



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de conflictos y development of organizational climate de los
trabajadores en AUTEK S.A.C., Cercado de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Huajalsaico Ortiz, Jackeline Giovanna (ORCID: 0000-0003-4617-7517)

ASESOR:

Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-1678-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi madre que siempre estuvo ahí apoyándome y guiándome a esta meta y a mi hijo que llego a mi vida a darme un motivo más de superación.

Agradecimiento

Deseo dar gracias en primera instancia a mis docentes que a lo largo de mi etapa universitaria me han ayudado a enriquecer mis conocimientos, asimismo a mi familia por su apoyo incondicional.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Huajalsaico Ortiz Jackeline Giovanna con DNI N° 76461488 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Investigación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de Diciembre del 2019



Huajalsaico Ortiz Jackeline Giovanna

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de las variables.....	14
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	36

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión de conflictos y development of organizational climate de los trabajadores en AUTEK S.A.C., Cercado de Lima 2019, esta investigación se basara también en teorías y conceptos manifestados por autores como Robbins y Jugde que definen la gestión de conflictos como el proceso cuando un individuo está en desacuerdo con el otro porque siente que la otra parte afecta sus intereses del primero de manera negativa. y Chiavenato que define el desarrollo del clima organizacional con la teoría del Clima Organizacional de Likert donde manifiesta que el comportamiento del empleado depende del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, a su vez están ligados a factores específicos como la estructura organizacional, el puesto jerárquico que el individuo ocupa dentro de la organización, la cultura organizacional, el nivel de comunicación, y la motivación.

El tipo de investigación es aplicada con enfoque cuantitativo de corte transversal- No experimental, se llevó a cabo con una muestra seleccionada que estuvo constituida por sesenta y seis trabajadores de la empresa AUTEK S.A.C. para lo cual se realizó una encuesta con veinte interrogantes dirigida específicamente para el personal de la empresa.

De acuerdo a los resultados se concluye que si existe una relación positiva fuerte entre los constructos escritos en líneas anteriores, además de que la empresa no gestiona los conflictos laborales existentes para un desarrollo de un buen clima organizacional, además de que carece de una estructura organizacional lo que conlleva a una falta de orden jerárquico y una inadecuada distribución y delegación de funciones generando situaciones conflictivas por falta de comunicación y malos entendidos.

Palabras clave: Gestión de conflictos, development of organizational climate, resolución de conflictos.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relationship between conflict management and development of organizational climate of workers in AUTEK SAC, Cercado de Lima 2019, this research will also be based on theories and concepts expressed by authors such as Robbins and Play that they define conflict management as the process when one individual disagrees with the other because they feel that the other party affects their interests negatively. and Chiavenato that defines the development of the organizational climate with the Likert Organizational Climate theory where it states that the employee's behavior depends on the administrative behavior and the organizational conditions that they perceive, in turn are linked to specific factors such as the organizational structure, the hierarchical position that the individual occupies within the organization, the organizational culture, the level of communication, and the motivation.

The type of research is applied with a quantitative cross-sectional approach-Nonexperimental, it was carried out with a selected sample that consisted of sixty-six workers of the company AUTEK S.A.C. for which a survey was conducted with twenty questions directed specifically for the staff of the company.

According to the results, it is concluded that if there is a strong positive relationship between the constructs written in previous lines, in addition to the fact that the company does not manage existing labor conflicts for the development of a good organizational climate, in addition to the lack of an organizational structure which leads to a lack of hierarchical order and an inadequate distribution and delegation of functions generating conflicting situations due to lack of communication and misunderstandings.

Keywords: Conflict management, development of organizational climate, conflict resolution.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, hoy en día cada vez más organizaciones, prestan más atención en estudiar el clima laboral e implementar interesantes prácticas. La OIT (2013) afirma que dentro de una organización existe el intercambio de información entre el personal en su conjunto y sus empleadores a lo que se le llama las relaciones laborales, no obstante, es más que relevante decir que los individuos poseen intereses comunes y también contrapuestos. En Ecuador, Pacheco y Zapata (2015), en su investigación concluyeron que abordar el problema del recurso humano dentro de la organización es muy complejo ya que el ser humano es un factor importante que a su vez contrae problemas por su misma percepción, creencias, comportamientos transmitidos por el ambiente de trabajo. Es por ello que en su estudio la falta de comunicación en su mayoría da origen a que su desempeño en el trabajo se vea perjudicado disminuyendo el rendimiento y desarrollo productivo de la empresa.

En el contexto nacional, Aptitus (2018), manifiesta que en el Perú un 86% de personas consideran que un mal clima laboral les podría llevar a renunciar a cualquier trabajo. En una entrevista con el diario Gestión, la gerente de Aptitus, Fonseca (2019), refiere que una organización con el fin de apoyar al colaborador debe poner más énfasis a las buenas prácticas laborales, ya que la falta de comunicación, los constantes malos entendidos y rumores, entorpecen el ambiente laboral y afectan la eficiencia laboral, así como la mejora continua. Asimismo, podemos encontrar que en un estudio en Chiclayo, Rojas (2016), logra percibir que la falta de capacitación, motivación y comunicación de los colaboradores es un factor desfavorable en las organizaciones desencadenándose a un desempeño laboral bajo por parte de ellos.

Las interacciones del capital humano dentro de una organización es muy compleja sin embargo enriquece y madura las relaciones dentro y fuera de la empresa, por tal motivo es de suma importancia aprender a afrontarlo y sacar lo mejor de él, tal como lo dice en un estudio de investigación en San Martín de Porres, Cavero (2016), cada organización tiene su cultura organizacional donde el recurso humano prevalece sus actitudes, creencias, aspiraciones, comportamientos, por ende existe incompatibilidades de intereses, la falta de compromiso con los objetivos organizacionales, sin embargo se debe aprender a escuchar y

transformar los conflictos en una confrontación constructiva donde la eficacia tienen la capacidad de producir el efecto deseado.

En la empresa AUTEK S.A.C., empresa comercial dedicada a obras de ingeniería mecánica, con dirección en Av. Alfredo Mendiola Mz. E6 Lote. 11 Z.I. Pro Industrial (Cerca Del Hostal Sauna Trapiche) Lima, afronta el problema de la falta de comunicación efectiva entre los miembros de su organización, un factor muy importante dentro de cualquier organización donde implica la interacción entre los individuos, el intercambio de información, las expresiones de emociones, y la percepción del ambiente de trabajo, el medio por donde el individuo manifiesta sus quejas, comparte ideas y sugerencias para la mejora continua de la organización.

De acuerdo a la problemática plasmada en líneas anteriores se han encontrado investigaciones similares, conformadas por tesis y artículos de investigación realizadas en los últimos años, las cuales servirán como apoyo a esta investigación, y se presentan a continuación.

Chacón (2015), planteó como objetivo estudiar el clima laboral de la empresa, y la metodología utilizada es la investigación de tipo descriptiva. Se concluyó que la empresa cuenta con un clima organizacional satisfactorio, ya que mantienen un liderazgo democrático, reciben motivación y reconocimiento por parte de sus superiores, prevalece la comunicación verbal y por último existe sinergia entre los compañeros de trabajo.

Zans (2017), se planteó como objetivo estudiar cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la organización y la metodología realizada fue la investigación post positivista, crítico realista, según su enfoque es cuantitativo-no experimental. Se concluyó que la empresa mantiene un clima organizacional promedio, es decir cuenta con un clima organizacional de grado medio, debido que hay muy poca participación del liderazgo, sin disposición de trabajar en equipo, carecen de capacitaciones y en la toma de decisiones organizacionales usualmente no toman en cuenta las sugerencias de los trabajadores e incluso es poco democrático.

Toro (2017), planteó como objetivo determinar la relación entre manejos de conflictos laborales y el rendimiento de los trabajadores en la organización y la metodología utilizada es la investigación de campo o no experimental, de tipo cualitativo. Se concluyó

que los conflictos laborales existentes en la organización estaban muy ligados a los comportamientos de los trabajadores, la falta de delegación de funciones y designación de puestos de trabajo, por lo que se recomienda que la organización realice talleres para fortalecer la comunicación y establezca una estructura organizacional para un adecuado diseño de puestos.

Leon (2016), en su tesis planteó como objetivo determinar qué relación existe entre la resolución de conflictos existentes en el Centro de Añejamiento y el desarrollo del liderazgo, la metodología utilizada fue la investigación de tipo descriptiva. Se concluyó que la empresa desarrolla un buen liderazgo dentro de la organización, sin embargo existen problemas de comunicación lo que origina principalmente el conflicto más relevante en la empresa y se recomienda establecer un tipo de comunicación donde se pueda inculcar el dialogo entre empleados y empleadores además de implementar talleres de liderazgo.

Torres (2016), en su tesis planteó como objetivo determinar si los conflictos laborales tienen alguna relación en el desempeño de los trabajadores, La metodología utilizada fue la investigación de tipo descriptiva y de diseño no experimental. Dado los resultados se concluyó que el conflicto laboral influye en el desempeño los trabajadores, ya que los trabajadores manifestaron que usualmente los conflictos laborales se originan por una mala comunicación y falta de reconocimiento al trabajo que realizan, afectando de esta manera el estado emocional de los trabajadores y el desempeño laboral. Se recomendó ejecutar un plan motivacional que influya en el estado emocional de los trabajadores, a través de reconocimientos y bonificaciones por su desempeño además de reforzar la comunicación entre trabajadores y jefes.

Cavero (2017), en su tesis, planteó como objetivo determinar si los conflictos laborales se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la organización, La metodología utilizada fue la investigación de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental y se pudo concluir que los conflictos laborales si influyen y mantiene una relación directa con el desempeño de los trabajadores de la corporación vega, en cuanto a los conflictos laborales los trabajadores de la organización manifestaron tener pocos conflictos dentro de la organización y en relación al desempeño laboral se pudo percibir que los trabajadores no tienen definido las metas organizacionales.

Cayetano (2015), en su tesis planteó como objetivo estudiar la relación entre las condiciones laborales desarrolladas en la organización y el desempeño de los colaboradores, la metodología utilizada es la investigación de tipo descriptiva y de diseño no experimental, y se pudo concluir de que si existe relación fuerte entre las variables condiciones laborales y desempeño sin embargo se pudo percibir que las condiciones de trabajo son desfavorables para el buen desempeño de los colaboradores manifestándose malas actitudes, temor y ansiedad, falta de compromiso organizacional, generando niveles bajos de productividad y desempeño.

De la Cruz y Huamán (2016), en su tesis planteó como objetivo estudiar si el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral, y el tipo de investigación es descriptiva transversal y de diseño no experimental. Se pudo concluir que la organización mantiene una relación directa y fuerte con el desempeño laboral, es decir que se pudo percibir que el clima organizacional es favorable y tiene una presencia significativa que ayuda en el desempeño laboral de los trabajadores, generando una alta productividad y satisfacción laboral.

Según Ali y Mojibafan (2019), mencionan que hay organizaciones complejas como el hospital que está propensas a situaciones de conflictos, y el propósito de este trabajo es identificar la relación entre la intensidad del conflicto y la gestión de conflicto experimentado por los administradores de hospitales. Este estudio es cuantitativo, descriptivo y transversal, Dado los resultados se encontró relaciones significativas entre el estilo colaborativo y el nivel de gestión por lo que se recomienda explorar sus estrategias de manejo de conflictos en hospitales.

