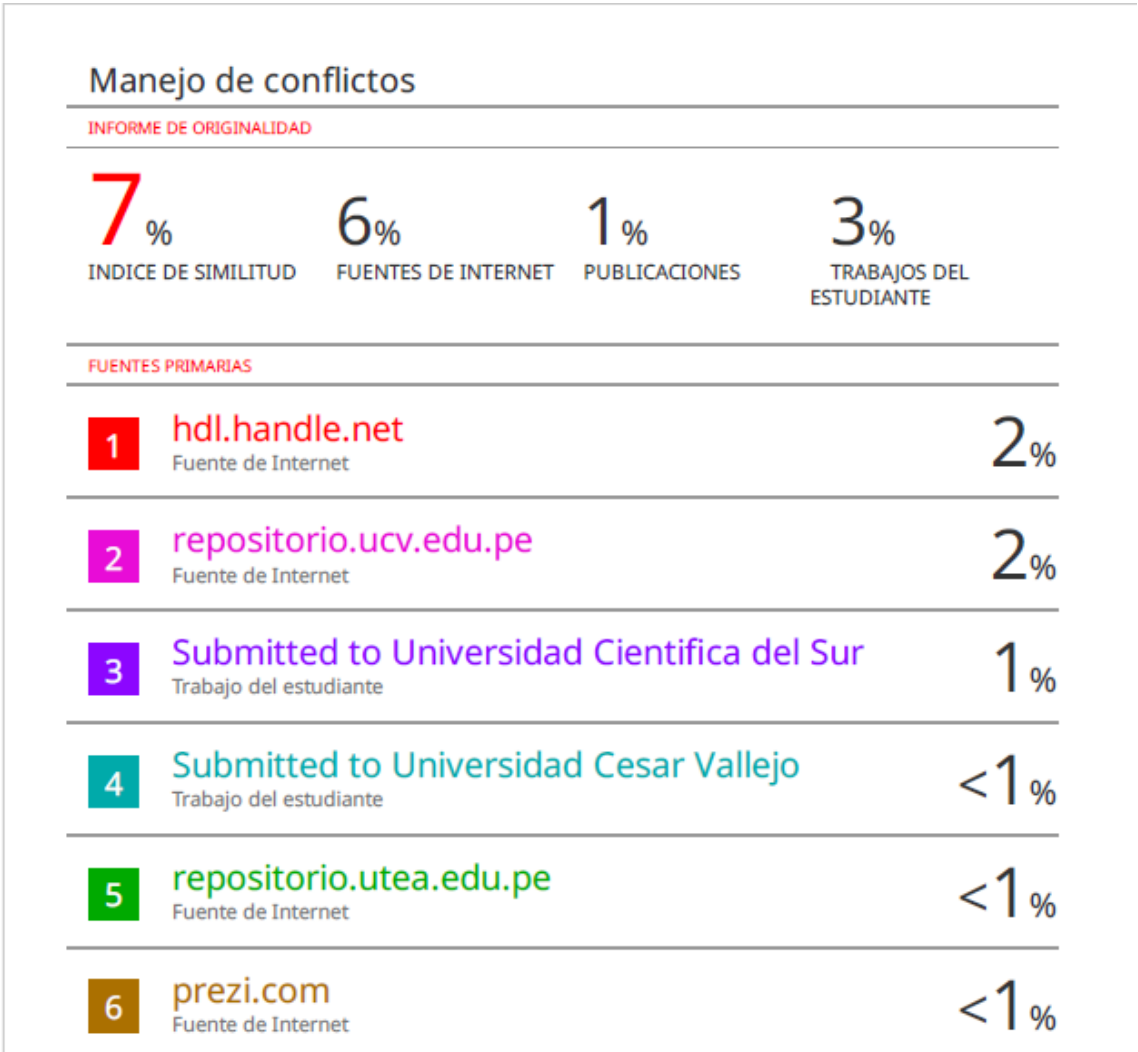
Autores. Berta Natalia Allamanno Falen; Jesus Socorro Torres Jimenez.

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 [1] y Torres Jiménez, Jesús Socorro [1] Félix José Colina Ysea[2]

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 nuestra de cincuenta colaboradores de una empresa constructora, en ese sentido se aplicó un coeficiente de Rho de Spearman el cual arrojo 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.

[1] Universidad Científica del Sur, Grupo de Investigación "Interdisciplinary Research in Business Sciences". Lima, Perú.

