



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Relación entre la comunicación organizacional y manejo de conflictos de los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico. Trujillo. 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Dario Daniel Prado Álvarez

ASESOR:

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

Mg. Manuel Sevilla Anglath

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

PERÚ - 2018

Página del jurado

Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez

Presidente

Dr. José Guevara Ramirez

Secretario

Mg. Manuel Sevilla Angelath

Vocal

Dedicatoria:

A Dios, un padre bueno, que en todo momento siento que me acompaña y me da la fuerza de voluntad para seguir desarrollándome en muchos aspectos.

A mi madre por todo su apoyo incondicional y a mis hijos por el amor que me demuestran cada día

El autor

Agradecimiento

.
A mi familia por darme todo su apoyo incondicional

El autor

Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. Prado Álvarez, Dario Daniel, estudiante del Programa de Administración de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo de Trujillo; declaro que el trabajo académico titulado “Relación entre la comunicación organizacional y manejo de conflictos de los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico. Trujillo. 2017”.

Presentada, en 61 folios para la obtención del grado académico Licenciado en Administración de Empresas es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, Julio de 2018

Br. Prado Álvarez, Dario Daniel

DNI N° 42254635

Presentación

Estimados y respetados señores miembros del jurado a continuación les presento la Tesis: “Relación entre la comunicación organizacional y manejo de conflictos de los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico. Trujillo. 2017”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación organizacional y el manejo de conflictos en la empresa de seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado Académico de Licenciado en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	25
II. Método	26
2.1. Diseño de Investigación	26
2.2. Variables, operacionalización	26
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad	30
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	33
III. Resultados	34
IV. Discusión	40
V. Conclusión	44
VI. Recomendaciones	45
VII. Referencias	46

Anexos

Anexo 1: Instrumentos

Anexo 2: Ficha Técnica

Anexo 3: Matriz de consistencia

Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio IN SITU

Anexo 5: Validación de los instrumentos

Anexo 6: Base de datos

Resumen

La presente tesis tiene como propósito determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017, para el cual se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, que permitió obtener información de primera mano sobre las necesidades y expectativas de los colaboradores de la Empresa Pacífico Seguro durante el período de estudio y como instrumentos se consideró un cuestionario para evaluar la comunicación organizacional y otro sobre el manejo de conflictos. Como procedimiento se utilizó el diseño correlacional, porque busca establecer la relación de variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo. Se usa este diseño porque permitirá identificar la relación entre las dos variables, determinando si la comunicación organizacional se relaciona con el manejo de conflictos. Los resultados encontrados permiten concluir que existe relación estadística significativa entre la comunicación organizacional con el manejo de conflictos, donde se encontró que cuando la comunicación organizacional es alta se presenta un alto nivel en de manejo de conflictos en el 75.00% de los vendedores de Seguros, contrariamente, cuando se presenta un nivel bajo de la comunicación organizacional el 66.67% de los vendedores en este grupo calificó al manejo de conflictos como bajo.

Palabras claves: Comunicación organizacional, manejo de conflictos, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal, empatía, manejo de la ira.

Abstract

The purpose of this thesis is to determine the relationship that exists between organizational communication and conflict management in Pacific Life insurance salespeople in the city of Trujillo. 2017, for which the survey was used as a data collection technique, which allowed obtaining first-hand information about the needs and expectations of employees of the Pacific Insurance Company during the study period and as instruments a questionnaire was considered to evaluate the organizational communication and another on the handling of conflicts. As a procedure, the correlational design was used, because it seeks to establish the relationship of variables measured in a sample, in a single moment of time. This design is used because it will allow to identify the relationship between the two variables, determining if the organizational communication is related to conflict management. The results found indicate that there is a significant statistical relationship between organizational communication and conflict management, where it was found that when organizational communication is high, a high level of conflict management is presented in 75.00% of insurance vendors. Conversely, when a low level of organizational communication is presented, 66.67% of the vendors in this group rated conflict management as low.

Keywords: Organizational communication, conflict management, ascending communication, descending communication, horizontal communication, empathy, anger management

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La comunicación en las organizaciones ha sido uno de los puntos principales para hacer frente a los retos referentes al crecimiento en los negocios, introducción de productos, la calidad y las competencias. Frente a estos retos el punto de vista organizacional no solo debe tener como fundamento el paradigma económico, productividad y dirección que ha señalado el movimiento de las empresas a partir el siglo XIX. Por lo tanto, se debe agregar a la comunicación, la cultura y la identificación como nuevos sustentos del movimiento dentro de las organizaciones, dado que estos aspectos vienen a ser el "centro" de la totalidad de sucesos de la dinámica global de una organización.

Además, la información se incluye como una dimensión principal y herramienta gerencial relacionada a los conflictos dentro de la organización debido al medio, la relación con el público tanto interno como externo y la conceptualización de la identidad.

Por lo tanto, en la actualidad se observa que la evolución en lo referente a la comunicación en las organizaciones a nivel internacional, se encuentra que las organizaciones consideran que con ella se logra afrontar los problemas de conflictos dentro de estas entidades y así alcanzar un amplio desenvolvimiento organizacional. Es así, que con una adecuada información la forma del pensamiento y de actuar en un medio interno y externo de las empresas se presenta un cambio en el participar de los colaboradores, manifestaciones positivas, decisiones certeras, solución de problemas y trabajo participativo. Quienes estén a cargo de la información dentro de las empresas, tienen que tener presente un sinnúmero de indicadores en el momento de evaluar un procedimiento de comunicación, donde se relacionen con la concepción, la identidad, las emociones de cada persona y a su vez que desarrollen aprendizaje, conformidad con el trabajo, etc. (Contreras, 2012).

En América del Sur se encuentra que la comunicación dentro de la organización busca conceptualizar la realidad dentro de ellas así como la identidad corporativa y por lo tanto, minimizar los conflictos laborales, donde se la conceptualiza como el bagaje de secuencias de trabajo, mensajes y caminos asociados dentro de la emisión de comunicación con responsabilidad de la empresa; donde, no solo se refiere sólo a la comunicación, sino a las actitudes, al comportamiento donde todas las organizaciones emiten comunicación sobre su

identificación, su responsabilidad, su técnica de realizar las tareas y de los clientes (Contreras, 2012).

En el medio regional se busca responder a los cambios que requieren las empresas dentro del medio interior y exterior. Dentro de este punto hay que mencionar la importancia de un buen diálogo entre la empresa y todas las dimensiones con los que se relaciona.

Localmente las empresas desde que son llamados sistemas abiertos, son cambiantes, activos y están constantemente cambiando. Es así, que en este actuar se hace evidente el caos, el cual se transforma en un elemento perteneciente al sistema empresarial, lo cual posibilita asegurar la estabilidad del sistema en el medio al transportar los recursos presentes para reducir los desequilibrios. En este punto, el conflicto tiene un aspecto positivo. Pero, contrariamente, también supone disfunción (Max, 2016).

Hay que mencionar que el tema referente a conflictos, en esta investigación, es tratado en materia de comunicación. Por lo tanto, se muestra una comunicación eficiente que logra la participación deseada con el mensaje emitido, es lógico deducir que en esta conceptualización está implícita la posibilidad del desacuerdo. Porque el desacuerdo se produce por las posiciones encontradas referente al mensaje comunicado. Esto es frecuente debido a los objetivos, intereses y filtros diferentes que pueden tener el emisor y el receptor.

Es así, que la comunicación dentro de la empresa requiere de estrategias adecuadas para ser funcional y contrariamente aleja a los colaboradores ocasionando la disfuncionalidad. Por lo tanto, se revisa y analiza los elementos y características del intercambio de mensajes, que considere su real conceptualización y comprensión en la alternancia social.

En este momento, las aseguradoras en el Perú han fomentado gran interés, lo cual se concibe en el desarrollo sostenible desde hace mucho tiempo. Esto se debe a que los individuos se encuentran más concientizados y con un gran interés en su integridad en la actualidad y en el futuro. En el año 2012 las organizaciones que dirigen el mercado de aseguradoras en el Perú son Rímac, Pacifico Seguros, La Positiva y Mapfre, posicionando el negocio las dos primeras empresas. Siendo así, que estas organizaciones líderes las contraponen una diferencia mínima, se presenta alta oposición en las dos empresas y, es así que en este nivel, cada suceso suma para que esa proporción se incremente. Encontrándose que estas tienen un gran nivel de que preocuparse e interés en los clientes. Es así, que este

es un problema que no se mantuvo en agenda años atrás: no mantener el pensamiento en la actividad laboral de sus trabajadores, como estar preocupado en el bienestar de los colaboradores, mostrándole los servicios favorables en una favorable calidad de vida en el aspecto de la sociedad, salarial, así como en favor de capacitaciones y clima laboral, que presenta muchas pérdidas del pensar humano: individuos del mismo medio laboral que transitaba de una organización a otra y que presentó altas pérdidas de dinero, los se identifican con las finanzas al año, despido de empleados, y como competidor sea número uno en el medio de seguros peruano. Pacifico Seguros ha sido abanderada en el medio de seguros generales en el año 2002, sin embargo, Rímac Seguros se hizo del liderazgo a partir de ese año, Pacifico ha tenido en cuenta y ha gestionado mejor sus actividades e implementó adecuadas técnicas laborales. Por ello, se alcanzó retrasar el espacio que alejaba de Rímac, pero que aún no alcanza mejorar sus metas para volver a liderar el mercado nacional, el cual destaca en las referencias estadísticas proporcionadas por la SBS dentro del mercado de seguros peruano.

En lo que se refiere a los colaboradores de Pacífico Seguros de Vida se presenta este problema, dado a que estas, fueron diseñadas por secciones o áreas, donde cada individuo, asume su responsabilidad y una vivencia que lo caracteriza; así como se relacionan de otras para conseguir a un adecuado trabajo en la institución; por lo tanto, la falta de formas, estrategias o actividades informativas entre los integrantes, propugna el caos de comunicación, siendo estos, débiles, lo que conlleva a malos entendimientos o mentiras dentro la institución, lo que conlleva una débil deficiente vínculo entre ellos, y que a su vez se muestra un medio laboral y social no adecuado en la empresa.

En función a lo antes mencionado Sayago (2009) menciona: La ausencia de técnicas comunicativas dentro de la organización como, la carencia de medios de interacción o la reutilización de los mismos, presenta lentitud en los procesos y en las actividades, demorando las respuestas, lo cual pone trabas a las verdaderas relaciones a nivel organizacional, por ello, los medios de información o sus técnicas, son necesarias para que no se deje de lado la coherencia dentro de las acciones que se desarrollan dentro de la empresa.