En el mismo sentido, Curcija, Breakey y Driml (2019), menciona que los conflictos ocurren con frecuencia en el turismo basado en la comunidad (TCC), por ello planteo desarrollar un modelo de progresión lineal de gestión de conflictos, donde proporcione a la TCC de manera más precisa y adecuada gestionar los conflictos. Los resultados demostraron que el modelo es la base para evaluar la complejidad de conflictos

Tabassi, Bryde, Abdulla y Argiropoulou (2017), investigan en que aspecto la gestión de conflictos se relaciona con la efectividad en tales entornos, a través de la mediación del nivel de coordinación del equipo. Los estudios demostraron que la gestión de conflictos se relaciona con la participación positiva para el desempeño del equipo, además de que existe

un alto grado de coordinación por parte del equipo. Por otro lado concluyen que evitar conflictos puede incorporar un resultado positivo en lo que respecta al rendimiento general del equipo.

Melin (2016), plantea brindar una visión general de los hallazgos sobre los procesos de resolución de conflictos y su relación en el campo de la ciencia política y empresarial. La metodología utilizada es cuantitativa. Dado los resultados estadísticos se concluye que ambos estructos tienen relación ya que en todas las circunstancias el conflicto existe, no obstante, sostienen que los problemas en su conjunto no son negativos, por lo contrario es darle una visión positiva al problema y generar una comprensión más integral para la resolución de conflictos.

Douglas (2017), sostiene que el conflicto es una parte inherente de la relación laboral y la vida organizacional, ya que en los últimos años se ha visto un profundo impacto consecuente en la forma en que se resuelve y gestiona. El autor plantea buscar la relación directa entre resolución de conflictos y justicia organizacional en el lugar de trabajo. La metodología usada es con enfoque cuantitativo y correlacional. Así mismo se concluyó que los empleados tienen un acceso directo a la competitividad general de una empresa, por lo tanto se sugiere fortalecer la relación laboral y gestionar la resolución de conflictos.

Camp (2014), menciona que este artículo está enfocado en los empleados de la Generación Y, o Millennials: quienes han llegado al lugar de trabajo con un claro déficit en dos áreas críticas: la primera en aceptar comentarios y críticas constructivas, y la segunda aceptando la responsabilidad por los errores. Este estudio busca gestionar de manera eficiente la resolución de conflictos que esta generación padece. La metodología de esta investigación es cuali-cuantitativa y se pudo concluir que proporcionando soluciones prácticas en gestión de conflictos puede involucrar y motivar este grupo de manera neutral en disputas.

Sweetman (2016), sostiene que el conflicto es un fenómeno complejo y multifacético que es inevitable y ocurre en el hogar, centro de trabajo, etc. Por ello tienen como objetivo buscar la relación del liderazgo y la resolución de conflictos. La metodología de esta investigación es cuantitativa y correlacional. Dado los resultados se concluye que el liderazgo tiene una relación con la resolución de conflictos y sugiere una estrategia que

incluye tres pasos básicos: enfriar, reflexionar, y participar de manera constructiva ya que el conflicto puede ocasionar tensión entre las personas debido a una variedad de situaciones, como diferentes opiniones, valores, creencias, o preferencias .

Dee (2016), sostiene que el conflicto es parte de la vida del ser humano y de hecho, es inevitable y natural en las relaciones laborales y en el hogar. Por lo mismo, este estudio tiene como objetivo buscar la relación entre la administración del conflicto y la cultura organizacional. La metodología utilizada es la investigación cuantitativa - correlacional. Teniendo en cuenta los resultados se concluyó que ambos constructos tienen relación, ya que es difícil erradicar o cambiar valores, creencias que el capital humano lleva consigo y lo cual desencadena situaciones conflictivas, sin embargo implementar un programa formal de manejo de conflictos y capacitar a todos en cuanto a cómo manejar las distintas formas de conflictos ayuda en la administración del mismo.

Dueñas (2017), menciona que los conflictos en la empresa es una desventaja que lleva consigo pérdidas de oportunidades, además de recursos financieros, este estudio tiene como objetivo buscar la relación entre gestionar el conflicto y la viabilidad de los distintos medios alternativos de resolución de conflictos en el ámbito empresarial. Dado los resultados se concluye que gestionar los conflictos ayuda a identificar los tipos de conflictos que existen en una organización y la viabilidad se da a través de una mediación o arbitraje de la cual se puede lograr una reducción en las controversias del conflicto asimismo convertirse en un importante indicador de gran ayuda para la resolución y éxito en los negocios.

Hassan, Maqsood y Muhammad (2011) manifiestan que los estudios organizacionales buscan el orden, la racionalidad y la regulación del comportamiento humano, por lo mismo, la investigación tiene como objetivo buscar la relación entre los diferentes estilos de gestión de conflictos interpersonales y las dimensiones del clima de comunicación organizacional, empleando la metodología de la investigación de tipo descriptivo-correlacional, donde los resultados arrojaron una relación positiva entre ambos.

Osama, Ramzi y Tillal (2019) manifiesta que las organizaciones a menudo han implementado programas de Gestión del Conocimiento para conectar mejor a los empleados y promover el intercambio de conocimientos, así mismo tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el intercambio de conocimientos entre académicos.

La metodología de esta investigación es de tipo descriptiva – correlacional. Se encontró que el clima organizacional, las normas subjetivas, el liderazgo y la confianza organizacional tienen una fuerte relación en las prácticas de intercambio de conocimientos de los académicos. Por lo tanto, indican que es necesario tener en cuenta los elementos organizativos y sus interacciones al comprender y fomentar el intercambio de conocimientos de los académicos.

Datta y Singh (2018) plantean determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y las diferentes percepciones sobre el clima organizacional. La metodología utilizada es cuantitativo, descriptivo – correlacional. El análisis determinó que si hay relación entre ambos constructos, además mencionan que existen diferencias percepciones sobre el clima organizacional entre los empleados. Por lo tanto se sugiere cuatro dimensiones precisas y válidas como: trabajo en equipo, liderazgo, objetividad y comunicación.

Shanker, Bhanugopan y Farrel (2017) sostienen que a partir de la teoría del clima organizacional, este estudio investiga los efectos mediadores del comportamiento innovador en el trabajo sobre la relación entre el clima organizacional para la innovación y el desempeño organizacional. La metodología de esta investigación es cuantitativa, descriptiva - correlacional. Tomando en cuenta los resultados se concluye que el comportamiento laboral innovador desempeña un papel mediador en la relación entre el clima organizacional para la innovación y el desempeño organizacional.

Apipalakul y Kummom (2017) señala que el conflicto en un lugar de trabajo si no se da una solución inmediata puede dificultar el éxito de la organización. Este estudio tuvo como objetivo investigar la relación y los efectos del clima organizacional para la gestión de conflicto. La metodología de esta investigación es Cualitativa. Los resultados indicaron que el nivel de gestión de conflictos de los encuestados estaba en el nivel promedio. Por lo que se sugiere fortalecer el clima organizacional, poniendo en practica las conciliaciones y negociación entre los los directivos y empleados de una organización para una efectividad en situaciones conflictivas.

Iljins, Skvarciany y Sarkane (2015) mencionan que la cultura organizacional es un aspecto importante del clima organizacional, aunque el clima en su mayoría sirve para describir organizaciones. El propósito de este documento es investigar la relación entre la

cultura organizacional y el clima organizacional en el proceso de cambio. La metodología de esta investigación es descriptiva con corte transversal y no experimental. Los resultados de la investigación confirmaron que durante el período de cambios, la cultura organizacional tiene un impacto en el clima organizacional a través de factores específicos.

Permarupan, Ahmad y Raja (2013) proponen determinar la relación entre el clima organizacional, la pasión laboral y el compromiso organizacional de los empleados dentro de universidades públicas y privadas en Malasia. Este estudio es cuantitativo - transversal tuvo como objetivo abordar las necesidades del empleado y las expectativas del empleador en el aspecto del clima organizacional y el compromiso. Por lo tanto, al comprender los resultados se concluye que los tres constructos descritos en líneas anteriores tienen relación entre si. Además estos hallazgos podrán surgir como un modelo improvisado para mejorar la pasión laboral de los empleados, así como el compromiso organizacional.

Hamui, Vives, Gutiérrez, Castro, Lavalle y Sánchez (2014), sostienen que la cultura y el clima organizacional son factores que permiten las interacciones, prevalecen los valores y las varias formas de comportamiento del ser humano, y el objetivo es analizar las relaciones entre los aspectos de la cultura institucional y el clima de la subcultura que posibilitan o limitan el aprendizaje. La metodología de este Estudio es cuali-cuantitativo e interpretativo, Dado los Resultados se pudo concluir que La cultura institucional actúa como soporte de los valores y normas teniendo una relación con el clima organizacional que busca favorecer el aprendizaje en las residencias médicas.

Ehrhart, Schneider y Macey (2013), sostienen que el clima organizacional se da a través de las percepciones que los empleados atribuyen, observando los comportamientos y culturas organizacionales. El objetivo de este estudio es buscar la relación del clima y la cultura organizacional, la metodología es cuali- cuantitativo correlacional, se pudo concluir en que si hay relación entre ambos factores y tienen implicancia útil entre sí para mejoras en el comportamiento y desempeño organizacional.

Ramos y Tejera (2017), manifiestan que el objetivo de la presente investigación es el de elaborar un modelo explicativo de la relación entre cultura y clima laboral en Ecuador. La metodología corresponde a una investigación cuantitativa, de tipo transversal, y correlacional. Dado los resultados corroboran, en primer lugar, la relación estrecha que existe

entre la cultura y el clima en las organizaciones laborales y se recomienda analizar el comportamiento del clima laboral, tanto en los niveles de variabilidad como en la caracterización del clima a nivel de la organización.

Vaca, Vaca, y Quintero, (2015) Tienen como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. Se utiliza una metodología cuantitativa rigurosa de tipo transversal. Los resultados de este estudio corroboran y enriquecen conclusiones obtenidas en estudios previos sobre la relación directa entre estos constructos.

Asimismo, es de mucha importancia tener claro algunos conceptos de temas mencionados en la investigación, ya que permiten dar más claridad al contexto sobre el cual se desarrollan las actividades investigadas y serán mostrados a continuación.

Para entender un conflicto hemos de contemplarlo en su contexto. Según Leon (2016) el conflicto está presente en varios contextos y ello involucra personas, grupos, departamentos, etc. que pueden estar involucrados entre sí. Por tanto, el conflicto como manifestación relacional, debe ser analizado desde una perspectiva realista, hemos de reconocer que el conflicto es algo normal y habitual en las relaciones humanas.

Para Chiavenato (2017), todos los seres humanos tienen distintos intereses y objetivos por lo que generan algún tipo de conflicto y por lo general los conflictos personales influyen en los conflictos organizacionales, no obstante, un conflicto puede ser solucionado y permitir cambios positivos dentro de la organización, pero también un conflicto puede ocasionar un enfrentamiento entre los miembros de la organización cuando no se llega a un acuerdo o solución del conflicto. En otras palabras, puedo señalar de acuerdo a lo expuesto por el autor que el conflicto regula las discrepancias de una forma ineficaz dándole una solución a la misma. En la misma posición del autor, se puede considerar el resultado constructivo del conflicto como una fuerza positiva, ya que lleva a que las personas busquen formas de cambiar como hacer las cosas, un estímulo a favor de la organización. Por otro lado, vemos que el conflicto también presenta efectos negativos o destructivos, como la pérdida de tiempo y dinero, además de que el conflicto pueda dificultar las relaciones entre las partes, en particular, desviar las actividades para la ejecución de los objetivos organizacionales. Sin embargo hay varias formas para solucionar un conflicto originado por la percepción de la

misma tratándose de una negociación o de llegar a un acuerdo donde ambas partes puedan conciliar.

