

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**La comunicación organizacional y su relación con el estilo de  
manejo de conflicto de los colaboradores de la empresa Agrícola  
Safco Perú S.A. 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Armando Morocco Pumahuanca

Asesor:

Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco

Juliaca, noviembre de 2021

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

### **DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTILO DE MANEJO DE CONFLICTO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGRÍCOLA SAFCO PERÚ S.A. 2020”** constituye la memoria que presenta el Bachiller **Armando Morocco Pumahuanca** para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

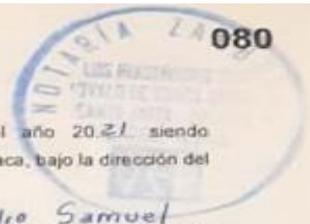
Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 05 días del mes de diciembre del año 2021.



---

*Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco*  
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 09 día(s) del mes de noviembre del año 2021, siendo las 10:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mtro. Lucas Fernando Meza Reuatta el (la) secretario(a) Mtro. Julio Samuel Torres Miranda y los demás miembros: Mtro. Amed Vargas Martinez y el (la) asesor(a) Mtra. Ruth Glodys Choque Pilco

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: La comunicación organizacional y su relación con el estilo de manejo de conflicto de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020

del(los) bachiller(es): a) Armando Morocco Pumahuanca

b)

c)

conducente a la obtención del título profesional de: licenciado en

Administración y Negocios Internacionales

(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Armando Morocco Pumahuanca

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>14</u>	<u>L</u>	<u>Acceptable</u>	<u>Bueno</u>

Bachiller (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior.

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente/a

\_\_\_\_\_  
Asesor/a

\_\_\_\_\_  
Bachiller (a)

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Bachiller (b)

[Firma]  
Secretario/a

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Bachiller (c)

# LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTILO DE MANEJO DE CONFLICTO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGRÍCOLA SAFCO PERÚ S.A. 2020

## ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND ITS RELATIONSHIP WITH THE CONFLICT MANAGEMENT STYLE OF EMPLOYEES OF THE AGRICULTURAL COMPANY SAFCO PERU S.A. 2020

---

### **Resumen:**

El presente tema de estudio denominado “la comunicación organizacional con el estilo de manejo de conflicto de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020”, tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la comunicación organizacional con el estilo de manejo de conflicto de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020, para lo cual se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño descriptivo-correlacional transversal teniendo una muestra de 217 colaboradores del campo de la empresa. Se empleó una técnica encuesta y un instrumento cuestionario de 58 preguntas con cinco opciones en escala de Likert, la confiabilidad de cada instrumento se aplicó el alfa de Cronbach que salió alta con una confiabilidad de 0,919 para la variable comunicación organizacional y 0,856 para la variable estilos de manejo de conflictos, para ende se llegó a tener una confiabilidad considerable en ambos instrumentos. Mediante la información recolectada, se pudo obtener un resultado de las encuestas en el cual la comunicación organizacional se relaciona significativamente con el estilo manejo de conflictos ( $Rho = 0,633$ ). Asimismo, se llegó a la conclusión determinando una relación significativa entre las variables la comunicación organizacional y el manejo de conflictos de los trabajadores.

**Palabras clave:** Comunicación organizacional, Manejo de conflictos, Conflictos, Correlación, Organización, Comunicación.

### **Abstract**

This research topic called “organizational communication with the conflict management style of the employees of the company Agrícola Safco Perú S.A. 2020”, its general objective was to determine how organizational communication is related to the conflict management style of the employees of the company Agrícola Safco Perú S.A. 2020, for which a quantitative, non-experimental, descriptive-correlational cross-sectional design was conducted with a sample of 217 field workers from the company Agrícola Safco Peru SA, to whom a questionnaire of 58 questions with five Likert scale alternatives, the reliability of each instrument was applied Cronbach's alpha, which was high with a reliability of 0.919 for the organizational communication variable and 0.856 for the conflict management styles variable, for which a considerable reliability was achieved. on both instruments. Through the information collected, it was possible to obtain a result of the surveys in which organizational communication is significantly related to the style of conflict management ( $Rho = 0.633$ ). Likewise, the conclusion was reached by determining a significant correlation between the variables organizational communication and the management of workers' conflicts.

**Keywords:** Organizational communication, Conflict management, Conflicts, Correlation, Organization, Communication.

## 1. Introducción

Se llegó a saber que la comunicación organización en la empresa no es la apropiada para la toma de decisiones por parte de los trabajadores y de la misma forma porque es muy difícil solucionar los problemas que surgen todos los días en la empresa, la forma en que los trabajadores responden a estos conflictos es importante porque el estilo que elija determinará su solución.