Considerando lo anterior, el presente estudio se ha elaborado con el fin de mejorar los conocimientos en función a las variables estudiadas, servir como antecedente para próximas

investigaciones, el interés de la presente investigación es dar a conocer el nivel de comunicación organizacional y el manejo de conflictos en los colaboradores de Pacífico Seguros de Vida, además de determinar las cualidades de la muestra en relación a las variables a investigar.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Balarezo (2014) en el estudio titulado: La comunicación dentro de la organización y su incidencia en el desarrollo organizacional en Ecuador. Tuvo como propósito evaluar estadísticamente el problema actual, su influencia, así como la investigación de una directiva que permita como dirección para que la empresa pueda acceder a medidas que solucionen el problema. Entre los resultados más importantes de esta investigación destaca que las deficiencias que muestra la comunicación dentro de la organización están afectando sobre el acceso de las actividades en la organización. La comunicación en la organización repercute en forma directa sobre la disminución de la productividad y el avance de la empresa, así como también en las propuestas de los trabajadores. Muchos de los trabajadores de la organización conocen muy poco las actividades de comunicación actuales dentro de la empresa, y califica en término medios de información con que se muestra actualmente. Es así, que se ha propuesto el siguiente título: “Diseño de las estrategias en la mejora de la comunicación en la organización de la organización”. El estudio menciona que existe relación estadística significativa entre la comunicación de la organización y el desarrollo de la organización de la empresa.

En la investigación de Gómez (2015) titulado: La comunicación en el manejo de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar en Venezuela. El presente estudio tuvo como propósito evaluar los niveles de la comunicación en el reconocimiento de conflictos que muestran los docentes y la gerencia educativa durante el año escolar 2013-2014, en la U.E Sorocaima, ubicada en el Socorro, Valencia, parroquia Miguel Peña, estado Carabobo. En el sustento teórico se desarrolló aspectos asociados con estilos comunicativos, solución de conflictos, siguiendo los preceptos de diversos autores. El estudio es de tipo descriptivo, con un diseño de tipo no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 14 maestros que integran el personal docente, coordinadores y directivos de la institución y con muestreo de tipo censal. Como conclusiones del estudio se encontró que el gerente

escolar usa un diálogo indirecto, caracterizándose por un estilo en el que tiende a evitar resolver los conflictos; sobresaliendo un estilo comunicativo un poco asertivo en las emisiones verbales con algunas características de agresividad que interfiere mayormente en la toma de decisiones afectivas que favorece el adecuado funcionamiento de las relaciones interpersonales, mencionando que el directivo actúa más como intermediario que como negociador siendo poco pactador en situaciones de nudo crítico.

Bolaños (2015) en su investigación: Relaciones entre docentes y conducción de conflictos administrativos educativos. El objetivo general es evaluar la incidencia que se muestra entre los vínculos personales de los profesores y el manejo de conflictos en educación. Se consideraron dos instrumentos, uno para cada variable, con un tipo de investigación cualitativo, de diseño descriptivo y el método que se utilizó es la correlación cualitativa de Pearson. En conclusión: la incidencia que se presenta entre las relaciones interpersonales de los profesores y el manejo de conflictos administrativos educativos no es evidente, pues el nivel de relaciones entre los maestros y la calidad de estos es adecuada por lo tanto, repercute en el manejo de conflictos con un nivel muy bajo pero considerable.

A nivel Nacional

Miranda y Pastor (2015) en la investigación titulada Comunicación en la organización y clima laboral en la municipalidad del departamento de Lambayeque, tuvo como fin evaluar la relación entre la Comunicación de la organización y el Clima Social en los colaboradores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque. Se consideró el diseño transversal o transeccional. La muestra estuvo conformada por 152 colaboradores de ambos sexos. Se utilizaron los instrumentos: Escala de Comunicación Organizacional (ECO) Fernandez (1999) y la Escala de Clima Social en el Trabajo Moss & Trickett. Los datos se evaluaron con el software SPSS 21. Se concluyó significancia estadística entre las escalas con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad, así como no relación entre la escala diagonal con las áreas relaciones, evaluación y estabilidad.

Briones (2016) en la investigación titulada: Relación entre comunicación organizacional y manejo de conflictos en la ciudad de Cajamarca. La presente investigación busca determinar la relación entre la comunicación organizacional y manejo de conflictos en los colaboradores de la región Sanidad PNP Cajamarca, realizada en el año 2016, utilizando un estudio de tipo correlacional, de diseño no experimental. Es un estudio

transversal, pues las variables motivo de estudio se midieron en un determinado momento en los sujetos de estudio. La población estuvo constituida por los 74 colaboradores: enfermeras, doctores, auxiliares de enfermería y policías los cuales laboran en los diferentes servicios de la región Sanidad PNP Cajamarca en el año 2016. Para la toma de datos se aplicó una encuesta o cuestionario de 36 items para evaluar los indicadores propuestos, utilizando la escala de Likert. Para el análisis estadístico se usó el método de Correlación de Pearson para determinar la aprobación de las hipótesis. Lo que permitió aceptar la hipótesis propuesta que muestra que existe relación entre comunicación organizacional y manejo de conflictos en los colaboradores de la Región Sanidad PNP.

A nivel Local

Olivos (2014) en la Tesis La información organizacional y la percepción de la calidad de servicio proporcionado por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo en la ciudad de Trujillo. El presente estudio destaca el método científico a fin de destacar la relación que proporciona la comunicación, encaminada a generar conocimiento de las actividades del área y el compromiso para el trabajo, y la percepción del servicio brindado a los socios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo”. En cuanto a lo que se refiere a la percepción de información, se consideró la técnica de la encuesta aplicada los socios de esta institución, para medir la efectividad de la comunicación, tanto como se consideró una encuesta a fin de medir la percepción del nivel de calidad del servicio. El método aplicado para evaluar el tamaño de la muestra fue el muestreo aleatorio simple. El diseño de investigación considerado fue descriptivo correlacional y de corte transversal. En los resultados más sobresalientes que se evaluaron fue el tipo de comunicación el cual fue más saltante en el nivel de informal, mostrando carencias en la información de actividades, políticas y técnicas de calidad de atención al cliente; y que el nivel de calidad para el servicio se muestra en sus tres dimensiones como es el nivel de calidad de resultados, del medio ambiente y el nivel de calidad de relación que corresponden a un grado medio. Finalmente, a partir de los valores reportados se muestran estrategias de comunicaciones para mejorar la comunicación interna.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Comunicación organizacional

1.3.1.1. La Comunicación

La palabra comunicación proviene del latín *communicare* que quiere decir “hacer a otro partícipe de lo que se tiene”. La comunicación es la actividad de comunicar o comunicarse, se concibe como el proceso por el que se presenta y percibe una información. Toda persona y animal tiene la fuerza de relacionarse con los demás. Dentro de un proceso de información se desarrolla en presencia de seis factores: que exista un emisor; donde, alguien que proporcione la información; un receptor, alguien que capta la información y que la comprenda; un medio de información, que puede ser diferente: el medio por el que se transmiten las señales de onda, el papel que permite de medio a la información escrita, la voz, etc. También, existe una información a transmitir; un sistema de signos iguales al receptor y al emisor, donde el contenido va cifrado, la comunicación puede ser no lingüísticos y lingüísticos; y por último, el mensaje que es un referente al cual se asocia mediante el código (Calviño, 2004).

Un conocimiento completo del uso de la información y una comprensión de cómo se puede reconocer y solucionar cualquier dificultad en su aplicación, son herramientas vitales para vivir con calidad. La comunicación es muy necesaria. Gracias a ella nos relacionamos con los demás. No obstante, cuando los conflictos hacen acto de presencia, es que hemos caído en las garras de las trampas de la comunicación.

1.3.1.2. Tipos de comunicación

A continuación, vamos a analizar algunos de los principales tipos de comunicación que de hecho son los que utilizamos más conocidos en la actualidad. Cabe destacar que, a partir de ellos, se presentan otras variantes también muy interesantes y muy relevantes pero que en base quedan explicadas a partir de estas principales (Balarezo, 2014).

1.3.1.2.1. La comunicación auditiva, es la comunicación auditiva, la cual se identifica por ser reconocida a través del oído (Bergues, 2011). Lo que significa que el receptor del grupo comunicaciones percibe el mensaje emitido.

1.3.1.2.2. La comunicación colectiva, es un tipo de comunicación en la que más de dos individuos intercambian ideas a través de cualquiera de los tipos de comunicación, de forma que se presenta un emisor y más de un receptor en cada una de las etapas de la comunicación

(Briones, 2016). Esto quiere decir que en esta comunicación intervienen mas de dos personas en las cuales participan de la información emitida por al menos uno de ellos.

1.3.1.2.3. La comunicación digital, se trata de un tipo de información que tiene lugar a través de internet, incluyendo todo tipo de sistemas que pueden ir desde el uso de medios como foros, conversatorio, páginas webs, etcétera, hasta otros más personales como pueden ser estrategias como WhatsApp, Skype, etcétera (Calviño, 2004). En este tipo de comunicación participan al menos dos personas que utilizan el mismo medio informático para comunicarse.

1.3.1.2.4. La comunicación educativa, es un tipo de comunicación que tiene como objetivo principal la educación de otras personas. Un ejemplo muy favorable es cuando el docente enseña una lección a los alumnos en el aula, de manera que el docente es el emisor, el contenido que se transmite es educacional y el receptor es el alumno que ha ido al aula para aprender (Fernández, 2010). Este tipo de comunicación es muy común dentro de las aulas de clases con un emisor que es el docente y los receptores que son los alumnos.

1.3.1.2.5. La comunicación emocional, es la comunicación en que se emite en nuestras emociones. Básicamente se basa en comunicar nuestros sentimientos, lo cual se puede desarrollar mediante distintos sistemas que pueden ir desde la verbal a la comunicación no verbal y través de sonidos como el llanto o la risa (Garrido, 2001). En esta comunicación se interpretan los gestos de las personas, sean estos que manifiesten pena o alegría.

1.3.1.2.6. La comunicación gustativa, se trata de un tipo de comunicación que se orienta en el gusto. El mejor ejemplo que podemos desarrollar en estos aspectos es cuando el chef desea transmitir unas sensaciones mediante sus platos, las cuales son recibidas por el comensal al consumirlo (Gómez, 2015).

1.3.1.2.7. La comunicación horizontal, es la que se presenta dentro de un determinado nivel (Gómez, 2015).

1.3.1.2.8. La comunicación de forma individual, se le conoce como comunicación propia aquella en la que se desenvuelve una comunicación entre dos individuos y de forma directa, es decir, hay un emisor y receptor, así como un factor comunicativo que sale de ambos (Martín, 2010).

1.3.1.2.9. La comunicación interindividual, es un tipo de comunicación que tiene lugar cuando dos individuos se comunican tanto de forma verbal como de forma no verbal, pero siempre que se compartan afectos entre uno y otro (Ruiz, 2010).

1.3.1.2.10. La comunicación intragrupal, en este caso estamos ante una comunicación que se presenta entre dos o más individuos siempre y cuando formen parte de un colectivo propio o de un grupo particular (Sayago, 2009).

