



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La Comunicación Interna en relación a los Conflictos Laborales  
en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Ladines Sandoval, Kelly Lisbet (ORCID: 0000-0002-0946-5918)

Salazar Alvarado, Edson Gustavo (ORCID: 0000-0002-0717-0964)

**ASESORA:**

Dra. Rosales Domínguez, Ediht Geobana (ORCID: 0000-0002-8360-4736)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

La presente Tesis se la queremos dedicar a nuestros padres, por el apoyo incondicional que nos brindan todos los días de nuestra vida; a nuestros hijos, los cuales son el motor que nos impulsa a dar lo mejor de nosotros cada día.

### **Agradecimiento**

Queremos agradecer a Dios por bendecirnos y regalarnos salud y vida; a nuestra docente Edith, por haber sido parte de nuestra formación aprendizaje y así poder realizar este trabajo. Estamos seguros que nuestras metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende debemos esforzarnos cada día para lograr ser una mejor versión de nosotros mismos.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	9
3.1. Tipo y diseño de Investigación .....	9
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Relación de Validadores</i> .....	19
Tabla 2 <i>Niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach</i> .....	20
Tabla 3 <i>Resumen de procesamiento de datos</i> .....	20
Tabla 4 <i>Estadísticos de fiabilidad</i> .....	211
Tabla 5 <i>Frecuencia de Comunicación Interna</i> .....	243
Tabla 6 <i>Frecuencia de la dimensión Comunicación Formal</i> .....	254
Tabla 7 <i>Frecuencia de dimensión Comunicación Informal</i> .....	265
Tabla 8 <i>Frecuencia de Conflictos Laborales</i> .....	276
Tabla 9 <i>Frecuencia de Dimensión Conflicto Funcional</i> .....	287
Tabla 10 <i>Frecuencia de Dimensión Conflicto Disfuncional</i> .....	298
Tabla 11 <i>Pruebas de normalidad de las variables de estudio y dimensiones</i> ....	30
Tabla 12 <i>Grado de relación según coeficiente de correlación</i> .....	32
Tabla 13 <i>Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis general</i>	343
Tabla 14 <i>Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis específica 1</i> .....	354
Tabla 15 <i>Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis específica 2</i> .....	365
Tabla 16 <i>Información sobre las políticas instauradas por la jefatura</i> .....	69
Tabla 17 <i>Comunicación de los diversos acontecimientos a la gerencia</i> .....	70
Tabla 18 <i>Comunicación entre jefes y trabajadores como parte de su comunicación formal</i> .....	71
Tabla 19 <i>Comunicación favorable entre supervisores y el personal sobre sucesos del área</i> .....	72
Tabla 20 <i>Recibir información del jefe directo acerca del desempeño</i> .....	73
Tabla 21 <i>Comunicación por temas sociales</i> .....	74
Tabla 22 <i>Expresión de ideas y emociones entre compañeros de trabajo y jefes</i>	75
Tabla 23 <i>Manejo de una comunicación social entre los trabajadores</i> .....	76
Tabla 24 <i>Distorsión de la comunicación en el área de trabajo</i> .....	77
Tabla 25 <i>Entendimiento distorsionado de las comunicaciones por los trabajadores</i> .....	78
Tabla 26 <i>Expresión de malestar y puntos a negociar ante un conflicto laboral</i> ..	79

Tabla 27 <i>Negociaciones ante un conflicto laboral</i> .....	80
Tabla 28 <i>Conciliación ante los problemas cuando se tiene alguna discrepancia</i>	81
Tabla 29 <i>Conciliación con los trabajadores que presentan conflictos</i> .....	82
Tabla 30 <i>Comportamiento adecuado ante cualquier conflicto</i> .....	83
Tabla 31 <i>Comportamientos conflictivos entre los trabajadores del área</i> .....	84
Tabla 32 <i>Atención al comportamiento de los trabajadores</i> .....	85
Tabla 33 <i>Control de las funciones en la empresa</i> .....	86
Tabla 34 <i>Trabajo de manera desorganizada</i> .....	87
Tabla 35 <i>Presencia de conflictos debido a la desorganización de las áreas</i> .....	88

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Comunicación interna.....	25
<i>Figura 2.</i> Dimensión Comunicación formal.....	26
<i>Figura 3.</i> Dimensión Comunicación informal.....	27
<i>Figura 4.</i> Conflictos laborales.....	28
<i>Figura 5.</i> Dimensión Conflicto Funcional.....	29
<i>Figura 6.</i> Dimensión Conflicto Disfuncional.....	30
<i>Figura 7.</i> Información sobre las políticas instauradas por la jefatura.....	69
<i>Figura 8.</i> Comunicación de los diversos acontecimientos a la gerencia .....	70
<i>Figura 9.</i> Comunicación entre jefes y trabajadores como parte de su comunicación formal .....	71
<i>Figura 10.</i> Comunicación favorable entre supervisores y el personal sobre los sucesos del área .....	72
<i>Figura 11.</i> Recibir información del jefe directo acerca del desempeño .....	73
<i>Figura 12.</i> Comunicación por temas sociales.....	74
<i>Figura 13.</i> Expresión de ideas y emociones entre compañeros de trabajo y jefes .....	75
<i>Figura 14.</i> Manejo de una comunicación social entre los trabajadores .....	76
<i>Figura 15.</i> Distorsión de la comunicación en el área de trabajo .....	77
<i>Figura 16.</i> Entendimiento distorsionado de las comunicaciones por los trabajadores .....	78
<i>Figura 17.</i> Expresión de malestar y puntos a negociar ante un conflicto laboral	79
<i>Figura 18.</i> Negociaciones ante un conflicto laboral .....	80
<i>Figura 19.</i> Conciliación ante los problemas por discrepancia .....	81
<i>Figura 20.</i> Conciliación con los trabajadores que presentan conflictos .....	82
<i>Figura 21.</i> Comportamiento adecuado ante cualquier conflicto .....	83
<i>Figura 22.</i> Comportamientos conflictivos entre los trabajadores del área .....	84
<i>Figura 23.</i> Atención al comportamiento de los trabajadores .....	85
<i>Figura 24.</i> Control de las funciones en la empresa .....	86
<i>Figura 25.</i> Trabajo de manera desorganizada.....	87
<i>Figura 26.</i> Presencia de conflictos debido a la desorganización de las áreas ...	88

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. Su enfoque es cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental y de nivel descriptivo – correlacional. Se empleó una muestra censal, donde se tomaron 35 trabajadores de las áreas administrativas de una empresa textil de Lima. Se utilizó un cuestionario de 20 preguntas como instrumento, validándose por juicio de expertos y obteniendo un resultado aplicable, así también se tuvo una confiabilidad de 0,850 en el Coeficiente Alfa de Cronbach, siendo una fiabilidad muy buena. Por otro lado, se aplicaron pruebas no paramétricas como el Coeficiente de correlación de Spearman (*rho*) con un resultado de 0,850 (correlación positiva muy fuerte) entre las variables, con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ ; concluyéndose que existe relación significativa entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

**Palabras clave:** Comunicación interna, conflictos laborales, empresa textil



## **Abstract**

The general objective of this research is to determine the relationship between internal communication and labor conflicts in the administrative areas of a textile company, Lima 2021. Its approach is quantitative, applied, non-experimental design and descriptive-correlational. A census sample was used, where 35 workers were taken from the administrative areas of a textile company in Lima. A 20-question questionnaire was used as an instrument, validated by expert judgment and obtaining an applicable result, as well as a reliability of 0.850 in Cronbach's Alpha Coefficient, being a very good reliability. On the other hand, non-parametric tests such as Spearman's correlation coefficient (*rho*) were applied with a result of 0.850 (very strong positive correlation) between the variables, with a significance level of  $0.000 < 0.05$ ; determining that there is a significant relationship between internal communication and labor conflicts in the administrative areas of a textile company, Lima 2021.

**Keywords:** Internal communication, labor conflicts, textile company.

## I. INTRODUCCIÓN

En la medida que el ser humano fue evolucionando socialmente, la capacidad de socialización y comunicación se incrementó en el mundo, siendo la convivencia difícil de manejar por la diversidad de personalidades actitudes o comportamiento. Cuando el trabajo se convierte en la fuente de riqueza, la convivencia sería laboral, integrando las personas equipos organizacionales de difícil control; reglamentos internos y organigramas funcionales surgen ante la necesidad de regular el “quehacer” en una jornada laboral; asimismo, minimizar los conflictos laborales en un mismo ambiente.

A nivel internacional, según Silva, Pino y López (2020), menciona que, en América Latina, cada año hay un aumento de casos de conflictos laborales que por lo general termina en demandas por largos periodos, convirtiéndose en grandes gastos para las empresas, pues en varios de los casos los trabajadores tienen que ser indemnizados. Por tal motivo, se considera que es conveniente llegar a una mediación con los trabajadores, a través de la comunicación, siendo esta una herramienta importante para terminar los conflictos de manera clara y en el menor tiempo posible, contribuyendo a que ambas partes resuelvan sus problemas de la forma más amigable, reduciendo pérdidas financieras a los profesionales que intervienen (p. 190).

A nivel nacional, Matallana (2019), menciona en su artículo científico que, las investigaciones sobre los conflictos laborales en el Perú, son una necesidad ante la satisfacción remunerativa, mecanismos de promoción de puesto, hostigamiento, estilos gerenciales, presión laboral entre otros. Existen organizaciones que no manejan una adecuada negociación de los conflictos laborales entre sus trabajadores. Se conoce que el Perú es un país con un alto nivel de réplica de modelos foráneos sin implementarlos al contexto inmediato real, dada la diversidad socio-cultural que existe en el país (p. 136).

A nivel local, se muestra que la mayoría de las empresas presentan fallas en sus procesos a nivel organizacional, esto debido a que no existe una adecuada comunicación interna, ocasionando una insatisfacción en los trabajadores. De

acuerdo con un estudio realizado a la empresa Ronald Career Services Group, en Perú - Lima Metropolitana, solo el 44% de los trabajadores del país se sienten satisfechos en los puestos de trabajo que tienen asignados. Por otra parte, en una segunda encuesta, solo el 74 % de los encuestados está dispuesto a laborar en un trabajo donde se sientan cómodos (Revista Andina, 2018).

Hoy las organizaciones destinan presupuesto a capacitaciones o entrenamientos para mantener a los trabajadores motivados y con un gran soporte emocional para prevenir los conflictos laborales que por lo general tienen por causa la comunicación en sus espacios laborales. De acuerdo a los temas a investigar, se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021?, siendo este el problema general. Por otro lado, se tiene como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021? y ¿Cuál es la relación entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021?

De tal manera, bajo un nivel teórico esta investigación tiene por justificación el revisar diferentes aspectos de la comunicación interna y del conflicto laboral, pues estas son de suma importancia en las organizaciones, ya que manejando una buena comunicación, se reducirán los conflictos laborales en gran medida, así también considerar las necesidades de expresión verbal, corporal y de autoestima para que los trabajadores puedan expresar sus sentimientos y pensamientos, interactuando de manera idónea con los demás. Por otra parte, la justificación práctica se está centrando en ampliar los conocimientos sobre las medidas necesarias que se debería tomar ante estos temas y de esa manera brindar una solución adecuada en el futuro. Es de suma importancia que las organizaciones muestren el ejemplo de tener buena comunicación interna y reducir los conflictos laborales. Es por ello que se profundizará cada uno de los temas y se observará qué tipo de comunicación es la que se debe emplear.

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una

empresa textil, Lima 2021, para así lograr una mejor convivencia entre los trabajadores, así como un mejor desempeño laboral dentro de la organización. Por otro lado, se tiene como primer objetivo específico, determinar la relación entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021; así también el segundo objetivo específico es determinar la relación entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

Según las variables a tratar, esta investigación tiene como hipótesis general, existe relación significativa entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. Entre las hipótesis específicas se plantea, existe relación significativa entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021; como también, existe relación significativa entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para brindar una mejor investigación, se ha recopilado antecedentes internacionales y nacionales considerando nuestras variables.

Iniciando con los antecedentes internacionales, Camilo (2018), manifestó que el objetivo de su tesis era establecer las excelentes experiencias de comunicación interna que interviene en la complacencia de los trabajadores en Ecuador. La investigación utilizó un diseño no experimental - transaccional, en el cual se empleó el instrumento del cuestionario a 1079 de los empleados de 48 organizaciones. Así también, aproximadamente la mitad de la muestra encuestada tuvo como resultado que el (42,36%) está en gran parte de acuerdo y muy de acuerdo el (6,99%) con relación al uso en la actualidad de las vías de mensajes en sus empresas. Concluyendo que los medios de comunicación que se utilizan con mayor frecuencia es el correo electrónico y el teléfono.

Por su parte, Santana (2018), quien en su tesis tuvo como objetivo principal, determinar si existe relación entre el comportamiento organizacional y el manejo de conflictos laborales en el hospital de la Ciudad de Ambato - Ecuador. Fue un estudio no experimental de categoría transversal bajo un nivel descriptivo, correlacional y predictor. El instrumento utilizado fue el cuestionario ROCI-II que constó de 50 preguntas. Los resultados arrojaron un 0,710 en el coeficiente de Pearson, lo que quiere decir que existe una relación positiva, en donde existirá un mejor manejo de los conflictos laborales, siempre y cuando sea mayor el clima organizacional. Se concluyó que existe relación entre el comportamiento organizacional con el manejo de conflictos laborales en el área de consulta externa del Hospital Provincial de Ambato.

Asimismo, León (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar la comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del área administrativa de una fábrica de ropa y comercializadora de prendas de vestir en la zona 3 de Quetzaltenango - México. Fue una investigación de tipo cuantitativo y diseño descriptivo donde utilizó un cuestionario como instrumento para medir la relación entre ambas variables de estudio. Los resultados demostraron que los trabajadores se encontraban de acuerdo en que la comunicación interna sí se

relacionaba con el manejo de conflictos, en donde el 92% respondieron de forma afirmativa y 8% de forma negativa. Se concluyó que los trabajadores alcanzaban las metas de la empresa, pero el proceso se veía afectado por la escasez de comunicación entre los trabajadores.

Por otra parte, Nicolini (2017), en su investigación planteó el objetivo de explicar los nuevos conflictos laborales en los puertos de Valparaíso y Ventanas - Chile, desde el punto de vista de los trabajadores del puerto. Empleó un tipo de estudio interpretativo, de diseño tipo cualitativo discursivo; su instrumento fue la entrevista focalizada o semiestructurada. Entre los resultados se visualizaron cinco conflictos en el Puerto de Ventanas, seis conflictos en el Puerto de Valparaíso y tres conflictos transversales, los cuales fueron vinculados al grado de institucionalización y de reconocimiento. Se concluyó que el sindicalismo portuario liderado por la Unión Portuaria, sí está ligado a una tendencia que aún no logra consolidarse dentro del movimiento obrero nacional.