En el mismo sentido Chiavenato (2017), señala que la negociación es el medio de buscar una alternativa de solución al conflicto, para aceptar ideas, propósitos o intereses, con el fin de obtener un mejor resultado que favorezca a las partes implicadas. Hoy en día, la negociación está en todas las circunstancias y en todos los momentos de la vida tanto personal como organizacional, entrar en una negociación nos ayuda a vivir evitando y/o disminuyendo conflictos y estar en armonía con uno mismo y con los demás, mejora las relaciones interpersonales y facilita el desarrollo del logro de las metas personales y profesionales en todos los ámbitos de la vida.

Además la toma de decisiones ocurre cuando existe un desacuerdo o un problema entre ambas partes, donde se tienen que considerar varios puntos para una toma de decisión (Robbins y Judge, 2017). Si bien es cierto, los individuos en una organización y en la vida cotidiana siempre solemos a tomar decisiones ineficazmente, ya que siempre tenemos que decidir por cual o tal cosa, siempre requiriendo de la interpretación y la información que nos lleve a la decisión tomada. No obstante, en la toma de decisiones vemos la participación del empleado, si el empleado es incluido dentro de la organización para la toma de decisiones. Cuando la gente participa en la toma de la decisión, no solo el individuo se siente identificado dentro de su centro de trabajo, sino más bien se sienten más comprometidos a lograr los objetivos organizacionales, el que se les tome en cuenta en el momento de decidir es un poderoso motivador para ellos.

Por otro lado cabe definir *development of organizational climate*, que traducido al español es el desarrollo del clima organizacional. Rodríguez (2015), el clima organizacional se manifiesta a través de los miembros que la integran mediante sus percepciones sobre el trabajo y el ambiente físico en el cual desempeñan. Considerando lo expuesto por el autor es de importancia este concepto porque nos muestra la manera en cómo los individuos de la organización perciben el ambiente de trabajo. Son las personas quienes determinan el clima organizacional a través de sus percepciones ya que si bien es cierto en una organización el ambiente de trabajo puede tener tiempos de malos momentos como buenos y eso significa las variaciones respecto al clima organizacional.

Zans (2016) define la cultura organizacional como la mezcla de opiniones, normas y valores de las personas que desempeñan dentro de una organización y se ven reflejados en el comportamiento, en su forma de trabajar y realizar sus funciones tanto del empleador como del empleado e incluso en la adaptación de su entorno. Por lo general en una organización, encontramos infinidad de culturas, refiriéndome a las creencias, ideas, prejuicios y comportamientos de las personas, no obstante, la cultura organizacional ayuda a orientar y controlar los comportamientos de las personas dentro de la organización para la ejecución de los objetivos organizacionales, ya que cada organización mantiene una cultura establecida y para formar parte de ella requiere de asimilar su cultura.

Cabe resaltar la motivación como un factor que incide en el individuo para que los impulse hacia el éxito, sin embargo, la motivación lleva consigo varios aspectos que ayudan a motivar a los empleados, así como lo señala Robbins y Judge (2017), existen dos formas de motivar al individuo, ya sea de manera extrínseca donde se refleja las remuneraciones de los individuos o de manera intrínsecas como los programas de reconocimiento a los miembros de la organización.

Con respecto a la comunicación, Robbins y Judge (2017) señalan que existen varios tipos de comunicación entre ella está el descendente que va desde el nivel directorio alto hasta un nivel inferior subalternos, mediante esta dirección de comunicación los gerentes asignan metas, dan instrucciones sobre el procedimiento y políticas de la organización, asignan funciones a los empleados sin esperar opiniones, ni consejos. Por otro lado está la comunicación ascendente que va de un nivel inferior hasta un nivel superior, donde los gerentes, jefes reciben retroalimentación por parte de los empleados para un progreso conjunto en las organizaciones, tomando en cuenta los problemas suscitados y la insatisfacción que pueden presentar los individuos dentro de la organización.)

De acuerdo a lo antes expuesto, se ha asignado un problema general a esta investigación: ¿Qué relación existe entre gestión de conflictos y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019? Además, se formuló el problema específico 1: ¿Qué relación encontramos entre Resolución de Conflicto y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Cercado de Lima 2019? , así como el problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la percepción del conflicto y development of organizational climate en los trabajadores de la empresa

AUTEK S.A.C., Cercado de Lima 2019? , el problema específico 3: ¿Qué relación existe entre negociación y development of organizational climate en los trabajadores de la empresa AUTEK S.A.C., Cercado de Lima 2019?, por último el problema específico 4: ¿Qué relación existe entre toma de decisiones y development of organizational climate en los trabajadores de la empresa AUTEK S.A.C., Cercado de Lima 2019?

Según los problemas planteados, la investigación tiene por objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión de conflictos y development of organizational climate de los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019. Así como también tiene el objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre Resolución de conflicto y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019., el objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la perspectiva del conflicto y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019., objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la negociación y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019., y por último el objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre Toma de decisiones y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019.

La investigación es de importancia, ya que presenta una justificación práctica, donde los resultados de este estudio aportaran soluciones al problema que aqueja la empresa AUTEK SA.C. Además, con el desarrollo del presente trabajo se espera tomar las mejores decisiones para gestionar los conflictos laborales y desarrollar un buen clima organizacional. No obstante, ponerlos en práctica para alcanzar los objetivos organizacionales, asimismo que sirva para que muchas empresas del sector privado y público puedan tomar esta investigación como referencia y lograr darle un valor agregado al recurso humano.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación utilizada para esta investigación es Aplicada, porque en esta investigación se dará un valor agregado a los conocimientos y teorías ya utilizadas en la investigación básica, asimismo es una oportunidad para transformar la información teórica en práctica y productiva para la sociedad, tal como lo menciona Lozada (2014) la investigación aplicada consta con aplicar directamente los conocimientos y teorías utilizadas de la investigación básica en un periodo corto para generar un progreso en la sociedad.

El enfoque que sigue la investigación es el cuantitativo, dado que este enfoque se basa en un conjunto de procesos o etapas secuenciales y en utilizar un instrumento de recolección de datos en este caso se utilizará la encuesta que nos permitirá medir, estimar y probar hipótesis en base a datos numéricos para ello se requiere utilizar un programa estadístico en esta oportunidad se utilizará el SPSS versión 24. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo permite al investigador medir numéricamente las variables a través de un proceso de recolección de datos que permitirá extraer conclusiones probatorias, asimismo utilizar métodos y programas estadísticos.

Hemos de definir el diseño de investigación en su contexto, según Hernández, Fernández y Bacipta (2014) el diseño es un factor estratégico que nos facilitara la información requerida para determinar la respuesta a la incógnita planteada como problema, además definen el diseño de corte transversal, o también llamado transaccional como investigaciones que a través de la recolección de datos buscan la interrelación de sus variables en un momento específico. Por otro lado Mertens (2010) señala que la investigación no experimental se centra en estudiar las variables independientes sin manipular o interferir en su resultado. Por lo tanto esta investigación será no experimental, ya que se estaría estudiando la relación que existe entre ambas variables, y de diseño transversal donde ejecutaremos un instrumento de recolección de datos para un determinado momento.

La presente investigación es de nivel descriptiva correlacional, porque se va determinar la relación que existe entre las variables y el nivel de vinculación que hay entre ambas. En esta investigación estaríamos buscando la relación entre las variables gestión de conflictos y development of organizational climate, para entender el objeto de estudio, y exponer las respuestas a cada hipótesis correlacional planteada.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación correlacional tiene como objetivo principal estudiar el nivel de relación entre dos o más variables en un tiempo único, centrándose en el planteamiento de las hipótesis correlacionales.

2.2. Operacionalización de las variables

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) una variable puede tomar distintos valores o conceptos, son capaces de medirse además de tomar un grado de importancia en una investigación científica ya que son directamente estudiadas por su vinculación en los planteamientos de hipótesis y fundamentos teóricos. Para esta investigación tendremos dos variables y son las siguientes:

Variable 1: Gestión de conflictos, Para entender un conflicto hemos de contemplarlo en su contexto. Según Robbins y Judge (2017) define el conflicto como el proceso cuando un individuo está en desacuerdo con el otro porque siente que la otra parte afecta sus intereses del primero de manera negativa. De acuerdo con lo expuesto por el autor, podría decir que un conflicto se da por los desacuerdos entre los miembros de la organización, ya sea por falta de comunicación o incompatibilidad de intereses o como también convivir con personas conflictivas.

Dimensión 1: Robbins y Judge (2017) sostiene que la resolución de conflicto es el fin que se le da a un conflicto sin importar si el conflicto llegó a su fin para generar buenos o malos resultados, solo consta que el conflicto se terminó, pero para ello se requiere la presencia de ambas partes donde una de ellas gana y la otra pierde sin embargo lo ideal es que ambas partes ganen, pero para ello deben llegar a un acuerdo. De acuerdo con el autor, la resolución de conflictos es una forma de conciliar con la otra parte, y este va influir mucho en el logro de los resultados ya sea de manera positiva o negativa para futuros episodios dentro de la organización.

Dimensión 2: Robbins y Judge (2017) señala que la percepción del conflicto es la interpretación que le da el individuo a todo lo que ocurre en su entorno, es decir a todo lo que percibe mediante sus sentidos dentro de una organización. Puede que muchos lectores tengan información donde afirman que el conflicto debe ser evitado, por su definición negativa, con referencia a una mala comunicación, falta de reconocimientos a sus empleados, insatisfacción laboral; sin embargo, no necesariamente hay que erradicar o evitar los

conflictos, para generar productividad y desarrollo organizacional. No obstante, el conflicto desencadena dos condiciones de percepción, una donde el individuo percibe el conflicto para algo constructivo y otro para desencadenar algo destructivo.

Dimensión 3: Robbins y Judge (2017) define la negociación como el intercambio de bienes y servicios que realizan ambas partes para llegar a un acuerdo donde ambas partes ganen. En decir, la negociación es un proceso donde ambas partes buscan dividir equitativamente sus recursos como sus bienes y servicios, para ambos alcanzar sus objetivos y metas propuestas. Hoy en día, la negociación está en todos los momentos de la vida tanto personal como organizacional, y entrar en un proceso de negociación nos ayuda a vivir evitando y/o disminuyendo conflictos y estar en armonía con uno mismo y con los demás, mejora las relaciones interpersonales y facilita el desarrollo del logro de las metas personales y profesionales en todos los ámbitos de la vida.

Dimensión 4: La toma de decisiones ocurre cuando existe un desacuerdo o un problema entre ambas partes, donde se tienen que considerar varios puntos para una toma de decisión (Robbins y Judge, 2017). Si bien es cierto, los individuos en una organización y en la vida cotidiana siempre solemos a tomar decisiones ineficazmente, ya que siempre tenemos que decidir por cual o tal cosa, siempre requiriendo de la interpretación y la información que nos lleve a la decisión tomada. No obstante, en la toma de decisiones vemos la participación del empleado, si el empleado es incluido dentro de la organización para la toma de decisiones. Cuando la gente participa en la toma de la decisión, no solo el individuo se siente identificado dentro de su centro de trabajo, sino también se sienten más comprometidos a lograr los objetivos organizacionales, el que se les tome en cuenta en el momento de decidir es un poderoso motivador para ellos.

