

USS



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**TESIS DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
DENOMINADA:**

**POLÍTICAS DE RELACIONES LABORALES BASADAS EN
MODELOS DE CUESTA Y DE HARPER Y LYNCH PARA MEJORAR
LOS ACUERDOS LABORALES DE HIPERMERCADOS TOTTUS DE
CHICLAYO, 2009 - 2010**

AUTORES:

BACH: ALEXANDER VÁSQUEZ ESTELA

BACH: LEONARDO FABIAN SECLÉN BARRETO

PIMENTEL – PERÚ

2010

RESUMEN

El siguiente trabajo presenta un esbozo de los principales conflictos que se presentan en las organizaciones modernas. Se basa en una perspectiva sistémica que concibe a la organización como un todo, en el que sus partes se encuentran interrelacionadas y en el que la presencia de conflictos, más que una dificultad, es una oportunidad de evolucionar hacia un nuevo orden más complejo y dinámico.

Por conflicto se entiende aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo puede ser multicausal y dentro de una organización, dicho conflicto genera dos consecuencias básicas: ineficiencia e ineffectividad. La ineficiencia puede abarcar desde una interferencia mínima en las operaciones de la compañía, hasta la aparición de serias disfunciones que atentan contra la efectividad de la organización.

En nuestro estudio hemos podido identificar que el presente trabajo de investigación tiene como propósito dar a conocer los diferentes conflictos que se pueden generar en las organizaciones así como sus causas, y sus soluciones dentro de las cuales están presentes los pasos que sigue la administración para lograr que los conflictos se conviertan en fuerzas positivas, es decir el objetivo no es desaparecerlos sino saber manejarlos. Ya que los conflictos son inevitables y se presentan frecuentemente hasta en las mejores empresas.

ABSTRACT

This paper presents an outline of the major conflicts that arise in modern organizations. It is based on a systemic perspective that conceives the organization as a whole in which its parts are interrelated and that the presence of conflict rather than a difficulty, is an opportunity to move towards a new order more complex and dynamic.

A conflict means that situation in which two or more parties disagree with each other. The disagreement may be multiple causes and within an organization, this conflict generates two basic consequences inefficiency and ineffectiveness. The inefficiency can range from minimal interference in the operations of the company, until the emergence of serious malfunctions that threaten the effectiveness of the organization.

In our study we have identified that the present research work aims to present the different conflicts that can arise in organizations and their causes, and solutions within which present the steps taken by management to achieve conflicts become positive forces, is the objective is not only know how to handle them disappear. Since conflicts are inevitable and occur frequently even in the best companies.