Maldonado (2018) en su investigación presentó como objetivo analizar si existe relación entre la comunicación interna y el clima laboral en el Instituto de Salud Pública en Chile. Se utilizó una metodología de tipo descriptivo cualitativo, utilizando el instrumento de cuestionario; Entre sus resultados se obtuvo que el 92% de los funcionarios del ISP conocen cuáles son sus tareas y responsabilidades y casi la mitad de estos está de acuerdo en que el Instituto apoya el desarrollo. Se concluye que el clima organizacional sí influye en la comunicación y las relaciones interpersonales.

Por otro lado, continuando con los antecedentes nacionales, Hidalgo (2019), quien en su tesis formuló como objetivo, constituir la relación entre la comunicación interna y la imagen de Xtreme Perú - Chorrillos 2019. Para ello se estableció una investigación tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental. Manejó el instrumento cuestionario con un total de 34 interrogantes, las cuales se aplicaron a una población de 100 trabajadores. Los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación de Spearman (0.626), se determinó que existe relación positiva considerable de la comunicación interna con la imagen organizacional de

Xtreme Peru. Se concluyó que las variables mencionadas tienen una relación positiva considerable.

En tal sentido, Manzano (2017), en su tesis realizada en Puno, en donde su objetivo principal era determinar si la comunicación interna se relacionaba con el desempeño laboral del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador - Agencias Puno - Juliaca 2016; en donde se ejecutó el método cuantitativo. Por otro lado, utilizó un diseño no experimental de tipo transversal, con un nivel descriptivo. Como resultado el talento humano afirmó en un 36% que se presentaba información mediante una frágil retroalimentación por parte de los directivos, debido a la existencia de comunicación informal. Concluyó que la comunicación interna sí lograba influir en su desempeño laboral, sustentando el uso correcto de los diferentes medios de comunicación interna.

Así también, Trujillo (2017), en su tesis tuvo el objetivo de determinar la manera en que la comunicación interpersonal se relaciona con el trabajo en equipo de los trabajadores de las instituciones públicas del sector de energía y minas en Lima - Perú. Su investigación fue de tipo descriptivo, explicativo con enfoque cuantitativo. Los resultados mostraron que existía un alto grado de confiabilidad, asimismo, la correlación de Pearson dio un igual a 0.872, lo que quiere decir que existe una correlación muy buena entre ambas variables de estudio. Concluyó que la comunicación interna afectaba significativamente el trabajo en equipo de instituciones públicas descentralizadas de Energía y minas terrestres.

Continuando con Chávez (2018) en su investigación realizada en Trujillo- Perú, tuvo el objetivo comprobar el nivel de relación entre los conflictos laborales y la productividad comercial de la financiera Micredit Perú en el año 2016. Se utilizó una investigación de tipo correlacional de diseño longitudinal correlacional, bajo un método hipotético deductivo. Se obtuvo como resultado un valor de  $r = -0.9178$ , en el que hubieron 137 los casos de conflictos laborales; donde el número de casos muy graves con 78, graves son 33 y 26 son leves. Concluyó que existe un alto nivel de influencia significativa negativa entre los conflictos laborales y la productividad comercial en la financiera Micredit Perú.

Por otro lado, Cavero (2017), muestra en su investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de la corporación vega, San Martín de Porres 2017 - Perú, teniendo así una evaluación recíproca de un plan no efectivo, en la que se utilizó la herramienta de preguntas y respuestas de Likert para calcular la variable de conflictos laborales y desempeño a los trabajadores. Como conclusión se obtuvo que, la investigación realizada cuenta con una relación entre ambas variables.

Dentro de las bases teóricas - científicas sobre las relaciones humanas según Mestanza y Ubillus (2019), citando a Andrade (2010), menciona que la base primordial de las empresas son las relaciones humanas, la cual tiene como propósito fundamental el éxito organizacional, reforzando la identidad de los trabajadores hacia la empresa, brindando asesoría idónea y precisa, consolidando su incorporación, y formando una percepción adecuada de la organización, productos y servicios. Asimismo, se debe considerar que la comunicación detalla con ciertos objetivos, funciones y flujos, de este modo se ordena en algunos tipos y considera una serie de componentes que la conforma (p. 13).

Por otra parte, de acuerdo a las bases teóricas - científicas del conflicto, Condori (2018), citando a Novel (2008) señala que el conflicto resulta de la hipótesis de las necesidades humanas, por lo que se interpreta a la motivación humana como argumento a la solución de las diferentes carencias, la cual se reconoce como imprescindible y que sea un bien suficiente para sí mismo: Responsabilidad de resistencia (física), de confianza, de dominio, de gratitud y realización del potencial del propio individuo. La actitud y los bienes son componentes adjudicables, no obstante, lo relacionado a necesidad de la persona resulta no negociable o complejo para llegar a un consenso (p.5).

Con relación a los enfoques de la primera variable, Rojas y Paniagua (2020), citando a Berceruelo (2011, p. 20) determina que la comunicación interna es el "requisito particular de las empresas de promover e incorporar a sus trabajadores en un ambiente empresarial variable. A partir de este enfoque, tenemos una



herramienta que permite difundir los objetivos a toda la organización, emite políticas y construye una identidad en un clima de seguridad y de incentivo.”

Por otra parte, Huanca y Torres (2017), citan a Capriotti (2009), en su libro “Branding Corporativo”, menciona a la Comunicación Interna como un grupo de anuncios y hechos de modo sensato y deliberado a fin de vincularse dentro de la empresa, con el objetivo de transmitir de manera innovadora y distinta, referente atributos de la organización, sobre los bienes que ofrecen y funciones. (p. 35)

Por otro lado, Robbins (2009) citado por Villalobos y Pertuz (2019, p. 41), el conflicto es una sucesión que comienza cuando una de las partes ha recibido un impacto perjudicial, o está por adquirirlo, situación que en primer lugar produce intranquilidad. En consecuencia, se menciona que esta situación concurre en un amplio conflicto los trabajadores en las organizaciones como: discrepancia de metas y objetivos, entendimientos distintos de los hechos, disconformidad en base al comportamiento, etc.

Asimismo, Moreno (2017, p. 80) determina que el conflicto se destaca cuando se supera el margen oportuno de la tolerancia, y alcanza a propagar excesos que provoca inhabilitar a uno de los intérpretes. En esta posición los facilitadores tienen un rol importante, ya que en ellos reincide la responsabilidad de lo hipotético que la organización consolida acerca del conflicto.

Por su parte, Ovejero (2004) citados por Buitrago, Hernández y Hernández (2017), el conflicto es un procedimiento participativo donde se realiza en un entorno establecido; un trabajo colectivo y creación humana distinguible de la agresión, cuando se demuestre disputas sin violencia, pero no provocaciones sin altercados, logrando se eficaz o perjudicial según como se llegue (p. 100).

### **III. METODOLOGÍA**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que a través del cuestionario que se realizó a los trabajadores, se ejecutó una tabulación de datos, obteniendo resultados y permitiéndonos definir el vínculo de ambas variables de investigación.

Alan y Cortez (2018), indican que la investigación cuantitativa es una forma organizada para analizar y reunir los antecedentes que se encuentra en distintas fuentes, utilizando instrumentos sistemáticos, demográficos y matemáticos. Asimismo, es definitivo en su intención, cuantificando el problema y dando a entender la generalización a través de la investigación de conclusiones planificadas a un mayor conjunto de habitantes de una determinada área. (p. 69)

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

##### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es aplicada, pues se procedió a brindar solución a los problemas, aplicando los conocimientos científicos mediante la construcción, modificación y transformación de la realidad.

Catacora (2018, p. 18), explica que el tipo de investigación aplicada es aquella que sitúa a solución de problemas que se manifiestan en los procesos, ya sean de producción, circulación, consumo de bienes y servicios, distribución o cualquiera que pertenezca a la acción humana. Se les nombra aplicadas; porque en las ciencias fácticas o formales se expresan problemas o hipótesis de trabajo en base a una investigación básica, pura o fundamental, pasando a resolver así las dificultades o problemas de producción en la sociedad.

##### **Diseño de Investigación**

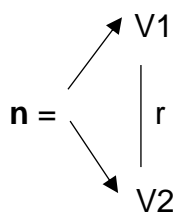
Se reconoció que el diseño de la presente investigación es no experimental, de nivel descriptivo – correlacional y de corte transversal, en donde se observaron demostraciones tal cual se transmitieron en su contexto natural, para luego realizar un estudio; teniendo una muestra de 35 trabajadores a quienes se les realizó una encuesta, utilizando como instrumento el

cuestionario de Google encuesta, con la que se obtuvo la información necesaria de este estudio.

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), define que la investigación no experimental es empírica, pues no existe manipulación directa de las variables, solo las analiza y las describe tal y como se muestra en la realidad. Se le conoce también como método descriptivo porque llega al control estadístico, por ello, es menor su validez interna ante la metodología experimental. (p. 92)

Por otra parte, Martínez (2018, p. 166), señala que la investigación descriptiva detalla los objetos, individuos y sucesos determinados que serán estudiados. Bajo este nivel de investigación podemos obtener mucho más que simples detalles, planificando y examinando diferentes actividades, ordenando los problemas jerárquicamente de acuerdo a su magnitud, para después formular técnicas de recolección de datos y las fuentes a las que se consultará.

En cuanto a la investigación correlacional, Salazar (2021) citando a Salkind (1998), menciona que la finalidad de la investigación correlacional es examinar o exponer la concordancia entre las variables o sus resultados. Así también, entre los puntos significativos se examina las concordancias entre variables o sus resultados, pero no se explica o detalla que sea la causa de la otra; es decir, la correlación explora similitudes, donde el cambio de un factor interviene directamente en otro (p.70).



Donde:

**n** = Muestra de estudio

**V1** = Comunicación Interna

**V2** = Conflictos laborales

**r** = Relación

Con respecto a la investigación de corte transversal, Rodríguez y Mendivelso (2018, p. 142), manifiestan que este diseño de investigación es también llamado estudio de prevalencia o encuesta transversal, ya que se cataloga igual que un estudio observacional, basándose individualmente con un propósito doble (descriptivo y analítico), en el cual tiene como principal objetivo, reconocer cuán a menudo se repite una enfermedad, situación o condición en la población que se está estudiando.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Comunicación Interna**

Para Mori (2018), la comunicación interna es la “comunicación más natural en una organización”, ya que esta es una herramienta con la que se puede encontrar estrategias inteligentes. Asimismo, mencionan que la comunicación interna es un intercambio de mensajes planificados en el centro de una organización (p. 23).

En tal sentido, realiza una definición operacional de la comunicación interna, siendo sus dimensiones: la comunicación formal, con sus indicadores la comunicación ascendente y descendente; y la comunicación informal, con sus indicadores, la comunicación social y la comunicación distorsionada.

#### **Dimensiones de la variable 1:**

##### **Dimensión 1: Comunicación formal**

Sánchez y García (2019), citado a Morales (2001), definen la comunicación formal como aquella que tiene una estructura y proceso definido por la organización. Su seguimiento nos permite conocer los cauces de transmisión de información de la empresa. Además, se localiza muy bien definida y personalizada en el organigrama de la empresa. Si se investiga minuciosamente se puede desarrollar una nueva partición interna variando la comunicación descendente y ascendente (p. 14).

## **Indicadores de la dimensión 1:**

### **Indicador 1: Comunicación ascendente**

Los autores Borges y Bruno (2017), indican que la comunicación ascendente es aquella que se dirige hacia arriba, por medio de los grandes cargos o puestos; es decir, del área de los directivos de la organización, ya que les permite mantener contacto directo con el personal a cargo y conocer así el estado de ánimo y motivación de los trabajadores, percibiendo la magnitud de los problemas. Entre sus eficacias se halla la facultad de estar al tanto de los aportes originarios de todos los lados de la compañía, con la finalidad de recolectar opiniones, que puede ayudar a una retroalimentación o el hecho de acceder y el estar al tanto de posibles conflictos o necesidades de las personas de menor jerarquía (p.62).

### **Indicador 2: Comunicación descendente**

Por su parte, Fernández (2009), citado por Solano (2017), señala que la comunicación descendente es apreciada como natural al momento de transferir el testimonio en la empresa por la forma piramidal de las compañías. Surge en la alta dirección y transcurre de modo vertical hacia los niveles más bajos. La comunicación tiene que ajustarse al receptor y brinda respeto y confianza si se adopta como inmediata y efectivo. Su trabajo primordial es transferir herramientas y disposiciones, y los mensajes tienen que tener testimonios indispensables y de importancia para el propósito al que se enfoca.

## **Dimensión 2: Comunicación informal**

Así también, la comunicación informal, según Correal (2009), citado por Damián (2019, p. 12), señala que es el tipo de comunicación más directa entre el cliente interno en la mayoría de organizaciones, siendo esta una forma de comunicación que se suplementa a lo consecuente o corporativo y que no está proyectada. Esta comunicación informal nace de las relaciones sociales entre los individuos que forman parte de la compañía y

cumple a la confianza, proporcionando soluciones a la necesidad de comunicación que poseen los trabajadores que son parte de la organización. El inconveniente es que este tipo de comunicación no es precisamente seguro, y un rumor injustificado incita un gran deterioro tanto para las personas como para la organización. Por lo tanto, la comunicación interna se tiene que dar respuesta a esta dificultad y anular lo más pronto posible, y una técnica explícita racional, clara y fluido es una manera de evitar los rumores. Que sea la organización quien dé respuesta a estas necesidades informativas.

## **Indicadores de la dimensión 2:**

### **Indicador 1: Comunicación social**

En cuanto a la comunicación social, Rodríguez, Cabrera & Calero (2018, p. 398), menciona que es el proceso de movilización donde se brinda un diálogo público y privado, siendo de gran apoyo para las personas y las comunidades que deseen llegar a las causas de los problemas; determina que la información social es la que se va asociar con los trabajadores de la empresa, incrementando de esta manera la socialización, que forma parte de la compañía, esta comunicación es crítica al interior de la compañía ya que es más completa de enlaces de emoción de los trabajadores que pertenecen a una entidad.

### **Indicador 2: Comunicación distorsionada**

Mientras que para Ríos (2018) menciona que la comunicación distorsionada es producto de conversaciones mal entendidas por los individuos que conforman un grupo, en donde cualquiera de las partes no recibe de manera adecuada la información, generando una distorsión entre las palabras y en el mayor de los casos estas palabras se pueden llegar a transmitir a otras personas de la organización, ya sea de manera general, ocasionando conflictos entre los demás integrantes de la organización (p. 25).