Variable 2: Por otro lado cabe definir Development of Organizational Climate lo cual está en términos extranjeros, traducido al español es el desarrollo del clima organizacional. Asimismo, es importante mencionar algunas teorías referidas al tema investigado, ya que le da un mayor soporte a la investigación y sirven de ayuda para el análisis de la realidad estudiada. En este aspecto, Chiavenato (2017), menciona la teoría del Clima Organizacional de Likert donde manifiesta que el comportamiento del empleado depende del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, a su vez están ligados a factores específicos como la estructura organizacional, el puesto

jerárquico que el individuo ocupa dentro de la organización, la cultura organizacional, el nivel de comunicación, y la motivación. Además menciona que el clima organizacional es el ambiente interno que mantiene una relación ligada a la motivación de los miembros de la organización, donde relaciona el nivel de motivación alta con un clima organizacional de satisfacción, y por otro un nivel de motivación baja a un clima organizacional con relaciones a depresión, frustración, insatisfacción. En términos generales el clima organizacional está influenciado por las percepciones y estados de motivación de las personas, ya que la percepción es un factor que involucra al individuo en su manera de interpretar su ambiente laboral en el que desempeña y la motivación influye en el estado de satisfacción o insatisfacción de la persona dentro de la organización.

Dimensión 1: En ese sentido, Chiavenato (2017) sostiene que la cultura organizacional no se puede palpar, pero se reconoce cuando lo vez, asimismo los miembros de una organización ya tienen un concepto respecto a la organización el cual lo distingue de otra. De acuerdo con el autor, en una organización, la cultura es algo descriptivo donde las personas perciben las características de su organización o la manera como ven a su organización. Por tanto, podemos concluir que la cultura organizacional es un medio para controlar los comportamientos de las personas dentro de la organización, reforzar las creencias y valores de los individuos, direccionar de una manera uniforme la realización de los objetivos organizacionales mediante reglas establecidas, valores organizacionales y por último la adaptación en su entorno.

Dimensión 2: Según Robbins y Judge (2017) refiere que la estructura organizacional es la forma de organizar los puestos dentro de una organización de manera formal, mediante las delegaciones de sus funciones, las divisiones y agrupaciones de tareas. Coincidiendo con los autores, la estructura organizacional, es el esquema formal donde se diseña los puestos de trabajo, se delegan las funciones y se determinan los cargos, cabe resaltar que, se diseña esta estructura mediante una coordinación entre los miembros que la conforman de tal manera que permita llegar al logro de los objetivos y metas organizacionales. Sin lugar a duda, la estructura organizacional se ve reflejada en un organigrama. Los organigramas son esquemas y un diseño gráfico de las divisiones de puestos, así como el orden jerárquico de autoridad entre supervisores y operarios. De tal manera que es un esquema que permite asignar, aclarar, evaluar las funciones y tareas a desarrollar.

Dimensión 3: En un contexto conceptual, para Chiavenato (2017) la motivación no es tan fácil de definir, ya que por lo general motivo es aquello que le genera a un individuo la iniciativa para hacer o no hacer algo, las motivaciones pueden ser externos al ambiente o propio del sistema cognitivo del ser humano. En consecuencia, a lo citado, la motivación es un factor que incide en el individuo para que los impulse hacia el éxito, sin embargo, cabe resaltar que el grado de motivación varía de acuerdo a los individuos y a los diferentes momentos situacionales que pasa en la organización, sin embargo dentro de una organización existen varios factores motivacionales que influyen en el estado emocional del empleado como las remuneraciones y el reconocimiento a sus labores.

Dimensión 4: Para Robbins y Judge (2017) la comunicación es un medio para intercambiar información, expresiones emocionales, ideas, a su vez crea retroalimentación para la claridad de los objetivos organizacionales en los empleados. De acuerdo con los autores, la comunicación es intercambiar palabras, informar sobre los puntos de vista respecto a sus funciones o algún problema que aqueja al empleado, es un medio para interactuar con los miembros de la organización, ya sea por comunicaciones descendentes o ascendentes.

Tabla 1.

Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTAS	ESCALA
GESTIÓN DE CONFLICTOS	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Logro de Resultados	Existen conflictos laborales en la organización. Los conflictos son resueltos de manera exitosa y en forma conjunta	
	PERCEPCIÓN DEL CONFLICTO	Resultados constructivos	Se percibe los conflictos laborales de manera constrictiva, incentivando nuevas formas de resolución	
		Resultados destructivos	Los conflictos dificultan las relaciones interpersonales con los miembros de la organización.	
	NEGOCIACIÓN	Proceso de la negociación	Recurren a una negociación para la resolución de conflictos En la negociación buscan que ambas partes se beneficien dividiendo equitativamente sus intereses	
	TOMA DE DECISIONES	Participación del empleado	Las decisiones se toman con la información adecuada y justa.	1. N = nunca
			Las decisiones son tomadas con la participación y el consenso de los colaboradores	2. CN=casi nunca
			Tus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta para la toma de decisiones.	3. AV=a veces
DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE	CULTURA ORGANIZACIONAL	Creencias, valores y comportamiento	Te sientes orgulloso de pertenecer a la organización.	4. CS=casi siempre
			Los valores que promueve la organización forman parte de tu identidad.	5. S=siempre
			Conoces las normas y/o reglamento de la organización.	
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Organigrama	La organización mantiene un diseño jerárquico de las áreas. Se delega funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo.	
	MOTIVACIÓN	Remuneración y reconocimiento	Las políticas de remuneración son justas.	
			Sientes que tu desempeño es valorado y reconocido por tus jefes. Reciben alguna bonificación extra por sus niveles de productividad.	
	COMUNICACIÓN	Comunicación descendente y ascendente	Los superiores estimulan y facilitan la comunicación verbal. Existe una buena comunicación entre las áreas de la organización La comunicación es mediante medios escritos y formales.	

2.3. Población, muestra y muestreo

Según Carrasco (2017) la población es la totalidad de los miembros que se encuentran en el lugar de estudio donde se ejecuta la investigación. La población para este estudio fue de 66 trabajadores en el distrito de Lima y debido a que este estudio tiene una población pequeña, se realizó una muestra censal considerando la totalidad de la población es decir se tomó en cuenta a los 66 trabajadores de la empresa AUTEK SAC.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La investigación se realizará usando la técnica de recolección de datos a través de análisis documental, obteniéndose los datos de fuentes secundarias, pero confiables, En este sentido, Carrasco (2009, p. 275) nos menciona que “Con este nombre se denomina a aquellas técnicas, que permiten obtener y recopilar información contenida en documentos relacionados con el problema y objeto de investigación”. Para este estudio se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que consta de con 20 preguntas bajo la escala de Likert, las cuales están vinculada a sus ambas variables: gestión de conflictos y development of organizational climate.

Validación y confiabilidad del instrumento

Para Carrasco (2017) la validez permite medir las variables de estudio y brindarnos información con objetividad y veracidad para nuestro estudio de investigación. La validación del instrumento de estudio fue validada por los siguientes expertos.

Tabla 2:

Validación de expertos

GRADO	EXPERTO	OPINIÓN
Doctor	Carranza Estela Teodoro	Si cumple
Doctor	Aliaga Correa David	Si cumple
Doctor	Alva Arce Rosel Cesar	Si cumple
Doctor	Vásquez Espinoza Juan	Si cumple

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que la confiabilidad mide el grado de la aplicación del instrumento a un mismo elemento generando resultados iguales en cualquier tiempo. Del mismo modo el instrumento se sometió a prueba previa de confiabilidad utilizando la fórmula del Alfa de Cronbach, para ello se contó con una muestra de 66 encuestados (trabajadores) y un cuestionario de 20 preguntas.

Tabla 3:

Prueba de Confiabilidad de la variable Gestión de Conflictos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	9

Fuente: resultado obtenidos del SPSS

Tabla 4:

Prueba de Confiabilidad de la variable Development of Organizational Climate

Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	11

Fuente: resultado obtenidos del SPSS

Interpretación: El resultado de la prueba de fiabilidad de Gestión de Conflictos de la presente tesis tuvo un valor de 0.974 lo que indica que el instrumento tiene confiabilidad con nivel muy alto. Y el resultado de la prueba de fiabilidad de Development of Organizational Climate, del presente estudio tuvo un valor de 0.993 lo que indica que el instrumento tiene confiabilidad con nivel muy alto.

2.5. Procedimiento

Para la obtención de datos que afirmen las hipótesis planteadas se elaboró un instrumento de preguntas cerradas las cuales fueron validadas por el juicio de cuatro expertos, la validez de dicho instrumento se realizó mediante el estadístico del alfa de cronbach SPSS versión 24. Luego se procedió a realizar el trabajo de campo aplicando la encuesta como técnica a los 66 individuos que conformaron la muestra.

2.6. Método de análisis de datos

El método empleado en este estudio es hipotético deductivo, para verificar la veracidad o falsedad de las hipótesis con la realidad observada. Según Rodríguez y Pérez (2017) el método hipotético deductivo se basa en confirmar y determinar empíricamente si las hipótesis planteadas son verdaderas o falsas basado en su comparación con la realidad y los hechos, para el análisis de datos, se recogió información en campo, se procedió a ordenarlos y tabularlos de acuerdo a la variable, a sus dimensiones e indicadores en concordancia con los objetivos planteados. Además se usó el método estadístico, para un análisis descriptivo

de los resultados encontrados en la muestra, la cual nos brindará tablas estadísticas y estadígrafos para describir los resultados del instrumento y la evaluación de ambas variables, para ello se hará uso de un software estadístico SPSS versión 24.

2.7. Aspectos éticos

Esta investigación está realizada con veracidad y confiabilidad, ya que se ejecutó en base a los aspectos teóricos, científicos y metodológicos, respetando la autenticidad intelectual de los autores citados, sin interferir en las convicciones políticas, religiosas y éticas de los participantes. Además de cumplir con los principios y valores que la universidad Cesar Vallejo mantiene como la Honestidad, Responsabilidad y Respeto.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivos de las variables y dimensiones

Tabla 5:

Frecuencia de la variable Gestión de Conflictos

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Válido				
BAJO	44	66,7	66,7	66,7
MEDIO	11	16,7	16,7	83,3
ALTO	11	16,7	16,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Interpretación: Como se puede observar en la Tabla 13, el 66.7% de los trabajadores consideran que no se ejecuta de manera eficiente la gestión de conflictos en la empresa, asimismo se puede observar que el 16.7 % respondieron que el tema de gestión de conflictos se maneja de manera intermedia y alta, por lo tanto se puede concluir que la empresa AUTEK S.A.C. tiene un bajo nivel para el tema de Gestión de Conflictos.

Tabla 6:

Frecuencia de la variable Development of Organizational Climate

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido				
BAJO	34	51,5	51,5	51,5
MEDIO	20	30,3	30,3	81,8
ALTO	12	18,2	18,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 14 y figura 02, la mayoría de los trabajadores con un total de 34 encuestados que representan el 51.5% del total respondieron que existe un inadecuado desarrollo del clima organizacional en la empresa, así mismo el 30.3% respondieron que la empresa desarrolla el clima organizacional con un nivel intermedio y el 18.2% respondieron que si tiene un nivel alto de consideración en el tema de desarrollo del clima organizacional.

3.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad para la Hipótesis General

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Regla de decisión: Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H0). Y se acepta H1.

Tabla 11:

Prueba de normalidad de Gestión de Conflictos y Development of Organizational Climate

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE CONFLICTOS	,270	66	,000	,816	66	,000
DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE	,177	66	,000	,876	66	,000

Fuente: Datos obtenidos del reporte SPSS

Tabla 12:

Rho spearman para la Hipótesis general.