1.3.1.2.11. La comunicación intrapersonal, la comunicación intrapersonal es un tipo de comunicación en la que el que habla y el que escucha es la misma persona, es decir, una persona se comunica consigo misma (Balarezo, 2014).

1.3.1.2.12. La comunicación masiva, es un tipo de comunicación en la que hay un único emisor y una gran cantidad de receptores, es decir, entraría dentro de este tipo de comunicación (Calviño, 2004).

1.3.1.2.13. La comunicación no verbal, se lleva a cabo sin la necesidad de utilizar palabras ni habladas ni escritas, de forma que con gran frecuencia se trata de un tipo de comunicación que realizamos de forma inconsciente. Básicamente encontrarían dentro de la comunicación no verbal las posturas, la forma de mirar a las personas, los movimientos que se realizan con el cuerpo, el modo en el que nos sentamos o incluso la forma de andar que tenemos (Fernández, 2010).

1.3.1.2.14. La comunicación olfativa, es un tipo de comunicación que se recibe a través de la vía del olfato. (Garrido, 2001).

1.3.1.2.15. La comunicación organizacional, es la comunicación que se presenta dentro de una organización determinada o incluso desde la empresa hacia el exterior. Se habla de una comunicación corporativa en la que la propia empresa se organiza internamente o incluso el modo en que transmite cualquier tipo de concepto que puede ir desde su producto o servicio hasta su situación o información que considere relevante y que llegará a terceros (Gómez, 2015).

1.3.1.2.16. La comunicación periodística, estamos ante un tipo de comunicación que se presenta utilizando medios de comunicación a través de los cuales se envía la información,

pudiendo ser estos medios variados como periódicos, páginas web, televisión, radio, etcétera (Martí, 2010).

1.3.1.2.17. La comunicación política, es aquella que transmite unas ideas con pensamientos políticos que habitualmente van a contener una gran carga de ideas (Ruiz, 2010).

1.3.1.2.18. La comunicación por señas, se trata de un tipo de comunicación que se lleva a cabo por individuos que padecen problemas para oír (Sayago, 2009).

1.3.1.2.19. La comunicación de tipo verbal, es aquella que se desarrolla mediante la utilización de palabras, de manera que este es el recurso utilizado entre el emisor y el receptor (Bergues, 2011).

1.3.1.2.20. La comunicación vertical, es la comunicación que se da en diferentes niveles, de forma que podemos encontrar dos modalidades diferentes que son, por una parte la comunicación ascendente, es decir, cuando un trabajador se comunica con cualquiera de los mandos superiores, y por otra parte tenemos la comunicación descendente que es la que se realiza desde los mandos superiores a los trabajadores (Calviño, 2004).

1.3.1.2.21. La comunicación virtual, la comunicación virtual es la que se lleva a cabo a través de internet, de forma que comprende desde una conversación a través de medios de comunicación y chateo a tiempo real hasta la información que emitimos a través de un blog o página web, mediante conversatorios en foros, etcétera (Fernández, 2010).

1.3.1.2.22. La comunicación visual, tiene la vista como receptor principal, de forma que se produce a través de la utilización de medios visuales (Martín, 2010).

Todo lo mencionado anteriormente, nos indica que la comunicación no necesariamente se expresa verbalmente, sino a través de otros medios, en los cuales exista un emisor y un receptor.

1.3.1.3. Comunicación organizacional

En las empresas la comunicación constituye un aspecto primordial en el proceso de gerencia, por sí misma que es que se presenta las acciones desarrolladas por los individuos para que sean adecuados para los propósitos de la empresa. Según Chiavenato (2005), la comunicación en la organización: Constituye el medio mediante el cual las personas

consignan información valiosa referente de su empresa y las mejoras que se presentan en ella. Por lo tanto, esta forma de información constituye, el punto primordial, el alma, fortaleza y fuerza dominante en una empresa.

Es así que, Fernández (1999), da a conocer que: La comunicación en la organización se percibe también como un grupo de estrategias y tareas con el propósito de dar facilidad y activar el medio de conocimiento que se presenta con los colaboradores de la empresa, o entre la empresa y su entorno; o bien, a relacionarse con las opiniones, comportamientos y actitudes de los clientes dentro y fuera de la empresa, todo esto a fin de que esta última se muestre mejor y más rápido con sus propósitos. Estas actividades y tareas deben partir en favor del estudio, dado que mediante ella se reconocen las necesidades y problemas y áreas de favoritismo en forma de comunicación. Como se observa el proceso de comunicación es hoy en día una exigencia en medio de la organización, y se presenta cada día más real para alcanzar los propósitos principales.

Por lo tanto, la función principal de un sistema de información se pretende crear una comprensión integral de la labor cooperativa no sólo en función con los propósitos sino también con las labores, hábitos y hábitos de la organización. Es así, a fin de que se percibe como real, tiene que haber una emisión de interpretaciones entre sus integrantes. Esto es mediante el desarrollo de significado de un individuo a otra que se puede dar la información, pensamientos, costumbres, valores, actitudes, etc. En sí, la información dentro de la empresa es la que presentan las organizaciones y son parte de su medio cultural y con sus reglas.

En cuanto al aspecto educacional, el administrador en el ámbito educativo debe reconocer los pensamientos y formas de actitudes de los individuos con las que se relacionan, motivando altos grados de entendimiento de los pensamientos, proponiendo así el entendimiento y cambio de ideas, que fomenten lo que se reconoce como el feedback o retroalimentación.

En otro aspecto, Chiavenato (2005) considera que dentro de la comunicación de la organización se presenta la comunicación formal e informal. Comunicación de tipo formal en la empresa: Se desarrolla la misma organización, es construida en favor de la clase de empresa y de sus objetivos. Es evaluada y condicionada a normas. Entre las formas de información más reconocidos a nivel de las organizaciones está el memorándum dentro de las áreas, departamentos; las agendas escritas en las sesiones y suministrada previamente, el

email mediante ordenadores en internet, entre otras. Es necesario mencionar, que en esta forma de comunicaciones se encuentra el canal de redacción, mediante escritos, correspondencias, entre otras. Sin embargo, en ciertos momentos puede desarrollarse de forma oral, en el medio de alguna congregación o reunión.

Chiavenato (2005) también menciona que: La comunicación de tipo normal en las empresas tiene dirección, lo cual se refiere a lo resaltable o intención de si misma y se han codificado en: Comunicación descendente. Así como comunicación ascendente. También, la comunicación horizontal y Comunicación diagonal.

1.3.1.3.1. Importancia de la comunicación en las organizaciones

El uso de la comunicación en una empresa, debe ser de actualidad, y debe ser de orden de efectividad. Por lo tanto, Griffin (2011) señala que: La comunicación con efectividad es la forma de mandar un mensaje de tal manera que sea recibido como sea posible al mensaje enviado. En este significado, aparte de lo señalado previamente, sobre los medios de la comunicación, se hace primordial agregar un concepto más, referente a de lo que se considera por interpretación, y por lo tanto, por sentido. En relación con el mismo responsable, la certeza que se desea informar al individuo que comienza el intercambio en la información.

La comunicación, es primordial en los sucesos que dan lugar dentro de las entidades. Siendo está que relacionada a las responsabilidades organizacionales, dado que planifica, organiza y evalúa son actividades que se hacen factibles a través del lenguaje, usando una adecuada forma de comunicación. Si se tiene en cuenta, la organización como es, se hace real en un documento, en el que se proponen los fines, metas y propósitos de la empresa. Ellos están desarrollados en palabras, y por lo tanto son propuestos a los demás participantes de la empresa.

Por lo tanto, Garrido (2001) señala que: Una comunicación eficaz considera comunicar a todos sus empleados cuál es el sitio en la que van o deben dirigirse. Es así, para evaluar los fines de esos propósitos, se debe de conceptualizar las tareas o actividades a través de un formato de trabajo, donde se den a conocer las tareas concretas para llegar a un determinado propósito. Por lo tanto, en una empresa, ningún asociado puede mencionar que no conocía

lo que tenía que hacer. Si se realiza, la información no se considera efectiva, y la empresa lo es”.

1.3.1.3.2. Funciones y objetivos de la comunicación

Según (Ruiz, 2010) la forma de información viene a ser el recambio organizado de información en el corazón de una organización. El propósito central, consiste en desarrollar un conjunto de sucesos de emisión de información, que conlleven a cabo los deseos de la organización y de los colaboradores. Este propósito, dispone, por lo tanto, los siguientes momentos: El mantenimiento y desarrollo de las asociaciones entre personas, La facilidad de los vínculos entre la organización y los individuos que la conforman, El desarrollo de la comunicación que adquirirá el individuo de la organización referente a los propósitos de la empresa, d) Y por último, la orientación y propósito de la comunicación para el incentivo de la actitud en los empleados.

El requerimiento de la forma de la información en una empresa se ve apoyada cuando se presentan diversas facilidades que se desprenden de esta, tanto para la empresa y para los individuos. Constituyen tres actividades que cumple la información y que se son factibles para dichas estrategias:

Implicación del personal.- Quiere decir alcanzar una asociación con el personal y la organización para alcanzar que se plasmen sus requerimientos en el corazón de la organización o empresa, de forma que relacione lo importante de la organización a su propio bienestar. Esto se consigue gracias a que se motivado, siguiendo la marcha de una estrategia de información con los colaboradores de la organización. Con ellos, se tendrá: Que el colaborador se sienta realizado y se le conozca un sitio en la organización.

Alcanzar un cambio de actitudes.- La actividad en años recientes respecto a los diversos sucesos en la sociedad está siguiendo y la pronta asociación de las recientes tecnologías a la organización, está comprometiendo a la misma, un recambio en función a sus sucesos comunicativos. Para iniciar dicho cambio, se hace necesario eliminar viejas creencias y sucesos sobre el uso de la información dentro de la organización.

Mejora de la productividad.- Si se transmite la comunicación eficaz, entendible, fluida, en su momento y además el trabajador está reconocido con los propósitos y la cultura organizacional, se está alcanzando una adecuada productividad.

Hartline (2011) menciona que el gran propósito de la información es participar con la guía de la organización para conseguir los propósitos del mercado proponiendo que sean reconocidos y accesibles por sus colaboradores.

En la mayoría de las locaciones de la empresa, la información debe tener como propósito central para alcanzar el logro de sus evaluaciones; en otra instancia, ni se comprendería y menos se justifica su presencia. Lo que concierne a diferencia de las demás áreas es en la forma como dirige esta contribución.

1.3.1.3.3. Flujos de la comunicación

Fernández (2010) considera que las vías de la información, se tienen en función a partir de la forma informativa en las empresas. La información está desarrollada en cuatro tipos: descendente, ascendente, diagonal y horizontal. Donde, estas tienen una forma de ser; esto quiere decir que la información que se presenta a partir de las proposiciones de la jefatura, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y las vías de comunicación entre las áreas de la empresa respectivamente.