El presente tema de investigación denominado “la comunicación organizacional con el estilo de manejo de conflicto de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020”, tiene una gran importancia dado que es una problemática de comunicación en las organización y manejo de conflicto. La investigación puesto que se llegó a saber que la comunicación organización en la empresa no es la apropiada para la toma de decisiones por parte de los trabajadores y de la misma forma porque es muy difícil solucionar los problemas que surgen todos los días en la empresa, la forma en que los trabajadores responden a estos conflictos es importante porque el estilo que elija determinará su solución. Para esto, es necesario determinar el principal estilo de manejo del problema para que así le facilite desarrollar habilidades para fortalecer una comunicación apropiada, afrontando eficazmente situaciones relacionadas al medio de trabajo. Con los resultados obtenidos del estudio se propone corregir la comunicación adecuada entre los trabajadores para que estos puedan tomar las decisiones apropiadas.

Para la presente investigación se ha recopilado datos históricos de diferentes investigaciones concluidas como las que sigue:

Balerazo (2014) en su estudio “Comunicación Organizacional Interna y su Impacto en el Desarrollo Organizacional en San Miguel Drive” El propósito es estudiar el impacto de la mala comunicación organizacional interna en el desarrollo organizacional El método es cualitativo, correlativo, descriptivo y explicativo Obtenido El resultado fue 53.33% , demostrando que la comunicación organizacional muchas veces fortalece las relaciones interpersonales, se concluyó que la comunicación organizacional en esta empresa no cumplió su función y no fortaleció la relación entre colaboradores.

Reyes y Ayarza (2018) en su estudio de “La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017” su objetivo fue analizar la influencia entre la comunicación organizacional y el clima organizacional. El método fue aplicado, explicativa, no experimental, cuantitativo. El resultado mostro que la comunicación organizacional sí tiene efecto sobre el clima organizacional, lo cual se refleja en el coeficiente de Pearson de 0,648, que indica el efecto entre variables. La conclusión es que si la comunicación organizacional cambia, afectará directamente el clima organizacional del equipo.

Ríos (2017) en su investigación titulada “Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016” su objetivo fue establecer la relación existente entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo. Su metodología fue de tipo no experimental,

diseño descriptivo correlacional. El resultado fue de un 0,896 de correlación de Rho Spearman. Concluyendo así que El 51% y 62% de la comunicación informal se encuentran en un nivel normal, mientras que en cuanto a la dimensión canal de comunicación interna, el 63% se encuentran en un nivel bueno, porque la comunicación interna es justa o adecuada.

Manzano (2017) “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca - 2016” su objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. El método fue no experimental, transversal, descriptivo. Como resultado, el 36% de los encuestados afirmó que la comunicación interna afecta su desempeño laboral. Se concluyó que esto se basa en el correcto uso de los medios de comunicación interna, tipos de comunicación y uso de canales que promuevan planes de mejora y aumenten el compromiso de los empleados con la organización.

Quispe (2018) en su estudio titulado “Estilo de manejo de conflicto en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2017” su objetivo fue determinar el estilo de manejo de conflicto predominante en los trabajadores. El método fue no experimental, descriptivo, cuantitativo. Los resultados muestran que el principal estilo de gestión de conflictos de los trabajadores universitarios es comprensivo (90,05), seguido del compromiso (83,3%) y la evitación (70%).

Prado (2018) “Relación entre la comunicación organizacional y manejo de conflictos de los vendedores de seguros de vida de Pacífico. Trujillo. 2017” su objetivo fue determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el manejo de conflictos. El método fue descriptivo, correlacional, no experimental. Los hallazgos nos llevaron a concluir que existe una relación estadística significativa, encontrando que cuando la comunicación organizacional es alta, el 75% de los vendedores de seguros tienen niveles altos de manejo de conflictos, y por el contrario, cuando la comunicación organizacional es baja, el 67% de este grupo de vendedores calificar la gestión de conflictos como baja.

### **Comunicación organizacional**

Son actividades que llegan a facilitar el flujo de mensajes los cuales se dan entre los que son parte de la empresa, esto también influye las opiniones y comportamientos de las personas externas y las que son parte de la empresa, todo eso con el objetivo que sea más rápido el procedimiento, (Miranda y Córdova, 2015).

Es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización, (Ramos et al. 2017).