[2] Universidad Científica del Sur, Grupo de Investigación "Interdisciplinary Research in Business Sciences". Lima, Perú.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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.*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el sector empresarial ha estado creciendo vertiginosamente en las últimas décadas, elevando los niveles de competencia entre las empresas, las mismas que concentran sus recursos en fortalecer de manera interna sus ventajas, buscando tomar las mejores decisiones ante los conflictos, por ello las organizaciones buscan mantener a tope el clima organizacional manteniendo satisfechos y motivados a sus colaboradores, Hellriegel (2021). En tal sentido ello repercute en las empresas que luchan y compiten de manera constante para lograr un adecuado clima laboral dentro de sus organizaciones, buscando contar con personal con manejo de habilidades blandas que sirvan de guía para resolver las situaciones de crisis, dentro de estas habilidades blandas se encuentra manejo de conflictos, requiriendo que el colaborador esté en condiciones de responder en cualquier entorno laboral de manera efectiva, resultando beneficioso para que la organización pueda mantener un clima laboral positivo, como señala Zacarias (2018).

Así también Adhikary et. al (2021) sustentan que la motivación es un insumo determinante para abordar un conflicto en donde un colaborador motivado ve al problema como una oportunidad de mejora y un proceso de aprendizaje. Kucharčíková (2021) y Cruz (2018) definen que solo el correcto liderazgo dentro de una organización es capaz de poder resolver y tomar las mejores decisiones a favor de la organización, en donde el manejo de conflicto resulta necesario para poder ganar experiencia mejorando la participación y la motivación de los colaboradores, fortaleciendo la cultura y la identidad corporativa, así como al clima laboral.

En tal sentido, todas las organizaciones a nivel mundial se enfrentan a múltiples retos en cada una de sus áreas, algunos con más complejidad que otros, en donde surgen una infinidad de conflictos que afectan a la organización y se manifiestan en el clima laboral, todo ello repercute en pérdidas económicas para las empresas, generando que estas desaparezcan a lo largo del tiempo, Banco Mundial (2020).

Desde esta visión, a nivel internacional, Fernández y López (2022) señalan al manejo de conflicto como herramienta necesaria para aplicar en las situaciones de crisis en la empresa beneficiando al clima laboral y así como Arroyo (2022) en donde sostiene que la participación es un elemento importante que involucran a los colaboradores tomar las mejores decisiones ante la solución de un conflicto, esto repercute de manera positiva al clima laboral en la organización. Así también Talero (2021) precisa que el éxito de las organizaciones repercute en su capacidad para enfrentar los conflictos, donde las épocas de crisis ponen a prueba a las organizaciones y solo sobreviven las que tomaron las mejores decisiones. En esa misma línea, Santana (2018) explica el manejo de conflictos es un insumo positivo para el comportamiento organizacional el mismo que se refleja en el clima laboral, incrementado la cooperación y la participación de los colaboradores. Por último, Cogollo (2018) y determino para un manejo de conflicto oportuno, se debe contar con la participación de los involucrados, de esta forma se reducen los problemas de convivencia que existen en los trabajadores mejorando los niveles del clima organizacional y la empatía.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

A nivel nacional, Avila y Vivar (2021) mencionan que una organización dedicada a brindar servicios debe contar con mecanismos y políticas internas para un adecuado manejo de conflictos, así como Montenegro (2021) sostiene al manejo de conflictos como una habilidad necesaria en todo líder o responsable de algún equipo de trabajo, a fin de servir de guía para los demás colaboradores. Asimismo, Vigo (2020) concluye que el adecuado manejo de conflictos influye directamente en mejorar de manera positiva al clima laboral proporcionando un ambiente más participativo en la empresa. En esa misma línea Garro (2018) señala la presencia de una correlación positiva en el manejo de conflictos cuando se conjuga con el clima laboral es significativa, en donde ambas variables influyen entre sí. Por último, se menciona a Aguilar (2018) sostiene que las organizaciones con clima laboral óptimo han implementado herramientas para actuar ante el manejo de conflictos y esto repercute en incrementar la producción y la satisfacción de los usuarios.