Comunicación Ascendente.- Es la que contrariamente de la descendente se manifiesta dentro de los medios organizacionales con niveles más bajos de la empresa hasta los niveles más elevados. Esta vía de información consiente que los trabajadores laboren de forma rápida en la toma de decisiones y participación frecuente en la formación y crecimiento de la empresa (Sayago, 2009).

La comunicación de forma ascendente controla el clima de la empresa. El participar en la toma de decisiones y los temas referentes a la empresa por parte de los trabajadores, son los temas referentes de la información ascendente. Las acciones informativas que se desglosan de allí deben dar inicio a un esquema sólida de formas tangibles que asuman un clima adecuado de la empresa, lo cual se hace viable con las participaciones frecuentes que se realizan en la empresa (Bergues, 2011).

La comunicación ascendente también se desarrolla teniendo en cuenta la toma de decisiones de los directivos, así como la apertura de propuestas de desarrollo, presentación de trabajos y ser flexibles con las políticas de puertas abiertas (Calviño, 2004).

La ínfima existencia que pueda tener la comunicación ascendente en la forma interna de la comunicación puede ser una oportunidad importante para el emisor en la organización,

dado que esta situación le permitirá ensanchar los espacios de participación hasta alcanzar los niveles deseados de satisfacción de los públicos de la empresa. (Werther & Davis, 2000)

Villegas (2011), menciona que la participación de los colaboradores en las decisiones de la organización se ha visto como una afrenta a los intereses de la organización y los accionistas. Por lo tanto, debe consentirse el carácter adecuado que incentive la vivencia más resaltante de los individuos, donde la realización de la persona sea el término de la misma empresa.

Comunicación Descendente.- Se ocupa de informar el orden considerado para la formulación de tareas, entrenamiento, roles, directrices, capacitación, políticas, etc. (Fernández, 2010). En la comunicación descendente se tiene en cuenta la difusión de políticas de la organización. En otro aspecto se considera la gestión del conocimiento a fin de que los trabajadores estén conscientes de las actividades que realizan en la empresa y por lo tanto se puedan identificar con la empresa y tener un trato amigable con cada uno de sus trabajadores (Garrido, 2001).

Su personalidad primordial se presenta por la característica de la empresa. No así, desde el derecho de autoridad del que manifiesta un deseo, sino desde la forma de dirigir y mandar. La característica principales de la comunicación descendente es la de informar la cultura en la organización y las normas de cómo desarrollarlas (Martín, 2010).

El propósito que cumple esta forma de comunicación es que el colaborador tenga conocimiento en todo momento que hace presencia en la empresa, de la misma manera el colaborador debe identificarse como parte de ella. (Cervera, 2008)

Cuando un colaborador conoce que es lo que está sucediendo en su empresa hace creer que es esa la forma de propiedad y compromiso, ya que reconoce que no solo es un colaborador más, si no que constituye en los temas, sobre logros y los avances de la empresa.

Comunicación de tipo Horizontal.- Es aquella que se da entre miembros de un mismo nivel jerárquico donde se designa tareas y roles. Pueden ser entre áreas, de manera individual, no hay autoridad y sirven para favorecer la estructura de la organización considerando la difusión de políticas de la empresa. Esta forma de comunicación se puede alcanzar a través de reuniones, informes, asambleas, así como la administración de conocimientos, etc. Se da con la reunión con los trabajadores de similar nivel organizacional (Fernández, 2010).

La comunicación horizontal se presenta desarrollada por los cimientos de la empresa y considera la columna interna de las informaciones. Siendo esta donde verdaderamente se vive el ambiente organizacional. En ella, se concibe la vida y la actividad de la organización. Se toma en cuenta el cambio de información y el trabajo en equipo con buenas relaciones laborales (Garrido, 2001).

No obstante, con una configuración de la información descendente o con una amplia convivencia de los trabajadores expresando una fuerte información ascendente. Es necesario una información horizontal entre los individuos, entre los individuos, entre áreas y con todos los clientes de la empresa, con las mismas ventajas.

1.3.2. Manejo de Conflicto

La teoría del manejo de conflictos constituye la gran escuela de la teoría de sociología moderna, Giner (2004) menciona que: El conflicto es considerado como avance que se desarrolla en acción a la constante del funcionamiento del medio. La teoría de los conflictos se encuentra íntimamente asociada a la teoría de juegos y las investigaciones. Se debe tener en cuenta que en los decenios del 50 y 60 el conflicto como teoría alcanzó una opción al funcionalismo de la estructura, la cual ha sido ampliada recientemente por las ideas neomarxianas.

Muchas veces se proponen diferentes conceptos de "conflicto social", oposiciones que alteran nuestra atención a formas alternativas del concepto (Robbins, 1994).

“Un proceso parte cuando se percibe que otra la ha afectado de forma negativa o que está a punto de afectar de forma negativa” (Fuentes, 2001).

Coser (1970) para quien indica que: “El caos social es una lucha por los valores y por su status, el poder y los escasos recursos, en el curso por la cual los rivales desean neutralizar, dañar o eliminar a sus oponentes. Un conflicto se convierte en social cuando trasciende lo individual y proceda de la propia estructura de la sociedad”.

Como punto de inicio, se debe entender que una similar situación puede ser comprendida de forma diferente por distintos individuos o grupos. “De esto se relaciona que las experiencias propias de vida, los individuos sientan desacuerdos y expresen, con respecto a los mismos, emociones y consideraciones, donde no necesariamente son metas respecto a

las posturas diferentes. En función a esto, es que se puede iniciar a hablar de conflictos cuando existe la opción, pero la situación se puede convertir en violenta ante un manejo inapropiado de emociones propias (rabia, ira o indignación) en dicho aspectos” (Alzate, 2014).

Es así, Chiavenato (2009) formula que: “El conflicto está asociado a la discordia, disonancia, divergencia o controversia. El conflicto se aparece cuando existen metas comunes, y una de las partes, trata de alcanzar metas propias y para ello se obstaculiza con la otra parte”.

1.3.2.1. Conflicto organizacional

Fuentes (2001) menciona que: En toda empresa la presencia de malos entendidos es evadible y tiene mucha significancia en su clima dentro de la organización, es así, que, de acuerdo a la forma como se le dirige, el resultado puede ser no adecuado o bien conducir a la empresa a su validez más alta que es lo esperado.

En función a los antes mencionado, el suceso de que el problema sea constante o rutinario, no significa que sea sencilla su manipulación. Dentro de ese enfoque, un problema llevado irregularmente, debe llevar a momentos bien no favorables para el avance de un estudio.

Así como lo menciona Bell y Smith (2001) que: “El bloqueo de la comunicación, donde se restringe las informaciones significativas, distorsión deliberada de hechos para defender una posición en el grupo, se elimina la coalición de grupo y se emparejan o subgrupos (en algunas ocasiones, con no muy sanos propósitos), se puede propiciar una lucha de ganadores y perdedores que son difícil de resolver; donde a nadie le gusta tener que perder”. Sin embargo, es recomendable que la forma de analizar sea de forma de prevención e incluya las causas o los medios favorecedores, aquilatando en toda forma si la participación es adecuada y favorable. Los métodos para enfrentar mejor o aclarar los problemas, sobresalen las premisas más saltantes en la empresa y suponen cercanías desiguales sobre la organización.

El conflicto es el que presenta una vasta gama de problemas, que manifiestan los individuos diariamente. Dado que estas controversias se encuentran inmersos de un grupo

de individuos se denotan inconvenientes en sus metas, tienen entendimientos desiguales de los hechos, o tienen disconformidades en los requerimientos, a esta forma de sucesos se le reconoce como conflicto de la organización.

En este sentido, Bohórquez (2000) menciona que: En el plano de trabajo, los desacuerdos, determinantes y decisión de los gerentes o jefes provocan desconcierto, molestias y posturas de rechazo ante un momento poco controlado, que termina provocando un conflicto. Esta conlleva una serie de elementos tales como: el persistente olvido por parte de la gerencia de la necesidad de los colaboradores de ser escuchados, el dar importancia a los empleados como seres pensantes y parlantes y no como simples trabajadores robotizados sin capacidad de razonar por ellos mismos.

Es así que es importante evaluar y medir los niveles de información prevalentes en la empresa, y su nivel de calidad, para cada uno de los sucesos relacionados. Se presenta por lo tanto el requerimiento de dirigir el suceso de comunicación dentro de las empresas, pero la selección del líder debe alzarse por varios medios: propiamente donde sus rasgos propios lo llevan a este nivel en el grupo, o por responsabilidad de la organización al presenciar la capacidad del individuo. De igual manera, la empresa requiere jefes que dirijan el trabajo, sentimientos y expectativas de los colaboradores que proporcionan los beneficios en común (Parra, Rojas y Arapé, 2008).

Según Freíd (2000), menciona que: La dificultad consiste en cómo hace frente a estos conflictos y hacerlos en favor de los objetivos de la empresa. Allí la habilidad, de los jugadores, además de un profundo conocimiento de las reglas laborales, aunada a la agudeza de la mente y deficientes pensamientos de los integrantes, forman los elementos adecuados para dar inicio cualquier forma comunicacional donde el problema se encuentra presente.

1.3.2.2. La relevancia y la importancia del conflicto organizacional

Frente a este problema presente en los conflictos en las empresas, los administradores los que se han entrenado para desarrollar actividades, motivacionales, reacciones que puedan reducirlo para ofrecer un clima favorable, que produzca y que deba enfrentar obstáculos y generar los cambios que condicionan su operacionalización. Iniciando estas consecuencias,

es fácil entender que se presentan referentes que deben ser conceptualizados como principios para enfrentar un problema en las empresas actuales, el que ha sido descritos por Calviño (2004) como requerimientos para su mejora positiva; estos son: Reconocimiento y aceptación de la presencia del problema (captación del conflicto). Tener voluntad de resolver el conflicto. Necesidad de encontrar una solución efectiva (constructiva). Los conocidos como "conflictos buenos" o "productivos", son solo aquellos de las partes implicadas y se quieren para solucionar el problema presente. Tener la convicción, creencia y flexibilidad para desarrollar y tener convencimiento de que los individuos pueden cambiar y asumir una actitud de colaboración. Intentar una solución en el momento oportuno porque la extensión puede llevar a efectos sumativos que pudieran hacer que aparezcan problemas irreversibles.

Bleger (1975) menciona: Los problemas laborales están implicados en todos los ámbitos de la conducta (psicosocial, sociodinámico e institucional) y en estrecha relación entre sí. De esta forma, el problema puede ser evaluado en cada individuo tomado de forma aislada, como un conflicto personal; puede ser evaluado en cuanto a conflicto grupal e institucional, sin que estos estudios sean diferentes entre sí, sino que inversamente integran una totalidad propia. Una investigación completa debe abarcar todos estos aspectos.

1.3.2.3. Dimensiones del manejo de conflictos

1.3.2.3.1. Empatía: Es la cualidad o habilidad de tomar el lugar de otra persona, de conocer y entender los aspectos emotivos de los demás, donde es importante el escuchar al otro de manera respetuosa. La empatía es una cualidad importante que nos ayuda a entender y reconocer las emociones de los demás, y nos permite establecer relaciones saludables en los ámbitos de nuestra existencia; incluido el de trabajo donde no se emite juicios de valor.