## **Variable 2: Conflictos laborales**

Por otro lado, con respecto a la segunda variable, Toro (2017), expresa que los conflictos laborales son las acciones por la que dos o más personas disputan por tener el control de escasos materiales o recursos, logrando muchas veces que los colaboradores presenten riñas entre ellos mismos para sobresalir. Asimismo, los conflictos laborales pueden ser funcionales y disfuncionales de acuerdo a los efectos que generan en la empresa (pp. 21 y 23).

Toro (2017), nos muestra definición operacional de los conflictos laborales, divide a estos como conflicto funcional con los indicadores de negociación y conciliación y conflicto disfuncional con los indicadores de comportamiento y desorganización.

### **Dimensiones de la variable 2:**

#### **Dimensión 1: Conflicto funcional**

El conflicto funcional, Según Sánchez (2020, p. 3) citando a Lussier y Achua (2016) este es de magnitud prudente, la cual protege las metas en grupo y perfecciona el desempeño de las partes, fomentando la creatividad, solución de problemas, toma de decisiones la adaptación al cambio, estimulan el trabajo en equipo etc., la cual permite un método para resolver tensiones las cuales conllevan al cambio. En consecuencia, se busca propósitos comunes para confort de ambas partes y no da lugar a intereses propios y egoístas.

#### **Indicadores de la dimensión 1:**

##### **Indicador 1: Negociación**

Según, Beltrán (1981) citado por Bravo, Bravo & Bravo (2019), lo contempla como el seguimiento de todos los mecanismos de persuasión que se encuentra dentro de nuestra capacidad, considerando que el objetivo primordial de la comunicación es la persuasión, esto quiere decir, el intento que realiza el protagonista para conseguir que los demás tengan su misma

perspectiva, aunque la intensidad ya no formaría parte de los hábitos de la persuasión, sino en establecer buena percepción del orador (p. 3).

### **Indicador 2: Conciliación**

Torres (2017, p. 5), citando a Couture (1960), precisa a la conciliación como el entendimiento o compromiso de partes que, mediante deserción, invasión o acuerdo, hacen prescindible el juicio pendiente o previenen el litigio fortuito.

### **Dimensión 2: Conflicto disfuncional**

Según Vásquez, Ron, Barry & Barry (2017) citando a Ávile (2009), el conflicto disfuncional obstaculiza los objetivos organizacionales y el cumplimiento de las partes tensionando y perjudicando estrictamente los vínculos agradables en el futuro, generando tensión, fastidio, desilusión, etc., dañando equilibrio emocional y físico de las personas, limitando su aptitud creativa, rendimiento y eficiencia personal (pp. 3 y 4).

Por consiguiente, esta clase de problema tiene metas bastante diferentes, y no busca mejorar el caso en que se hallan, debido a que busca únicamente el beneficio propio pudiendo ampliar las diferencias en medio de las piezas en la cual se rompe la comunicación e inclusive llegar a episodios de maltrato por cualquier desacuerdo.

### **Indicadores de la dimensión 2:**

#### **Indicador 1: Comportamiento**

Según Suárez, Tinajero y Jácome (2020, p. 4), define el comportamiento como una técnica conductual aplicada y responsable de los estudios realizados en especialidades relacionado al comportamiento como psicología, sociología, antropología, psicología social y ciencias políticas (Trelles, 2001).

#### **Indicador 2: Desorganización**

Para Rivera (2019), considera que la desorganización es un proceso de desintegración, por lo que ello causa el desorden en las organizaciones,



pérdida de comunicación entre los trabajadores de forma jerárquica y se muestra cómo los consumidores tienen la imagen de la marca (p. 28).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Para Robles (2019, p. 245), la población es un conjunto de elementos o individuos, conformando así unidades de análisis que le permitirán al investigador poder realizar la elección de la muestra. Cabe mencionar que dicha población también abarca a fenómenos y objetos, siendo todos ellos, puntos importantes para la investigación.

En tal sentido, la población de la presente investigación estuvo compuesta por los 35 trabajadores que formaron parte de las áreas administrativas de una empresa textil.

- Criterios de inclusión: Trabajadores que laboran en el área administrativa.
- Criterios de exclusión: No se considera a aquellos colaboradores que laboran en otras áreas distintas al área administrativa.

#### **Muestra**

Según Hernández y Carpio (2019), definen a la muestra como un subconjunto de la población, en donde el investigador se encargará de recolectar datos y definirá la unidad de análisis para así poder delimitar la población, estableciendo parámetros y conocer cuáles son sus respectivas características. Por lo general, la muestra es utilizada ya sea por tiempo, economía y recursos, buscando generalizar resultados. (p. 76)

En esta investigación se aplicó la muestra censal, pues se tomó el 100% de la población; es decir, el total de todos los trabajadores (35 personas) pertenecientes a las áreas administrativas de una empresa textil. En ese sentido, Ramírez (1997) citado por Ramírez (2018), nos dice que la muestra censal considera el total de las unidades de investigación como muestra y

es utilizada cuando se necesita saber las opiniones del total de la población o cuando se tiene una base de datos de acceso sin ninguna complicación. (p. 39)

### **Muestreo**

Soto (2018), menciona que el muestreo es un procedimiento que posibilita conseguir un tamaño de muestra para realizar una investigación, está puede ser de dos tipos: las probabilísticas y las no probabilísticas, el definir por algún de ellos, dependerá de la preocupación sugerida, el diseño y entendimiento esperado de nuestra investigación. Sin embargo, en la presente investigación no corresponde un tipo de muestreo por tratarse de una muestra censal.

### **Unidad de análisis**

Castro (2019), considera a la unidad de análisis como un objeto que posee la particularidad de despertar el interés para ser estudiado o medido, pudiendo ser personas, colonias en crecimiento u otros. Es por ello, que para la presente investigación se ha considerado a las áreas administrativas de una empresa textil de la ciudad de Lima como unidad de análisis (p. 52).

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Teniendo en cuenta el tipo de muestra, se definieron los recursos y medios utilizados para obtener la información, ya sea por medio de encuestas o cuestionarios; por ello la recolección de datos para la tabulación se tomó el total de las encuestas realizadas.

En ese caso, Pezo (2019), nos menciona que las técnicas de recolección se definen como procedimientos sistematizados y operativos que nos permiten solucionar problemas prácticos, por lo que estas deben seleccionarse en consideración de lo que se está investigando, el por qué, para qué y cómo se va a investigar; por lo que estas técnicas pueden ser la entrevista, ficha de observación, la encuesta, el análisis de documentos, la experimentación, guías y las escalas para medir actitudes.

Por otro lado, los instrumentos de medición, son los medios auxiliares en los que se pueden registrar y recoger los datos obtenidos mediante las técnicas utilizadas en el trabajo de investigación. (p. 20)

### **Técnicas**

Bastis Consultores (2020), indica que las técnicas son fundamentales para la recopilación de información, se puede precisar como el proceso donde el investigador se vincula con los implicados con el fin de conseguir la información adecuada, esto para llegar a los resultados deseados. Cada investigador debe tener en cuenta la elaboración y selección de métodos, así como herramientas fundamentales en la fase de recolección de la información durante la evolución de la investigación, ya que es de suma importancia para encontrar la información que se necesita y que dará respuesta al problema planteado, por lo que entre las técnicas de recolección de información se considera la observación, recopilación documental, la entrevista y la encuesta.

La presente investigación hizo uso de la encuesta como técnica de recolección de datos; en ese sentido, Parveen y Showkat (2017, p. 3) define que la encuesta es un método o actividad para una buena organización, utilizado para recopilar datos por la cual se logra obtener información de manera directa sobre las personas encuestadas.

### **Instrumentos**

Para Arias (2020), los instrumentos son los mecanismos que ayudaran a conseguir el objetivo del estudio, en el caso de un músico su instrumento es una trompeta o un xilófono, su método es la afinación o el análisis, en el caso de un pintor sus instrumentos son los pinceles y las pinturas, y su metodología serían sus trazos y mediciones. Los instrumentos se adaptan a la población y/o muestra de estudio, donde todo estudio considera una técnica y un instrumento por lo menos, pudiendo ser mayores y dependerán de la importancia y el periodo del estudio, solo las encuestas y los test deben ser corroborados para poder ser aplicados (p.54).

El instrumento utilizado para recolección de datos de la actual investigación fue el cuestionario, para lo cual Canals (2017), menciona que el cuestionario es una herramienta para obtener datos en estudios de una investigación y se deben proyectar de forma no impertinente con el fin que los partícipes no sientan que se están juzgando en su forma de vida, convicción sobre diferentes idiomas o estilos lingüísticos, por lo que se recomienda proyectarlos indirectamente o incorporarlos en diálogos amplios (p. 398).

### **Validez**

Useche, Artigas, Queipo & Perozo (2019), define a la validez como el grado en el que una prueba puede medir lo que pretende, siendo esta la característica con mayor importancia en una prueba o ítem de la prueba. (p.55).

Esta validez de instrumentos pudo corroborarse a través de un juicio de expertos, quienes brindaron su validación en concordancia a los resultados obtenidos de la evaluación de la encuesta, las cuales estuvieron relacionadas a otro tipo de evaluación.

Así también cabe mencionar que el instrumento de la presente investigación fue validado por los expertos: Dra. Edih Geobana Rosales Domínguez, Dra. Fanny Zavala Alfaro y Mg. Luzmila Maurtua Gurmendi, siendo docentes de la Universidad César Vallejo del Programa de Formación para adultos.

### **Tabla 1**

*Relación de Validadores*

<b>Validador</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Dra. Edih Geobana Rosales Domínguez	Aplicable
Dra. Fanny Esperanza Zavala Alfaro	Aplicable
Mg. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi	Aplicable

*Fuente.* Elaboración propia.

## Confiabilidad

Por otro lado, respecto a la confiabilidad, Valdivia (2017) citando a Quero (2010), nos menciona que, “la confiabilidad básicamente se expresa con respecto a los diversos coeficientes de correlación, ya sea para una medición o para un instrumento, con un denominador común” (p.227).

Por lo que, para la confiabilidad de esta investigación, se realizó aplicando el coeficiente “Alfa de Cronbach”, la cual nos brindó el grado de confiabilidad que muestra nuestro instrumento.

Hernández et al. (2014), citado por Tuapanta, Duque y Mena (2017), menciona que el coeficiente Alfa de Cronbach, administra de manera única el instrumento de medición, produciendo o emitiendo como resultados, valores entre 0 y 1; lo cual brinda facilidades para evitar dividir los ítems de del instrumento de investigación, aplicando directamente la medición y calcular el coeficiente (p.39).

### Tabla 2

*Niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach*

Nivel de fiabilidad	Valor Alfa de Cronbach
Excelente	0,9 a 1
Muy bueno	0,7 a 0,9
Bueno	0,5 a 0,7
Regular	0,3 a 0,5
Deficiente	0 a 0,3

*Fuente.* Tuapanta, Duque y Mena (2017, p. 39).

### Tabla 3

*Resumen de procesamiento de datos*

Resumen de procesamiento de datos		
Datos	N°	%
Válidos	18	100%
Eliminados	0	0%
Total	18	100%

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Tabla 4**

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,850	20

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** Teniendo en consideración los niveles de confiabilidad del Alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado un valor de 0,850 lo que indica que la fiabilidad del instrumento utilizado es muy buena y procede su aplicación.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de datos, en primera instancia se brindaron las instrucciones correspondientes a los encuestadores para poder establecer todos los criterios a una misma idea con la que todos aplicaron el instrumento. Posteriormente, se brindó la importancia que tiene el realizar este método para obtener los datos sometidos a procesos de validez y confiabilidad.

En esta investigación se llegó a aplicar el método de encuesta para poder recopilar los datos, por medio de la formulación del instrumento denominado como Cuestionario: Comunicación Interna y los Conflictos Laborales en una empresa textil, Lima 2021. Cabe recalcar que para la presente investigación se consideró este instrumento con gran relevancia, puesto que permitió recopilar información de manera clara y concisa, tomando en cuenta que dentro de este las preguntas fueron cerradas con única respuesta entre la escala que correspondió a:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces

2 = Casi nunca

1 = Nunca

Consiguiente a la recopilación de datos se empleó la metodología de análisis, en la cual se sometió toda la información recopilada, utilizándose el programa estadístico Encuesta de Google Drive. Las respuestas de la encuesta fueron contabilizadas, organizadas y tabuladas en el programa de Microsoft Excel, teniendo en cuenta las preguntas pertenecientes a las variables y dimensiones. Posteriormente, los datos fueron llevados a SPSS versión 22, logrando así obtener la confiabilidad, tablas y figuras.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En la investigación se hizo uso de la estadística descriptiva como método de análisis de datos, así también la estadística inferencial; por lo cual Gutiérrez (2020) señala a la estadística descriptiva como un conjunto de métodos que tiene el propósito de recolectar datos, sea mediante encuestas o base de datos. Por otra parte, la estadística inferencial comprende técnicas y métodos utilizados con la finalidad de realizar estimaciones o predicciones sobre poblaciones a partir de una parte de ella tomada como muestra (pág. 40).

Principalmente se buscó emplear una base de datos que recopilara las respuestas de cada uno de los indicadores de las variables estudiadas; utilizando la estadística descriptiva de tablas y figuras, así como el Rho Spearman en cuanto a la estadística inferencial, manejando el programa de Microsoft Excel para el tratamiento de los datos y creación de una base de datos inicial, posteriormente el SPSS, puesto que el método de datos a usar fue la estadística.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación respetó todos los derechos de respaldo de cada uno de los autores de las fuentes de información, por lo cual se utilizaron las referencias de cada cita utilizada en los párrafos e información. Así también se mostró responsabilidad y compromiso al someter a validación de juicio de expertos los instrumentos de investigación utilizados en esta investigación, comprobando así que la información fue correcta y confiable.

En la investigación se reservó la identidad de los trabajadores de las áreas administrativas de una empresa textil, así también se citaron adecuadamente realizando las referencias de la manera correcta y utilizando la herramienta del parafraseo en las teorías de diferentes autores obtenidos, por lo que no existió plagio o copia alguna. Por otra parte, en los resultados se vio reflejada la honestidad, pues se mostró la información tal cual fue recabada, sin manipulación alguna.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Se realiza el análisis de los resultados descriptivos, considerando las variables y dimensiones, siendo representados mediante tablas, gráficos, figuras; así como la interpretación de datos, permitiendo mostrar con claridad y eficacia los resultados que se han obtenido en la investigación.