Correlaciones		GESTIÓN DE CONFLICTOS	DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CONFLICTOS	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	66
	DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE	Coeficiente de correlación	,875**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	66

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Dada la muestra de la investigación se enfocara en relación a la prueba de Kolmogorov-Smirnova ya que la muestra es mayor a 50 personas, los datos evaluados muestran un comportamiento no normal ya que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.000 para Gestión de Conflictos y de la misma forma para Development of Organizational Climate, el cual es menor a 0.05. Habiéndose realizado la prueba Rho de Spearman, se aprecia un nivel de correlación de 0.875 entre Gestión de Conflictos y Development of Organizational Climate, la cual indica que la correlación es positiva alta y sig.= 0.000, siendo significativo. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alterna, entonces si existe relación positiva y alta entre Gestión de Conflictos y Development of Organizational Climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C. Lima, 2019. Tabla 13:

Prueba de Correlación de la H. Específica 1

CORRELACIONES		Resolución de conflictos	Development of Organizational Climate
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	66
DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE		Coeficiente de correlación	,899**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	66

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Habiéndose analizado los datos mediante la prueba Rho de Spearman, se aprecia un nivel de correlación de 0,899 entre resolución de conflictos y Development of Organizational Climate, la cual indica que la correlación es positiva alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que si existe relación positiva alta entre resolución de conflictos y Development of Organizational Climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C. Lima, 2019. Tabla 14:

Prueba de Correlación de la H. Específica 2

CORRELACIONES		Percepción del conflicto	Development of Organizational Climate
Rho de Spearman	Percepción del conflicto	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	66
Development of Organizational Climate		Coeficiente de correlación	,863**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	66

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Habiéndose realizado la prueba Rho de Spearman, se aprecia un nivel de correlación de 0.863 para percepción del conflicto y Development of Organizational Climate, la cual indica que la correlación es positiva alto y sig.= 0.000, siendo significativo, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, entonces si existe relación entre percepción del conflicto y Development of Organizational Climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C. Lima, 2019

Tabla 15:

Prueba de Correlación de la H. Específica 3

CORRELACIONES			Negociación	Development Of Organizational Climate
Rho de Spearman	Negociación	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
Development of Organizational Climate	Development of Organizational Climate	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Habiéndose analizado los datos a través de la prueba Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre negociación y Development of Organizational Climate, con un nivel de correlación de 0.857, la cual indica que la correlación es positiva alto y sig.= 0.000, siendo significativo, Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ,entonces existe relación positivo alto entre negociación y Development of Organizational Climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C. Lima, 2019

Tabla 16:

Prueba de Correlación de la H. Específica 4

CORRELACIONES			Toma de Decisiones	Development of Organizational Climate
Rho de Spearman	Toma De Decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
Development of Organizational Climate	Development of Organizational Climate	Coefficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Habiéndose realizado la prueba Rho de Spearman, se aprecia un nivel de correlación de 0.884 entre toma de decisiones y Development of Organizational Climate con un nivel de correlación de 0.884, la cual indica que la correlación es positiva alto y sig.= 0.000, siendo significativo, Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna entonces si existe relación entre toma de decisiones y Development of Organizational Climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C. Lima, 2019.

IV. DISCUSIÓN

1. Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre gestión de conflictos y Development of Organizational Climate de los trabajadores en AUTEK S.A.C., Cercado de Lima 2019. Dado los resultados se pudo apreciar que si existe una relación entre ambas variables , lo cual se pudo comparar con otras investigaciones descritas en líneas anteriores como la de Cavero (2017) que en su investigación concluyo que los conflictos laborales mantiene una relación directa con el desempeño de los trabajadores de la corporación vega, en cuanto a los conflictos laborales manifestaron tener pocos conflictos en la organización sin embargo al tener una relación con el desempeño laboral se pudo percibir que la organización no desarrolla un buen clima organizacional. No obstante, tomando otras referencias, como el autor Robbins y Judge (2017), que define el conflicto como aquello que se da por los desacuerdos, por falta de comunicación, malos entendidos o incompatibilidad de intereses, podemos decir que gestionar los conflictos ayuda en la mejora del desarrollo del clima organizacional.
2. Asimismo, se planteó determinar la relación entre resolución de conflictos y development of organizational climate de los trabajadores en AUTEK S.A.C., Cercado de Lima 2019. Teniendo en cuenta los resultados podemos tomar como referencia al artículo de Dueñas (2017), donde indica que gestionar los conflictos es la forma de indagar e identificar los conflictos existentes en una organización y la viabilidad de resolución de conflictos se da a través de una mediación o arbitraje de los conflictos la cual ayuda a evitar o reducir las controversias del conflicto asimismo sugiere que la resolución de conflictos de manera constructiva sea un indicador de gran ayuda para el éxito de un buen clima laboral. Por lo tanto, podemos confirmar la relación que existe entre ambos constructos, Asimismo, hacemos referencia a Robbins y Judge (2017), que define la resolución del conflicto como el termino o fin que se le da a un conflicto sin importar los resultados que estos generen.
3. Se planteó determinar la relación entre percepción de conflictos y development of organizational climate de los trabajadores en AUTEK S.A.C., Cercado de Lima 2019. Teniendo en cuenta los resultados podemos tomar como referencia al artículo de Datta y Singh (2018) que en su análisis determinó que si hay relación entre ambos constructos, además mencionan que cada empleado tiene diferencias percepciones sobre el clima organizacional lo que desencadena situaciones de confusión y falta de objetividad para el desarrollo del clima organizacional. Asimismo, podemos

mencionar a Robbins y Judge (2017) que manifiesta que el conflicto en una organización trae consigo dos tipos de percepción, una donde el individuo percibe el conflicto para algo constructivo y otro para desencadenar algo destructivo. Por lo tanto se sugiere administrar el conflicto antes de desencadenar situaciones que perjudiquen al trabajador como a la organización

4. Se planteó determinar la relación entre negociación y development of organizational climate de los trabajadores en AUTEK S.A.C., Cercado de Lima 2019. Teniendo en cuenta los resultados podemos tomar como referencia al artículo de Apipalakul y Kummom (2017) donde señala que el conflicto siempre está presente en cualquier organización y que todo conflicto tiene formas de solución , sim embargo si no se logra una solución podría dificultar el éxito de una organización. Asimismo señala que poner en práctica formas de gestionar el conflicto como las conciliaciones y negociaciones en situaciones conflictivas ayuda en la efectividad de mejorar el clima organizacional. Por otro lado tenemos lo que señala Robbins y Judge (2017) que la negociación es un proceso donde se busca que ambas partes estén de acuerdo, ayuda a evitar situaciones de conflictos y fortalece las relaciones organizacionales logrando encaminar a los miembros de la organización hacia los objetivos y metas organizacionales. Por lo tanto se puede decir que la negociación tiene una relación estrecha con el desarrollo del clima organizacional o development of organizational climate.
5. Finalmente, se planteó determinar la relación entre toma de decisiones y development of organizational climate de los trabajadores en AUTEK S.A.C., Cercado de Lima 2019. Teniendo en cuenta los resultados podemos tomar como referencia a Zans (2017), que en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores y tuvo como conclusión que la empresa no contaba con disposición de trabajar en equipo, y en la toma de decisiones organizacionales no toman en cuenta las sugerencias de los trabajadores e incluso era poco democrático, lo que genero un inadecuado desarrollo del clima organizacional. Por ende, existe una relación entre toma de decisiones y development of organizational climate ya que en una organización es importante tomar en cuenta la participación de todos los miembros de la organización para una toma de decisión organizacional, ya que el recurso humano ejerce una función principal en las organizaciones.

V. CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta los resultados se logró determinar que existe una correlación positiva alta entre las variables gestión de conflictos y development of organizational climate, la cual indica que al gestionar los conflictos y desarrollar un buen clima organizacional se genera una ventaja competitiva y un éxito en el desempeño de los trabajadores.
2. Se logró determinar que existe relación positiva alta entre resolución de conflictos y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C. Lima, 2019, lo cual indica que resolver los conflictos laborales contribuye en el desarrollar de un buen clima organizacional y fortalece factores de comunicación e interrelación entre los miembros de la organización.
3. Se logró determinar que existe una correlación positiva alta entre percepción del conflicto y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., lo cual indica que para poder gestionar el conflicto en su contexto primero se debe identificar de qué manera se percibe el conflicto para lograr estudiar el conflicto y evitar situaciones destructivas que afectan en el desarrollo del clima organizacional.
4. Se logró determinar que existe una correlación positivo alto entre negociación y Development of Organizational Climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C. Lima, lo cual indica que dentro del proceso de gestión del conflicto se puede recurrir a una negociación para evitar estar en desacuerdo entre los miembros de la organización, así mismo contribuir en la mejora del clima organizacional.
5. Por último se logró determinar que existe una correlación positiva alta entre toma de decisiones y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C. Lima, lo cual indica que para desarrollar un buen clima organizacional, se requiere de la participación y el consenso de todos los miembros que conforman la organización, asimismo tomar decisiones en forma conjunta y justa.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda identificar, gestionar y administrar los tipos de conflictos existentes para lograr resolverlos de manera constructiva y en forma conjunta para contribuir con el desarrollo de un buen clima organizacional.
2. Se recomienda programar reuniones directivas con gerencia donde el trabajador pueda transmitir sus ideas de mejora, dudas, sugerencias con el objetivo de ejecutar procesos de negociación donde los empleados y jefes lleguen a un acuerdo evitando una situación de conflictos.
3. Se recomienda fomentar la integridad entre todas las áreas de la organización, creando talleres de liderazgo y fortaleciendo las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización, incentivando nuevas formas de solución de conflictos.
4. Se recomienda crear una estructura organizacional formal a través de un organigrama donde se establezcan las relaciones de jerarquía y funciones entre los miembros de la organización, además de plantear y orientar en función a los objetivos organizacional evitando confusiones y bajo niveles de desempeño que no ayudan en la mejora del clima organizacional.
5. Finalmente se recomienda tomar decisiones organizacionales con la participación y el consenso de todos los colaboradores, aceptando opiniones y sugerencias para evitar situaciones conflictivas de desacuerdo.

REFERENCIAS

- Al-Kurdi, O. F., El-Haddadeh, R., & Eldabi, T. (2019). The role of organisational climate in managing knowledge sharing among academics in higher education. *International Journal of Information Management*, 50, 217-227. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.018>
- Ali, M. M., & Mojibafan, A. (2019). Conflict and conflict management in hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(3), 550-561. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/IJHCQA-09-2017-0165>
- Apipalakul, C., & Kummom, D. (2017). The Effects of Organizational Climate to Conflict Management amongst Organizational Health Personnel. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 1216-1222. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.192>
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. (13^a. Ed). Perú: San Marcos.
- Camp, W. (2014). Strategies for working with Generation Y employees." *Canadian Manager*, 39(1)
Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A366236698/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=1658ea0c>
- Cavero, B. (2017). “Los conflictos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres 2017”. (Título de Licenciatura en Administración).
Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14449/Cavero_DLCBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cayetano, P. (2015). “Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la Financiera EDYFICAR - Chimbote: 2014”. (Título para Licenciatura en Administración”.
Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/960>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. (10ma. Ed.) México: McGrawHill/Interamericana Editores S.A de CV.

Chacón, V. (2015). "Análisis del Clima Organizacional de la empresa Representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula". (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/ChaconVivian.pdf>

Curcija, M., Breakey, N., & Driml, S. (2019). Development of a conflict management model as a tool for improved project outcomes in community based tourism. *Tourism Management*, 70, 341-354. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.08.016>

Datta, A., & Singh, R. (2018). Determining the dimensions of organizational climate perceived by the hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 36, 40-48. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.07.001>

Dee, K. M. (2016). The price of conflict: what you need to know. *Alaska Business Monthly*, 32(7).

Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A458551078/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=0d1c97e0>

De la Cruz, E., y Huamán, A. (2016). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015. (Título de licenciatura en Administración). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TPUNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dorado-Barbé, A., Hernández-Martín, G., Lorente-Moreno, J., & Serrano, M. P. G. (2016). La Formación En Gestión Constructiva De Conflictos En El Grado En Trabajo Social. *Prisma Social*, (15), 609-642. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1759176460?accountid=37408>

Dueñas, D. (2017) Medios alternativos de resolución de conflictos en el ámbito de la empresa. *Anuario de Justicia Alternativa*. 2017, Issue 14, 99-108.

- Ehrhart M., Schneider B. y Macey W. (2013). Organizational Climate and Culture. *Annual review of psychology*, 64, 361-388. Recuperado de <https://articles.extension.org/sites/default/files/Organizational%20Climate%20and%20Culture%20Review.pdf>
- Gil (29 de abril de 2019). Aptitus: “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes”. Gestión.
- Hamui-Sutton, A., Vives-Varela, T., Gutiérrez-Barreto, S., Castro-Ramírez, S., Lavallo-Montalvo, C., & Sánchez-Mendiola, M. (2014). Cultura organizacional y clima: el aprendizaje situado en las residencias médicas. *Investigación en educación médica*, 3(10), 74-84. DOI: [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(14\)72730-9](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(14)72730-9)
- Hassan, B., Maqsood, A., & Muhammad, N. R. (2011). Relationship Between Organizational Communication Climate And Interpersonal Conflict Management Styles. *Pakistan Journal of Psychology*, 42(2). Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1015779018?accountid=37408>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed). México: McGRAW-HILL Education.
- Ilijins, J., Skvarciany, V., & Gaile-Sarkane, E. (2015). Impact of organizational culture on organizational climate during the process of change. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 213, 944-950. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.509>
- León, C. (2016). La gestión del conflicto en organizaciones complejas. Recuperado de https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719_Leon.pdf?sequence3
- León, M. (2016) en su tesis titulada “Liderazgo Y Conflictos Laborales”, Estudio realizado en el Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A. (Título de Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/De-Leon-Maria.pdf>

- Melin, M. M. (2016). Business, peace, and world politics: The role of third parties in conflict resolution. *Business Horizons*, 59(5), 493-501. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2016.03.013>
- McCabe, D. M. (2017). Conflict Resolution and Organizational Justice in the Workplace - Evidence-Based Research. *Competition Fórum*, 15(2), 248. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A577909582/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=808d6f63>
- OIT (2013). Sistema de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/--dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf.
- Pacheco, M., y Zapata, J. (2015). “Técnicas de resolución de conflictos en el área laboral de la empresa Procongelados S.A, ubicada en la provincia de Pichincha, cantón mejía parroquia ALOAG, barrio San Alfonso en el periodo 2013-2014”. (Tesis de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial). Recuperada de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3016/1/T-UTC-00474.pdf>
- Permarupan, P. Y., Saufi, R. A., Kasim, R. S. R., & Balakrishnan, B. K. (2013). The impact of organizational climate on employee's work passion and organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 107, 88-95. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.403>
- Ramos, V. y Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Accion Psicologica* 14 (2), 225-240. <http://dx.doi.org/10.5944/ap.14.1.17046>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017), *Comportamiento Organizacional*. (17va. Ed.) México: Pearson.
- Rodríguez, D. (2015), *Diagnostico Organizacional*. (8va. Ed.) Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (82), 175-195. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Rojas, K. (2016). "Relación Entre Conflicto Y Desempeño Laboral En Ata-Irh Sac, Chiclayo". (Título de Licenciatura en Administración). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2395/ROJAS%20VELIZ%20KIARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Shanker, R., Bhanugopan, R., Van der Heijden, B. I., & Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of vocational behavior*, 100, 67-77. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.02.004>

Sweetman, Melissa M. (2016) "A leader's guide to conflict resolution." *Rehab Management*, p.S48. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A488965962/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=9a18f4e4>

Tabassi, A. A., Bryde, D. J., Abdullah, A., & Argyropoulou, M. (2017). Conflict management style of team leaders in multi-cultural work environment in the construction industry. *Procedia Computer Science*, 121, 41-46. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.007>

Toro, C. (2017). "Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador". (Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10644/6151>

Torres, Y. (2016). "Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016". (Título de Licenciatura en Administración). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/459/torres_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vaca, C. A. M., Vaca, L. O. M., & Quintero, J. N. (2015). El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Riguroso De Su Relación/ Organization Climate And Job Satisfaction: A Rigorous Quantitative Analysis Of Their Relationship. *Ad-Minister*, (26), 5-15. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1706514369?accountid=37408>

Zans, A. (2017). “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”. (Tesis maestría en gerencia empresarial). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de conflictos y Development of Organizational Climate de los trabajadores en AUTEK S.A.C., Cercado de Lima 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de conflictos y Development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación encontramos entre Resolución de conflicto y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019? • ¿Qué relación existe entre la percepción del conflicto y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019? • ¿Qué relación existe entre la negociación y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019? • ¿Qué relación existe entre toma de decisiones y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de conflictos y Development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre Resolución de conflicto y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019. • Determinar la relación que existe entre la percepción del conflicto y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019. • Determinar la relación que existe entre la negociación y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019. • Determinar la relación que existe entre toma de decisiones y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019. 	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación directa y fuerte entre gestión de Conflictos y Development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación directa y moderada entre Resolución de conflictos y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019. • Existe relación directa y buena entre la percepción de conflictos y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019. • Existe relación directa y moderada entre negociación y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019. • Existe relación directa y buena entre toma de decisiones y development of organizational climate en los trabajadores de AUTEK S.A.C., Lima 2019. 	<p>VARIABLE:</p> <p>Gestión de Conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos • La percepción del conflicto • La negociación • Toma de decisiones <p>VARIABLE</p> <p>Development of Organizational Climate</p> <p>(Desarrollo del clima organizacional)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional • Estructura organizacional • Motivación • Comunicación

ANEXO 2.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

GESTION DE CONFLICTOS Y DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE DE LOS TRABAJADORES EN AUTEK S.A.C., CERCAO DE LIMA 2019.					
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
GESTION DE CONFLICTOS	Según Robbins, Judge (2017) define el conflicto como el proceso cuando un individuo está en desacuerdo con el otro porque siente que la otra parte afecta sus intereses del primero de manera negativa.	Para medir la variable Gestión de Conflictos se recopiló los datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa AUTEK SAC	Resolución de conflictos	Logro de Resultados Ganar-ganar Resultados constructivos Resultados destructivos Proceso de la negociación Participación del empleado	1. N= nunca 2. CN= casi nunca 3. AV= a veces 4. CS= casi siempre 5. S=siempre
			Percepción del conflicto		
			Negociación		
			Toma de decisiones		
DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE	Según Chiavenato (2017), menciona la teoría del Clima Organizacional de Likert donde manifiesta que el comportamiento del empleado depende del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, a su vez están ligados a factores específicos.	La presente variable fue medida a partir de los datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa AUTEK SAC	Cultura organizacional	Creencias, comportamientos Organigrama Remuneración Reconocimiento Comunicación descendente Comunicación ascendente	
			Estructura organizacional		
			Motivación		
			Comunicación		

ANEXO 3.

CUESTIONARIO

DATOS INFORMATIVOS:

NOMBRE DE LA EMPRESA: AUTEK S.A.C.

CARGO EMPLEADO OPERARIO ADMINISTRATIVO SEXO M F

CONDICIÓN CI CV AÑOS DE SERVICIO

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador, por tanto evalúa a tu organización en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

VARIABLE: GESTION DE CONFLICTOS						
DIMENSIÓN 1: Resolución de conflictos						
	ITEMS	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Existen conflictos laborales en la organización.	N	CN	AV	CS	S
2	Los conflictos son resueltos de manera exitosa y en forma conjunta.	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 2: Percepción del conflicto						
Escala de Valoración						
1	2	3	4	5		
3	Se percibe los conflictos laborales de manera constructiva, incentivando nuevas formas de resolución.	N	CN	AV	CS	S
4	Los conflictos dificultan las relaciones interpersonales con los miembros de la organización.	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 3: Negociación						
Escala de Valoración						
1	2	3	4	5		
5	Recurren a una negociación para la resolución de conflictos.	N	CN	AV	CS	S
6	En la negociación buscan que ambas partes se beneficien dividiendo equitativamente sus intereses.	N	CN	AV	CS	S

DIMENSIÓN 4: Toma De Decisiones		Escala de Valoración				
7	Las decisiones se toman con la información adecuada y justa.	N	CN	AV	CS	S
8	Las decisiones son tomadas con la participación y el consenso de los colaboradores.	N	CN	AV	CS	S
9	Tus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta para la toma de decisiones.	N	CN	AV	CS	S

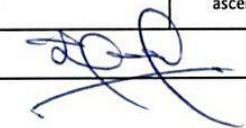
VARIABLE: DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE

DIMENSIÓN 1: Cultura Organizacional		Escala de Valoración				
	ITEMS	1	2	3	4	5
10	Te sientes orgulloso de pertenecer a la organización.	N	CN	AV	CS	S
11	Los valores que promueve la organización forman parte de tu identidad.	N	CN	AV	CS	S
12	Conoces las normas y/o reglamento de la organización.	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 2: Estructura Organizacional		Escala de Valoración				
13	La organización mantiene un diseño jerárquico de las áreas.	N	CN	AV	CS	S
14	Se delega funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo.	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 3: Motivación		Escala de Valoración				
15	Las políticas de Remuneración son justas.	N	CN	AV	CS	S
16	Sientes que tu desempeño es valorado y reconocido por tus jefes.	N	CN	AV	CS	S
17	Reciben alguna bonificación extra por sus niveles de productividad.	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 4: Comunicación		Escala de Valoración				
18	Los superiores estimulan y facilitan la comunicación verbal.	N	CN	AV	CS	S
19	Existe una buena comunicación entre las áreas de la organización.	N	CN	AV	CS	S
20	La comunicación es mediante medios escritos y formales.	N	CN	AV	CS	S

ANEXO 4.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTION DE CONFLICTOS Y DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE DE LOS TRABAJADORES EN AUTEK S.A.C., CERCADO DE LIMA 2019
Apellidos y nombres del investigador: Huajalsaco Ortiz Jackeline Giovanna
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARRANZA ESTELA ZEOBONO