Asimismo, el autor Montoya (2018) precisa que es “Disciplina cuyo objeto de estudio es, en concreto, la forma en que se producen los fenómenos de comunicación dentro de una organización y entre una organización y su entorno”.

## **Dimensiones de la comunicación organizacional**

**Informativa:** Según el autor Rojas (2016) menciona que es “el intercambio de información el cual se llega a establecer entre los individuos en una empresa, independientemente de los cargos que ocupan en ella”.

Es compartir con todos los miembros y niveles de una organización, los contenidos y noticias que se refieren al día a día del negocio y de cada una de sus áreas o procesos, así como a la información relacionada con valores y políticas, normatividad para la convivencia y el trabajo, y en general, los hechos de carácter regulatorio, operativo, administrativo y de gestión de toda la organización, (Díaz, 2015).

### **Afectiva-colaborativa:**

Pomares (2016) señala que es “facilitadora del bienestar y el trabajo en equipo, promotora del liderazgo, la creatividad y el constante crecimiento personal”.

El propósito de la comunicación es ser facilitadora de la construcción de bienestar y desarrollo para los miembros de la organización y promotora del liderazgo, la sinergia, la creatividad, el trabajo en equipo y el permanecer crecimiento personal y profesional de cada uno de los colaboradores de la empresa o institución, en aquí se trabaja en estrecha colaboración con gestión humana, capacitación y desarrollo, bajo las directrices de la máxima cabeza de la organización, (Díaz, 2015).

**Estratégica:** En concordancia con Díaz (2015) indica que “salvaguardar la imagen, reputación de la misma y facilita la innovación, todo con miras a la realización de las metas trazadas y en un definido marco ético, de ejercicio responsablemente social”.

Por tanto, la comunicación estratégica también se puede entender como el proceso participativo que permitirá trazar un lineamiento de propósitos que se determina para lograr alcanzar los objetivos, donde el proceso de comunicación debe comprometer a la mayoría de los actores que se encuentren involucrados, este proceso de comunicación intenta comprometer a la mayoría de elementos en búsqueda de la legitimidad y el grado de adhesión que dependen en gran medida del nivel de participación que se genere, (Gómez y Herrera, 2019).

Asimismo, fortalece las bases de su cultura corporativa y de los atributos de la marca, incorporar al equipo humano a la estrategia global del negocio, promover su participación, facilitar la innovación y salvaguardar la imagen y reputación de la misma, todo con miras a la consecución de los objetivos trazados y en un claro marco ético, de ejercicio socialmente responsablemente, (Díaz, 2015).

### **Estilos de manejo de conflicto**

Según Montero (2015) señala que “es fundamental para conservar un apropiado clima laboral y conseguir los objetivos de ésta con eficacia y eficiencia”.

Por lo tanto, para que exista un conflicto entre las partes, es necesario que las actividades que vayan a realizar o el objetivo que se quiera alcanzar sean contrapuestos o sean percibidos como tal por una de las partes, que tengan intereses opuestos o crean que la otra parte les puede influenciar de forma negativa, y que exista una interacción entre ellas, (Brioso, 2015).

Asimismo, Abas citado en el artículo de Luna et al. (2017) estilo de conflicto es “la manera en que nos aproximamos a la otra parte en una situación de conflicto”.

## **Dimensiones del estilo de manejo de conflicto**

### **Integrador:**

De conformidad con Montes (2014) comento que es un “Alto interés propio e igual por las demás personas”.

Según Pegalajar (2018) señala que “Significa cooperación entre los participantes, lo que significa apertura, intercambio de información y análisis de las diferencias existentes para llegar a una solución mutuamente aceptable”.

Esto demuestra un alto nivel de preocupación por uno mismo y por la otra parte involucrada en el conflicto. En este estilo, la persona busca una solución alternativa al conflicto en la que se atiendan plenamente los intereses del otro y los propios. Para ello, es necesaria la colaboración entre los involucrados mediante la apertura, el intercambio de información y el examen de las diferencias para llegar a una propuesta que integre los intereses de ambos, (Luna, 2017).

**Dominante:** De acuerdo con Bernal (2018) indica que es “una alta preocupación por uno mismo y una preocupación mínima del resto de personas”.