#### Variable 1: Comunicación Interna

**Tabla 5**

*Frecuencia de Comunicación Interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	42.9	42.9	42.9
	Regular	9	25.7	25.7	68.6
	Bueno	11	31.4	31.4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

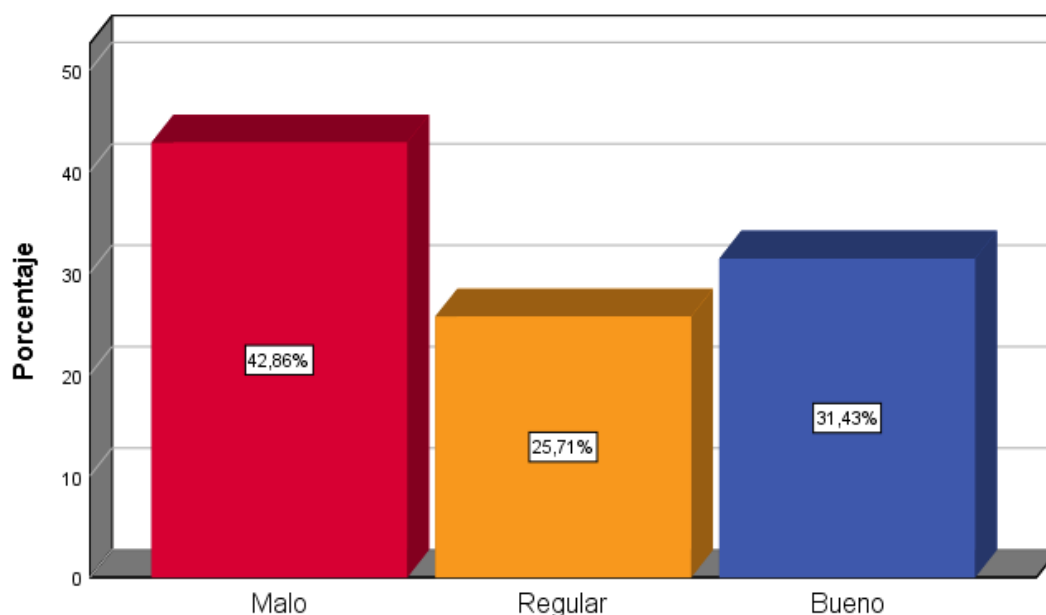


Figura 1. Comunicación interna.

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

### Interpretación:

En la tabla 5 y figura 1, se observa que la variable Comunicación interna en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021, el 31.4% obtuvo el nivel bueno, además 42.9% el nivel malo y el 25.7% el nivel regular.

### Dimensión 1: Comunicación formal

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión Comunicación Formal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	22,9	22,9	22,9
	Regular	11	31,4	31,4	54,3
	Bueno	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

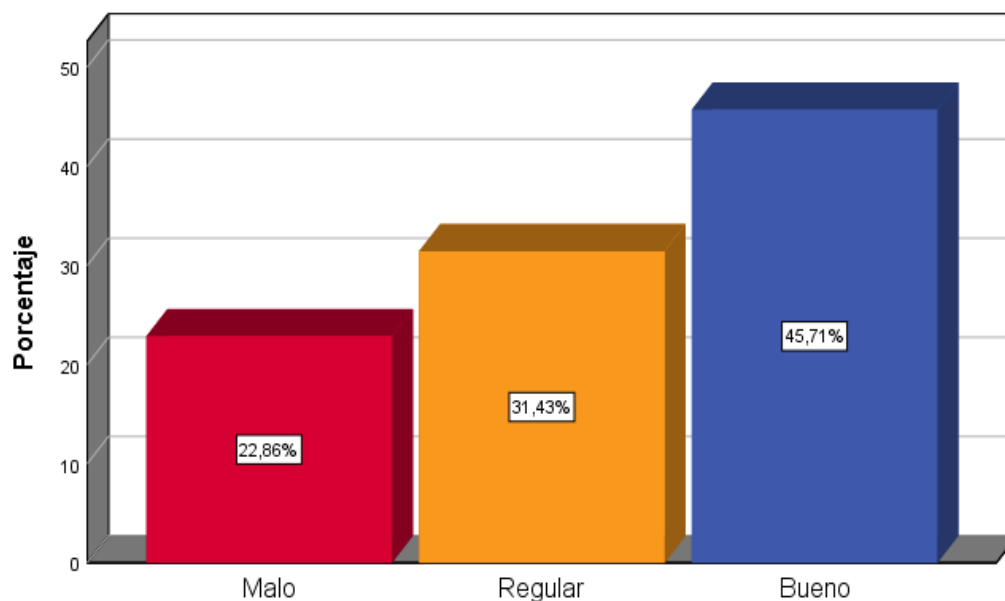


Figura 2. Dimensión Comunicación formal.

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

### Interpretación:

En la tabla 6 y figura 2, se observa que en la dimensión Comunicación formal en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021, el 45.7% obtuvo el nivel bueno, además 31.4% el nivel regular y el 22.9% el nivel malo.

### Dimensión 2: Comunicación Informal

Tabla 7

Frecuencia de dimensión Comunicación Informal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	17,1	17,1	17,1
	Regular	21	60,0	60,0	77,1
	Bueno	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

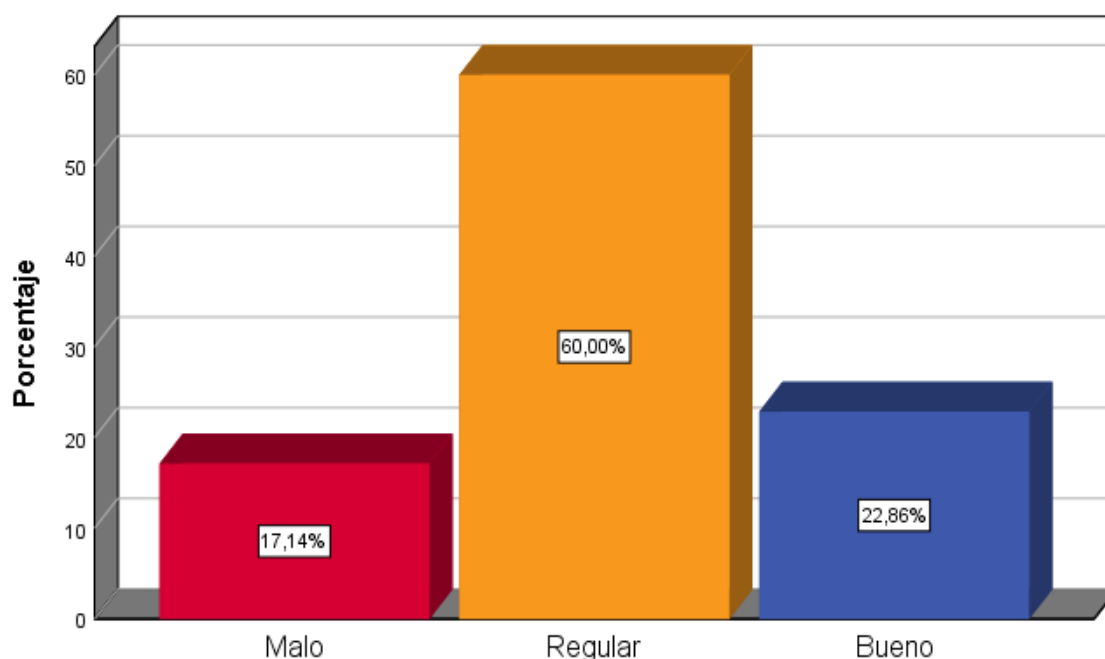


Figura 3. Dimensión Comunicación informal.

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 7 y figura 3, se observa que en la dimensión Comunicación informal en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021, el 22.9% obtuvo el nivel bueno, además 60.0% el nivel regular y el 17.1% el nivel malo.

### Variable 2: Conflictos Laborales

Tabla 8

Frecuencia de Conflictos Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	37,1	37,1	37,1
	Regular	13	37,1	37,1	74,3
	Bueno	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

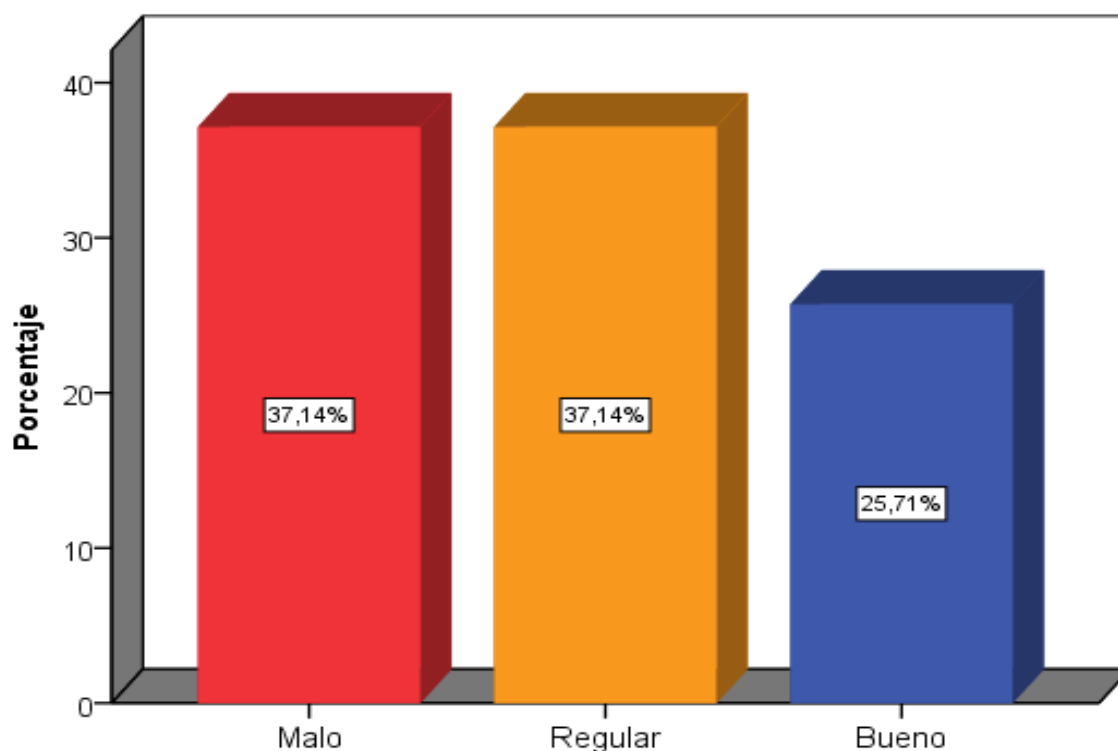


Figura 4. Conflictos laborales.

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

### Interpretación:

En la tabla 8 y figura 4, se observa que de la variable Conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021, el 25.7% obtuvo el nivel bueno, mientras que 37.1% el nivel malo y regular.

### Dimensión 3: Conflicto Funcional

Tabla 9

Frecuencia de Dimensión Conflicto Funcional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	22,9	22,9	22,9
	Regular	15	42,9	42,9	65,7
	Bueno	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

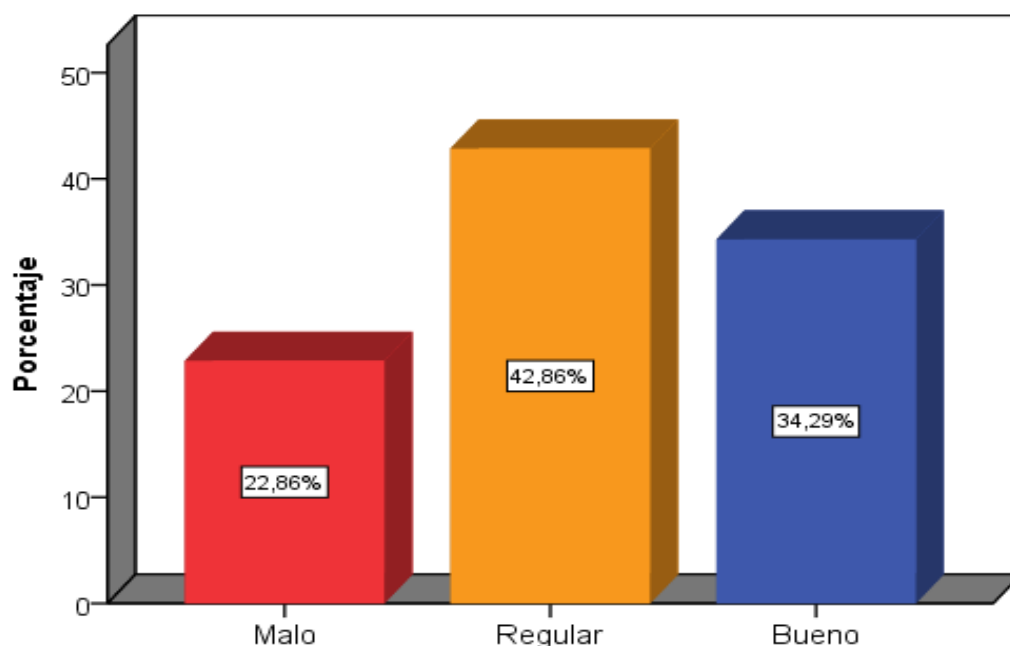


Figura 5. Dimensión Conflicto Funcional.

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

### Interpretación:

En la tabla 9 y figura 5, se observa que de la dimensión Conflicto funcional en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021, el 34.2% obtuvo el nivel bueno, mientras que 43.9% el nivel regular y el 22.9% el nivel malo.

### Dimensión 4: Conflicto Disfuncional

Tabla 10

Frecuencia de Dimensión Conflicto Disfuncional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	19	54,3	54,3	54,3
	Regular	13	37,1	37,1	91,4
	Bueno	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

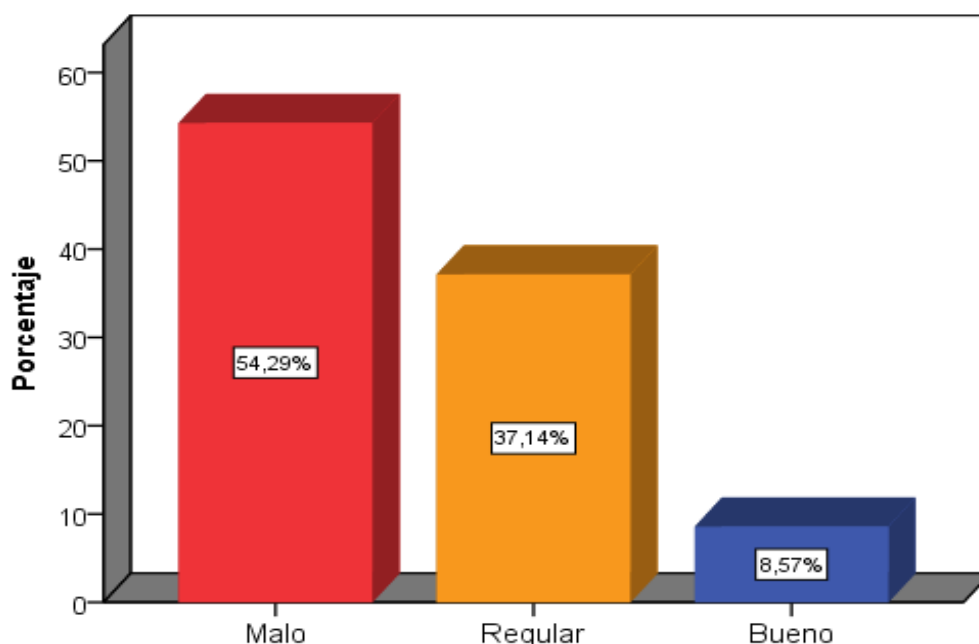


Figura 6. Dimensión Conflicto Disfuncional.