El Perú no es ajeno a toda esa problemática, en donde el entorno empresarial está compuesto en su mayoría por pequeñas y medianas empresas, las mismas que presentan dificultad al momento de resolver un conflicto Castro (2021), además se puede apreciar que los directivos no se preocupan por contar un adecuado clima laboral Chang et. al (2020) esto se debe a que se enfocan más en la productividad dejando de lado factores muy importantes, esto resulta determinante al momento de definir si el negocio será sustentable en el paso del tiempo, Perú Económico (2021). La carencia de determinación para poder abordar el problema de manera correcta resulta muy perjudicial para una organización, adicionalmente es el líder quien afronta el problema y es responsabilidad de él resolverlo de manera asertiva Järvi et. al (2020). Por ello se precisa como primera acción ante un conflicto dentro de una organización los lideres deben buscar la cooperación de todos los trabajadores, con la finalidad de proponer distintas soluciones al problema como sostiene Boris et. al (2019) y Anzola (2018).

A raíz de la pandemia los conflictos internos se han incrementado en las organizaciones generando un ambiente de tensión entre los trabajadores afectando directamente al clima laboral de la empresa, evidenciándose en una lista larga de quejas por parte de los colaboradores, la actual gerencia a tratado de escuchar y prestar atención a los problemas, pero las quejas no han disminuido, además de ello se percibe que no existe un buen clima laboral y la motivación ha disminuido generándose retrasos en la presentación de información oportuna a los clientes lo que está afectando la reputación a la empresa.

Esta realidad problemática, es el reflejo de la empresa constructora de estudio, pues no cuenta 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 conductas de individualismo en los colaboradores, dilatando y postergando los conflictos internos creando un entorno negativo en la organización.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Con lo antes mencionado sobre la situación problemática de la investigación, y a partir de ella se procedió a formular como objetivo principal, el determinar la relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral en una empresa constructora. Con la finalidad de contar con un análisis adecuado, la variable 1 (manejo de conflictos) fue subdivida en 3 dimensiones: asertividad, determinación y cooperación, asimismo la variable 2 (clima laboral) fue descompuesta en tres dimensiones: liderazgo, motivación y participación. Para los objetivos específicos se analizó la relación de la variable 1 con las dimensiones de la variable 2.

En este mismo orden de ideas, la investigación será un referente para futuros estudios asociados al tema y a su vez podrá ser usadas en estudios dentro del mismo rubro, esto debido a que el manejo de conflictos es un tema de mucha relevancia en las organizaciones, además se contribuirá de manera practica para mejorar la gestión empresarial y con esto poder brindar soluciones dentro de la organización sobre el manejo de conflictos, y como metodológicamente para mejorar la gestión empresarial y con esto poder brindar mejores soluciones al manejo del clima laboral, así como también sirve como antecedente para las investigaciones de la comunidad académica. La principal limitación fue poder contar con la participación de todos los colaboradores para la encuesta.

Manejo de conflictos

El conflicto es un fenómeno social presente en las organizaciones, en su mayoría de veces es inevitable, para ello el manejo de conflictos según Bernal, C. (2021), así también se requiere de una visión integral para poder ser abordar el problema, en donde el líder basado en su experiencia, creencias y aptitudes tomara acciones a con la finalidad de poder resolver de la manera más conveniente para la organización la dificultad o conflicto que se está presentando, así también Murphy (2021) precisa la existencia de muchas formas de manejar un conflicto dentro de una organización en donde cada uno de ellos se originan por circunstancias distintas y propias de la empresa en donde el líder es el eje principal para un adecuado manejo de conflictos en donde la comunicación organizacional debe ser vertical y venir de ambos sentidos, es decir directivo empleado y empleado directivo a fin de poder rescatar todas las opiniones acerca del conflicto que se está presentando Fishman (2020). Esta es herramienta útil para muchas organizaciones, debido a que permite prevenir y resolver problemas más importantes para la empresa, así como también fortalece la toma de decisiones, por eso muchas organizaciones requieren a lideres con experiencia para trabajar bajo presión Gabini (2019).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Clima Laboral