Muestra alta preocupación por uno mismo y baja preocupación por la otra parte involucrada en el conflicto. En este estilo, una persona hace todo lo posible para lograr sus objetivos, lo que a menudo resulta en el desprecio por las necesidades y expectativas de la otra persona. El estilo dominante puede en ocasiones adoptarse para hacer una afirmación de los derechos propios, o para defender una posición que la persona cree que es correcta; no obstante, también puede tratarse de una persona dominante que desea siempre ganar a toda costa, o bien de un individuo que utilice su posición de poder para imponer su voluntad sobre los subordinados y lograr a su obediencia, (Luna, 2017).

En concordancia con Pegalajar (2018) “procura por todos los medios lograr su objetivo y, como consecuencia, ignorar las necesidades y expectativas del otro”.

**Evitativo:** En concordancia con Linares (2020) menciona que “la persona tiende a posponer o exponer un comportamiento pasivo y poco asertiva, el cual no llega a satisfacer eficazmente sus intereses ni de otra persona”.

Esto indica un menor nivel de preocupación por uno mismo y por la otra parte involucrada en el conflicto. En este estilo, la persona no sirve ni a sus propios intereses ni a los intereses del otro. La evitación a menudo se puede describir como la indiferencia hacia los problemas o las partes en un

conflicto, por lo que las personas tienden a negarse a reconocer públicamente que existe un conflicto que debe resolverse. El estilo evasivo también puede adoptar la forma de posponer un problema hasta un mejor momento, o simplemente retirarse de una situación peligrosa, (Luna, 2017).

El autor Pegalajar (2018) indica que es “asociado a la retirada y esquivación del problema, intenta posponerlo hasta un momento más propicio”.

**Complaciente:** Según el autor Villalobos (2018) comento que “abandona sus propios deseos o necesidades en favor del resto, de tal forma darías prioridad a sus preocupaciones”.

Indica una baja preocupación por uno mismo y una alta preocupación por la otra parte involucrada en el conflicto. En este estilo, la persona busca satisfacer el interés de la contraparte aún a costa de sacrificar el propio interés, ya sea por caridad o generosidad desinteresada, o bien por obediencia a la otra parte, (Luna, 2017).

Según Pegalajar (2018) “no considera las diferencias existentes con la otra parte, enfatizando y destacando los aspectos comunes entre ambos para procurar satisfacer el interés el otro”.

**Comprometido:** De acuerdo con el autor Garrido (2016) indica que “agiliza el proceso de resolución, con ello el individuo se podría comprometer a usar tácticas pasivas solucionar el problema”.

Muestra una preocupación moderada por sí mismo y por la otra parte involucrada en el conflicto. En este estilo, los individuos buscan llegar a una solución mutuamente aceptable a través del "toma y daca", es decir, a través de concesiones mutuas hasta llegar a una decisión en la que ambas partes renuncian a algo y ganan algo. Con ello, ambas partes intentarán satisfacer sus intereses, al menos parcialmente. A través de este estilo, los sujetos renuncian a parte de su interés (a diferencia del estilo dominante) pero no tanto como si adoptaran el estilo complaciente, (Luna, 2017).

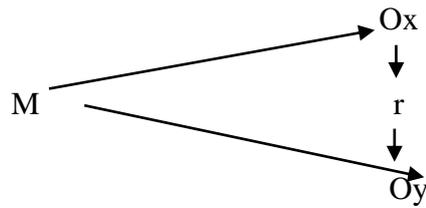
En base al autor Pegalajar (2018) comentan que son “las partes ceden algo en su posición para tomar una decisión mutuamente aceptada para ambas”.

## **2. Materiales y Métodos (Metodología)**

Fue de enfoque cuantitativo, según Hernández (2019) afirma que “es un sistema empírico de estudio el cual utiliza datos cuantitativos, en otras palabras, aquellos de naturaleza numérica”.

Según Valderrama (2017) señala que “en la medida que estuvo orientada a especificar características esenciales de cualquier fenómeno que se estudie, describiendo tendencias de un conjunto”, el presente estudio es de tipo no experimental, con alcance descriptiva.

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional. En base del autor Navarro y Thoilliez (2017) señala que “se describen las características de una muestra de sujetos, asimismo se estudiara la relación de dos o más variables”.