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10 y figura 6, se observa que en la dimensión Conflicto disfuncional en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021, el 8.6% obtuvo el nivel bueno, además 37.1% el nivel regular y el 54.3% el nivel malo.

## 4.2. Resultados Inferenciales

### Prueba de normalidad

Según Rigalli, Lupo, Chulibert, Lombarte y Lupión (2019, p. 36), explican que para determinar la prueba de normalidad se puede utilizar la prueba de Shapiro Wilk, la cual permite al investigador llegar a una decisión acerca de su distribución de probabilidad y se sugiere emplear en variables continuas que contenga un mayor número de datos, teniendo en cuenta siempre y cuando el número de datos sea menor a cincuenta. Asimismo, se puede hacer uso de la prueba de Kolmogorov Smirnov, considerándose de gran utilidad si lo que se requiere es realizar una comparación entre la discrepancia de la distribución de probabilidad de dos muestras, o, si se desea constatar si la muestra posee una distribución normal; por lo que este tipo de prueba no se recomienda, pues solo se considera

conveniente si se manejan variables continuas y el número de datos supera a cincuenta.

Con la finalidad de verificar si la proveniencia de las variables es de una distribución normal, se ha considerado realizar la prueba de Shapiro - Wilk, analizando las dimensiones de cada una de las variables.

Para las dimensiones se plantearon las siguientes hipótesis para demostrar su normalidad:

**H<sub>0</sub>**: La variable tiene distribución normal.

**H<sub>1</sub>**: La variable no tiene distribución normal.

Significancia:

Sig.  $p = 0.05$  (Nivel de aceptación 95%)

Consideramos la regla de decisión:

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si  $p > 0.05$ , no se rechaza la H<sub>0</sub>.

Asimismo, se realizó el tratamiento de las variables de estudio y dimensiones en el software SPSS, la cual indicó los siguientes valores:

**Tabla 11**

*Pruebas de normalidad de las variables de estudio y dimensiones*

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.767	35	0.000
Conflictos laborales	0.799	35	0.000
Dimensión Comunicación formal	0.773	35	0.000
Dimensión Comunicación informal	0.785	35	0.000

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



### **Interpretación:**

Según los resultados obtenidos en la prueba de Shapiro - Wilk, se observa en la tabla 11, tanto las variables conflictos laborales como comunicación interna y sus respectivas dimensiones tienen un valor menor al nivel de significancia (0,05); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, las variables no tienen distribución normal. De acuerdo a ello, se emplearán pruebas no paramétricas con el propósito de medir la correlación de ambas variables.

### **Prueba de Hipótesis**

Santabárbara (2019, pp. 4, 5 y 10) menciona que la correlación hace referencia al grado de dependencia o asociación que existe entre dos o más variables y se puede expresar analíticamente a través de un cálculo estadístico como el coeficiente de correlación. Para ello se pueden utilizar dos tipos de cálculo del intervalo de confianza: Coeficiente de correlación de Spearman (método empleado con muestras grandes de igual o mayor a 30) y el Coeficiente de correlación de Pearson (método empleado con muestras pequeñas de menor a 30). Siendo el Coeficiente de correlación de Spearman (*rho*) un estimador no paramétrico que se maneja en variables ordinales, en donde no es aplicable el coeficiente de correlación lineal de Pearson (*r*), pues no se logra cumplir con criterios de normalidad o el diagrama de dispersión no señala una relación funcional lineal entre las variables.

Por su parte Hernández et al. (2018), menciona al Coeficiente de Correlación de Pearson (*r*) como una medida empleada en distintas áreas de la ciencia. Esta propagación revelaría su uso incorrecto a esta herramienta estadística, sobre todo en los casos que debería ser descifrada de manera correcta o en aquellos donde se debe corroborar suposiciones matemáticas que formen parte de su sustento. Uno de los errores es cuando el investigador llega a asumir que la correlación implica causalidad o cuando se demuestran premisas como la normalidad, siendo verificado a nivel binario, omitiendo la revisión bivariada. Para esta correlación se deben tener los rangos definidos entre -1 y 1, donde su demostración es intrincada desde un aspecto geométrico formado por los vectores X y Y (pp.587, 590).

Asimismo, se utilizará la prueba estadística de Correlación Rho de Spearman (correlación lineal), midiendo el nivel de relación entre las variables estudiadas.

### Hipótesis General

**HG:** Existe relación significativa entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre la Comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la Comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

Significancia:

Sig.  $p = 0.05$  (Nivel de aceptación 95%)

Consideramos la regla de decisión:

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p > 0.05$ , no se rechaza la  $H_0$ .

### Tabla 12

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente.* Mondragón (2014, p. 100).

**Tabla 13***Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis general*

		Comunicación interna	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35
	Conflictos laborales	Coeficiente de correlación	0.850
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

### **Interpretación:**

Tomando en cuenta las cifras recolectadas de una muestra de 35 elementos, el Coeficiente de correlación de Spearman proyectó que es igual a 0,850, mostrando a su vez que su nivel de significancia fue de 0,000; considerando que este nivel de significancia es menor al nivel señalado en la regla de decisión (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. En ese sentido, de acuerdo al grado de relación mostrados en la tabla 12, existe correlación positiva muy fuerte entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

### **Hipótesis específica 1**

**HE1:** Existe relación significativa entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre la Comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la Comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

**Tabla 14***Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis específica 1*

		Comunicación formal	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Comunicación formal	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35
	Conflictos laborales	Coeficiente de correlación	0.713
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

### **Interpretación:**

Tomando en cuenta las cifras recolectadas de una muestra de 35 elementos, el Coeficiente de correlación de Spearman proyectó que es igual a 0,713, mostrando a su vez que su nivel de significancia fue de 0,000; considerando que este nivel de significancia es menor al nivel señalado en la regla de decisión (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, sí existe relación significativa entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. En ese sentido, de acuerdo al grado de relación mostrados en la tabla 12, existe correlación positiva considerable entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

### **Hipótesis específica 2**

**HE2:** Existe relación significativa entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre la Comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la Comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

**Tabla 15***Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis específica 2*

		Comunicación informal	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Comunicación informal	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35
	Conflictos laborales	Coeficiente de correlación	0.771
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:**

Tomando en cuenta las cifras recolectadas de una muestra de 35 elementos, el Coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 13) proyectó que es igual a 0,771, mostrando a su vez que su nivel de significancia fue de 0,000; considerando que este nivel de significancia es mayor al nivel señalado en la regla de decisión (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación significativa entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. En ese sentido, de acuerdo al grado de relación mostrados en la tabla 12, existe correlación positiva muy fuerte entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

## V. DISCUSIÓN

La comunicación interna en una empresa es de gran importancia, ya que se promueve e incorpora de forma positiva a un ambiente agradable a los trabajadores, generando así una buena relación entre todos, además indicar que para obtener buenos resultados en una empresa, es necesaria la coordinación en armonía entre todos los trabajadores, no obstante tener también una buena información acerca de lo que se desarrolla en sus áreas respectivas. Debido a esto, la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil en el año 2021, cuyos resultados obtenidos señalaron que en la variable de comunicación interna, el 31% del personal administrativo indicaron que se encuentra en un nivel bueno y el 26% en un nivel regular; mientras que en los conflictos laborales, el 26% del personal administrativo indicaron que se encuentra en un nivel bueno y el 37% en un nivel regular; por lo tanto, considerando los resultados antes mencionados, se puede deducir que, tanto la comunicación interna como los conflictos laborales se encuentran en un buen nivel dentro de las áreas administrativas de una empresa textil, ya que los conflictos no están siendo tomados como malo en su totalidad. Por otra parte, debido a que las variables principales, comunicación interna y conflictos laborales no tienen una distribución normal, se realizó el análisis de pruebas no paramétricas utilizando el Rho de Spearman para así medir el grado de correlación y de significancia, obteniendo un Coeficiente de correlación de Spearman de 0,850 (correlación positiva muy fuerte) y a su vez un nivel de significancia de 0,000, indicando con esto que en el presente estudio existe relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. Según lo señalado anteriormente, cabe decir que tiene concordancia con lo expresado por Silva, Pino y López (2020), quien menciona que cada año hay un aumento de casos de conflictos laborales, por lo que se considera que es conveniente llegar a una mediación con los trabajadores, a través de la comunicación, siendo esta una herramienta importante para terminar los conflictos de manera clara y en el menor tiempo posible, contribuyendo a que ambas partes resuelvan sus problemas de la

forma más amigable, reduciendo pérdidas financieras a los profesionales que intervienen. Asimismo, León (2018), indica que su investigación tuvo como objetivo principal determinar la comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del área administrativa de una fábrica de ropas y comercializadora de prendas de vestir en la zona 3 de Quetzaltenango en México, indicando que si se relacionaba con el manejo de conflictos, respondiendo de forma afirmativa el 92% de los trabajadores, concluyendo que se alcanzaban las metas de la empresa. De tal manera, Rojas y Paniagua (2020) indican que la comunicación interna es el requisito particular de las empresas de promover e incorporar a sus trabajadores en un ambiente empresarial variable. En tal sentido, se analiza que la comunicación interna es parte fundamental de la empresa, mostrando relación con los conflictos laborales, pues entre mayor comunicación exista, menores serán los conflictos en las áreas administrativas, así como en la empresa en general, generando un ambiente de armonía.

La presente investigación tuvo como primer objetivo específico determinar la relación entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. De acuerdo a los resultados descriptivos de la encuesta realizada a 35 trabajadores administrativos, se obtuvo que con respecto a la dimensión de comunicación formal, el 46% en un nivel bueno y el 31% de los trabajadores indicaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que en la variable conflictos laborales, el 26% del personal administrativo indicaron que se encuentra en un nivel bueno y el 37% en un nivel regular; por lo tanto, considerando los resultados antes mencionados, se puede deducir que, tanto la comunicación formal como los conflictos laborales se encuentran en un nivel bueno dentro de las áreas administrativas de una empresa textil, pues la comunicación formal está siendo utilizada de manera correcta; sin embargo, hay presencia de conflictos laborales, lo cual se deberá mejorar para mantener buenas relaciones entre los trabajadores de la empresa. Por otra parte, para medir el grado de correlación y de significancia entre la primera dimensión y la segunda variable, se requirió realizar un análisis de pruebas no paramétricas utilizando el Rho de Spearman obteniendo, donde tomando en cuenta los resultados inferenciales, se obtuvo un Coeficiente de correlación de Spearman de 0,713 (correlación positiva

considerable) y a su vez un nivel de significancia de 0,000, indicando con esto que existe relación entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. Según los resultados señalados anteriormente, coinciden con lo expresado por Matallana (2019), el cual menciona en su artículo científico que, las investigaciones sobre los conflictos laborales en el Perú son una necesidad ante la satisfacción remunerativa, mecanismos de promoción de puesto, hostigamiento, estilos gerenciales, presión laboral entre otros. Asimismo, se considera a Santana (2018), el cual dentro de sus objetivos era determinar si existía relación entre el comportamiento organizacional y el manejo de conflictos laborales en el hospital de la ciudad de Ambato en Ecuador, obteniendo una buena relación positiva y concluyendo que sí existe relación entre el comportamiento organizacional con el manejo de conflictos laborales en el hospital de la ciudad de Ambato en Ecuador, concluyendo que si existe relación entre el comportamiento organizacional con el manejo de conflictos laborales en el área de consulta externa del hospital de Ambato. Es importante también analizar los resultados presentados por Hidalgo (2019), quien en su estudio tuvo como objetivo principal constituir la relación entre la comunicación interna y la imagen de Xtreme Perú en el distrito de Chorrillos, manejando un cuestionario de 34 preguntas como instrumento para la recolección de datos, las cuales se aplicó a una población de 100 colaboradores, obteniendo los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman (0.626), determinando que existe una relación positiva considerable entre la comunicación interna con la imagen de Xtreme Perú. Por tal motivo, se determinó que la comunicación formal es fundamental para las relaciones laborales, ya que la información viaja por diferentes canales con la finalidad de informar a todo el personal, evitando conflictos a causa de distorsiones en los mensajes.

Consecuentemente, el segundo objetivo específico de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil en el año 2021, cuyos resultados descriptivos de la encuesta realizada a 35 trabajadores administrativos, se obtuvo que con respecto a la dimensión de comunicación informal, el 60% se encuentran en un nivel regular y 23% en un nivel bueno; mientras que en la variable conflictos



laborales, el 26% del personal administrativo indicaron que se encuentra en un nivel bueno y el 37% en un nivel regular; por lo tanto, considerando los resultados antes mencionados, se puede interpretar que el personal administrativo no se rige estrictamente a utilizar una comunicación informal dentro de la empresa, teniendo en cuenta que es un factor importante para una buena relación entre compañeros de trabajo y una aceptable manera de comunicarse. Por otro lado, para medir el grado de correlación y de significancia entre la primera dimensión y la segunda variable, se requirió realizar un análisis de pruebas no paramétricas utilizando el Rho de Spearman obteniendo, donde tomando en cuenta los resultados inferenciales, se obtuvo un Coeficiente de correlación de Spearman de 0,771 (correlación positiva muy fuerte), mostrando a su vez un nivel de significancia de 0,000, indicando con esto que existe relación entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. Según los resultados señalados anteriormente, coinciden con lo expresado por Revista Andina (2018), quien muestra que la mayoría de las empresas presentan fallas en sus procesos a nivel organizacional, esto debido a que no existe una adecuada comunicación interna, ocasionando una insatisfacción en los trabajadores. De la misma manera se muestra coincidencia con los resultados de Nicolini (2017), cuyo objetivo es explicar los nuevos conflictos laborales en los puertos de Valparaíso y Ventanas en Chile, aplicó un estudio interpretativo, cuyo instrumento fue la entrevista focalizada, resultando cinco conflictos en el Puerto de Ventanas, seis en el puerto de Valparaíso y tres conflictos transversales, vinculando así el grado de institucionalización, concluyendo que el sindicalismo portuario está ligado a una tendencia de no consolidarse dentro del movimiento obrero. Asimismo, Huanca y Torres (2017), mencionan a la Comunicación Interna como un grupo de anuncios y hechos de modo sensato y deliberado a fin de vincularse dentro de la empresa, con el objetivo de transmitir de manera innovadora y distinta, referente atributos de la organización, sobre los bienes que ofrecen y funciones. Bajo lo antes señalado, se determina disminuir la comunicación informal en las áreas administrativas, esto a fin de evitar malos entendidos y conflictos laborales.