Lanzer (2021) precisa que el clima laboral es la sumatoria de emociones de los colaboradores, por ello mantenerla elevada se hace fundamental para asegurar el buen desarrollo de las actividades de los colaborares generan beneficios económicos para las organizaciones. Goleman (2021) el clima laboral requiere el compromiso y la participación constante de los colaboradores para la ejecución de tareas y el logro de objetivos, la motivación tiene dos aspectos fundamentales. La motivación intrínseca lo que significa dentro del individuo y la motivación extrínseca esto corresponde a los factores externos del individuo, todo ello repercute en el clima laboral. Así como Chiavenato (2019) menciona al clima laboral se compone de factores mentales y físicos dentro de una organización, para la organización resulta determinante medir esta variable que se origina en la percepción del colaborador. Griffin y Van (2019) de esa misma forma un grupo de trabajadores con el estado de ánimo positivo y guiados con un liderazgo motivacional pueden influenciar y motivar de forma positiva a todo un grupo de colaboradores con el estado de ánimo negativo.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación fue estudio cuantitativo, en base a un diseño no experimental de alcance correlacional además la investigación utilizó el método hipotético deductivo, tomando como referencia lo señalado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), así también se estableció como población de estudio a los 50 trabajadores de la empresa constructora, estando conformados por trabajadores de planilla con más de tres meses trabajando para la empresa, por lo que se excluyó al personal recién contratado y a los practicantes de la empresa, debió a ello resulto conveniente trabajar la muestra de forma censal.

Para tal efecto el presente estudio estableció como instrumento para la recabar datos, el cuestionario conformado por 18 ítems. Siendo divido en dos partes basadas en cada una de las variables, con un cuestionario voluntario en donde se comunicó a los colaboradores que la investigación tiene fines académicos. Mediante los resultados obtenidos del instrumento se halló el nivel y rango de cada una de las variables en donde les mas bajo fue de 13 a 34 y el más alto de 45 a 45.

Para determinar la confiablidad se optó por el coeficiente del Alfa de Cronbach (α¨) y la validez revisada por juicio de 03 expertos en la materia del grado de magister, respecto al Alfa de Cronbach la variable manejo de conflictos obtuvo un valor de 0.845, de la misma forma se obtuvo un valor de 0.829 para la variable clima laboral, donde se comprueba la confiabilidad del instrumento aplicado. Para poder realizar un análisis estadístico en la investigación se empleó el software IBM SPSS Statistics versión 25.0. Los resultados descriptivos se expresaron en tablas de frecuencia y porcentajes. Seguido, se realizó la prueba de Shapiro-Wilk para establecer la normalidad. Luego, se

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

realizó la prueba estadística para las de hipótesis utilizando el Rho de Spearman el cual obtuvo un nivel de significancia menor de P = 0.05 como señala Sánchez (2020).

La investigación contó con el consentimiento voluntario y anónimo por parte de los colaboradores de la empresa de estudio.

RESULTADOS

Para ello la investigación se utilizó una prueba de normalidad con la finalidad de poder contrastar las hipótesis propuestas en la investigación.

a. Prueba de normalidad

En este apartado se utilizó el estadifico de Shapiro-Wilk, debió a que la muestra está conformada por 50 personas, en donde se obtuvo que la variable manejo de conflictos y la variable clima laboral cuentan con un nivel de significación inferior al (p=0.05), lo que determina que la distribución no es normal, el cual permitió aplicar el estadístico de Rho Spearman para el contraste de las hipótesis.

b. Contraste de Hipótesis

Tabla 1
Hipótesis de la investigación

Hipótesis general:
Existe una relación significativa entre el manejo de conflictos y el clima laboral de una empresa constructora, Distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2022
Hipótesis específicas:
1. Existe una relación directa entre el manejo de conflictos y el liderazgo de una empresa constructora, Distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2022
2. Existe una relación directa entre el manejo de conflictos y la motivación de una empresa constructora, Distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2022
3. Existe una relación entre el manejo de conflictos y la participación de una empresa constructora, Distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2022

Con lo señalado en la **tabla 1**, se ha utilizado para poder contrastar las hipótesis el Rho de Spearman, esto permite generar los siguientes coeficientes:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 2

Contraste de las Hipótesis de la investigación

Tipo de hipótesis	Variable 1	Variable 2	Rho de Spearman	Nivel de significancia	Interpretación
Hipótesis general	Manejo de conflictos	Clima laboral	0.879	0.000	Correlación positiva muy fuerte
	Variable 1	**Dimensiones**	**Rho de Spearman**	**Nivel de significancia**	**Interpretación**
Hipótesis específicas	Manejo de conflictos	Liderazgo	0.696	0.000	Correlación positiva fuerte
		Motivación	0.878	0.000	Correlación positiva muy fuerte
		Participación	0.652	0.000	Correlación positiva fuerte

Nota: Interpretación del coeficiente de correlación con base a la escala presentada por Salkind (2022).