En el ámbito laboral, tanto la empatía como la simpatía nos facilitan a establecer adecuadas relaciones con nuestros pares, aunque la empatía nos ayuda a tener relaciones más extensas y auténticas. Facilita la sintonía emocional, conectando rápidamente con los demás. De esta manera, lograremos hacer sentir cómodos a la mayoría y conseguiremos relaciones interpersonales más sencillas. Además, conseguimos mantener la ecuanimidad, siendo más objetivos y justos (Coser, 1970).

Poner en práctica la empatía nos describe como personas respetables y respetuosas, a pesar de nuestras posibles divergencias con algunos compañeros en determinadas

cuestiones. También tendrá efectos beneficiosos para nosotros mismos, mejorando la autoestima al sentir que provocamos estos efectos positivos en los demás, y estimulará nuestro aprendizaje, ya que estaremos abiertos a comprender y aprender de la visión ajena. Profesionalmente, consolida las relaciones y las mantiene en el tiempo. Algo muy útil cuando pretendemos sellar alianzas a corto, medio y largo plazo, basadas en la confianza (Briones, 2016).

1.3.2.3.2. Manejo de la ira: Es la capacidad que tiene un individuo para conocer y manifestar sus sentimientos de manera adecuada.

En el aspecto laboral, se hace un alto para recuperar la calma con el fin de manifestar sus sentimientos y manifestaciones entre los demás. Nos enojamos cuando se anulan nuestros propósitos o expectativas, si hay un problema que se presenta en nuestro caminar a fin de alcanzar algo que es de importancia para nuestras vidas, cuando se agrede nuestro conjunto de valores, ante una falta de justicia, cuando se ofende nuestro orgullo o valores, si se tiene en juego nuestra autoestima, si encontramos ausencia de reciprocidad en los demás o en los sucesos vitales, ante daños de nuestro cuerpo o nuestra psicología por parte de otros individuos y si consideramos que el daño o el problema interpuesto ha sido asignado (Cano, 2007).

Nos enojamos más con individuos cercanos a nosotros. Es más posible, quizá, que no nos satisfagan o nos agredan, o ponemos requerimientos más altos en estos individuos. Además, es más adecuado con los individuos de mayor confianza que la ira no alcance resultados más negativos. Es un estado emocional que tiene inadecuada actitud, en diferentes épocas en nuestro ambiente social se relaciona a baja educación, en especial en las mujeres, y en los medios orientales se consigue un signo de falta de madurez y se considera el grado de intención de una acción. Además, podemos manifestar nuestro perdón a alguien que manifiesta algo incorrecto producto de la cólera, se piensa que lo ha manifestado debido a su situación emocional y no porque verdaderamente lo siente.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y el manejo de conflictos en los vendedores de Pacífico Seguros de Vida de la ciudad de Trujillo. 2017?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio es justificable por las siguientes razones:

Por su conveniencia: es fundamental conocer el nivel de comunicación organizacional y el manejo de conflictos en los colaboradores de Pacífico Seguros de Vida a fin de que en futuras investigaciones se puedan tomar medidas correctivas sobre este problema.

De acuerdo a su relevancia social, beneficiará directamente en los colaboradores de Pacífico Seguros de Vida e indirectamente a los clientes. Es así, que permitirá estar en contacto directo con la realidad y encontrar diferente problemática a este nivel que algunas veces ponen trabas al proceso productivo lo que ha motivado el desarrollo de la presente investigación, con el fin de diagnosticar aquellos problemas que están asociados al manejo de conflictos dentro de la universidad.

En cuanto a sus implicancias prácticas, el estudio permitirá conocer los problemas presentes sobre comunicación organizacional y el manejo de conflictos, a fin de que se puedan, en estudios posteriores, tomar medidas correctivas. Además, hay que mencionar que esta investigación servirá para conocer debilidades y fortalezas de la comunicación organizacional en la institución en estudio. Con cuya información, se plantea alternativas para manejar los conflictos, optimizando el funcionamiento organizacional de Pacífico Seguros de Vida.

Esta propuesta de investigación, podría tenerse en cuenta como referente para suplir las falencias de teorías referentes al tema y de preferencia, se debería tener en cuenta desde la concepción del proyecto de investigación.

En cuanto a su utilidad metodológica la presente investigación queda justificada porque se desarrollarán instrumentos de evaluación de las variables en estudio las que sirven de base para regular la gestión de Pacífico Seguros de Vida dando respuesta al tipo de convivencia que tienen los trabajadores dentro de la institución.

1.6. Hipótesis

Hipótesis de investigación:

H_i: Existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y el manejo de conflictos es positiva y significativa en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.

Hipótesis nula:

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y el manejo de conflictos es positiva y significativa en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.

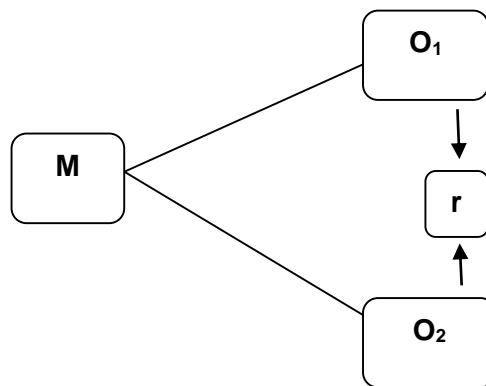
1.7.2. Específicos.

- O1. Determinar el nivel comunicación organizacional en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico.
- O2. Determinar el nivel comunicación organizacional en las dimensiones ascendente, descendente y horizontal en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico.
- O3. Determinar el nivel de manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico.
- O4. Determinar el nivel de manejo de conflictos en las dimensiones empatía, manejo de la rabia e interpretación de intenciones en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico.
- O5. Determinar la relación entre las dimensiones del nivel comunicación organizacional y el manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico.

II. Método

2.1 Diseño

El diseño no experimental debido a que no se manipulan las variables de investigación, transversal porque se hace un corte en el tiempo y se procede a recolectar datos y de relación debido a que busca relacionar las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Se considera relaciones no causales debido a que se han postulado hipótesis correlacionales donde se pretende establecer si ambas variables se relacionan entre sí. En ese sentido el diagrama a considerar será:



Donde:

“M” = Muestra (Colaboradores de Seguros de Vida de Pacífico)

“O₁” = Variable 1: Comunicación organizacional.

“r” = Relación de causalidad de las variables

“O₂” = Variable 2: Manejo de conflictos

Se usó este diseño porque permite identificar la relación de la comunicación organizacional en el manejo de conflictos.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: Comunicación organizacional

Variable 2: Manejo de conflictos

opiniones, (Cano, 2007).	manejo de conflictos bajo, medio y alto (Cano, 2007).	Hace un alto en sus actividades. Manifiesta sus sentimientos y afirmaciones ante los demás.
-----------------------------	---	--

Nota: Las dimensiones de comunicación organizacional fueron desarrolladas por Mayorga, E (2016).

La dimensión de manejo de conflictos fueron desarrollados por Cano (2007).

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La constituyen cada uno de los 42 colaboradores de Seguros de Vida de Pacífico.

2.3.2. Muestra

Lo constituyen el total de 42 los colaboradores de Seguros de Vida de Pacífico.

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

2.4.1. Técnicas

Se utilizó la encuesta como técnica y como herramientas se utilizó los cuestionarios de evaluación de comunicación interpersonal y otro sobre manejo de conflictos.

2.4.2. Instrumentos

Se consideró una escala sobre comunicación organizacional con 15 items con alternativas de respuesta de nunca, casi nunca, a veces, regularmente, casi siempre y siempre el cual fue desarrollado por (Mayorga, 2016). Los niveles de evaluación para la Escala de valoración de comunicación organizacional fue: Bajo 0 – 25, medio 26 – 50 y alto de 51 – 75. Para la escala de comunicación organizacional se consideró la participación de expertos, alcanzando un total de 5 jueces los que tenían conocimiento en lo referente a la comunicación. Para el cuestionario de Manejo de

conflictos dentro de la organización se consideró la siguiente escala: bajo 10 – 20, medio 21 – 30 y alto de 31 – 40. Los resultados mostraron que se presenta un alto grado de confiabilidad para cada uno de los ítems de las dimensiones de la escala, debido a que los valores alcanzaron el 0.76. Para la Dimensión de Comunicación ascendente (V= 0.88), Comunicación Descendente (V= 0.91) y Comunicación Horizontal (V= 94.00).

De acuerdo a los resultados de confiabilidad fue de 0.847 puntos y según la escala valorativa del coeficiente de confiabilidad se encuentra que la escala de medición alcanza consistencia “elevada”

Para el cuestionario relacionado al manejo de conflictos con un total de 10 ítems con alternativas de respuestas de siempre, casi siempre, a veces, pocas veces, nunca. El Cuestionario del manejo de conflictos fue Validado por Cano (2007) quien realizó una prueba piloto a (10) trabajadores de la Universidad tecnológica de Pereira. Para la confiabilidad se aplicó el método Alpha de Cronbach, arrojando el siguiente resultado 0,95; cuyo valor se encuentra en el rango 0,81-1 por lo que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la evaluación estadística, se usó el software SPSS22 que facilitó una introducción directa de datos obtenidos en los cuestionarios para realizar una correlación de Pearson.

El análisis de la información se efectuó en base a los resultados de la escala de estimación del nivel de la gestión del clima pedagógico y el desempeño docente, para ello se empleó la siguiente fórmula:

- a) Para la verificación de la hipótesis se utilizó la prueba Chi cuadrado para la correlación de datos cualitativos:

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{\sum E_i}$$

Donde:

O_i : Valor observado

E_i : Valor esperado

X^2 : valor chi cuadrado

b) Coeficiente de relación: La correlación de Pearson, es considerado para valores cuantitativos, es un índice que mide el grado de covariación entre las diferentes variables relacionadas linealmente.

$$r = \frac{1}{n-1} \sum \left(\frac{X - \bar{X}}{\sigma_X} \right) \left(\frac{Y - \bar{Y}}{\sigma_Y} \right)$$

Donde:

r : Correlación entre las variables

X : Desviación típica de la variable Gestión del clima pedagógico

Y : Desviación típica de la variable desempeño docente

X^2 : Varianza de la Gestión del Gestión del clima pedagógico

Y^2 : Varianza de la variable desempeño docente

n : Número de alumnos de la muestra

2.6. Aspectos éticos

En lo que respecta a los procedimientos de tipo ético, se tuvieron en cuenta los aspectos de confidencialidad y discreción en función a las normas del código de ética. En tal sentido, se generó el consentimiento informado para que los trabajadores seleccionados a fin de que expresen por su voluntad su deseo de participar en la investigación.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Determinar el nivel comunicación organizacional en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico.

