



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CONFLICTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE  
OPERACIONES DE LA EMPRESA “DEPÓSITOS S.A.” EN EL AÑO  
2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

### **AUTOR:**

Carolina Aldana Quintana

### **ASESOR:**

Mg. Orihuela Oré Italo

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión del Talento Humano**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

**PÁGINA DE JURADO**

**Presidente: Dra. Madeleine Bernardo Santiago**

**Secretario: Dr. Anibal Zavaleta Davila**

**Vocal: Mg. Italo Orihuela Oré**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado con mucho amor a mi hijo, mi madre que está en el cielo y mi padre, los cuales constituyen el motor que me impulsó a cumplir este objetivo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me formó como profesional en Administración.

A mis profesores, por la paciencia y oportunas orientaciones en el transcurrir de mi formación profesional.

A cada uno de mis compañeros por compartir sus inquietudes, apoyo y muestras de afecto durante el tiempo que hemos permanecido juntos.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Carolina Aldana Quintana, con DNI N° 25574358, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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 u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de setiembre del 2014.

---

Carolina Aldana Quintana  
DNI N° 25574358

## PRESENTACIÓN

Señor Presidente.

Señores miembros del Jurado calificador presento ante ustedes la tesis titulada “**Conflicto laboral en el personal de la Gerencia de Operaciones de la empresa Depósitos S.A. en el año 2014**”, con la finalidad de determinar cuáles son los conflictos laborales, cómo los atienden y qué estrategias emplean para solucionar estos conflictos los trabajadores de la Gerencia de Operaciones de la empresa Depósitos S.A. Toda la investigación se ha desarrollado en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

En el ámbito de las organizaciones laborales se puede afirmar que el conflicto entre empresarios y trabajadores es un aspecto inherente a la dinámica de las mismas. Investigadores, agentes sociales y políticos asumen que el conflicto entre los grupos y en las organizaciones es necesario y casi imposible de evitar, por lo que el objetivo en la actualidad sería una gestión efectiva que resuelva adecuadamente un conflicto.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI las recomendaciones, y en el Capítulo VII las referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, quedo a su disposición.

Carolina Aldana Quintana

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
Introducción	14
Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica y humanística de la variable	18
Justificación	36
1.1. Problema	37
1.2. Objetivos	40
<b>CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>41</b>
2.1 Variables	42
2.2 Operacionalización de variables	42

2.3	Metodología	43
2.4	Tipo de investigación	43
2.5	Diseño	44
2.6	Población, muestra y muestreo	44
2.7	Técnica y recolección de datos	45
2.8	Métodos de análisis de datos	46
2.9	Aspectos éticos	48
	<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b>	49
	<b>CAPITULO IV: DISCUSIÓN</b>	61
	<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES</b>	65
	<b>CAPITULO VI: RECOMENDACIONES</b>	67
	<b>CAPITULO VII: REFERENCIAS</b>	70
	<b>ANEXOS</b>	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de conflicto laboral	50
Tabla 2. Niveles de conflictos estructurales	51
Tabla 3. Nivel de barreras comunicacionales	52
Tabla 4. Niveles de resolución de conflictos laborales	53
Tabla 5. Escala de respuestas a la pregunta sobre problemas de disciplinas	55
Tabla 6. Escala de respuestas a la pregunta sobre problemas de temas salariales	56
Tabla 7. Escala de respuestas a la pregunta sobre la comunicación entre las áreas de trabajo	57
Tabla 8. Escala de respuestas a la pregunta sobre actitudes y discusiones dentro del entorno laboral	58
Tabla 9. Escala de respuestas a la pregunta sobre negociaciones directas entre ambas partes	59
Tabla 10. Escala de respuestas a la pregunta sobre la búsqueda de dialogo de la empresa con el representante del área.	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de conflicto laboral	50
Figura 2. Niveles de conflictos estructurales	51
Figura 3. Nivel de barreras comunicacionales	52
Figura 4. Niveles de resolución de conflictos laborales	53
Figura 5. Escala de respuestas a la pregunta sobre problemas de disciplinas	55
Figura 6. Escala de respuestas a la pregunta sobre problemas de temas salariales	56
Figura 7. Escala de respuestas a la pregunta sobre la comunicación entre las áreas de trabajo	57
Figura 8. Escala de respuestas a la pregunta sobre actitudes y discusiones dentro del entorno laboral	58
Figura 9. Escala de respuestas a la pregunta sobre negociaciones directas entre ambas partes	59
Figura 10. Escala de respuestas a la pregunta sobre la búsqueda de dialogo de la empresa con el sindicato	60

## RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “Conflicto laboral en el personal de la Gerencia de Operaciones de la empresa Depósitos S.A. en el año 2014 ”, el problema general de este estudio ha sido: ¿Cuáles son los conflictos laborales en el personal de la Gerencia de Operaciones de la empresa Depósitos S.A. en el año 2014? con la finalidad de determinar los conflictos estructurales, las barreras de comunicacionales y los métodos de resolución de conflictos laborales que presenta el personal de la Gerencia de Operaciones de la empresa Depósitos S.A.

La investigación corresponde al nivel descriptivo, desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, empleando un diseño descriptivo simple para una variable: el conflicto laboral, el cual analizó la información recogida de una muestra de 30 trabajadores del área de la Gerencia de Operaciones de la empresa Depósitos S.A. Se ha empleado la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario con opciones de respuestas en la escala de Likert. La validez y confiabilidad, del instrumento se ha llevado a cabo mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach. El estudio ha tomado aproximadamente un mes y la información ha sido procesada con la estadística descriptiva simple en razón a que es una sola variable que ha sido medida ordinalmente.

Sobre los resultados obtenidos para el objetivo general de la investigación se encontró que existe un nivel alto de conflictos laborales percibidos por el personal de la Gerencia de Operaciones de la Empresa Depósitos S.A en el presente año.

Palabras clave: Conflicto, el Sindicato, el mediador, administración la negociación colectiva, etc.

## **ABSTRACT**

The research, which has been titled "Labor Conflict on the staff of the Operations Company SA Deposits in 2014, "the general problem of this study was: What are the labors disputes in staff Operations Management Company SA Deposits in 2014? in order to identify structural conflicts, communication barriers and methods of settlement of labor disputes having staff Operations Management Company SA Deposits.

The research corresponds to the descriptive level, developed under the quantitative approach, using a simple descriptive design for a variable: the labor dispute, which analyzed the data collected from a sample of 30 workers in the area of Operations Management Company Deposits SA It has used the technique of his instrument survey questionnaire with response options on the Likert scale and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha. The study took about a month and the information has been processed with the simple descriptive statistics because it is one variable that has been measured ordinally.

On the results obtained for the overall objective of research found that there is a high level of labour disputes received by the staff of the management of operations of the company deposits S.A this year.

Key words: conflict, the Union, the mediator, management collective bargaining, etc.