**En donde:**

M = Muestra de usuarios del hospital de Sandia

R = Relación

Ox = Comunicación organizacional

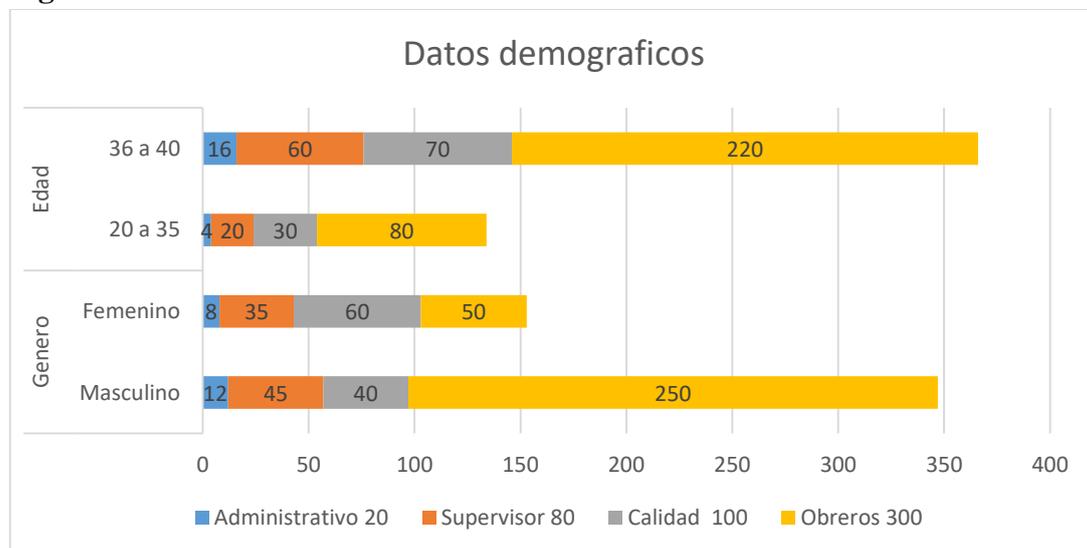
Oy = Estilo de manejo de conflicto

**2.1 Muestra/ participantes**

Hernández (2019) señala que es “El grupo de todos los casos los cuales concuerdan con una variedad de especificaciones”. Es por ello que se corrobora con el autor de que se llegó a seleccionar a los colaboradores de un total.

Empresa Agrícola Safco Perú S.A	N.º
Trabajadores de campo	500
<b>Total</b>	<b>500</b>

**Figura 1**



Según Hernández (2019) señala que el muestreo probabilístico es, “un subgrupo elegido y al cual son parte de ese conjunto determinado en sus características a la cual es como población”. Por tal motivo es que selecciono el muestreo probabilístico.

Asimismo, la muestra aleatoria simple: Garantiza que todas las personas que componen la población blanca llegan a tener la misma oportunidad de estar en la muestra. Esta significa que la probabilidad de selección de un sujeto a estudio “x” es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que integran forman parte de la población blanco, (Otzen y Manterola, 2017).

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

La forma del cálculo de la muestra es de 217 personas.

## ***2.2 Materiales e insumos***

En concordancia con Hernández (2019) precisa que es “El grupo de técnicas y procesos los cuales el investigador emplea para recopilar datos en base a sus necesidades”

### **Encuesta**

Carrasco (2018) indica que “esta técnica es una de las más usuales en un trabajo de investigación científica, es una técnica que se basa en interrogantes, a una cifra determinada de individuos, empleando el cuestionario” la técnica se utilizara para recolectar datos de la muestra.

### **Cuestionario**

En conformidad con Hernández (2019) precisa que es “recopilar datos, debido a que estos están basados en un conjunto de interrogantes en base a una o más variables de tal forma estas se puedan medir”. Por tal motivo la técnica que se empleo fue un cuestionario.

Para la variable comunicación organizacional del autor Serpa (2017) el cual estuvo constituido por la dimensión informativa el cual tiene 10 ítems, seguido de la afectiva-colaborativa el cual estuvo conformado por 10 ítems y por último la dimensión estrategia el cual tuvo 10 ítems; obteniendo así un total de 30 ítems. La escala de medición fue la escala de Likert en la que (1)=Nunca, (2)=Casi nunca, (3)=Algunas veces y (5)=Siempre.

La variable: Estilo de Manejo del Conflicto se dividió en 5 dimensiones: Iniciando con **integrador** el cual estado conformado por 8 ítems, seguido de la dimensión **dominante** conformada por 5 ítems, también para la dimensión **evitativo** el cual tiene 6 ítems, asimismo para la dimensión **complaciente** hay 6 ítems y por último la dimensión **comprometido** el cual tiene 3 ítems; haciendo un total de 20 ítems; su escala de medición fue la escala de Likert en la cual (1)=Nunca, (2)=Rara vez, (3)=A veces, (4)=Con frecuencia y (5)=Siempre.

