



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y
MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS COLABORADORES DE LA
REGIÓN SANIDAD PNP CAJAMARCA, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Karla Briones Saldaña

Asesor:

MBA. Juan Carlos LLaque Quiroz

Cajamarca – Perú

2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	1
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3. JUSTIFICACIÓN	12
1.4. LIMITACIONES.....	13
1.5. OBJETIVOS.....	13
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	13
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	13
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. ANTECEDENTES.....	14
2.2. BASES TEÓRICAS.....	17
2.3. HIPÓTESIS.....	39
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	40
3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	40
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.3. UNIDAD DE ESTUDIO	42
3.3.1. <i>Población</i>	42
3.3.2. <i>Censo</i>	42
3.3.3. <i>Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos</i>	42
3.3.4. <i>Métodos, instrumentos de análisis de datos</i>	42
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	43
CORRELACIÓN DE PEARSON.....	43
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	44
MANEJO DE CONFLICTOS.....	45
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	46
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	52
ANEXO N. ° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	52
ANEXO N. °2. ENCUESTA SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	54
ANEXO N. °3. ENCUESTA SOBRE MANEJO DE CONFLICTOS.....	55

ANEXO N. °4. JUICIO DEL EXPERTO	56
ANEXO N. °5. JUICIO DEL EXPERTO	57
ANEXO N. °6. RESULTADOS DE LOS ÍTEMS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	58
ANEXO N. °7. RESULTADOS DE LOS ÍTEMS DE MANEJO DE CONFLICTOS.....	81
ANEXO N. °8. RESULTADO DEL COEFICIENTE DE PEARSON	94
ANEXO N. °9. INDICADORES CON SU RESPECTIVOS ÍTEMS	95
ANEXO N. °10. INDICADORES CON SU RESPECTIVOS ÍTEMS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.° 01. Operacionalización de la variable de comunicación Organizacional.....	40
Tabla n.° 02. Operacionalización de la variable de Manejo de Conflictos.....	41
Tabla n. °3. Correlación de Pearson entre las Variables Comunicación Organizacional y Manejo de Conflictos.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n°. 1. Dimensiones de Comunicación Organizacional.....	44
Figura n°. 2. Dimensión de Manejo de Conflictos.....	45

RESUMEN

La presente investigación busca determinar si existe relación entre comunicación organizacional y manejo de conflictos en los colaboradores de la región Sanidad PNP Cajamarca, realizada en el año 2016, utilizando una investigación 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 recolección de datos se aplicó una encuesta o cuestionario de 36 ítems para evaluar los indicadores propuestos, utilizando la escala de Likert.

Para el análisis estadístico se utilizó el método de Correlación de Pearson para determinar la aprobación de las hipótesis. Lo que permitió aceptar la hipótesis propuesta.

ABSTRACT

This investigation seeks to determine whether there is relationship between organizational communication and conflict management employees of the Región Sanidad PNP Cajamarca, conducted in 2016, using a correlational research, non-experimental design. It is a cross-sectional study, since the variables under study were measured at a given time in the study subjects.

The population consisted of 74 employees: nurses, doctors, nursing assistants and police officers who work in the different services of the Región Sanidad PNP Cajamarca in 2016.

For data collection, a survey or questionnaire of 36 items was used to assess the indicators proposed, using a Likert scale.

For statistical analysis I used the Pearson correlation method to determine approval of the hypotheses, which allowed to accept the proposed hypotheses.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Bateman, T. S. (2001). *Administración: Una ventaja Competitiva*. Mexico: 4 ed. McGraw -Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Thomson.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humanos* . Mexico: McGrawHill.
- D., w. (1992). <http://revistas.um.es/rie/article/viewFile/200591/163381>.
- Don Hellriegel & Jhon W. Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Thomson.
- Fermin, L. A. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y Fundamentos*. Argentina: Cebgag Learning 1° edición .
- Garcia, O. (2011). *SE*.
- Giner, s. y. (1996). *Buen gobierno y Política social* . Barcelona, España: Ariel S.A .
- Ivancevich, J. (2006). *Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Judge, S. P. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Decimo Quinta edición .
- Kreps, G. (1995). *La comunicacion en las organizaciones* . USA: Addison - Wesley.
- Lord, B. B. (2009). *Ciencias Básicas*. Lima: San Marcos.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Valle Flores, M. (2005). *Comunicación estratégica para las organizaciones*. Quito- Ecuador. Quipus, Ciespal.