



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

**TESIS**

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL  
COMO HERRAMIENTA PARA LA  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA  
EMPRESA TIENDAS EFE S.A - CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Bustamante Minga Melissa Ivette**

**Bach. Saavedra Sánchez Lizet Fiorela**

**Línea de Investigación:**

**Talento Humano y Comportamiento**

**Organizacional**

**Pimentel, 2015**

## RESUMEN

La presente investigación titulada “La comunicación organizacional como herramienta para la resolución de conflictos en la empresa

“TIENDAS EFE” S.A – Chiclayo” tiene como objetivo determinar la influencia de estas dos variables independiente y dependiente.

Para ello, se realizó un tipo de investigación descriptiva, cuyo diseño fue no experimental, transversal, cuya población y muestra estuvo conformada por 25 trabajadores de la empresa de la ciudad de Chiclayo, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 20 preguntas con declaraciones y el empleo de escala de Likert, validado por especialistas. .

Luego de realizado el estudio, se validó la hipótesis planteada que determinó que la comunicación organizacional como herramienta incide significativamente en la resolución de conflictos en la empresa en estudio.

**Palabras clave:** Comunicación organizacional - Herramienta- Resolución de conflictos