## ***2.3 Pasos de la investigación***

El presente trabajo se rigió por los siguientes:

- Para la ejecución de los instrumentos y obtención de los resultados se ha pedido la debida autorización a la empresa
- Se recopilo la información obtenida virtualmente.
- Se proceso los datos en el SPSS.
- Los resultados fueron analizados

### **Análisis de fiabilidad de las variables**

En el presente estudio de investigación la fiabilidad del instrumento de la variable comunicación organizacional, se ha elegido por el método de Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad o la homogeneidad de las preguntas (ítems), coeficiente tiene valores entre 0-1, donde 0 es confiabilidad nula, y 1 equivale confiabilidad total (Valderrama, S, 2015). Sugieren las recomendaciones siguientes:

- Coeficiente alfa > 0.9 llega a ser excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 llega a ser bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 llega a ser aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 llega a ser cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 llega a ser pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 llega a ser inaceptable

**Tabla 1**

*Estadísticas de fiabilidad de comunicación organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	30

El estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach, para la primera variable, con un valor de 0.919 para un total de 30 ítems, en comparación con la escala de evaluación arroja un coeficiente alfa >0.919, y la herramienta se considera excelente. y presenta confiabilidad para la encuesta actual.

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad estilos de manejo de conflictos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	28

La variable 2, Estadística de Confiabilidad Alfa de Cronbach para el Estilo de Manejo de Conflictos, muestra que un total de 28 ítems o elementos formulados tienen un valor de 0,856, y comparado con la escala de evaluación, el coeficiente alfa obtenido es >0,856, por lo que se considera un buen instrumento, y proporciona confiabilidad para la investigación actual.

Validación de los instrumentos por juicio de expertos

Nombre	Grado académico	Calificación
Kukuli Ana Coaquira Puma	Magister Administración y contabilidad	Aplicable
Giovanny Elizabeth Estela Delgado	Magister en Administración	Aplicable
Noé Coila Jallahui	Magister Estadística e informática	Aplicable

### 3. Resultados

#### *Resultados 1*

##### *Prueba de Hipótesis general*

H1: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con el estilo de manejo de conflictos de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020

Ho: La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con el estilo de manejo de conflictos de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020

**Tabla 3**

##### *Análisis de correlación entre comunicación organizacional y estilo de manejo de conflictos*

		Comunicación organizacional	Estilo de manejo de conflicto
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,633*
		N	217
	Estilo de manejo de conflicto	Coefficiente de correlación	,633*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	217

Se pudo conocer el nivel de sig. = 0.05. Los resultados mostraron que el nivel de (sig. es 0,004<0.05), por lo cual se descarta la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), que nos muestra, que existe una relación significativa entre comunicación organizacional y estilo de manejo de conflictos en los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020. Según el coeficiente de Rho de Spearman es 0,633, de acuerdo al baremo de estimación de Spearman existe una correlación positiva considerable, según las variables de estudio.

#### *Resultados 2*

##### *Prueba de Hipótesis específico 1*

H1: La comunicación organizacional en su dimensión informativa se relaciona significativamente con el estilo de manejo de conflicto de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020

Ho: La comunicación organizacional en su dimensión informativa no se relaciona significativamente con el estilo de manejo de conflicto de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020

**Tabla 4**

*Análisis de correlación entre comunicación organizacional en su dimensión informativa y estilo de manejo de conflicto*

			Informativa	Estilo de manejo de conflicto
Rho de Spearman	Informativa	Coeficiente de correlación	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Estilo de manejo de conflicto	Coeficiente de correlación	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se llegó a conocer el nivel de sig. = 0.05. Evidenciando así que el nivel de (sig. es  $0,000 < 0.05$ ), por lo que, se niega la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1): mostrando, que existe una relación altamente significativa entre comunicación organizacional en su dimensión informativa con el estilo de manejo de conflicto de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020. Según el coeficiente de Rho de Spearman es 0,863, de acuerdo al baremo de estimación de Spearman existe una correlación positiva muy fuerte.