## VI. CONCLUSIONES

Según los resultados que se han presentado en la presente investigación, se llega a la siguiente conclusión:

**Primera:** Se logró cumplir el objetivo general “determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021”, así como también la hipótesis general, donde los resultados descriptivos muestran un nivel bueno de 31.4% para comunicación interna y un 25.7% para conflictos laborales, con una correlación positiva muy fuerte de 85% (0.850) en lo que respecta a los resultados inferenciales, donde también se obtuvo que las variables estudiadas consiguieron un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , aceptando la hipótesis alterna, determinándose que existe relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. En consecuencia, se concluye que mientras exista una comunicación interna en la empresa, los resultados de esta se manifestarán en los conflictos laborales, ya sea disminuyendo o aumentando, presentándose actualmente un valor bueno de 31% en comunicación interna, así como un 26% en conflictos laborales.

**Segunda:** Se logró cumplir el objetivo específico 1 “determinar la relación entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021”, así como también la hipótesis específica 1, donde los resultados descriptivos muestran un nivel bueno de 45.7% para comunicación formal y un nivel malo de 37.1% para conflictos laborales, con una correlación positiva considerable de 71.3% (0.713) en lo que respecta a los resultados inferenciales, donde también se obtuvo que los temas estudiados consiguieron un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , aceptando la hipótesis alterna, determinándose que existe relación entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. Producto de ello, se concluye que el personal administrativo manifiesta que los conflictos laborales son malos, permitiendo así construir una visión participativa dentro de la organización en cuanto a la comunicación formal se refiere, teniendo en cuenta que se está presentando un nivel bueno de 46% en comunicación formal y un nivel malo de 37% en conflictos laborales.

**Tercera:** Se logró cumplir el objetivo específico 2 “determinar la relación entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021”, así como también la hipótesis específica 2, donde los resultados descriptivos muestran un nivel malo de 17.1% para comunicación informal y un 37.1% para conflictos laborales, con una correlación positiva muy fuerte de 77.1% (0.771) en lo que respecta a los resultados inferenciales, donde también se obtuvo que los temas estudiados consiguieron un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , aceptando la hipótesis alterna, determinándose que existe relación entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021. Por esta razón, se concluye que la comunicación informal forma parte de las áreas administrativas, por consecuente, también de la organización, utilizándose este tipo de comunicación para reducir los conflictos laborales que se presentan día a día, considerando que se tiene un nivel malo de 17% para comunicación informal, así como un 37% para conflictos laborales.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones planteadas, se recomienda lo siguiente:

**Primera:** Teniendo en cuenta el objetivo e hipótesis general, se recomienda que las empresas dedicadas al rubro textil deben tener en consideración que tanto la comunicación interna y los conflictos laborales se encuentran relacionados, por tal motivo la organización debe emplear una adecuada comunicación interna para así disminuir el índice de conflictos laborales que se presenten, permitiendo que los trabajadores expresen sus opiniones ante situaciones conflictivas, así como aprender a conciliar entre empresa y trabajador, capacitando al personal y directivos en temas conciliatorios para beneficio de ambos, siendo ello de mucha importancia, pues en una empresa donde se emplea un buen nivel de comunicación con empatía, mejorará el comportamiento de todos los trabajadores y evitará de esta forma que las áreas administrativas trabajen de manera desorganizada o en conflicto.

**Segunda:** En relación al objetivo específico 1 e hipótesis 1, se recomienda que las empresas textiles mantengan un nivel bueno de comunicación formal no menor al 40%, así como evitar que su nivel bueno de conflicto laboral supere el 30%, esto habilitando foros de manera trimestral en los cuales la gerencia informe a los trabajadores cómo van los avances e indicadores de producción y financieros, dando así la oportunidad de participación y cuestionamiento a los trabajadores, teniendo un panorama más claro de la situación de la empresa, lo que conlleva a que se emplee una comunicación de manera ascendente y descendente dentro de la organización, ya sea con gerentes, jefes o supervisores; evitando que más adelante se puedan presentar conflictos laborales entre trabajadores de altos mandos y subordinados, con la finalidad de no crear distorsiones en los mensajes, haciendo un correcto uso de este medio de comunicación (foro) y mantener al personal informado en todo momento o en lo que se requiera.

**Tercera:** Con respecto al objetivo específico 2 e hipótesis 2, el presente estudio recomienda que las empresas textiles deben establecer una relación entre la comunicación informal y los conflictos laborales, de esa forma se mitigan los riesgos de conflictos, malas interpretaciones, se promueven los valores y se perfecciona

el rendimiento de los trabajadores, por lo que se recomienda brindarles las herramientas necesarias para que puedan expresar lo que piensan de manera pública, ya sea implementando un buzón de quejas, sugerencias y comentarios. Asimismo, fomentar reuniones de integración e informales como cenas u otros momentos de comunicación donde se genere situaciones de mayor confianza entre todos los trabajadores, ya que de esa forma se podrán expresar con mayor libertad y confianza.

## REFERENCIAS

- Alan, D. & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. (1.<sup>a</sup> ed.). Machala, Ecuador: Editorial UTMACH. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Andina Agencia Peruana de Noticias (1 mayo de 2018). Día del Trabajo: el 74% de peruanos cambiaría de empleo para ser más feliz. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-trabajo-74-peruanos-cambiar-empleopara-ser-mas-feliz-708538.aspx>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis Guía para la elaboración. Arequipa: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de: [http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Bastis Consultores. (02 de marzo de 2020). Técnicas de recolección de datos para realizar un trabajo de investigación. Recuperado de: <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Borges, R. & Bruno, M. (2017). Comportamiento Organizacional: Conflictos en la interrelación de personas y departamentos en las organizaciones y su estudio en el ámbito de las empresas pymes. Recuperado de: <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/841/1/TFPP%20EEYN%20017%20BRS-BMJ.pdf>
- Bravo, P., Bravo, P., Bravo D. (septiembre 2019). Revista Académica CONTRIBUCIONES A LA ECONOMÍA. Recuperado de: <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/comunicacion-variable-negociacion.pdf>
- Buitrago, R., Hernández, M. & Hernández, P. (junio 2017). Resonant leadership and its dynamizing effect in the negotiation against organizational conflicts. Revista de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables

de la universidad Simón Bolívar. Recuperado de:  
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/2727/2919>

Camilo, D. (2018). Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo de la ciudad de Quito. (Tesis de licenciatura).

Canals, L. (2017). Instruments for gathering data. In E. Moore & M. Dooly (Eds), *Qualitative approaches to research on plurilingual education* (pp. 390-401). Recuperado de: <https://doi.org/10.14705/rpnet.2017.emmd2016.637>

Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. *Revista médica clínica Las Condes*. Vol. 30, Núm. 1, pp.50 - 65. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300045>

Catacora, L. (2018). Protocolo para la presentación de proyecto de investigación e informe final de tesis aplicada. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/oscararmandomamaniquispe/manual-para-plan-de-investigacion-aplicada-2018>

Cavero, B. (2017). "Los conflictos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres 2017". (Tesis de título). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14449/Cavero\\_DLCBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14449/Cavero_DLCBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chávez, E. (2018). Conflictos Laborales y su Relación con la Productividad Comercial en la Financiera Micredit Perú 2016. (Tesis de título). Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13584/Chavez%20Alvarado%20Erick%20Edwin.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Condori, D. (2018). La Mediación en Conflictos Laborales para el mejoramiento del Clima Organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial

de Tacna, 2014. (Tesis doctoral). Recuperado de:  
[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2731/1239\\_2017\\_condori\\_quispe\\_dc\\_fcje\\_ciencias\\_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2731/1239_2017_condori_quispe_dc_fcje_ciencias_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Damián, A. (2019). Estrategia de comunicación interna en una empresa de servicios de la provincia de Tungurahua. Ambato, Ecuador. Recuperado de:  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2820/1/76985.pdf>

Gutiérrez Banegas, A. (2020). How to understand statistics easily. México: Pearson Publishing House.

Hernández C. & Carpio N. (febrero 2019). Revista Alerta, Vol. 2 N° 1, 75 – 79. Recuperado de:  
<https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>

Hernández, J., Espinosa, J., Peñaloza, M., Fernández, J., Chacón, J., Toloza, C., Arenas, M., Carrillo, S. & Bermúdez, V. (2018). On the proper use of the Pearson correlation coefficient: definitions, properties and assumptions. Revista AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 37(5), 587 – 595. Recuperado de:  
[https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2469/Sobre\\_uso\\_adechado\\_coeficiente.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2469/Sobre_uso_adechado_coeficiente.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Huanca, G. & Torres, H. (2017). Influencia de la comunicación interna en la gestión del talento humano en la Clínica Paz Holandesa en el segundo semestre del año 2016. (Tesis de título). Recuperado de:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4613/CChuaggc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hidalgo, K. (2019). Comunicación interna y la imagen organizacional de Xtreme Peru, Chorrillos. (Tesis de título). Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44910/Hidalgo\\_TKR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44910/Hidalgo_TKR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- León, B. (2018). Comunicación Interna y Manejo de Conflictos. (Tesis de grado). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/De-Leon-Blanca.pdf>
- Maldonado, A. (2018). Impacto de la comunicación interna en el clima laboral del Instituto de Salud Pública. (Tesis de grado). Recuperado de: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3122069>
- 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. (Tesis de Título). Recuperado de: [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)
- Martínez, C. (24 de Enero de 2018). Investigación descriptiva: definición, tipos y características. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>
- Matallana, R. Labour conciliation: an analysis on its functionality as a dispute resolution system. Revista de Derecho. 75. 26 de mayo de 2019. 135 – 147. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/21983/21389>
- Mestanza, R. & Ubillus, M. (2019). Comunicación Interna y su relación con la Cultura Organizacional del Instituto Cayetano Heredia. (Tesis doctoral). Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2220/1/TL\\_MestanzaAhumadaRocio\\_UbillusCarbonelMaria.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2220/1/TL_MestanzaAhumadaRocio_UbillusCarbonelMaria.pdf)
- Mondragón, M. (noviembre 2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. Artículos de reflexión, .8 (1), 98 – 104. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Moreno, L. (julio 2017). The relation ship between beliefs and imaginaries as a framework for the understanding of conflicts in the educational field. Revista

- Siembra CBA. Recuperado de:  
<http://revistas.sena.edu.co/index.php/Revsiembracba/article/view/1872>
- Mori, R. (2018). Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto, 2017. (Tesis doctoral).
- Nicolini, C. (2017). Conflictos Laborales Recientes en el Puerto de Valparaíso y Ventanas: Posiciones y Acciones de los Trabajadores Portuarios y sus Organizaciones Supra-Sindicales. Universidad de Chile, Santiago. (Tesis para optar el grado de magister). Recuperado de:  
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/167898>
- Parveen, H. & Showkat, N. (Agosto 2017). Quantitative Methods: Survey. Aligarh Muslim University. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/318959206\\_Quantitative\\_Methods\\_Survey](https://www.researchgate.net/publication/318959206_Quantitative_Methods_Survey)
- Pezo, R. (2019). Guía de procedimientos para la elaboración de trabajos de investigación, tesis y trabajos de suficiencia profesional en la universidad privada de la selva peruana. Iquitos, Perú. Recuperado de:  
<https://www.ups.edu.pe/transparencia/files/GuiaElaboracionTesis.pdf>
- Ramírez, A. (2018). Tesis: Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017. Lima, Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2465/TM%20CE-Du%204069%20R1%20-%20Ramirez%20Valdez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rigalli, A., Lupo, M., Chulibert, M., Lomparte, M., y Lupión, P. (2019). *Uso de herramientas informáticas para la recopilación, análisis e interpretación de datos de interés en las ciencias biomédicas. Análisis multivariado de datos numericos. Web.* Recuperado de: <https://1library.co/document/y4w6095q->

herramientas-informaticas-recopilacion-analisis-interpretacion-interes-biomedicas-estadistica.html

Ríos, C. (2018). 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. (Tesis para obtener el grado de Magíster).

Rivera, A. (Diciembre 2019). Plataforma Digital de Economía, Derecho y otras Ciencias Sociales y Humanas. Recuperado de: <https://leyderecho.org/desorganizacion-social/>

Robles, B. (febrero 2019). Pueblo Continente. 30 (1), 145 – 146. Recuperado de: <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/download/1269/1099>

Rodríguez, S., Cabrera, L. & Calero, E. (2018). Social communication in health for disease prevention in the community. Revista Humanidades Médicas, 18(2): 384 - 404.

Rodríguez, M. & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. Revista Médica Sanitas. 21(3), 141 – 146. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/329051321\\_Disenio\\_de\\_investigacion\\_de\\_Corte\\_Transversal](https://www.researchgate.net/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal).