Para la interpretación de los coeficientes de la investigación la variable manejo de conflicto y clima laboral obtuvieron un Rho de Spearman de 0.879, lo que demuestra una correlación significativa positiva al tener un p = 0.000, respecto a la hipótesis especifica 1, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna mostrando que existe una relación directa con una nivel de significancia positivo entre el manejo de conflicto y la motivación con un p = 0.000 y con un Rho de Spearman de 0.878; en lo que concierne a la hipótesis especifica 2, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna demostrado que existe una relación entre el manejo de conflicto y el liderazgo con un nivel de significancia positivo de p = 0.000 y con un Rho de Spearman de 0.696; por último respecto hipótesis especifica 3, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando la existencia de correlación positiva entre el manejo de conflictos y la participación, con un p = 0.000 y con un Rho de Spearman de 0.652.

Discusión

El objetivo principal fue determinar la relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral, luego del análisis de la información recabada, se logró determinar la existencia de una relación positiva muy fuerte con un coeficiente del Rho de Spearman del 0.879, demostrando que el manejo de conflicto dentro de la organización afecta y se vincula al clima laboral de la empresa de estudio según la información que se recabada. A partir de los resultados Arroyo (2022), comprobó que el 55% de los trabajadores perciben que el inadecuado manejo de conflictos obstaculiza el correcto desarrollo de las funciones de un colaborador, siendo esta responsabilidad de la gerencia. En esa misma línea Mirabal (2021), determino una correlación fuerte entre ambas variables demostrando que el clima laboral requiere que la organización cuente

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

con herramientas adecuadas para un manejo de conflicto oportuno, en donde el 63.5% de trabajadores percibe al conflicto como una oportunidad de aprendizaje. Así también Aguilar (2018), sostiene que las organizaciones con un clima laboral sólido son las que cuentan con lideres con canales de comunicación adecuados para poder afrontar cualquier tipo de conflicto. En tal sentido las organizaciones deben considerar al manejo de conflicto con un aspecto fundamental para poder contribuir a mejorar los niveles del clima organizacional, y con ello incentivar la motivación en los colaboradores, esto resulta beneficioso para mejorar la participación voluntaria y la generación de nuevos lideres en la empresa.

Con los resultados obtenidos se pudo analizar que el manejo de conflicto y el liderazgo cuenta con una correlación positiva fuerte con un Rho de Spearman del 0.696, evidenciando al líder como el responsable y el estratega para establecer la ruta para afrontar el conflicto en la organización, también Yaseen et al. (2021) lograron determinar que el 61% de las mediaciones favorables para la solución de un conflicto se atribuyen a un liderazgo constante, existiendo una correlación bilateral entre ambas. Guzmán et al. (2021), los colaboradores que han tenido la oportunidad de desarrollar sus habilidades de liderazgo desde jóvenes tienen mayor facilidad para un adecuado manejo de conflictos. Se puede precisar que el liderazgo es una habilidad la cual permite abordar el conflicto de la mejor formar con el uso adecuado de la herramientas y pautas que este requiere para ser resuelto en beneficio de la organización.

Con coeficiente obtenido entre el manejo de conflicto y la motivación se hayo una correlación positiva muy fuerte con un Rho de Spearman del 0.878, debido a que los colaboradores con mayor grado de motivación están susceptibles a poder asumir la resolución de un conflicto dentro de una organización. Todo ello sustentado por Anh et al. (2021), quien comprobó que los colaboradores motivados ven al conflicto como un reto y no como un problema en sí, esto resulta beneficioso para el manejo del conflicto. Daza te al. (2021), confirmando que el 60.43% de los colaboradores perciben al trabajo en equipo y al compañerismo como un factor motivacional para los demás trabajadores en la búsqueda de soluciones ante un conflicto. Debido a ello se menciona a la motivación como un factor determinante para solucionar de forma conveniente un conflicto dentro de una empresa, por ello las organizaciones deben velar por mantener a sus trabajadores motivados de manera constante.

Finalmente, mediante la evaluación de los resultados se evidencio la presencia de relación entre el manejo de conflicto y la participación, con un correlación positiva fuerte de un Rho de Spearman del 0.652, evidenciando para caso de estudio que el manejo de conflicto requiere la partición de los actores involucrados en la problemática, las organizaciones requieren de reuniones y coordinaciones con los actores involucrados a fin de poder establecer los escenarios y las posibles alternativas de solución al conflicto. En esa línea Chávez y Vizcaíno (2019) demostró mediante el resultado de una prueba F obtener un nivel de significancia de 0.000 (95% p = 0,05), que el manejo de conflicto tiene una influencia sobre la participación e integración de los colaboradores cuando la organización atraviesa un problema. Así como Fajardo (2020), sustento el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

vínculo presente entre el manejo de conflictos y la participación, siendo este último el insumo requerido en la etapa inicial para abordar un conflicto dentro de la organización.