Tabla 3.1

Análisis de resultados sobre la comunicación organizacional en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.

Comunicación organizacional	TOTAL	
	Nº	%
Alto	28	66.67
Medio	10	23.81
Bajo	4	9.52
TOTAL	42	100.0

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. En la Tabla 3.1. se observa que en los resultados sobre comunicación organizacional un 66.67% de los vendedores calificaron la comunicación organizacional como alto y el 23.81% como medio.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel comunicación organizacional en las dimensiones ascendente, descendente y horizontal en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico.

Tabla 3.2.

Análisis de las dimensiones de la comunicación organizacional en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017

Dimensiones de la Comunicación Organizacional	TOTAL	
	Nº	%
Comunicación ascendente		

Alto	32	76.19
Medio	07	16.67
Bajo	03	7.14
	42	100.00
Comunicación descendente	Nº	%
Alto	29	69.05
Medio	09	21.43
Bajo	04	9.52
	42	100.00
Comunicación horizontal	Nº	%
Alto	27	64.29
Medio	11	26.19
Bajo	4	9.52
	42	100.00

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. En la Tabla 3.2. se muestran las dimensiones de la comunicación organizacional en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo encontrándose que en las dimensiones de la comunicación organizacional todas alcanzaron el nivel alto seguido de las dimensiones medio y bajo.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico.

Tabla 3.3.

Análisis de resultados sobre el manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.

Manejo de conflictos	TOTAL	
	Nº	%

Alto	24	57.14
Medio	12	28.57
Bajo	6	14.29
TOTAL	42	100.00

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. En la Tabla 3.3. se muestra el manejo de conflictos de los vendedores de seguros encontrándose que un 57.14% de los vendedores consideran que el manejo de conflictos se encuentra en un nivel alto, el 28.57% en el nivel medio y un 14.29% en el nivel bajo.

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de manejo de conflictos en las dimensiones empatía, manejo de la rabia e interpretación de intenciones en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico

Tabla 3.4.

Análisis de las dimensiones del manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.

Manejo de conflictos	TOTAL	
Empatía	Nº	%
Alto	23	54.76
Medio	12	28.57
Bajo	7	16.67
	42	100.00
Manejo de la ira	Nº	%
Alto	21	50.00
Medio	15	35.71
Bajo	6	14.28
	42	100.00

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. En la Tabla 3.4. se muestra que en las dimensiones del manejo de conflictos la dimensión empatía se obtuvo un 54.76% en el nivel alto, para la dimensión manejo de la ira se alcanzó un 50% en el nivel alto.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre las dimensiones del nivel comunicación organizacional y el manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico.

Tabla 3.5.a.

Relación entre las dimensiones de la comunicación organizacional y el manejo de conflictos.

Comunicación organizacional	Manejo de conflictos	Correlación de pearson	Nivel de significancia
Comunicación ascendente	Empatía	0.650	0.042
	Manejo de la ira	0.692	0.036
Comunicación descendente	Empatía	0.581	0.041
	Manejo de la ira	0.681	0.049
Comunicación horizontal	Empatía	0.582	0.024
	Manejo de la ira	0.652	0.048

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. En la Tabla 3.5.a. observa los valores de las correlaciones de la comunicación organizacional con el manejo de conflictos en sus diferentes dimensiones, reportándose que todas las correlaciones evaluadas presentaron relación estadística significativa entre sus dimensiones.

* $p < 0.05$.

Tabla 3.5. b. Prueba de Normalidad Variables comunicación organizacional y manejo de conflictos

	Comunicación organizacional	Manejo de conflictos
Z de Kolmogorov-Smirnov	1.308	1.049
Sig. asintót. (bilateral)	$p = 0.065$	$p = 0.221$

Nota: En La tabla 3.5.b, se observa los resultados de la prueba de la normalidad de Kolmogorov, que se utilizó porque la muestra es de 42 colaboradores, aplicada a la variable comunicación organizacional y manejo de conflictos, el ($p > 0.05$), por lo que los datos presentan una aproximación a la distribución normal, en tal sentido para contrastar las hipótesis, por ello se utilizó estadísticas paramétricas: como la Correlación de Pearson.

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.

Tabla 3.6.

Relación entre el nivel de comunicación organizacional y el manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.

Comunicación organizacional	Manejo de conflictos						TOTAL	
	Alto		Medio		Bajo		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alto	18	75.00	10	83.33	0	0	28	66.67
Medio	6	25.00	2	16.67	2	33.33	10	23.81
Bajo	0	0	0	0	4	66.67	4	9.52
Total	24	100.0	12	100.0	6	100.0	42	100.0

$X^2 = 9.487$ $p = 0.00016$ *valores significativos $p < 0.05$

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de los instrumentos y/o cuestionarios aplicados a los vendedores de Seguros de Vida DE Pacífico de la ciudad de Trujillo.

En la Tabla 1 al relacionar la comunicación organizacional laboral con el manejo de conflictos, se encontró que cuando la comunicación organizacional es alto se presenta un alto nivel en de manejo de conflictos en el 75.00% de los vendedores de Seguros, contrariamente, cuando se presenta un nivel bajo de la comunicación organizacional el 66.67% de los vendedores en este grupo calificó al manejo de conflictos como bajo.

IV. Discusión

En la Tabla 1 se encuentra que al relacionar la comunicación organizacional laboral con el manejo de conflictos, se encontró que cuando la comunicación organizacional es alto se presenta un alto nivel en de manejo de conflictos en el 75.00% de los vendedores de Seguros, contrariamente, cuando se presenta un nivel bajo de la comunicación organizacional el 66.67% de los vendedores en este grupo calificó al manejo de conflictos como bajo, por otro lado, cuando se relaciona ambas variables en estudio, se encontró relación estadística altamente significativa entre variables evaluadas ($p < 0.001$).

En realidad, los conflictos también cohesionan a los colaboradores dentro de las organizaciones, pero no son captados así por ellos. En la palabra conflicto prevalece el significado de distorsión, negativismo, desorden, malo, caos, enfrentamiento y falta de empatía como se puede apreciar en la existencialidad de los colaboradores. Naturalmente, la ausencia de precisión al reconocer lo que es un conflicto origina estos problemas.

Por otro lado, la dualidad del argumento lógico hace que la comunicación organizacional los aleje de sus interlocutores. Esto muchas veces se presenta en el encuentro de jefes y colaboradores, lo que provoca una falta de manejo de conflictos. La comunicación dentro de la organización desempeña un papel fundamental en la aparición del conflicto y en la forma de comportarse al considerar las estrategias para el manejo de las mismas.

En realidad, ésta investigación nos da la oportunidad de presenciar existe una buena comunicación organización que permita influir en el manejo adecuado de los conflictos, sean funcionales o disfuncionales. Además, se ha podido presenciar que en el contexto donde se desarrolla la investigación se ha encontrado en su totalidad la carencia del manejo de conflictos que no permiten fusionar los objetivos personales del grupo de trabajo.

De esta forma, la competitividad hace ver al compañero de trabajo como enemigo potencial, la interdisciplina permite ver al otro compañero como un colaborador. La disciplina en el trabajo promueve el sentido de la solidaridad. Es una entidad como la nuestra, la disciplina debe convertirse en una prioridad para la organización que no debe ser evasiva de los problemas y que enseñe a ver en los otros unos colaboradores indispensables y no rivales a los que hay que abatir.

Estudios similares a nuestra investigación son desarrolladas por Briones (2016) quien considerando un análisis estadístico consideró el método de Correlación de Pearson para determinar la aprobación de las hipótesis. Lo que permitió aceptar la hipótesis propuesta que dice que se encuentra relación entre comunicación organizacional y manejo de conflictos en los colaboradores de la Región Sanidad PNP.

Lo anteriormente mencionado es corroborado por Gómez (2015) quien concluye que el gerente usa un diálogo indirecto, identificándose por una forma que tiende a evadir conflictos; sobresaliendo un estilo de comunicación un poco asertivo en las formas verbales con algunas características agresivas que interfiere mayormente cuando toma decisiones afectivas que favorecen el adecuado funcionamiento de las relaciones personales, indicando que la dirección actúa más como mediador que como negociante siendo poco pactador en momentos de nudo crítico que se presentan por lo que se hizo sugerencias tanto a la gerencia como a los colaboradores, a fin de dar ayuda para solventar la situación.

En la Tabla 3.2 que corresponde a los resultados sobre la comunicación organizacional en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo se observa que en los resultados sobre comunicación organizacional se encontró que un 66.67% de los vendedores calificaron la comunicación organizacional como alto, el 23.81% como medio y en menor proporción el nivel bajo con 9.52%. La información es de vital importancia en las empresas en especial Seguros de Vida de Pacífico, en donde las relaciones de los colaboradores deben ser motivante y de respeto al momento de establecer un diálogo o conversación. Por el contrario, la ausencia o estilo inadecuado de comunicación por parte de los directivos genera conflictos entre los colaboradores y las relaciones personales se ven afectadas, eso dificulta la conformación de grupos de trabajo y hace más difícil el alcance de los objetivos de la organización.

Hay que mencionar, que dentro de la investigación se puso énfasis en lo trascendente que resulta dentro del proceso de la gerencia para comunicarse efectivamente y crear un clima organizacional en armonía en el cual se resuelvan los conflictos a partir de acuerdos y conversaciones en los cuales se tengan en cuenta, tanto los intereses de la institucional como el del colectivo o personal que labora dentro de si misma.

Es así, que dentro de las empresas, por diversos motivos, aparecen inconvenientes y contrariedades en el día a día. Por lo tanto, la trascendencia de esto, va a estar determinada

por las capacidades que posea el gerente. Además, de la destreza empresarial, relaciones humanas, toma de decisiones, la comunicación constituye una habilidad primordial que este debe tener y aplicar para la solución de problemas, dado que, a partir de esto, surgen los acuerdos y las soluciones que son el cimiento para la convivencia.

Al evaluar los resultados del cuestionario de clima organizacional de la empresa Pacífico Seguros, se encontró lo siguiente: (i) baja relaciones entre jefes y trabajadores; (ii) deficiente nivel de conocimiento y percepción de los beneficios empresariales; y (iii) empleo inadecuado de medios. Todos estos desacuerdos desembocan en una deficiente motivación del trabajador para realizar su trabajo de manera adecuada y eficiente. Por lo tanto, será necesario implementar planes para solucionar estos problemas.

Los resultados obtenidos se ratifican con el realizado por Balarezo (2014) quien menciona la presencia de un nivel de comunicación a nivel de organización del orden del 54% en el nivel medio y bajo, donde la comunicación en la organización repercute en forma directa sobre la disminución de la productividad y el avance de la empresa, así como también en las propuestas de los trabajadores. El estudio menciona que existe relación estadística significativa entre la comunicación de la organización y el desarrollo de la organización de la empresa.

