



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

MANEJO DE CONFLICTO EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ENTREGA DE  
RESULTADOS S.G. NATCLAR S.A.C. LA VICTORIA LIMA 2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTOR

VILCA CANCHAPOMA, ROSIO DEL CARMEN

ASESORA

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
RECURSOS HUMANOS

LIMA – PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

---

Mg. Teresa Gonzales Moncada  
Presidente

---

Mg. José Luis Fernández Dávila Villafuerte  
Secretario

---

Econ. Víctor Hugo Jauregui Contreras  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, por darme su fortaleza, y lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre espiritual por su apoyo incondicional, a mi padre por sus consejos, enseñanzas y mis hermanos por haberme apoyado en todo momento, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

## AGREDECIMIENTO

Agradecer a Dios por brindarme la sabiduría y bondad, al programa SUBE y asesores de la UCV por acogerme en sus aulas y por permitir profesionalizar mis capacidades laborales. A los docentes por brindarnos sus conocimientos. A mi familia, compañeros de aula y trabajo, por comprenderme y apoyarme en todo momento. A la empresa donde laboro por permitirme ser del grupo que trabajadores y de nuevos retos.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Rosio del Carmen, Vilca Canchapoma con DNI N° 41521060, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, 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 tesina son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Marzo del 2015

Rosio del Carmen Vilca Canchapoma

## PRESENTACION

Señores miembros del Jurado en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada” MANEJO DE CONFLICTO EN LOS TRABAJADORES DEL AREA ENTREGA DE RESULTADOS SG NATCLAR SAC LA VICTORIA LIMA 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administrador.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Rosio del Carmen Vilca Canchapoma

## ÍNDICE

PAGINAS DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	46
1.5. Justificación del estudio	47
1.6. Objetivos	48
1.7. Hipótesis	49
<b>II. METODO</b>	<b>50</b>
2.1. Diseño de Investigación	51
2.2. Variable, Operacionalización	52
2.3. Población y Muestra	54
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	55
2.5. Métodos de análisis de datos	56
2.6. Aspectos éticos	57
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>58</b>
<b>IV. DISCUSION</b>	<b>74</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>78</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>80</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>84</b>

## RESUMEN

El presente estudio científico titulado: **Manejo de Conflictos en los Trabajadores del Área Entrega de Resultados SG Natclar SAC la Victoria Lima 2014**, expuso como objetivo identificar el manejo de conflictos en los trabajadores del área entrega de resultados SG Natclar SAC Lima La Victoria. Según Hellriegel, D. y Slocum, J. el manejo de conflicto consiste en procesos de diagnóstico, estilos interpersonales, estrategias de negociación, otras intervenciones que están diseñadas para evitar problemas, dificultades innecesarios y reducir o resolver el exceso de conflictos es una realidad cotidiana, pero se toma en cuenta para el estudio los estilos de conflictos como estilo de evasión, estilo compulsivo, estilo complaciente, estilo de colaboración y estilo de concesiones. El tipo de estudio correspondió al descriptivo, la técnica de contrastación es descriptiva pura, el diseño de la investigación es no experimental y por el tiempo que se empleo es de corte transversal. La población o universo estuvo conformada por 20 colaboradores, igual a la muestra, del área entrega de resultados de la institución. La técnica utilizada fue la encuesta, los ítems del instrumento utilizado con la escala de tipo Likert de 5 categorías, así mismo los instrumentos fueron validados a criterio de los cuatro expertos y determinado su confiabilidad con el Alpha de Cronbach del paquete estadístico SPSS 22 con ello se obtuvo la información para la discusión de manejo de conflictos en la institución, llegando con las conclusiones y recomendaciones mencionadas en la presente investigación.

Palabras claves: Manejo de conflictos, Estilo de evasión



## SUMMARY

This scientific study entitled: Conflict Management in Workers Results SG Delivery Area Natclar SAC Lima Victoria 2014, he presented aimed at identifying conflict management in the area workers delivering results Natclar SG SAC Lima La Victoria. According Hellriegel, D. Slocum, J. conflict management is diagnostic processes, interpersonal styles, trading strategies, other interventions that are designed to avoid problems, unnecessary difficulties and reduce or resolve conflicts excess is a daily reality but it is taken into account for the study styles conflict as a way of escape, compulsive style, accommodating style style style collaboration and concessions. The type of study corresponded to descriptive, contrasting technique is pure descriptive, the research design is experimental and by the time that employment is cross section. The population or universe consisted of 20 employees, equal to the sample, the area delivering results of the institution. The technique used was the survey, the instrument items used with the Likert scale of 5 categories, also the instruments were validated at the discretion of the four experts and determined reliability with Cronbach Alpha statistical package SPSS 22 with it information for discussion of conflict management in the institution was obtained, reaching the conclusions and recommendations mentioned in this investigation.

Keywords: Conflict Management, style evasion