Rojas, J. & Paniagua, F. (abril 2020). Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación. Recuperado de: <file:///C:/Users//Downloads/912-228-PB.pdf>

Salazar, D. (2021). La intervención del Trabajo Social en la Salud Mental de adultos del centro de salud N1 de la ciudad de Ambato. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32932/1/BJC-STS-353.pdf>

Sánchez, S. (Febrero 2020). Modelo del estilo colaborativo y su pertinencia en la solución de conflictos funcionales. Recuperado de: [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15262/1/E-11529\\_SANCHEZ%20ORDO%c3%91EZ%20SUSANA%20PILAR.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15262/1/E-11529_SANCHEZ%20ORDO%c3%91EZ%20SUSANA%20PILAR.pdf)

- Sánchez, D., García, N. (Julio 2019). Los flujos de comunicación en la Constructora 1A. Recuperado de: <https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/5372>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. (1.ª ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Santabárbara, J., (julio 2019). Cálculo del intervalo de confianza para los coeficientes de correlación mediante sintaxis en SPSS. REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 12(2), 1–14. Recuperado de: <https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/reire2019.12.228245/29310>
- Santana, M. (2018). Comportamiento Organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato. (Tesis de grado). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28300/1/38%20GTH.pdf>
- Solano R. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017. (Tesis inédita de Magíster) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Silva, R., Pino, F. & López, F. (2020). Impact of mediation on the labor conflicts of msme enterprises and their workers. Universidad y Sociedad, 12(1), 187-193. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-187.pdf>
- Soto, E. (2018). *¿Qué tipo de muestreo se debe utilizar en una tesis?* Recuperado de: <https://tesisciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis/>
- Suárez Guevara, I., Tinajero Jiménez, M., & Jácome Lara, I. (2020). Organizational Behavior and its Role in Management of Business. Revista Publicando, 7(24), 1-8. Recuperado de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2072>

- Toro, C. (2017). Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>
- Torres, G. (2017, Mayo). La conciliación prejudicial administrativa como requisito de procedibilidad en la jurisdicción administrativa. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5603/560360407004/html/index.html>
- Trujillo, L. (2017). Tesis: "Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de los empleados de las Instituciones Públicas Descentralizada del sector de energías y minas" (Lima - Perú). Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%c3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Tuapanta, J., Duque, M. & Mena, A. (Diciembre 2017). Revista mktDescubre - ESPOCH FADE, pp. 37 – 48. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Colombia: Editorial Gente Nueva. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/344256464\\_Tecnicas\\_e\\_instrumentos\\_de\\_recoleccion\\_de\\_datos\\_Cuali-Cuantitativos/link/5f610c62a6fdcc1164157d76/download](https://www.researchgate.net/publication/344256464_Tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion_de_datos_Cuali-Cuantitativos/link/5f610c62a6fdcc1164157d76/download)
- Valdivia, U. (2017) Tesis: Ética y conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <https://docplayer.es/135041376-Etica-y-conflictos-laborales-en-la-comisaria-pnp-de-puente-piedra-lima.html>

Vásquez, C., Ron, D., Barry, J. & Barry, S. (2017). Manejo de Conflictos. Recuperado de: [https://www.academia.edu/36623416/Manejo\\_de\\_Conflictos\\_en\\_las\\_Organizaciones](https://www.academia.edu/36623416/Manejo_de_Conflictos_en_las_Organizaciones)

Villalobos, M. & Pertuz, F. (mayo 2019). Sapiantiae: Ciências sociais, Humanas e Engenharias Universidade Óscar Ribas. Recuperado de: file:/ Dialnet-ManejoDeConflictosEnElEmprendimientoDeLasEmpresasD-7052370.pdf

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Comunicación Interna	Mori (2018), refiere que es la “comunicación más natural en una organización”, ya que esta es una herramienta con la que se puede encontrar estrategias inteligentes. Asimismo, mencionan que la comunicación interna es un intercambio de mensajes planificados en el centro de una organización (p. 23).	Para analizar y detallar la comunicación interna, se presentan las dimensiones: Comunicación formal y comunicación informal, así como los indicadores: Comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación social y comunicación distorsionada. Posteriormente, de acuerdo a la información encontrada o recopilada, se realizará un cuestionario a los trabajadores de las áreas administrativas de una empresa textil.	Comunicación Formal	Comunicación ascendente	1, 2	Ordinal Tipo Likert. 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
				Comunicación descendente	3, 4, 5	
			Comunicación Informal	Comunicación social	6, 7, 8	
				Comunicación distorsionada	9, 10	

Variable 2: Conflictos Laborales	Toro (2017), expresa que los conflictos laborales son las acciones por la que dos o más personas disputan por tener el control de escasos materiales o recursos, logrando muchas veces que los colaboradores presenten riñas entre ellos mismos para sobresalir. Asimismo, los conflictos laborales pueden ser funcionales y disfuncionales de acuerdo a los efectos que generan en la empresa (pp. 21 y 23).	Para analizar y detallar los conflictos laborales, se presentan las dimensiones: Conflicto funcional y conflicto disfuncional, así como los indicadores: Negociación, conciliación, comportamiento y desorganización. Posteriormente, de acuerdo a la información encontrada o recopilada, se realizará un cuestionario a los trabajadores de las áreas administrativas de una empresa textil.	Conflicto funcional	Negociación	11, 12	Ordinal Tipo Likert. 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			Conflicto disfuncional	Conciliación	13, 14	
				Comportamiento	15, 16, 17	
				Desorganización	18, 19, 20	

---

*Fuente.* Elaboración propia.



## Anexo 2: Matriz de consistencia

### TÍTULO: La Comunicación Interna en relación a los Conflictos Laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar la relación entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.</p> <p>b) Determinar la relación entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>HG: Existe relación significativa entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>a) HE1: Existe relación significativa entre la comunicación formal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.</p> <p>b) HE2: Existe relación significativa entre la comunicación informal y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Comunicación Interna</p>	<p><b>Comunicación Formal</b></p> <p><b>Comunicación Informal</b></p>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO:</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo – correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> La población está conformada por 35 trabajadores de las áreas administrativas de una empresa textil.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Muestra Censal</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>
			<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Conflictos Laborales</p>	<p><b>Conflicto funcional.</b></p> <p><b>Conflicto disfuncional</b></p>	

Fuente. Elaboración propia.

### Anexo 3: Cuestionario

Objetivo del Instrumento: Determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer en qué nivel se encuentra la Comunicación Interna y los Conflictos Laborales en una empresa textil, Lima 2021. Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Ítems	Preguntas	Valoración				
		5	4	3	2	1
<b>VARIBALE 1: COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
Dimensión 1: Comunicación Formal						
1	¿Usted trata de mantenerse informado sobre las políticas instauradas por la jefatura?					
2	¿El personal administrativo está constantemente comunicando los diversos acontecimientos que se generan a la gerencia?					
3	¿Los jefes inmediatos se comunican permanentemente con los trabajadores como parte de su comunicación formal?					
4	¿Sus superiores tienen comunicación favorable con el personal sobre los sucesos de su área?					
5	¿Recibe información de su jefe directo acerca de su desempeño?					
Dimensión 2: Comunicación Informal						
6	¿La comunicación con sus compañeros de trabajo solo es por temas sociales?					
7	¿En la empresa se practica la expresión de las ideas y emociones entre compañeros de trabajo y jefes?					

8	¿Todas las áreas de la empresa manejan una comunicación social entre los trabajadores?						
9	¿La comunicación en su área de trabajo llega de forma distorsionada?						
10	¿Algunas veces los trabajadores entienden de forma distorsionada las comunicaciones?						
<b>VARIABLE 2: CONFLICTOS LABORALES</b>							
Dimensión 1: Conflicto Funcional							
11	¿Expresa usted su malestar y puntos a negociar a las partes involucradas ante un conflicto laboral?						
12	¿Por lo general la empresa realiza negociaciones ante un conflicto laboral?						
13	¿En la empresa se acostumbra a conciliar ante los problemas cuando tiene alguna discrepancia con un compañero?						
14	¿La empresa de vez en cuando llega a una conciliación con los trabajadores que presentan conflictos?						
Dimensión 2: Conflicto Disfuncional							
15	¿Mantiene un comportamiento adecuado ante cualquier conflicto que se presente?						
16	¿Alguna vez se han presentado comportamientos conflictivos entre los trabajadores de su área?						
17	¿La empresa presta atención al comportamiento de los trabajadores?						
18	¿A menudo lleva un control de sus funciones en la empresa?						
19	¿Algunas veces su área trabaja de manera desorganizada?						
20	¿Regularmente la empresa presenta conflictos debido a la desorganización de las áreas?						

Fuente. Elaboración propia.

#### **Anexo 4: Validación de contenido del cuestionario sobre la comunicación interna en relación a los conflictos laborales**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **La Comunicación Interna en relación a los Conflictos Laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Definición de la variable: **Comunicación Interna**

Mori (2018), refiere que es la “comunicación más natural en una organización”, ya que esta es una herramienta con la que se puede encontrar estrategias inteligentes. Asimismo, mencionan que la comunicación interna es un intercambio de mensajes planificados en el centro de una organización (p. 23).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Comunicación Formal	Comunicación ascendente	¿Usted trata de mantenerse informado sobre las políticas instauradas por la jefatura?					
		¿El personal administrativo está constantemente comunicando los diversos acontecimientos que se generan a la gerencia?					
	Comunicación descendente	¿Los jefes inmediatos se comunican permanentemente con los trabajadores como parte de su comunicación formal?					
		¿Sus superiores tienen comunicación favorable con el personal sobre los sucesos de su área?					
		¿Recibe información de su jefe directo acerca de su desempeño?					
Comunicación Informal	Comunicación Social	¿La comunicación con sus compañeros de trabajo solo es por temas sociales?					
		¿En la empresa se practica la expresión de las ideas y					

		emociones entre compañeros de trabajo y jefes?					
		¿Todas las áreas de la empresa manejan una comunicación social entre los trabajadores?					
	Comunicación Distorsionada	¿La comunicación en su área de trabajo llega de forma distorsionada?					
		¿Algunas veces los trabajadores entienden de forma distorsionada las comunicaciones?					

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CONFLICTOS LABORALES

Definición de la variable: **Conflictos Laborales**

Toro (2017), expresa que los conflictos laborales son las acciones por la que dos o más personas disputan por tener el control de escasos materiales o recursos, logrando muchas veces que los colaboradores presenten riñas entre ellos mismos para sobresalir. Asimismo, los conflictos laborales pueden ser funcionales y disfuncionales de acuerdo a los efectos que generan en la empresa (p. 21 y 23).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Conflicto Funcional	Negociación	¿Expresa usted su malestar y puntos a negociar a las partes involucradas ante un conflicto laboral?					
		¿Por lo general la empresa realiza negociaciones ante un conflicto laboral?					
	Conciliación	¿En la empresa se acostumbra a conciliar ante los problemas cuando tiene alguna discrepancia con un compañero?					
		¿La empresa de vez en cuando llega a una conciliación con los trabajadores que presentan conflictos?					
Conflicto Disfuncional	Comportamiento	¿Mantiene un comportamiento adecuado ante cualquier conflicto que se presente?					
		¿Alguna vez se han presentado comportamientos					

		conflictivos entre los trabajadores de su área?					
		¿La empresa presta atención al comportamiento de los trabajadores?					
	Desorganización	¿A menudo lleva un control de sus funciones en la empresa?					
		¿Algunas veces su área trabaja de manera desorganizada?					
		¿Regularmente la empresa presenta conflictos debido a la desorganización de las áreas?					




## Cuestionario para la variable Comunicación Interna

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Comunicación Formal</b>	5	4	3	2	1
¿Usted trata de mantenerse informado sobre las políticas instauradas por la jefatura?					
¿El personal administrativo está constantemente comunicando los diversos acontecimientos que se generan a la gerencia?					
¿Los jefes inmediatos se comunican permanentemente con los trabajadores como parte de su comunicación formal?					
¿Sus superiores tienen comunicación favorable con el personal sobre los sucesos de su área?					
¿Recibe información de su jefe directo acerca de su desempeño?					
<b>Dimensión 2: Comunicación Informal</b>					
¿La comunicación con sus compañeros de trabajo solo es por temas sociales?					
¿En la empresa se practica la expresión de las ideas y emociones entre compañeros de trabajo y jefes?					
¿Todas las áreas de la empresa manejan una comunicación social entre los trabajadores?					
¿La comunicación en su área de trabajo llega de forma distorsionada?					
¿Algunas veces los trabajadores entienden de forma distorsionada las comunicaciones?					

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.
Nombres y apellidos del experto	Ediht G. Rosales Domínguez
Documento de identidad	25703679
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctora en ciencias administrativas (UNMSM)
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	955866716
Firma	 Es aplicable
Fecha	21 /09 / 2021

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.
Nombres y apellidos del experto	Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
Documento de identidad	07379211
Años de experiencia en el área	18
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Asesora
Número telefónico	987243929
Firma	
Fecha	27 /09 / 2021

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.
Nombres y apellidos del experto	Fanny Esperanza Zavala Alfaro
Documento de identidad	07356295
Años de experiencia en el área	13 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	950942945
Firma	
Fecha	07/ Octubre / 2021

## Cuestionario para la variable Conflictos Laborales


Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Conflicto Funcional</b>	5	4	3	2	1
¿Expresa usted su malestar y puntos a negociar a las partes involucradas ante un conflicto laboral?					
12. ¿Por lo general la empresa realiza negociaciones ante un conflicto laboral?					
¿En la empresa se acostumbra a conciliar ante los problemas cuando tiene alguna discrepancia con un compañero?					
¿La empresa de vez en cuando llega a una conciliación con los trabajadores que presentan conflictos?					
<b>Dimensión 2: Conflicto Disfuncional</b>					
¿Mantiene un comportamiento adecuado ante cualquier conflicto que se presente?					
¿Alguna vez se han presentado comportamientos conflictivos entre los trabajadores de su área?					
¿La empresa presta atención al comportamiento de los trabajadores?					
¿A menudo lleva un control de sus funciones en la empresa?					
¿Algunas veces su área trabaja de manera desorganizada?					
¿Regularmente la empresa presenta conflictos debido a la desorganización de las áreas?					

¡Muchas gracias por su participación!

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.
Nombres y apellidos del experto	Ediht G. Rosales Domínguez
Documento de identidad	25703679
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctora en ciencias administrativas (UNMSM)
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	955866716
Firma	 Es aplicable
Fecha	21 /09 / 2021

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.
Nombres y apellidos del experto	Luzmila Gabriela Mautua Gurmendi
Documento de identidad	07379211
Años de experiencia en el área	18
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Asesora
Número telefónico	987243929
Firma	
Fecha	27 /09 / 2021

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la comunicación interna y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa textil, Lima 2021.
Nombres y apellidos del experto	Fanny Esperanza Zavala Alfaro
Documento de identidad	07356295
Años de experiencia en el área	13 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	950942945
Firma	
Fecha	07/ Octubre / 2021

## Anexo 5: Resultados de la encuesta de la variable 1

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA												V1
D1: Comunicación formal					D2: Comunicación informal							
ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	D1	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	D2	
4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	32
4	5	5	5	5	24	3	5	3	2	2	15	39
4	3	3	2	3	15	2	2	3	4	4	15	30
5	5	4	5	5	24	4	3	4	3	3	17	41
3	4	5	4	3	19	3	2	3	3	4	15	34
4	3	4	3	4	18	1	2	2	1	2	8	26
5	4	5	5	5	24	5	5	5	1	1	17	41
4	4	5	5	4	22	4	4	3	3	3	17	39
3	2	3	2	2	12	3	3	3	3	2	14	26
5	5	5	5	4	24	2	3	4	4	1	14	38
5	5	4	4	2	20	3	3	3	3	3	15	35
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	49
4	3	3	2	3	15	5	5	5	5	5	25	40
4	4	4	5	4	21	3	2	4	3	3	15	36
5	4	4	4	5	22	2	4	4	2	3	15	37
5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	44
3	4	5	4	5	21	3	3	5	2	3	16	37
5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	48
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	48
4	2	4	4	3	17	2	4	4	2	3	15	32
3	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	16
3	3	3	5	2	16	4	2	2	2	3	13	29
4	5	4	4	3	20	3	4	4	2	2	15	35
3	3	3	3	3	15	2	3	4	1	3	13	28
3	2	3	2	5	15	1	3	1	2	1	8	23
4	3	3	3	4	17	1	3	1	2	2	9	26
5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	47
5	5	5	5	5	25	3	5	4	1	3	16	41
1	5	2	4	3	15	2	4	4	1	3	14	29
4	4	5	4	3	20	5	5	5	5	5	25	45
1	4	3	4	3	15	2	3	4	3	3	15	30
5	5	4	4	4	22	5	5	5	2	3	20	42
5	4	3	3	2	17	2	3	3	3	3	14	31
5	4	3	4	1	17	1	3	1	4	2	11	28
4	4	5	5	4	22	1	2	1	2	1	7	29