Por otro lado, Olivos (2014) corrobora en sus resultados más sobresalientes que se evaluaron fue el tipo de comunicación el cual fue más saltante en el nivel de informal, mostrando carencias en la información de actividades, políticas y técnicas de calidad de atención al cliente; y que el nivel de calidad para el servicio se muestra en sus tres dimensiones como es el nivel de calidad de resultados, del medio ambiente y el nivel de calidad de relación que corresponden a un grado medio. Finalmente, a partir de los valores reportados se muestran estrategias de comunicaciones para mejorar la comunicación organizacional.

En la Tabla 3.3 se muestran las dimensiones de la comunicación organizacional en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo donde se encontró que en las dimensiones evaluadas de la comunicación organizacional fueron comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal donde todas alcanzaron el nivel alto seguido de las dimensiones medio y bajo.

Los resultados mencionados se ratifican con los resultados de Aadmot (2010) quien expresa: al referirse a los diferentes tipos de comunicación en la organización que son determinantes los factores de personalidad, los valores y las actitudes dentro de las relaciones interpersonales, pues son estos los que generan la calidad de comunicación, diálogo y vínculos afectivos dentro de dos o más personas. Los colaboradores de nuestra investigación, a este cuestionamiento adjudicaron que creen tener los valores teóricos, estéticos, económicos y sociales como el respeto, tolerancia, la confianza, madurez emocional debido a la experiencia y edad, humildad, entre otros, aunque están conscientes que por característica humana existe un porcentaje de errores, tropiezos en la personalidad y actitudes de los colaboradores de Seguros de vida de Pacífico.

En la Tabla 3.4. se muestra la relación del manejo de conflictos de los vendedores de seguros se encontró que un 57.14% de los vendedores consideran que el manejo de conflictos se encuentra en un nivel alto, el 28.57% en el nivel medio y un 14.29% en el nivel bajo.

Davis y Newstrom (2005) lo considera como el acto de evadir el conflicto es un retraimiento físico o mental, esta técnica de enfrentar refleja poco interés en los resultados de las dos partes y por lo tanto da como resultado perder. También, se define el acuerdo entre ambos como la llegada a un punto medio en el que ceden ambas partes a cambio de ganar un poco más.

Robbins y Judge (2013) explica el proceso del manejo de conflictos, al iniciar a definir reglas mínimas para la aclaración y justificación de las partes implicadas en el conflicto, luego que el mediador sea el responsable de llegar a acuerdos y soluciones viables para ambas partes y poder ganar y finalmente elaborar un cierre e implementación de monitoreo para que las partes implicadas cumplan con lo establecido y evitar futuros problemas. Esto significa que dentro de los pasos a seguir se ven implicados en el análisis, el diálogo y la personalidad de los trabajadores.

En nuestros resultados encontramos altos porcentajes en los niveles de afrontamiento medio y bajo, donde cabe mencionar, que los individuos tienen diferentes maneras de abordar un problema, según Freud (2000), estas se relacionan a dos formas: la controversial y la colaborativa. En este aspecto, de nuestra investigación se encuentra que prevalece la forma controversial, que se expresa en un estilo de comunicación agresivo e imperativo, con poca predisposición al diálogo, a la cooperación y negociación.

Por lo tanto, lo más adecuado, ante una situación de conflicto, además de reconocerlo y de asumir una postura colaborativa y con menos controversia, constituye la búsqueda de soluciones al mismo. Necesariamente, esta es una condición que cada uno de los trabajadores o empleados debería asumir, siendo ineludible para las personas que ejercen funciones en la gerencia, en este caso el gerente de la Zona de Trujillo.

Es así que, un problema a nivel organizacional debe ser enfrentado y no evitado, pues solo empeora la situación. Como se ve, se puede evitar la confrontación, que no es lo mismo, esta última ocurre cuando no se soluciona el problema. Así que cuando aparece algún problema en la empresa, no puede quedar a medio resolver, tiene que asumirse la función sin esperar que la situación crezca o se empeore más.

El gerente por tanto no debe tener un estilo comunicativo en el que se evite el conflicto. Hay diversas técnicas para afrontar el conflicto sanamente. Si la gerencia no las domina, debe aprenderlas, para desarrollar mejor su función; pero de ninguna forma puede seguir postergando los problemas, así sea porque cree que de esta forma no hiere susceptibilidades. En estos casos, cuando el problema no se atiende, este suele deteriorarse mucho más.

Por otro lado, se corrobora los resultados por Bolaños (2015) quien encuentra que el problemas de conflictos administrativos no es evidente, pues el nivel de relaciones entre los trabajadores y la calidad de estos es buena por lo tanto repercute en el manejo de problemas con un nivel bajo pero adecuado, dado que están abiertos al diálogo, son conscientes que el acuerdo mutuo es una adecuada alternativa de solución de problemas, aunque la confrontación y la negociación la considera un tanto deficiente, y como principal recomendación se tiene que se adecuen a actividades para la conservación de la interacción laboral.

En la Tabla 3.5 se evalúa las dimensiones del manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico donde se encontró que la dimensión empatía se obtuvo un 54.76% en el nivel alto, para la dimensión manejo de la ira se alcanzó un 50% en el nivel alto.

En cuanto a la dimensión empatía, los trabajadores conversan con la persona haciéndole entender su actitud, comparten y se ponen de acuerdo para participar en

actividades que no corresponde al trabajo cotidiano. Además, conversa a diario con sus compañeros de trabajo sobre las actividades a desarrollarse en el día.

En lo que corresponde a la dimensión manejo de la ira, no siempre está de acuerdo con lo que hacen sus compañeros de trabajo haciendo que este se incomode con la tarea encomendada. Por otro lado, no acepta que se le ponga apodo porque se siente ofendido y se descontrola fácilmente y actúa sin pensar. Muchas veces le es indiferente la injusticia que se hace con uno de sus compañeros y no trata de hacer nada.

En la Tabla 3.6. se observa los valores de las correlaciones de la comunicación organizacional con el manejo de conflictos en sus diferentes dimensiones, donde se reporta que todas las correlaciones evaluadas presentaron relación estadística significativa entre sus dimensiones.

La buena gestión de la comunicación dentro de la organización genera una mejor productividad, mejor atención al cliente, bajas pérdidas, mejores ingresos. Se debe lograr que los trabajadores sean parte importante de la organización, que comparta y viva la misma cultura organizacional, se creen lazos y responsabilidades para realizar de manera adecuada sus tareas.

La comunicación con un buen manejo de conflictos debe ir cambiando junto con la organización, tanto en la forma como en el fondo, en las técnicas y estrategias. Por ello, se necesita tener un seguimiento y control de la misma, una mejora continua. Para que la organización se mantenga siempre a la vanguardia y con resultados adecuados, es indispensable la inversión en una gestión buena de la comunicación interna en todo momento (ADECEC, 2003)

V. Conclusiones

- 5.1. En la comunicación organizacional se encontró que un 66.67% de los vendedores calificaron la comunicación organizacional como alto y el 23.81% como medio, debido a que se hace reuniones periódicas con los trabajadores, se hacen aperturas a propuestas de desarrollo y toma de decisiones (Tabla 1).
- 5.2. En las dimensiones de la comunicación organizacional en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo se encontró que todas alcanzaron el nivel alto seguido de las dimensiones medio y bajo (Tabla 2).
- 5.3. En el manejo de conflictos de los vendedores de seguros se encontró que un 57.14% de los vendedores consideran que el manejo de conflictos se encuentra en un nivel alto, el 28.57% en el nivel medio y un 14.29% en el nivel bajo (Tabla 3).
- 5.4. En las dimensiones del manejo de conflictos se encontró que la dimensión empatía se obtuvo un 54.76% en el nivel alto, para la dimensión manejo de la ira se alcanzó un 50% en el nivel alto (Tabla 4).
- 5.5. En las correlaciones de la comunicación organizacional con el manejo de conflictos en sus diferentes dimensiones, se reporta que todas las correlaciones evaluadas presentaron relación significativa entre sus dimensiones, con nivel de significancia menores de 0.05 y correlación con valores por encima de 0.5 (Tabla 5).
- 5.6. Existe relación estadística significativa entre la comunicación organizacional con el manejo de conflictos, donde se encontró que cuando la comunicación organizacional es alta se presenta un alto nivel en de manejo de conflictos en el 75.00% de los vendedores de Seguros, contrariamente, cuando se presenta un nivel bajo de la comunicación organizacional el 66.67% de los vendedores en este grupo calificó al manejo de conflictos como bajo (Tabla 6).
- 5.7. Se corrobora la hipótesis que Existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y el manejo de conflictos es positiva y significativa en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.

VI. Recomendaciones

- 6.1. La gerencia debe de fomentar la comunicación organizacional entre los colaboradores, mediante programas de mejoramiento, proyectos de estímulos no económicos para las acciones de los colaboradores que demuestren buenas interacciones entre ellos.
- 6.2. El responsable del área de ventas debe de mejorar los diferentes aspectos de comunicación organizacional mediante el manejo de comunicación ascendente, descendente y horizontal a fin de mejorar las relaciones entre los colaboradores.
- 6.3. El Asesor comercial debe de desarrollar círculos de calidad que delimiten pasos a seguir al momento de surgir un conflicto, de esta manera no se actúa de imprevisto al mediar un problema.
- 6.4. En lo que corresponde al manejo de conflictos y manejo de ira, el asesor comercial debe de laborar en el cierre y la implementación de los problemas, ya que cuando se medían aspectos conflictivos y se brinda una solución adecuada en muchos momentos no se da el seguimiento necesario y el problema vuelve a aparecer.
- 6.5. La gerencia debe de laborar en distintas técnicas de solución de conflictos, mediante talleres y capacitaciones en la organización pues el instrumento para manejar conflictos indica que únicamente el acuerdo mutuo tiene preferencia, pero hay otras técnicas como la confrontación entre las partes, el avenimiento, entre otros siempre y cuando se trate a las partes involucradas con profesionalismo y valores como la tolerancia y el respeto.
- 6.6. La gerencia debe de evaluar la comunicación organizacional en función al manejo de conflictos a fin de que los colaboradores ingresados recientemente al sistema y mantengan en un buen nivel de relaciones personales y procurar que los trabajadores participen de los procesos de establecer reglas, normas y otros para la resolución de conflictos, pues es muy fácil que los colaboradores se acomoden a un sistema en el cual sea más fácil nunca arreglar los conflictos o llevarlos a un término inadecuado.
- 6.7. En futuros estudios desarrollar investigaciones cuasi experimentales donde se desarrollen Programas de mejora a fin de reducir los conflictos que se presentan dentro de la empresa.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010), *Psicología Organizacional*. 6ta ed. México D.F., Wadsworth Cenage Learning.
- ADECEC (2003). *Éxitos en comunicación*. Pearson Education. Madrid
- Alzate R (2014). *Teoría del conflicto*. Universidad Complutense de Madrid. Escuela Universitaria de Trabajo Social.
<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>
- Balarezo, B (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Universidad técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador
- Berges, L. (2011). *Gestión de Empresas de Comunicación*. Sevilla, España : Comunicación Social CS.
- Bolaños, J (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Licenciatura en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativas. Quetzaltenango. México.
- Briones, K. (2016). *Relación entre comunicación organizacional y manejo de conflictos en los colaboradores de la Región Sanidad PNP*. Cajamarca, 2016. Universidad Privada del Norte.
- Calviño, M. (2004). *Actos de comunicación, desde el compromiso y la esperanza*. La Habana, Cuba. Edición Fermín Romero.
- Cano, A (2007). *Competencias comunicativas en la solución de conflictos en la empresa*. Universidad tecnológica de Pereira Facultad Ciencias de la Educación Departamento de Psicopedagogía Licenciatura en Pedagogía. Pereira. Colombia.
- Contreras, H. (2012). *Relaciones públicas*. Net Porat. Recuperado el 13 de 05 de 2013, de <http://rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>

