



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CONFLICTOS Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PROMETAL COMAS, 2018**

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

AUTORA:

DÍAZ PAISIG, JENNY LÍA

ASESOR:

Dr. COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

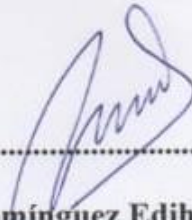
2018

PÁGINA DEL JURADO



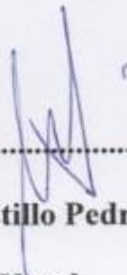
Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel

Presidente



Mg. Rosales Domínguez Edih Geobana

Secretario



Dr. Costilla Castillo Pedro Constante

Vocal

DEDICATORIA

A mi familia por el apoyo brindado durante mi formación personal y académica.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, hermana y familiares quienes día a día me motivaron y acompañaron en esta nueva etapa de mi crecimiento académico, así mismo me enseñaron a luchar hasta alcanzar mi meta. A mis distinguidos y respetados profesores quienes durante su ardua jornada laboral hicieron posible el enriquecimiento de mis conocimientos. De la misma manera el agradecimiento a mi alma mater la cual me acogió para realizar mi formación profesional como administradora.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jenny Lía Díaz Paisig con DNI N° 73450393, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 28 de Noviembre del 2018



Jenny Lía Díaz Paisig

DNI: 73450393

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de conflictos y su relación con la productividad de la empresa Prometal Comas, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Jenny Lía Díaz Paisig

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.2.1 Internacional	15
1.2.2 Nacionales	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Teorías científicas relacionadas al tema	18
1.3.2 Teorías relacionadas a la variable gestión de conflictos	19
1.3.3 Teorías relacionadas a la variable productividad	20
1.4 Formulación del problema	20
1.4.1 Problema general	20
1.4.2 Problemas específicos	20
1.5 Justificación del estudio	21
1.6 Hipótesis	21
1.6.1 Hipótesis general	21
1.6.2 Hipótesis específicas	21

1.7	Objetivo de la investigación	22
1.7.1	Objetivo general	22
1.7.2	Objetivos Específicos	22
II.	METODOLOGÍA	23
2.1	Diseño de investigación	23
2.2	Variables, operacionalización	24
2.2.1	Variable X: Gestión de conflictos.	24
2.2.2	Variable Y: Productividad	25
2.3	Población y muestra	29
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5	Métodos de análisis de datos	31
2.6	Aspectos éticos	32
III.	RESULTADOS	33
3.1	Análisis descriptivo de los resultados	33
3.2	Análisis inferencial de los resultados	41
3.2.1	Prueba de hipótesis general	41
3.2.2.	Prueba de hipótesis específicas	42
IV.	DISCUSIÓN	45
V.	CONCLUSIONES	49
VI.	RECOMENDACIONES	50
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
VIII.	ANEXOS	55
	Anexo 1: Acta de validación N°1	55
	Anexo 2: Acta de validación N°2	57
	Anexo 3: Acta de validación N°3	59
	Anexo 4: Instrumento de recolección de datos.	61
	Anexo 5: Matriz de consistencia	62

Anexo 6: Presupuesto	63
Anexo 7: Cronograma	64
Anexo 8: Reporte del Turnitin	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°2: Validación de expertos	29
Tabla N°3: Resumen del procesamiento de los casos	30
Tabla N°4: Estadísticos de	30
Tabla N°5: Confiabilidad	30
Tabla N°6: Variable X Gestión de conflictos (Agrupado)	33
Tabla N°7: Variable Y Productividad (Agrupado)	34
Tabla N°9: Dimensión 2 Coexistencia laboral (Agrupado)	36
Tabla N°10: Dimensión 3 Intereses laborales (Agrupado)	37
Tabla N°11: Dimensión 4 Recursos (Agrupado)	38
Tabla N°12: Dimensión 5 Producción (Agrupado)	39
Tabla N°13: Dimensión 6 Eficiencia (Agrupado)	40
Tabla N°14: Correlación de gestión de conflictos y productividad	41
Tabla N°15: Coeficiente de correlación	42
Tabla N°16: Correlación de vínculo laboral y recursos	43
Tabla N°17: Correlación de coexistencia laboral y producción	44
Tabla N°18: Correlación de intereses laborales y eficiencia	45
Tabla N°19: Matriz de consistencia	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Gestión de conflictos (Agrupado)	33
Figura N°2: Productividad (Agrupado)	34
Figura N°3: Vínculo laboral (Agrupado)	35
Figura N°4: Coexistencia laboral (Agrupado)	36
Figura N°5: Intereses laborales (Agrupado)	37
Figura N°6: Recursos (Agrupado)	38
Figura N°7: Producción (Agrupado)	39
Figura N°8: Eficiencia (Agrupado)	40

