

# UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS



## ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

### TÍTULO:

**INCIDENCIA DEL LIDERAZGO EN EL MANEJO DE CONFLICTO PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA ALTA TECNOLOGÍA CORPORATIVA, A.T.C., S.R.L., DURANTE EL PERIODO NOVIEMBRE 2020 - JULIO 2021.**

### SUSTENTANTES:

Darnely Caraballo

José Gabriel Acosta

### ASESORA:

Brenda Quezada, M.A.

**Santo Domingo, República Dominicana  
Febrero de 2022.**

# ÍNDICE

Dedicatoria.....	7
Agradecimientos.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	10
<b>Introducción.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema .....	16
1.3. Sistematización del problema .....	17
1.4. Objetivo general.....	17
1.4.1. Objetivos específicos .....	18
1.5. Justificación .....	19
1.6. Descripción del Contexto.....	20
HISTORIA.....	20
MISIÓN .....	21
VISIÓN .....	21
VALORES CORPORATIVOS .....	22
VALORES INDIVIDUALES .....	22
1.7. Delimitación.....	22
1.8. Limitaciones.....	22
1.9. Cuadro de operacionalización de variables.....	23
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
<b>2.1. Antecedentes .....</b>	<b>25</b>
2.1.1. Internacionales .....	25

2.1.2. Nacionales .....	27
<b>2.2. Liderazgo .....</b>	<b>29</b>
2.2.1. Estilos de Liderazgo .....	31
2.2.2. Teorías Clásicas del Liderazgo .....	31
a) La aproximación humanista de Mc Gregor .....	31
2.2.3. Dirigir y Liderar .....	32
2.3. Modelos gerenciales .....	33
<b>2.4. Conflictos Laborales .....</b>	<b>34</b>
2.4.1. Procesos de los Conflicto .....	35
2.4.2. Clases de Conflicto Laborales .....	38
2.4.3. Tipos y Causas de Conflictos .....	38
2.4.4. Métodos de Solución de Conflictos Laborales .....	39
<b>2.5. Relaciones Interpersonales .....</b>	<b>41</b>
2.5.1 Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral .....	42
<b>2.6. Inteligencia Emocional .....</b>	<b>44</b>
2.6.1. Definiciones e ideas .....	44
 <b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>46</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de estudio .....</b>	<b>47</b>
3.1.1. Tipo de investigación.....	47
3.1.2. Diseño de estudio.....	47
<b>3.2. Descripción de la unidad de estudio, población y muestra .....</b>	<b>47</b>
3.2.1. Población .....	47
3.2.2. Muestra .....	48
3.2.3. Técnicas e instrumentos de investigación .....	48
3.2.4. Procedimientos para la recolección de los datos .....	49
3.2.5. Procedimientos para el análisis de los datos .....	49
<b>3.3. Cronograma de actividades .....</b>	<b>51</b>
 <b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, GRÁFICOS, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS .....</b>	<b>52</b>
Tabla 1 .....	53

Gráfico 1.....	53
Gráfico 2.....	54
Tabla 2 .....	54
Gráfico 3.....	55
Tabla 3 .....	55
Gráfico 4.....	56
Tabla 4 .....	57
Gráfico 5.....	57
Tabla 5 .....	58
Gráfico 6.....	58
Tabla 6 .....	59
Gráfico 7.....	59
Tabla 7 .....	60
Gráfico 8.....	60
Tabla 8 .....	61
Gráfico 9.....	61
<b>4.1. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS...</b>	<b>62</b>
Variable Liderazgo .....	62
Variable manejo de conflictos .....	62
Variable relaciones interpersonales.....	63
<b>4.2. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>65</b>
<b>4.3. RECOMENDACIÓN.....</b>	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS Y APÉNDICE .....</b>	<b>73</b>

## COMPENDIO

El principal objetivo de este artículo fue analizar el liderazgo en el manejo de conflicto para la mejora de las relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa. Planteó como objetivo general, analizar la incidencia del liderazgo en el manejo de conflicto para mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados del área operativa de la empresa Alta Tecnología Corporativa, A.T.C., S.R.L. Esta investigación fue de carácter no experimental, descriptivo y transversal con un enfoque mixto. Se utilizó una población total de 133 colaboradores conformado por 5 gerentes, 13 supervisores y 115 operarios. Los datos que se recolectaron fueron presentados mediante tablas y gráficas. Las conclusiones más importantes que se obtuvieron fueron: el liderazgo en general de la organización no es favorable, y el liderazgo predominante es el autócrata, aunque también se puede dar el democrático/participativo. No se evidencian estrategia para evitar o contrarrestar los conflictos los cuales se manifiestan con el conflicto intergrupales e intergrupales. Se evidenció que las relaciones interpersonales son inadecuadas de acuerdo con la valoración de los colaboradores.

**Palabras claves:** Manejo de conflictos, relaciones Interpersonales, liderazgo.

## **CONCLUSIONES**

### **Objetivos 1 y 3. Describir los estilos de liderazgo en los gerentes del área operativa y liderazgo ejercido en los colaboradores.**

Basados en los objetivos y los resultados obtenidos mediante el cuestionario e información brindada con la gerente de RRHH de la organización, podemos decir de forma general que el liderazgo de la empresa Altas Tecnologías Corporativas no es conveniente, pero pudiera mejorar.

En cuanto a la valoración se pudo comprobar que el liderazgo Autócrata obtuvo un mayor puntaje, pareciendo que este puede ser fluctuante ya que el liderazgo democrático/participativo, también obtuvo un promedio relativamente alto muy semejante al autócrata, lo que quiere decir que pueden existir mejoras en el estilo de liderar.