Considerando ello, la participación es un requisito inicial para poder abordar un conflicto, esta debe ser voluntaria y no debe ser impuesta por la empresa, para ello la participación debe contar con un liderazgo responsable y con colaboradores motivados los cuales mediante distintos enfoques encontraran las mejores soluciones al conflicto.

La principal limitación en la investigación fue contar con la disponibilidad y tiempo de los encuestados, el cual fue solucionado gracias al interés de los directivos de la organización.

Conclusiones y recomendaciones

Se concluye la existencia de una correlación positiva entre manejo de conflictos y el clima laboral de la empresa del estudio, por ende, las organizaciones que cuenten con herramientas o mecanismos para poder abordar un conflicto de una manera adecuada son las organizaciones que cuentan con un clima laboral positivo, esto resulta beneficioso para el campo empresarial. Para este apartado se recomienda que la organización implemente herramientas que contribuya a agregar valor y fortalezcan la filosofía de la empresa, siendo una de estas Lean Construction, donde se permite agrupar las actividades de lo general a lo especifico, maximizando los beneficio y reduciendo los riesgos y aportando conocimiento para el manejo de conflictos y beneficiando al clima laboral.

Asimismo, se determinó una relación positiva entre el manejo de conflictos y el liderazgo, debido a ello se sostiene al liderazgo como el factor determinante para un adecuado manejo de conflicto, en donde es el líder quien asume la responsabilidad de guiar y comandar las acciones correspondientes para la solución de un conflicto, en donde el líder debe contar con una visón y experiencia para gestionar y resolver el conflicto en beneficio de los intereses de la organización. En esa misma línea se recomienda a la organización desarrollar capacitaciones de liderazgo de manera periódica que permita explotar las capacidades de los colaboradores, así también se recomienda que el personal con más expertiz desarrolle un tutelado para el personal que recién ingrese, así como al personal que desee potenciar sus capacidades en otras funciones, ello debe estar acompañado de la delegación de responsabilidades para los responsables de equipos.

Se llegó a evidenciar que la variable manejo de conflicto se relaciona con la motivación de la empresa, evidenciando la importancia de la motivación al momento de abordar un conflicto, debido a ello los colaboradores afrontaran el conflicto como un reto, siendo esto un catalizador para motivar los demás colaborares para afrontar un conflicto. Para ello resulta imprescindible contar con reconocimientos económicos como bono, nivelaciones de salarios, incentivos ente otros de la misma forma se recomienda los reconocimientos ligados a lo emocional, como reconocimientos, premiaciones,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

oportunidades para que los colaboradores potencien sus capacidades y establezcan líneas de carreras en beneficio del clima laboral.

Se logró determinar que la variable manejo de conflicto se relaciona con la participación, esta vinculación se genera debido a que un adecuado manejo de conflicto requiere la participación voluntaria de los colaborares involucrados a fin de determinar la solución más viable ante el conflicto. Ante ello se debe recomendar que la partición sea propicia se requiere que el empleador preste atención a las opiniones de sus colaboradores mediante canales de comunicaciones claros y consensos sólidos, así también la empresa de construcción debe preocuparse en involucrar a su personal en los eventos y ferias a fin de fortalecer la cultura de la empresa, además de ello se debe buscar generar ambientes concursos y actividades que y con ello incrementar la participación de los colaboradores

Finalmente, se recomienda a la comunidad científica, profundizar en las investigaciones referentes al manejo de conflictos y en las repercusiones que esta tiene en el clima laboral, lo que resultará beneficioso para el sector empresarial del país el cual se encuentra conformado por su mayoría de pequeñas y medianas empresas.

Fuentes de financiamiento

La presenta investigación a fue desarrollada con el financiamiento de las autoras.