RESUMEN

La presente investigación la cual lleva por título Gestión de conflictos y su relación con la productividad de la empresa Prometal Comas, 2018; el objetivo de dicha investigación fue determinar la relación de la gestión de conflictos y la productividad de la empresa Prometal Comas, 2018. La población estuvo integrada de 50 trabajadores de dicha empresa y se trabajó una muestra censal, la recolección de información se realizó mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario. Se ha obtenido como resultado una correlación positiva moderada según el coeficiente de Rho de Spearman (0.486), concluyendo que las variables gestión de conflictos y productividad presentan una relación positiva moderada; cumpliéndose la hipótesis general propuesta: La gestión de conflictos tiene una relación moderada con la productividad de la empresa Prometal Comas, 2018.

Palabras clave: Gestión de conflictos y productividad

ABSTRACT

The present investigation which is titled Conflict Management and its relation with the productivity of the company Prometal Comas, 2018; the objective of this research was to determine the relationship between conflict management and the productivity of the company Prometal Comas, 2018. The population was composed of 50 workers of that company and a census sample was worked, the information was collected through survey technique and the questionnaire was used as an instrument. As a result, a moderate positive correlation was obtained according to the Spearman's Rho coefficient (0.486), concluding that the conflict management and productivity variables show a moderate positive relationship; fulfilling the proposed general hypothesis: Conflict management has a moderate relationship with the productivity of Prometal Comas, 2018.

Keywords: Conflict management and productivity



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

GESTION DE CONTACTOS Y RELACIONES CON EL PRODUCTOR DE LA EMPRESA PRODUCTA COMSA, S.A.S.

BASE PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERIA EN ADMINISTRACION

TEMAS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERIA EN ADMINISTRACION

ASIGNATURA: INGENIERIA EN ADMINISTRACION

SEMESTRE: SEGUNDO

ANNO: 2018



[Handwritten signature]

27%

Resumen de coincidencias

1	Entregado a Universidad...	5%
2	repositorio ucvc.edu.pe	2%
3	on lign es	1%
4	repositorio ucvc.edu.pe	1%
5	www.researchgate.net	1%
6	Entregado a Universidad...	1%
7	docplayer.es	1%
8	Entregado a Universidad...	1%
9	ojs.uca.edu.pe	1%

Yo, Pedro Constante Costilla Castillo docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Los Olivos (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada "Gestión de conflictos y su relación con la productividad de la empresa Prometal Comas, 2018" del (de la) estudiante Díaz Paisig Jenny Lía, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27 %** verificable en el reporte de originalidad del programa **Turnitin**.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 28 de Noviembre del 2018

.....
Firma

Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

DNI: 09925834

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Jenny Lía Díaz Paisig, identificado con DNI N° 73450393, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo (x) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de conflictos y su relación con la productividad de la empresa Prometal Comas, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

Por motivos de confidencialidad, ya que la información detallada es originalmente de la empresa, por lo tanto, se desea mantener la información solo entre los participantes del negocio.



FIRMA

DNI: 73450393

FECHA: 28 de Noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CONFLICTOS Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PROMETAL COMAS, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN



AUTORA:

DÍAZ PAISIG, JENNY LÍA

ASESOR:

Dr. COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

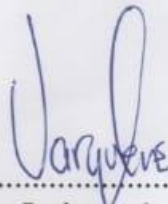
LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Díaz Paisig Jenny Lía cuyo título es: "Gestión de conflictos y su relación con la productividad de la empresa Prometal Comas, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (dieciocho).

Lima, 28 de Noviembre del 2018



.....
Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel
PRESIDENTE



.....
Mg. Rosales Domínguez Edih Geobana
SECRETARIO



.....
Dr. Castilla Castillo Pedro Constante
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Srta: DÍAZ PAISIG JENNY LÍA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

GESTIÓN DE CONFLICTOS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PROMETAL COMAS, 2018

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 28/11/18

NOTA O MENCIÓN : 18 (dieciocho)




DR. TANTALEÁN TAPIA IVAN ORLANDO