- Coser, L. (1970). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Amorrortu. Ed. Mc Graw Hill. México.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2005) *Comportamiento Humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. (8 Ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- EHB, E. H. (2010). *Comunicación Empresarial - Una Guía para Directivos Ocupados*. Bilbao, España: Deusto.
- Fernández, D. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España : Paraninfo.
- Freid, S. D. (2000) *Nuevos paradigmas de la Resolución de conflictos*. Editorial Granica. Buenos Aires, Argentina.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ed. Mc. Graw Hill. 5ta. Ed. México.
- Garrido, F. (2001). *Comunicación estratégica: Las claves de la comunicación empresarial en el siglo XXI*. BARCELONA: Ediciones Gestión.
- Giner, S. (2004): *Teoría Sociológica Moderna*. Ariel Sociología
- Gómez, B. (2015). *La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar*. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias de la Educación. Dirección de Postgrado. Venezuela.
- Hartline, M. (2011). *Estrategias de Marketing*. México, México: Thomson
- Martin, F. (2010). *Comunicación en las Empresas e Instituciones*. Salamanca, España : Ediciones Universidad Salamanca.
- Max, M. (2016) *Desarrollo a escala humana una opción para el futuro. En Trabajo – sobre educación y comunicación popular en el Perú*. Lima: Centro de Estudios y Promoción del Desarrollo.
- Miranda, F y Pastor, P (2015). *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque*. Universidad

- Señor de Sipán*. Facultad de Humanidades. Escuela Académico Profesional de Psicología.
- Moreno, W (2011). *Estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villareal*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas.
- Olivos, L. (2014). *La comunicación organizacional y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego Facultad de Ciencias de la Comunicación. Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación.
- Palma, S. (2004). *Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. Perú*. Revista de Investigación en Psicología. 101 p. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Psicología. Lima. Universidad de San Martín de Porres.
- Parra, E., Rojas, L. y Arapé, E (2008) *Comunicación y Conflicto: El arte de la negociación*. / www.revistanegotium.org.ve 10 (4).
- Robbins, P. (1994). *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones*, Cap. XIII, P. 461. Edit. Prentice Hall, Sexta Edición.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional*. (15 Ed.) México: Pearson.
- Ruiz, A. (2010). *La Comunicación Oral en la Empresa*. Madrid, España: Arco Libros.
- Sanz, M. (2011). *Identidad Corporativa, Claves de la Comunicación Empresarial*. Madrid, España : ESIC.
- Sayago, L. (2009) *Investigación en Comunicación Organizacional*. Argentina: El Cid Editor.

ANEXOS

ANEXO 1

ESCALA DE VALORACIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Mayorga (2016)

La presente escala va dirigida hacia los colaboradores de Pacífico Seguros Vida y tiene como objetivo primordial recolectar información que servirá como base para el desarrollo de la presente investigación.

- (0) Nunca
- (1) Rara vez
- (2) A veces
- (3) Regularmente
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Instrucciones: Por favor marque con un aspa la respuesta que crea que se ajusta más a su apreciación.

No.	ITEMS	0	1	2	3	4	5
	Nivel de comunicación ascendente						
1	Existe una dialogo oportuno entre empleados y la administración.						
2	Participa activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de la empresa						
3	La empresa acepta las propuestas y comentarios que doy.						
4	Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo.						
5	Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo.						
	Nivel de comunicación descendente						
6	Mis superiores comunican claramente sobre las tareas que debe realizar el empleado.						
7	La administración difunde con claridad la misión y visión de la organización a sus trabajadores.						

8	Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de la empresa.						
9	Recibo información oportuna sobre los objetivos, resultados y problemas de la empresa.						
10	La empresa ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal						
	Nivel de comunicación horizontal						
11	Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo						
12	Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización.						
13	Facilito el intercambio de información con mis compañeros para el desarrollo de la empresa						
14	Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la empresa.						
15	Considero que mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.						

ANEXO 2

MANEJO DE CONFLICTOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Cano (2007)

La presente encuesta va dirigida hacia los colaboradores de Pacífico Seguro Vida y tiene como objetivo primordial recolectar información que servirá como base para el desarrollo de la presente investigación.

- (4) Siempre
- (3) Muchas veces
- (2) Algunas veces
- (1) Nunca

Instrucciones: Por favor marque con un aspa la respuesta que crea que se ajusta más a su apreciación.

No.	ITEMS	1	2	3	4
	EMPATIA				
1	Cuándo una persona que no conozco, de otra área, está triste, me siento bien.				
2	Imagina que estás haciendo una fila en un supermercado para comprar algo, de repente alguien te da un empujón muy fuerte que casi te hace caer. Conversas con la persona haciéndole entender su actitud				
3	Cuándo una persona que no conozco, de otra área, logra algo que yo quería, por ejemplo, un premio, me siento bien.				
4	Imagina que en la empresa están organizando un baile para una presentación y te están invitando. Esto te da mucha alegría. Piensas que debes participar				
5	Converso a diario con mis compañeros de trabajo sobre las actividades a desarrollarse en el día.				
	MANEJO DE IRA				
6	Imagina que estás haciendo un trabajo con unos(as) compañeros(as) y cada vez que dices algo te mandan callar. Esto te da mucha rabia En ese momento TÚ ¿logras calmarte y que se te baje la rabia?				
7	Imagina que un(a) compañero(a) te acaba de decir un apodo ofensivo. Esto te da mucha rabia.				

	En ese momento tÚ. ¿Te descontrolas y actúas sin pensar?				
8	Imagina que le cuentas a un(a) Compañero(a) algo privado y te acabas de enterar de que se lo contó a casi toda el área de trabajo. Esto te da mucha rabia. En ese momento TÚ ¿logras calmarte antes de hacer algo?				
9	Cuándo alguien que me cae mal se cae y se hace daño, me parece divertido				
10	Cuándo castigan injustamente a una persona que me cae mal, siento pesar.				

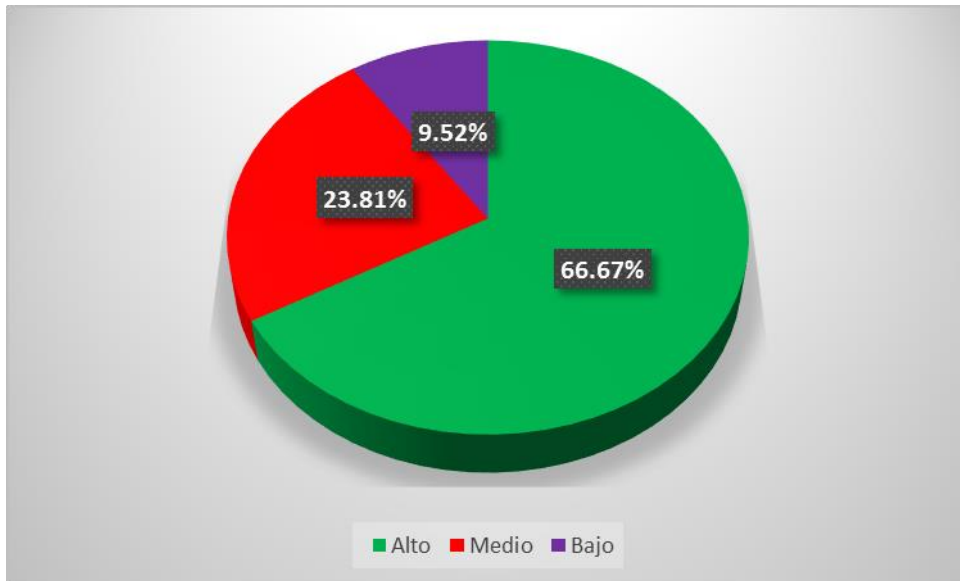


Gráfico 2

Análisis de resultados sobre la comunicación organizacional en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.

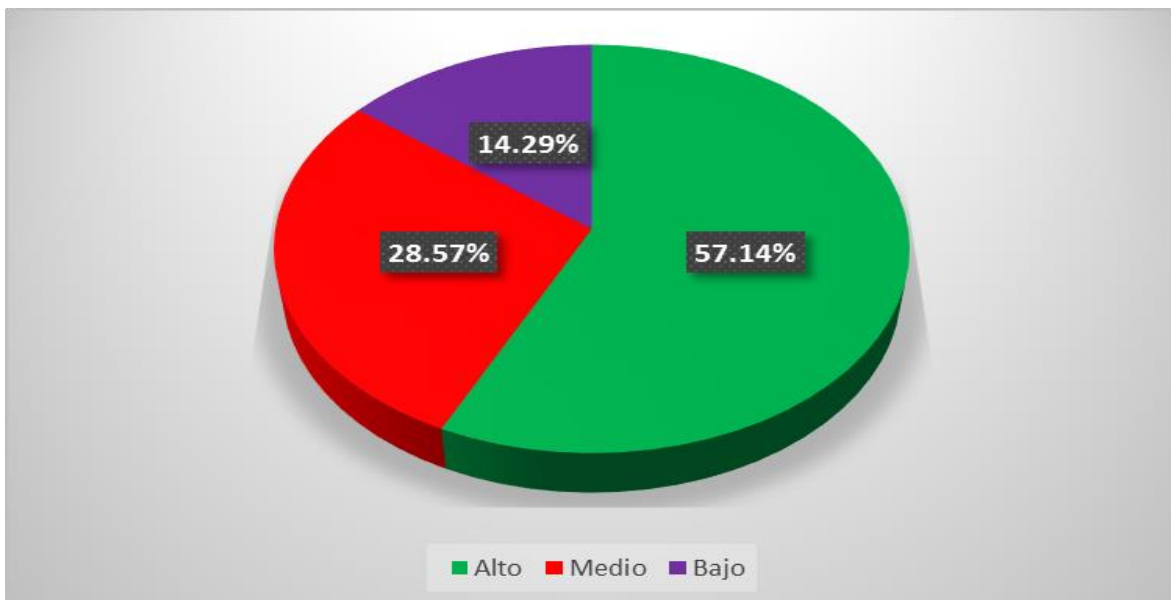


Gráfico 3

Análisis de resultados sobre el manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.