### **Objetivo 2 Definir la relación interpersonal de los colaboradores del área operativa**

Respecto a las relaciones interpersonales, presentó una valoración inadecuada, poniendo en evidencia la falta de comunicación y confianza que puede existir entre los colaboradores de Altas Tecnologías Corporativas. La mayoría de los colaboradores indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con las relaciones interpersonales que se dan en el área operativa, dando a denotar que no es favorable.

### **Objetivo 4 y 5 Tipos de conflicto que se generan en el área operativa y estrategias que utilizan los líderes para el manejo de conflicto.**

En cuanto al manejo de conflicto, fue valorado por la mayoría de los colaboradores estando de acuerdo con que el conflicto intergrupales e interpersonal se manifiesta en el área operativa de la empresa. Cabe destacar que estos tipos de conflictos afectan directamente la intercomunicación y relaciones interpersonales. No se evidenciaron estrategias trabajadas para corregir o evitar los posibles conflictos que se puedan generar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- «Kurt Lewin y su teoría de las relaciones interpersonales - La Mente es Maravillosa». Accedido el 20 de septiembre de 2021. <https://lamenteesmaravillosa.com/kurt-lewin-y-su-teoria-de-lasrelaciones-interpersonales/>.
- Alvarado, María Elina Fuquen. «LOS CONFLICTOS Y LAS FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN», s. f., 15.
- Arana & Coronado (2017). Liderazgo directivo y desempeño docente en una Institución Educativa Parroquial (tesis). Universidad Marcelino Champagnat.
- Arrabal, E. (2018). Inteligencia Emocional, España: Elearning S.L.
- Córdoba (2020). Incidencia de la conciliación en la solución de los conflictos laborales de la actividad privada. (Tesis). Universidad Cesar Vallejo.
- De León, M. (2016). Liderazgo y conflictos laborales (Tesis de grado). Universidad Rafael Landivar.
- Dubrin A. (2008). Solución de conflictos con los demás. En Relaciones Humanas, Comportamiento Humano en el Trabajo (pp.132-135). México: Pearson.
- Engstrom, T. (2011). Un líder no nace se hace, Miami: Unilit.
- Fernández J. (2009). Liderazgo y conflictos en las organizaciones educativas. Ensayos, 12, pp.137-152.
- Flores y Terán (2018). Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Fuquen M. (2003). Los conflictos y las formas alternas de resolución. Bogotá, Colombia: Tabula Rasa.
- García, M. (2012). Gestión de conflictos laborales: Innovación y Cualificación.
- García, S. (s. f.).  
ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN EL PROCESO ENSEÑANZA- APRENDIZAJE EN SANTO DOMINGO,

RD. CASO: FORMACIÓN INTEGRAL AVANZADA EN NEGOCIOS, FORIAN SRL.  
AÑO 2018. 160.

- Garrido L., C. A. «LA GESTIÓN DEL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES COMPLEJAS.», 2016, 62.
- Gayarre, Gil. «HABILIDADES SOCIALES Y RELACIONES INTERPERSONALES», s. f., 6.
- Gutiérrez, Juan Pablo Isaza. «HACIA UNA DEFINICIÓN DEL CONFLICTO DESDE LAS ADR», s. f., 16.
- Hernández G. (2012). Manual de Gestión y Resolución de Conflictos. México: Indesol.
- Jiménez, A. & Villanueva, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. Gestión Joven, No.18, pp. 183-195.
- Leal, A. & TUTORIAL, O. Y. A. (2011). La inteligencia emocional. Digital Innovación y experiencias educativas, 39.
- Madrigal B. (2009). Inteligencia Emocional, Habilidades Imprescindibles para dirigir. En Habilidades Directivas (pp. 35-52). México: MC Graw Hill.
- Maxwell, J. (2005). Líder de 360, Estados Unidos: Grupo Nelson.
- Molina de Colmenares, Nora, & Isabel Pérez de Maldonado. «El clima de relaciones interpersonales en el aula es un caso de estudio». Paradigma 27, n.o 2 (diciembre de 2006): 193-219.
- Newstron J. (2009). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: MC Graw Hill.
- Noriega, M. (2018). Importancia del Liderazgo: Temas de Ciencia y Tecnología, v.12, pp. 25-29.
- Orrego, C., Marieth, L., Briones, U., & Roger, Y. (s. f.). PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN. 115.
- Paniagua, G. M. C. (s. f.). Liderazgo Organizacional en Directivos de una Institución de Educación Superior, caso ISFODOSU, Santo Domingo, 2017. 88.
- Pereira, María Luisa Naranjo. «Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas / Adequate human relationships through an assertive conducts and communication». Actualidades Investigativas en Educación 8, n.o 1 (2008). <https://doi.org/10.15517/aie.v8i1.9315>.

- Ramírez, L. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral (Tesis Postgrado), 1º Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.
- Tejada, Estrella & Zapata (2019). Estilo de liderazgo del equipo de gestión y su incidencia en el desempeño de los docentes del Centro Educativo Trina Moya de Vásquez (Tesis Postgrado). Universidad Abierta para adultos.
- Tineo & Valdez (2015). Incidencia del liderazgo del director en el desempeño laboral de los docentes en la Escuela Los Castellanos, Distrito Educativo (tesis). Universidad abierta para adultos (UAPA).
- Wiemann, M. (2011). La comunicación en las relaciones interpersonales (Vol. 9). Editorial UOC.
- Yukl G. (2008). La Naturaleza del Liderazgo. En Liderazgo en las Organizaciones (pp.1-84). España: Pearson.
- Zuzama, J. (2014). Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real (Trabajo final de grado). Universidad Balarica.

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana  
809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb. Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.  
809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)