Contribución de los autores

Se precisa que todos los autores han participado de manera activa para el desarrollo de la investigación.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adhikary, P., Shit P., Pourghasemi, H., & Vishwambhar, S. (2021). Forest Resources Resilience and Conflicts. *Elviser Journal 1*(1), 470-476. https://doi.org/10.1016/C2019-0-05198-9

Anh, T., Siem, T., Nguyen, K., y Phong, K. (2021). Applying Conflict Management Styles to Resolve Task Conflict. *Emerging science Journal 5*(5), 668-669. http://dx.doi.org/10.28991/esj-2021-01303

Anzola, I. (2018). *Administración innovación y conectividad*. ECOE Ediciones.

Arroyo, L. (2022). *Análisis del Clima organizacional en la empresa de talento humano ubicada en Zarzal, Valle de Cauca*. [Tesis de maestría, Universidad del Valle]. Repositorio Universidad del Valle. https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/22021/0614010.pdf?sequence=1

Avila, E., y Vivar, B. (2021). *Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9773

Banco Mundial (2020). *Informe Doing Bussines*: mantener el ritmo de las reformas para negocios. https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2019/10/24/doing-business-2020-sustaining-the-pace-of-reforms

Bernal, C. (2021). *Proceso Administrativo para las organizaciones del Siglo 21*. Pearson Education.

Boris, B., Cort, R., y Hannes Z., (2019). Work Across the Lifespan. *Elviser Journal 1*(1), 662-667. https://doi.org/10.1016/C2016-0-04055-X

Chávez, E., Vizcaíno, J., (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Información tecnológica*, 30*(6). http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167

Castro, R. (2021). Hibridaciones culturales en la gráfica corporativa de microempresas ante una influencia hegemónica estadounidense en la ciudad de Tampico-México de 1994 a 2016. Actas de Diseño, 1(35), 39-252. https://doi.org/10.18682/add.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGRAW-Hill Editores.

Cruz, J. (2018). La calidad de la vida laboral y el estudio del recurso Humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión 1*(45), (58-64) http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10617

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Daza, A., (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas 29*(1), 65-76. https://doi.org/10.18359/rfce.4233

Fajardo, G., Almache, V., y Olaya, H., (2021). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Uisrael. 7*(1), 153-158. https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200

Fernández, E., y López, Y. (2022). *Propuesta para el manejo de conflicto laborable en la dependencia de bienestar social de la Universidad de Guajira*. [Tesis de maestría, Universidad de la Guajira]. Repositorio de la Universidad de la Guajira. https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/550/Propuesta%20de%20Grado%20Especializacion%20Erika-Yaneth%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fishman , D. (2020). *El equilibrio entre la empresa y la vida*. Editorial el Comercio.

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento laboral: Una exploración empírica*. Editorial Teseo. https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf

Goleman, D. (2021). *La Práctica de la Inteligencia Emocional. Editorial Kairós*. https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf

Griffin, R., y Van, D. (2019). Habilidades Directivas. Evaluación y Desarrollo. México: Cengage Learnig. https://latam.cengage.com/libros/habilidades-directivas/

Guzmán, M., Ancín I., y Prieto C., (2021). Diagnóstico del Clima Organizacional en una institución educativa en la ciudad de Guayaquil. *Revista Científica Ecociencia.* 8(22), 22-44. https://doi.org/10.21855/ecociencia.82.474

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Järvi, K. & Khoreva, V. (2020) The role of talent management in strategic renewal. The International Journal, 42(1), 75-89. https://doi.org/10.1108/ER-02-2018-0064

Kucharčíková, A., Mičiak, M., Bartošová, A., Budzeľová, M., Bugajová, S., Maslíková, A., & Pisoňová, S. (2021) Human Capital Management and Industry 4.0. In SHS Web of Conferences. 90 (01010), 1-10. https://doi.org/10.1051/shsconf/20219001010

Lanzer, F. (2021). Cultura y Clima Organizacional: Entender, Mantener y Cambiar. CreateSpace Independent Publishing Platform.

Mirabal, Y. (2021). Los conflictos empresariales y el clima organizacional. ¿Cómo tratarlos y evitarlos a futuro? *Journal of Business Scienes. 3(*11), 52-63. https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id92.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Murpy, J. (2021). *Cómo Manejar Los Conflictos En El Trabajo*. Fundación Confederal. https://www.perlego.com/book/2842019/cmo-manejar-los-conflictos-en-el-trabajo-2-edicin-cmo-proceder-ante-los-conflictos-a-diario-pdf

Salkind, N. (2022). *Exploring Research.* Person Education Limited.