### **Resultados 3**

#### **Prueba de Hipótesis específico 2**

H1: La comunicación organizacional en su dimensión afectiva-colaborativa se relaciona significativamente con el estilo de manejo de conflictos de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020

H0: La comunicación organizacional en su dimensión afectiva-colaborativa no se relaciona significativamente con el estilo de manejo de conflictos de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020

**Tabla 5**

*Análisis de correlación entre comunicación organizacional en su dimensión afectiva-colaborativa y estilo de manejo de conflictos*

			Afectiva-colaborativa	Estilo de manejo de conflicto
Rho de Spearman	Afectiva-colaborativa	Coeficiente de correlación	1,000	,850**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
		Coeficiente de correlación	,850**	1,000

	Estilo de manejo de conflicto	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia un nivel de sig. = 0.05. dando a conocer que el nivel de (sig. es  $0,000 < 0.05$ ), dado que, se descarta la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1): que nos indica, que existe una relación altamente significativa entre comunicación organizacional en su dimensión afectiva-colaborativa con el estilo de manejo de conflicto en los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020. Según el coeficiente de Rho de Spearman es 0,850, de acuerdo al baremo de estimación de Spearman existe una correlación positiva muy fuerte.

#### Resultados 4

##### Prueba de Hipótesis específico 3

H1: La comunicación organizacional en su dimensión estratégica se relaciona significativamente con el estilo de manejo de conflictos de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020

H0: La comunicación organizacional en su dimensión estratégica no se relaciona significativamente con el estilo de manejo de conflictos de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020.

#### Tabla 6

*Análisis de correlación entre comunicación organizacional en su dimensión estratégica y estilo de manejo de conflictos*

		Estilo de manejo de conflictos		
		Estratégica		
Rho de Spearman	Estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
Estilo de manejo de conflictos	de conflictos	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Considerando el nivel de sig. = 0.05. Las evidencias halladas nos muestran que el nivel de (sig.  $0,000 < 0.05$ ), por ende, se descarta la hipótesis nula (H0) y se aprueba la hipótesis alterna (H1): que nos precisa, que hubo una relación significativa entre comunicación organizacional en su dimensión estratégica con el estilo de manejo de conflicto en los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020. Según el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,716, de acuerdo al baremo de estimación de Spearman existe una correlación positiva considerable.

#### **4. Discusión**

En la investigación se pudo conocer en base al objetivo general una correlación positiva considerable de Rho de Spearman = 0,633 entre la comunicación organizacional y el estilo de manejo de conflictos en los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú S.A. 2020. Sin embargo, en el estudio de Ríos (2017) titulada “Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016”. El resultado fue de un 0,896 de correlación de Rho Spearman. De la misma forma Prado (2018) en su estudio titulado “Relación entre la comunicación organizacional y manejo de conflictos de los vendedores de seguros de vida de Pacífico. Trujillo. 2017”. Los hallazgos nos llevaron a concluir que existe una relación estadística significativa, encontrando que cuando la comunicación organizacional es alta, el 75% de los vendedores de seguros tienen niveles altos de manejo de conflictos, y por el contrario, cuando la comunicación organizacional es baja, el 67% de este grupo de vendedores calificar la gestión de conflictos como baja.

Lo mismo ocurre Quispe (2018) en su estudio titulado “Estilos de gestión de conflictos de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca 2017”. Los resultados muestran que el principal estilo de gestión de conflictos de los trabajadores universitarios es comprensivo (90,05), seguido del compromiso (83,3%) y la evitación (70%).

#### **5. Conclusiones**

Se pudo determinar una relación considerable entre comunicación organizacional y estilo de resolución de conflictos en los colaboradores de la empresa.

Se llegó a conocer una relación altamente significativa entre comunicación organizacional en su dimensión informativa y estilo de manejo de conflictos en los trabajadores de la organización Agrícola, según el coeficiente de Rho de Spearman, de una relación positiva muy fuerte.

Se obtuvo una vinculación altamente significativa sobre la comunicación organizacional en su dimensión afectiva-colaborativa y estilo de manejo de conflictos en los colaboradores de la empresa, según el coeficiente de Rho de Spearman, con una vinculación positiva muy fuerte.

Finalmente se pudo conocer una relación positiva considerable entre comunicación organizacional en su dimensión estratégica y clases de manejo de conflictos en los colaboradores de la empresa Agrícola.