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
GESTION DE CONFLICTOS	RESOLUCION DE CONFLICTOS	Ganar-ganar	Existen conflictos laborales en la organización.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Los conflictos son resueltos de manera exitosa y en forma conjunta	N,CN, AV,CS,S	/		
	PERCEPCION DEL CONFLICTO	Resultados constructivos	Se percibe los conflictos laborales de manera constrictiva, incentivando nuevas formas de resolucio	N,CN, AV,CS,S	/		
			Resultados destructivos	Los conflictos dificultan las relaciones interpersonales con los miembros de la organización.	N,CN, AV,CS,S	/	
	NEGOCIACION	Proceso de la negociacion	Recurren a una negociacion para la resolucio	N,CN, AV,CS,S	/		
			En la negociacion buscan que ambas partes se beneficien dividiendo equitativamente sus intereses	N,CN, AV,CS,S	/		
	TOMA DE DECISIONES	Participacion del empleado	Las decisiones se toman con la informacion adecuada y justa.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Las decisiones son tomadas con la participacion y el consenso de los colaboradores	N,CN, AV,CS,S	/		
			Tus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta para la toma de decisiones.	N,CN, AV,CS,S	/		
	DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE	CULTURA ORGANIZACIONAL	Creencias, valores y comportamiento	Te sientes orgulloso de pertenecer a la organización.	N,CN, AV,CS,S	/	
Los valores que promueve la organización forman parte de tu identidad.				N,CN, AV,CS,S	/		
Conoces las normas y/o reglamento de la organización.				N,CN, AV,CS,S	/		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		Organigrama	La organización mantiene un diseño jerarquico de las areas.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Se delega funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo.	N,CN, AV,CS,S	/		
MOTIVACION		Remuneracion y reconocimiento	Las politicas de remuneracion son justas.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Sientes que tu desempeño es valorado y reconocido por tus jefes.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Reciben alguna bonificacion extra por sus niveles de productividad.	N,CN, AV,CS,S	/		
COMUNICACIÓN		Comunicación descendente y ascendente	Los superiores estimulan y facilitan la comunicación verbal.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Existe una buena comunicación entre las areas de la organización	N,CN, AV,CS,S	/		
	La comunicación es mediante medios escritos y formales.		N,CN, AV,CS,S	/			
FIRMA DEL EXPERTO			FECHA: 07-06-19				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTION DE CONFLICTOS Y DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE DE LOS TRABAJADORES EN AUTEK S.A.C., CERCADO DE LIMA 2019
Apellidos y nombres del investigador: Huajalsaico Ortiz Jackeline Giovanna
Apellidos y nombres del experto: Dr. ALIPGA CORREA DAVID FERNANDO

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
GESTION DE CONFLICTOS	RESOLUCION DE CONFLICTOS	Ganar-ganar	Existen conflictos laborales en la organización.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Los conflictos son resueltos de manera exitosa y en forma conjunta	N,CN, AV,CS,S	/		
	PERCEPCION DEL CONFLICTO	Resultados constructivos	Se percibe los conflictos laborales de manera constrictiva, incentivando nuevas formas de resolucion	N,CN, AV,CS,S	/		
			Resultados destructivos	Los coflictos dificultan las relaciones interpersonales con los miembros de la organización.	N,CN, AV,CS,S	/	
	NEGOCIACION	Proceso de la negociacion	Recurren a una negociacion para la resolucion de conflictos	N,CN, AV,CS,S	/		
			En la negociacion buscan que ambas partes se beneficien dividiendo equitativamente sus intereses	N,CN, AV,CS,S	/		
	TOMA DE DECISIONES	Participacion del empleado	Las decisiones se toman con la informacion adecuada y justa.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Las decisiones son tomadas con la participacion y el consenso de los colaboradores	N,CN, AV,CS,S	/		
			Tus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta para la toma de decisiones.	N,CN, AV,CS,S	/		
	DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE	CULTURA ORGANIZACIONAL	Creencias, valores y comportamiento	Te sientes orgulloso de pertenecer a la organización.	N,CN, AV,CS,S	/	
Los valores que promueve la organización forman parte de tu identidad.				N,CN, AV,CS,S	/		
Conoces las normas y/o reglamento de la organización.				N,CN, AV,CS,S	/		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		Organigrama	La organización mantiene un diseño jerarquico de las areas.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Se delega funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo.	N,CN, AV,CS,S	/		
MOTIVACION		Remuneracion y reconocimiento	Las politicas de remuneracion son justas.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Sientes que tu desempeño es valorado y reconocido por tus jefes.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Reciben alguna bonificacion extra por sus niveles de productividad.	N,CN, AV,CS,S	/		
COMUNICACIÓN		Comunicación descendente y ascendente	Los superiores estimulan y facilitan la comunicación verbal.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Existe una buena comunicación entre las areas de la organización	N,CN, AV,CS,S	/		
		La comunicación es mediante medios escritos y formales.	N,CN, AV,CS,S	/			
FIRMA DEL EXPERTO	 2168879		FECHA: 06-06-2019				

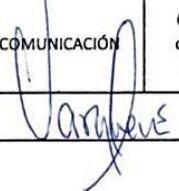
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTION DE CONFLICTOS Y DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE DE LOS TRABAJADORES EN AUTEK S.A.C., CERCADO DE LIMA 2019
Apellidos y nombres del investigador: Huajalsaico Ortiz Jackeline Giovanna
Apellidos y nombres del experto: Dr. Rosel Cesar Alva Arce

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
GESTION DE CONFLICTOS	RESOLUCION DE CONFLICTOS	Ganar-ganar	Existen conflictos laborales en la organización.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Los conflictos son resueltos de manera exitosa y en forma conjunta	N,CN, AV,CS,S	/		
	PERCEPCION DEL CONFLICTO	Resultados constructivos	Se percibe los conflictos laborales de manera constrictiva, incentivando nuevas formas de resolucion	N,CN, AV,CS,S	/		
			Resultados destructivos	Los coflictos dificultan las relaciones interpersonales con los miembros de la organización.	N,CN, AV,CS,S	/	
	NEGOCIACION	Proceso de la negociacion	Recurren a una negociacion para la resolucion de conflictos	N,CN, AV,CS,S	/		
			En la negociacion buscan que ambas partes se beneficien dividiendo equitativamente sus intereses	N,CN, AV,CS,S	/		
	TOMA DE DECISIONES	Participacion del empleado	Las decisiones se toman con la informacion adecuada y justa.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Las decisiones son tomadas con la participacion y el consenso de los colaboradores	N,CN, AV,CS,S	/		
			Tus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta para la toma de decisiones.	N,CN, AV,CS,S	/		
	DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE	CULTURA ORGANIZACIONAL	Creencias, valores y comportamiento	Te sientes orgulloso de pertenecer a la organización.	N,CN, AV,CS,S	/	
Los valores que promueve la organización forman parte de tu identidad.				N,CN, AV,CS,S	/		
Conoces las normas y/o reglamento de la organización.				N,CN, AV,CS,S	/		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		Organigrama	La organización mantiene un diseño jerarquico de las areas.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Se delega funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo.	N,CN, AV,CS,S	/		
MOTIVACION		Remuneracion y reconocimiento	Las politicas de remuneracion son justas.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Sientes que tu desempeño es valorado y reconocido por tus jefes.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Reciben alguna bonificacion extra por sus niveles de productividad.	N,CN, AV,CS,S	/		
COMUNICACIÓN		Comunicación descendente y ascendente	Los superiores estimulan y facilitan la comunicación verbal.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Existe una buena comunicación entre las areas de la organización	N,CN, AV,CS,S	/		
	La comunicación es mediante medios escritos y formales.		N,CN, AV,CS,S	/			
FIRMA DEL EXPERTO 			FECHA: 07/06/2019				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTION DE CONFLICTOS Y DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE DE LOS TRABAJADORES EN AUTEK S.A.C., CERCADO DE LIMA 2019
Apellidos y nombres del investigador: Huajalsaico Ortiz Jackeline Giovanna
Apellidos y nombres del experto: Vasquez Espinoza Juan Manuel

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
GESTION DE CONFLICTOS	RESOLUCION DE CONFLICTOS	Ganar-ganar	Existen conflictos laborales en la organización.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Los conflictos son resueltos de manera exitosa y en forma conjunta	N,CN, AV,CS,S	/		
	PERCEPCION DEL CONFLICTO	Resultados constructivos	Se percibe los conflictos laborales de manera constrictiva, incentivando nuevas formas de resolucion	N,CN, AV,CS,S	/		
			Resultados destructivos	Los coflictos dificultan las relaciones interpersonales con los miembros de la organización.	N,CN, AV,CS,S	/	
	NEGOCIACION	Proceso de la negociacion	Recurrer a una negociacion para la resolucion de conflictos	N,CN, AV,CS,S	/		
			En la negociacion buscan que ambas partes se beneficien dividiendo equitativamente sus intereses	N,CN, AV,CS,S	/		
	TOMA DE DECISIONES	Participacion del empleado	Las decisiones se toman con la informacion adecuada y justa.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Las decisiones son tomadas con la participacion y el consenso de los colaboradores	N,CN, AV,CS,S	/		
			Tus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta para la toma de decisiones.	N,CN, AV,CS,S	/		
	DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE	CULTURA ORGANIZACIONAL	Creencias, valores y comportamiento	Te sientes orgulloso de pertenecer a la organización.	N,CN, AV,CS,S	/	
Los valores que promueve la organización forman parte de tu identidad.				N,CN, AV,CS,S	/		
Conoces las normas y/o reglamento de la organización.				N,CN, AV,CS,S	/		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		Organigrama	La organización mantiene un diseño jerarquico de las areas.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Se delega funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo.	N,CN, AV,CS,S	/		
MOTIVACION		Remuneracion y reconodmiento	Las politicas de remuneracion son justas.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Sientes que tu desempeño es valorado y reconocido por tus jefes.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Reciben alguna bonificacion extra por sus niveles de productividad.	N,CN, AV,CS,S	/		
COMUNICACIÓN		Comunicación descendente y ascendente	Los superiores estimulan y facilitan la comunicación verbal.	N,CN, AV,CS,S	/		
			Existe una buena comunicación entre las areas de la organización	N,CN, AV,CS,S	/		
	La comunicación es mediante medios escritos y formales.		N,CN, AV,CS,S	/			
FIRMA DEL EXPERTO			FECHA: 07-06-2019				

ANEXO 5.

N° DE	GESTIÓN DE CONFLICTOS									DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE											
	D1: RESOLUCIÓN		D2: PERCEPCIÓN DEL		D3: NEGOCIACIÓN		D3: TOMA DE DECISIONES			D1: CULTURA ORGANIZACIONAL			D2: ESTRUCTURA		D3: MOTIVACIÓN			D4: COMUNICACIÓN			
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	
5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	
6	3	3	3	5	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	
7	3	3	3	5	3	4	3	3	1	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	
8	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
13	3	3	2	5	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	3	2	5	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
15	3	3	2	5	2	2	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
19	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
20	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	
21	2	2	4	5	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	
22	2	2	1	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	
23	2	2	1	5	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
24	2	2	1	5	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
25	2	2	1	5	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
26	2	1	1	5	1	1	2	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
27	2	1	1	5	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
28	2	1	1	5	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
29	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
30	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
31	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	

ANEXO 6: Tablas y Gráficos de las variables y dimensiones

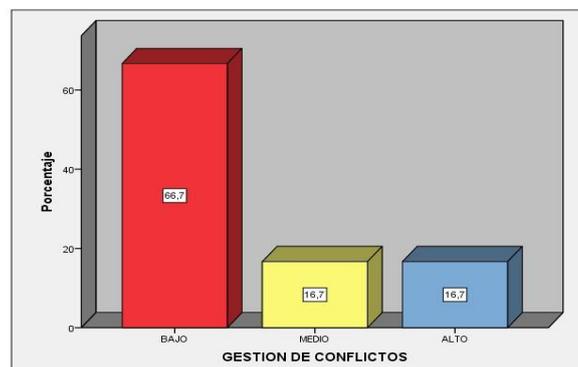
Tabla 13: Frecuencia de la variable G.C.