Sánchez, F. (2020). *Estadística para tesis y uso del SPSS*. Centrum Legalis. Link https://es.scribd.com/document/480229668/ESTADISTICA#

Santana, M., & Moreta, C. (2018). *Comportamiento organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato*. [Tesis de Maestría de la Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28300

Yaseen, S., Refae, G., Dajani, D., & Ghanem, A. (2021). Conflict Management Styles and Innovation Performance: The Mediating Role of Organizational Agility. *International Journal Of Human Capital. 12*(3), 11-15. https://doi.org/10.4018/IJHCITP.2021100103

Zacarias, T. (2018). *Planeación y control: Una visión integral de la administración*. Grupo Editorial Patria.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 031-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2022

Lima, 7 de noviembre de 2022

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

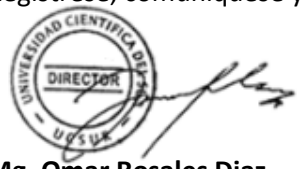
Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

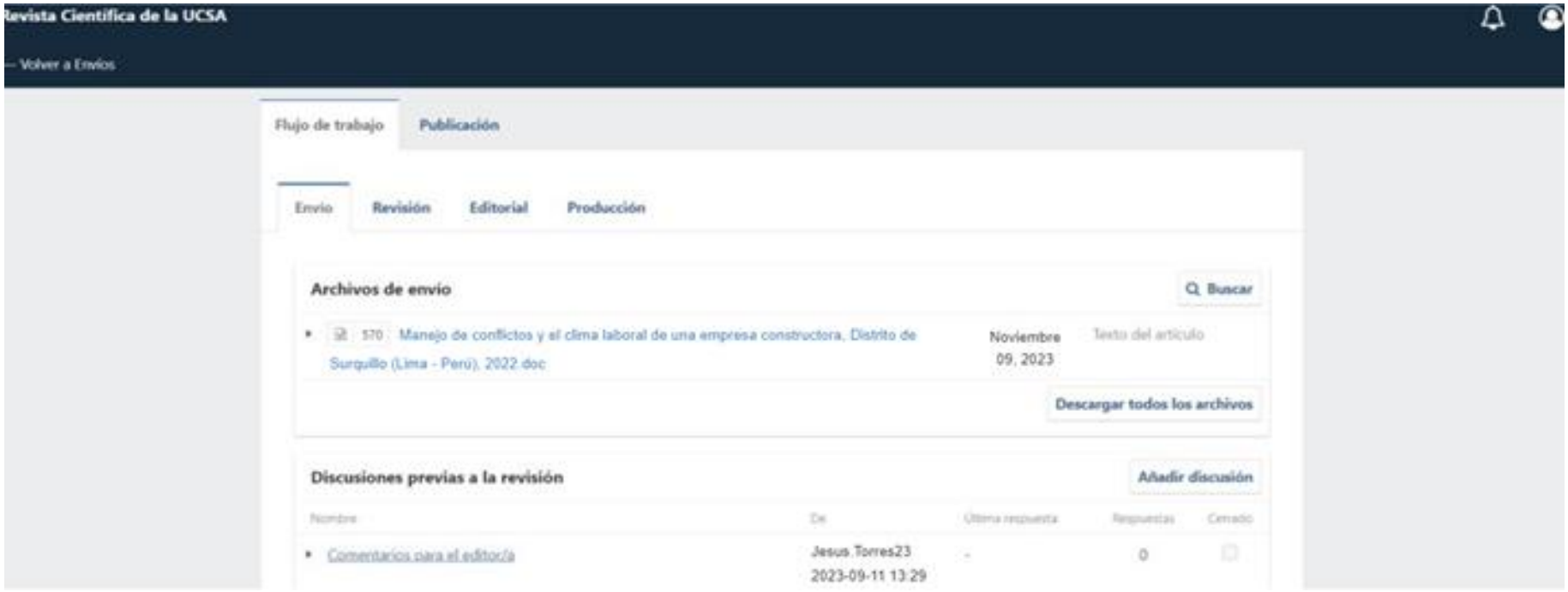
Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	BERTA NATALIA ALLAMANNO FALEN JESÚS SOCORRO TORRES JIMÉNEZ	"MANEJO DE CONFLICTOS Y EL CLIMA LABORAL DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA, DISTRITO DE SURQUILLO (LIMA – PERÚ), 2022"	FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz
Decano de Negocios
Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales



T // (511) 610 6738
informes@cientifica.edu.pe
cientifica.edu.pe