## 6. Referencias

- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.  
[https://hsigris.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf?fbclid=IwAR1OoC5NuExdQiMVRGLgAP\\_XiPFvi\\_tD-8HwI5yI6iDk2aPKRNpk7mniSus](https://hsigris.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf?fbclid=IwAR1OoC5NuExdQiMVRGLgAP_XiPFvi_tD-8HwI5yI6iDk2aPKRNpk7mniSus)
- Bernal, A., Aguirre, A., y Preciado, J. (2018). Propiedades psicométricas del inventario de Rahim en una muestra de adolescentes estudiantes de bachillerato. *Evaluar*, 16.  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Ou1nbZAG6RkJ:https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/20810/20436+&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Brioso, T. (2015). La gestión de conflictos: estilos de gestión e inteligencia emocional. *Rodin*, 43.  
<https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/20603/La%20gesti%C3%B3n%20de%20conflictos.%20Estilos%20de%20gesti%C3%B3n%20e%20inteligencia%20emocional.%20Estudio%20de%20un%20caso.pdf?sequence=1>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Díaz, C. (2015). Dimensiones de la comunicación organizacional. [Sitio web]  
<https://prezi.com/osompmiqcqt/dimensiones-la-comunicacion-organizacional/>
- Díaz, C. (2015). Dimensiones la comunicación organizacional. [Sitio web]  
<https://prezi.com/osompmiqcqt/dimensiones-la-comunicacion-organizacional/>
- Garrido, I. (2016). Resolución de conflictos, 5 estilos. *Creatia business*. [Sitio web]  
<https://creatiabusiness.com/5-estilos-para-la-resolucion-de-conflictos/>
- Gómez, J., y Herrera, E. (2019). Plan estratégico comunicacional para la implementación del departamento de relacionales publicas para el desarrollo organizacional en Hivimar S.A. de la ciudad de. *Comunicación social*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44475>
- Hernandez Sampieri, R. (2019). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Linares, R. (2020). Gestión y resolución de conflictos: ¿Cómo resuelves los conflictos? *Psicología y felicidad*. [Blog] <https://www.elpradopsicologos.es/blog/resolucion-conflictos/>
- Luna, A. (2017). Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres. *Redalyc*, 28. <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954320004.pdf>
- Luna, A., Mejía, J., Vicente, F., y Martínez, M. (2017). Razonamiento moral y estilos de manejo de conflictos en adolescentes bachilleres. *Psicología Iztacala*, 30. [Sitio web]  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2017/epi174m.pdf>
- Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca - 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.  
[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano\\_Chura\\_Hilda\\_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Miranda, D., y Córdova, L. (2015). Comunicación organizacional y gestión administrativa en una organización cristiana. *Valor agregado*, 14.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/840](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/840)

- Montero, Y. (2015). Manejo de conflictos laborales. *EOI*. [Blog]  
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/10/manejo-de-conflictos-laborales-2/>
- Montes, C., Rodríguez, D., y Serrano, D. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Scielo*, 9. [http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v30n1/psicologia\\_social2.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v30n1/psicologia_social2.pdf)
- Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Zony palabras*, 18. <https://revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134/pdf>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, 6.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pegalajar, M. (2018). Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. *Ibero Americana*, 22. <https://rieoei.org/RIE/article/view/3178>
- Pomares, A. (2016). Las empresas afectivas soñan las más efectivas. *Estrategias*.  
<https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/934100-330/las-empresas-afectivas-son-las-m%C3%A1s-efectivas>
- Prado, D. (2018). *Relación entre la comunicación organizacional y manejo de conflictos de los vendedores de seguros de vida de Pacífico*. Trujillo. 2017. Universidad César Vallejo, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25153/prado\\_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25153/prado_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, M. (2018). *Estilo de manejo de conflicto en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca*, 2017. Juliaca: Universidad Peruana Unión.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1219/Miliam\\_Quispe\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1219/Miliam_Quispe_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., y Lema, L. (2017). *Comunicación organizacional*. Guayaquil: Grupo Compás.  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Reyes, C., y Ayarza, A. (2018). *La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/AYARZA\\_RA.pdf?sequence=9&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/AYARZA_RA.pdf?sequence=9&isAllowed=y)
- Ríos, C. (2017). *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16676/R%C3%ADos\\_YCX.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16676/R%C3%ADos_YCX.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, K. (2016). Fundamentos y elementos de la comunicación organizacional. *Gestiopolis*.  
<https://www.gestiopolis.com/fundamentos-elementos-la-comunicacion-organizacional/>
- Santiago V, M. (2017). *Pasos para la elaboración proyectos y tesis de investigación*. Lima: San Marcos.
- Serpa, S. (2017). *La comunicación organizacional en la toma de decisiones del personal administrativo en la municipalidad distrital de Huando, provinci de Huancavelica-año 2014*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1737/TESIS%20SERPA%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valderrama, S. (2015). *Estadístico Alfa de Cronbach*. Mexico: Ediciones texas.

Villalobos, C. (2018). 5 estilos de manejo de conflictos para cada situación. *Hubspot*.  
<https://blog.hubspot.es/service/manejo-conflictos>