GESTIÓN DE CONFLICTOS

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido				
BAJO	44	66,7	66,7	66,7
MEDIO	11	16,7	16,7	83,3
ALTO	11	16,7	16,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 01



Fuente: Tabla13

Tabla 14

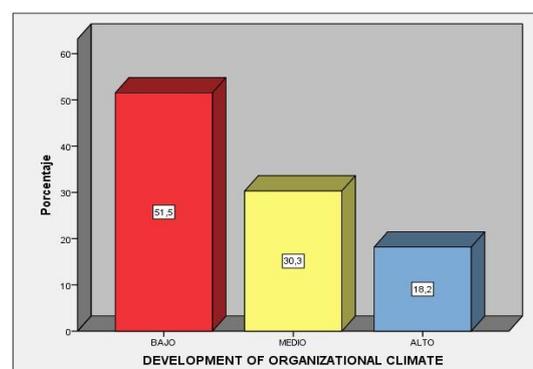
Frecuencia de la variable D.O.C

DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido				
BAJO	34	51,5	51,5	51,5
MEDIO	20	30,3	30,3	81,8
ALTO	12	18,2	18,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 02



Fuente: Tabla 14

Tabla 15

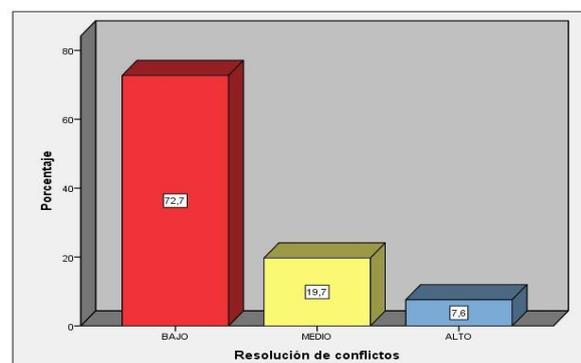
Frecuencia de la dimensión 1- Variable G.C.

Resolución de conflictos

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido				
BAJO	48	72,7	72,7	72,7
MEDIO	13	19,7	19,7	92,4
ALTO	5	7,6	7,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 03



Fuente: Tabla 15

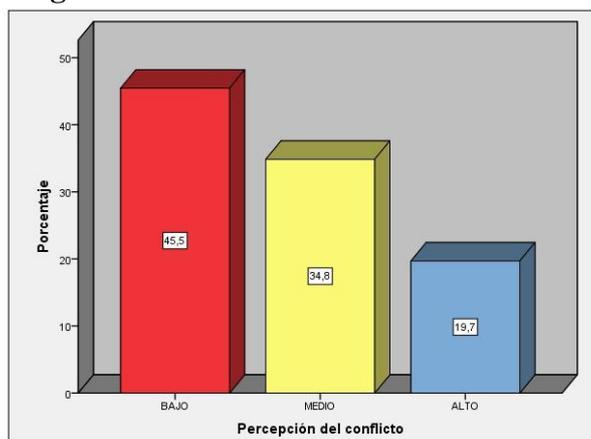
Tabla 16

Frecuencia de la dimensión 2 de la variable G.C.

Percepción del conflicto					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	30	45,5	45,5	45,5
	MEDIO	23	34,8	34,8	80,3
	ALTO	13	19,7	19,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 04



Fuente: Tabla 16

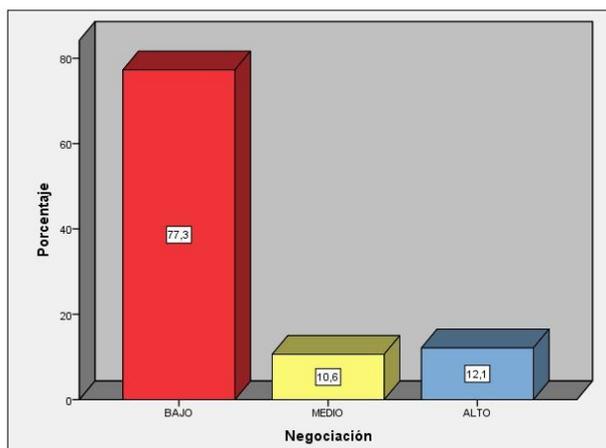
Tabla 17

Frecuencia de la dimensión 3 de la variable G.C.

Negociación					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	51	77,3	77,3	77,3
	MEDIO	7	10,6	10,6	87,9
	ALTO	8	12,1	12,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 05



Fuente: Tabla 17

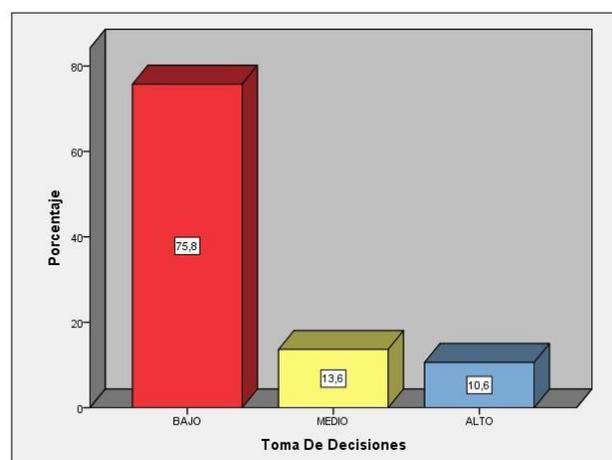
Tabla 18

Frecuencia de la dimensión 4 de la variable G.C.

Toma De Decisiones					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	50	75,8	75,8	75,8
	MEDIO	9	13,6	13,6	89,4
	ALTO	7	10,6	10,6	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 06



Fuente: Tabla 18

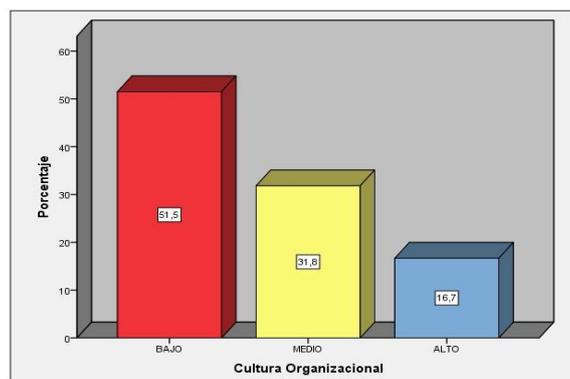
Tabla 19

Frecuencia de la dimensión 1 de la variable D. O.C.

Cultura Organizacional				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido BAJO	34	51,5	51,5	51,5
MEDIO	21	31,8	31,8	83,3
ALTO	11	16,7	16,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 07



Fuente: Tabla 19

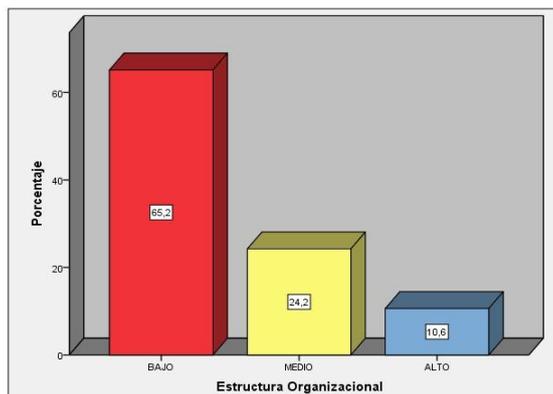
Tabla 20

Frecuencia de la dimensión 2 de la variable D.O.C.

Estructura Organizacional				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido BAJO	43	65,2	65,2	65,2
MEDIO	16	24,2	24,2	89,4
ALTO	7	10,6	10,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 08



Fuente: Tabla 20

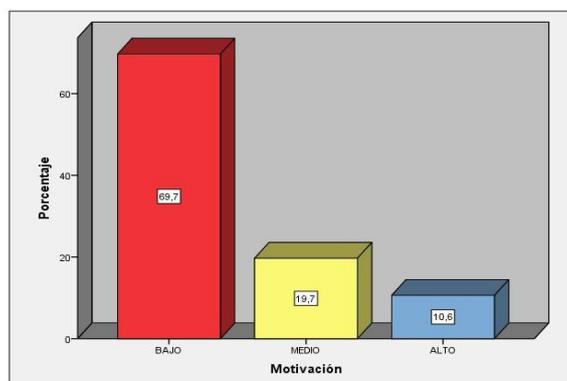
Tabla 21

Frecuencia de la dimensión 3 de la variable D.O.C.

Motivación				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido BAJO	46	69,7	69,7	69,7
MEDIO	13	19,7	19,7	89,4
ALTO	7	10,6	10,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 09



Fuente: Tabla 21

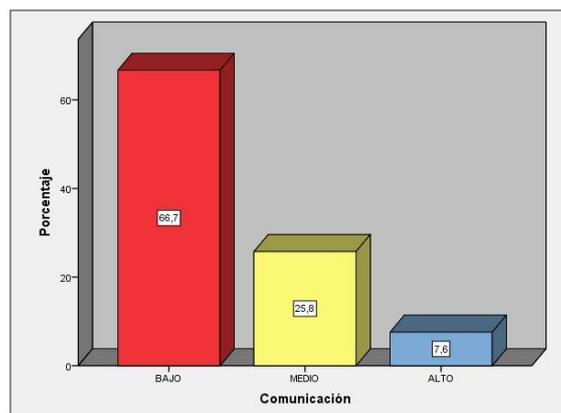
Tabla 22

Frecuencia de la dimensión 4 de la variable D.O.C.

Comunicación				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido BAJO	44	66,7	66,7	66,7
MEDIO	17	25,8	25,8	92,4
ALTO	5	7,6	7,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 10



Fuente: Tabla 22

ANEXO 8: Tablas y Gráficos de los ítems del cuestionario

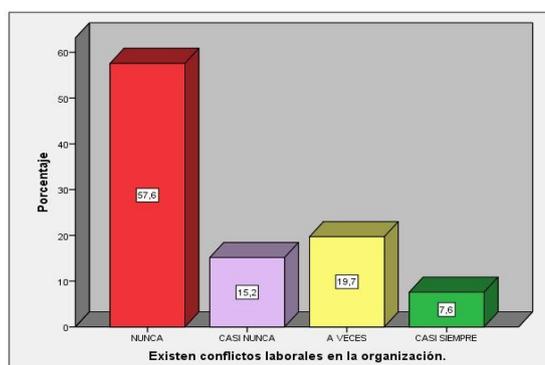
Tabla 23: Frecuencia ítem N° 01

Existen conflictos laborales en la organización.

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido NUNCA	38	57,6	57,6	57,6
CASI NUNCA	10	15,2	15,2	72,7
A VECES	13	19,7	19,7	92,4
CASI SIEMPRE	5	7,6	7,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 11



Fuente: Tabla 23

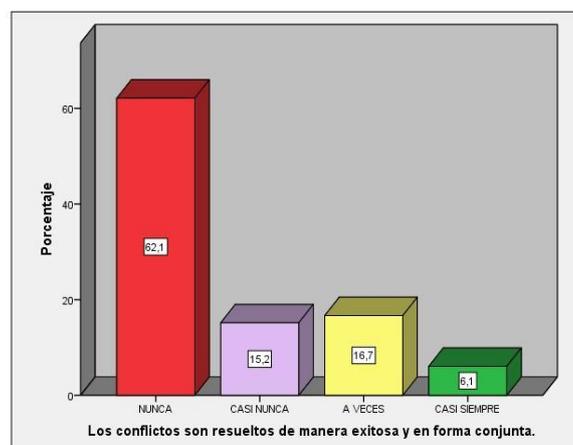
Tabla 24: Frecuencia ítem N° 02

Los conflictos son resueltos de manera exitosa y en forma conjunta.

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido NUNCA	41	62,1	62,1	62,1
CASI NUNCA	10	15,2	15,2	77,3
A VECES	11	16,7	16,7	93,9
CASI SIEMPRE	4	6,1	6,1	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 12



Fuente: Tabla 24