## Anexo 6: Resultados de la encuesta de la variable 2

VARIABLE 2: CONFLICTOS LABORABLES												V2
D3: Conflicto funcional						D4: Conflicto disfuncional						
ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	D3	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	D4	
3	3	3	3	4	16	2	4	4	2	2	14	30
3	4	4	4	4	19	2	3	4	2	3	14	33
4	3	2	2	3	14	2	2	2	4	4	14	28
4	4	4	4	5	21	3	4	4	2	2	15	36
4	4	3	4	5	20	3	4	3	4	4	18	38
4	1	2	2	4	13	3	3	4	3	2	15	28
3	5	3	5	5	21	1	5	5	1	1	13	34
4	4	4	4	5	21	2	4	4	2	2	14	35
3	2	2	2	4	13	2	3	5	2	2	14	27
3	3	4	4	4	18	1	4	4	2	2	13	31
2	3	3	4	4	16	3	3	2	4	3	15	31
5	5	5	5	5	25	1	5	5	1	1	13	38
2	4	3	4	5	18	3	3	4	4	3	17	35
4	3	2	3	4	16	2	3	2	3	3	13	29
4	4	5	4	5	22	2	4	5	1	2	14	36
4	3	4	5	5	21	5	4	4	4	4	21	42
4	5	5	4	5	23	3	4	5	2	3	17	40
4	4	4	3	4	19	3	4	5	3	3	18	37
5	3	4	3	5	20	1	5	5	4	4	19	39
4	3	3	2	5	17	2	2	4	2	3	13	30
3	2	2	2	4	13	2	2	2	3	3	12	25
5	2	3	3	5	18	2	5	4	1	2	14	32
4	4	4	4	5	21	1	5	5	2	1	14	35
4	5	2	2	5	18	1	5	3	1	1	11	29
3	2	1	2	4	12	3	3	4	2	3	15	27
3	2	2	2	4	13	3	3	2	3	3	14	27
5	5	4	5	5	24	2	4	5	3	4	18	42
5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	1	15	40
5	4	4	4	1	18	1	4	5	1	2	13	31
3	1	3	2	5	14	5	5	5	4	5	24	38
3	3	3	3	4	16	2	3	3	2	2	12	28
3	3	4	4	4	18	3	5	3	2	2	15	33
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	31
1	1	4	4	5	15	1	5	3	3	3	15	30
4	2	4	2	5	17	2	3	4	2	2	13	30



## Anexo 7: Tablas, figuras e interpretación de las preguntas encuestadas

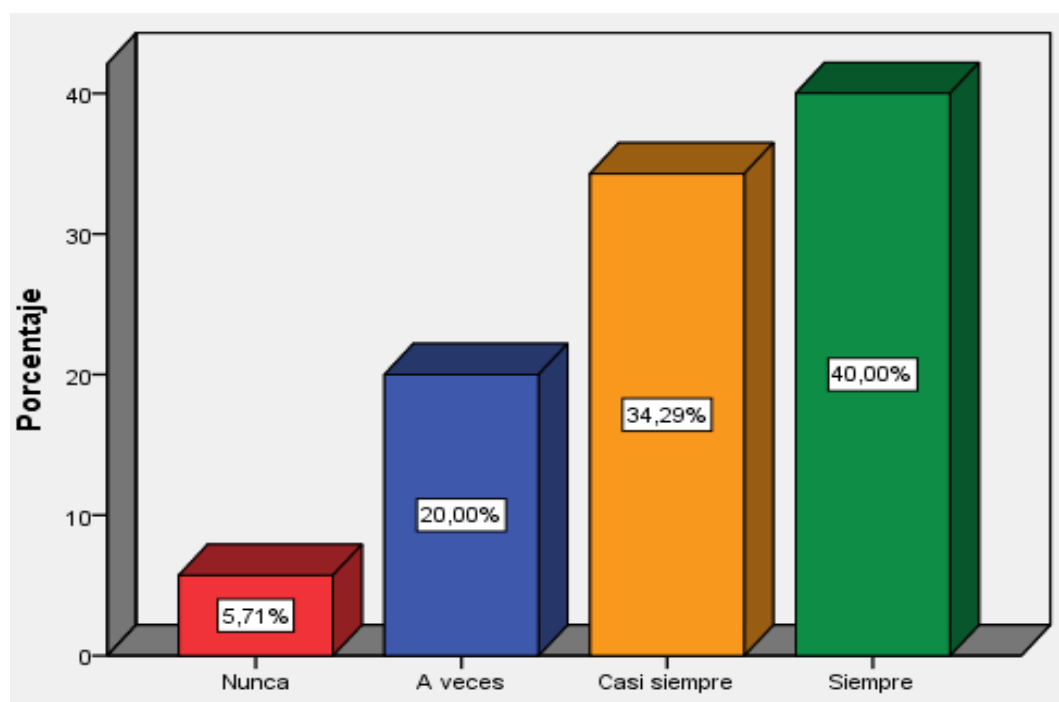
**Pregunta 1.** ¿Usted trata de mantenerse informado sobre las políticas instauradas por la jefatura?

**Tabla 16**

*Información sobre las políticas instauradas por la jefatura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A veces	7	20,0	20,0	25,7
	Casi siempre	12	34,3	34,3	60,0
	Siempre	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 7.* Información sobre las políticas instauradas por la jefatura.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 16 y Figura 7, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 6% respondió nunca, el 20% respondió a veces, el 34% respondió casi siempre y el otro 40% respondió siempre; lo que significa que el 90% del personal administrativo procura siempre mantenerse informado sobre las políticas instauradas por la jefatura.

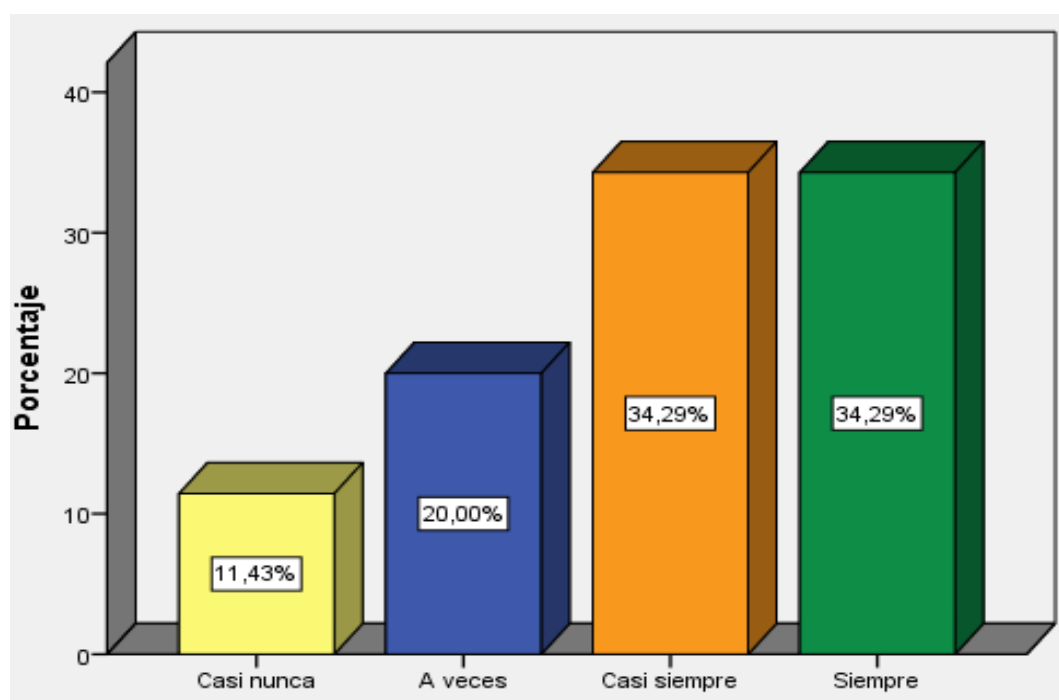
**Pregunta 2.** ¿El personal administrativo está constantemente comunicando los diversos acontecimientos que se generan a la gerencia?

**Tabla 17**

*Comunicación de los diversos acontecimientos a la gerencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	11,4	11,4	11,4
	A veces	7	20,0	20,0	31,4
	Casi siempre	12	34,3	34,3	65,7
	Siempre	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 8.* Comunicación de los diversos acontecimientos a la gerencia.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 17 y Figura 8, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 11% respondió casi nunca, el 20% respondió a veces, el 34% respondió casi siempre y el 34% respondió que siempre; significando que el 11% del personal administrativo no comunica los acontecimientos a la gerencia.

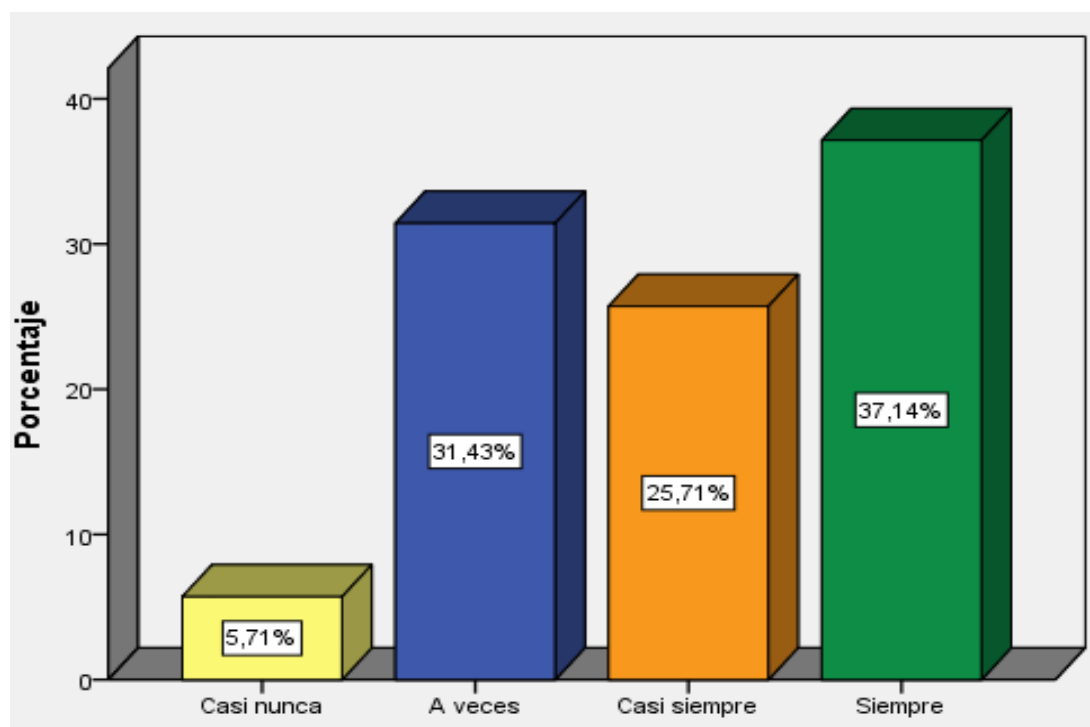
**Pregunta 3.** ¿Los jefes inmediatos se comunican permanentemente con los trabajadores como parte de su comunicación formal?

**Tabla 18**

*Comunicación entre jefes y trabajadores como parte de su comunicación formal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A veces	11	31,4	31,4	37,1
	Casi siempre	9	25,7	25,7	62,9
	Siempre	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 9.* Comunicación entre jefes y trabajadores como parte de su comunicación formal.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 18 y Figura 9, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 6% respondió casi nunca, el 31% respondió a veces, el 26% respondió casi siempre y el 37% respondió que siempre; significando que el 63% de los jefes inmediatos se comunican permanentemente con los trabajadores como parte de su comunicación formal.

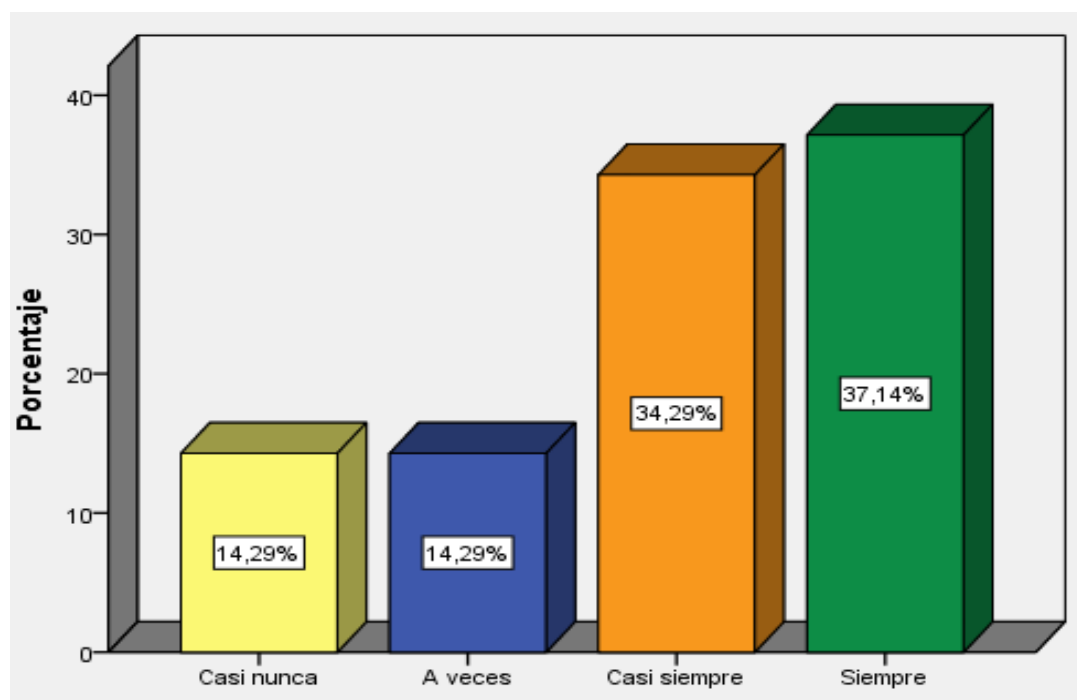
**Pregunta 4.** ¿Sus superiores tienen comunicación favorable con el personal sobre los sucesos de su área?

**Tabla 19**

*Comunicación favorable entre supervisores y el personal sobre sucesos del área*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	14,3	14,3	14,3
	A veces	5	14,3	14,3	28,6
	Casi siempre	12	34,3	34,3	62,9
	Siempre	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 10.* Comunicación favorable entre supervisores y el personal sobre los sucesos del área.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 19 y Figura 10, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 14,29% respondió casi nunca, el 14,29% respondió a veces, el 34,29% respondió casi siempre y el otro 37,14% respondió que siempre; lo que significa que solo el 14% de los superiores presenta dificultades de comunicación favorable con el personal sobre los sucesos de su área.

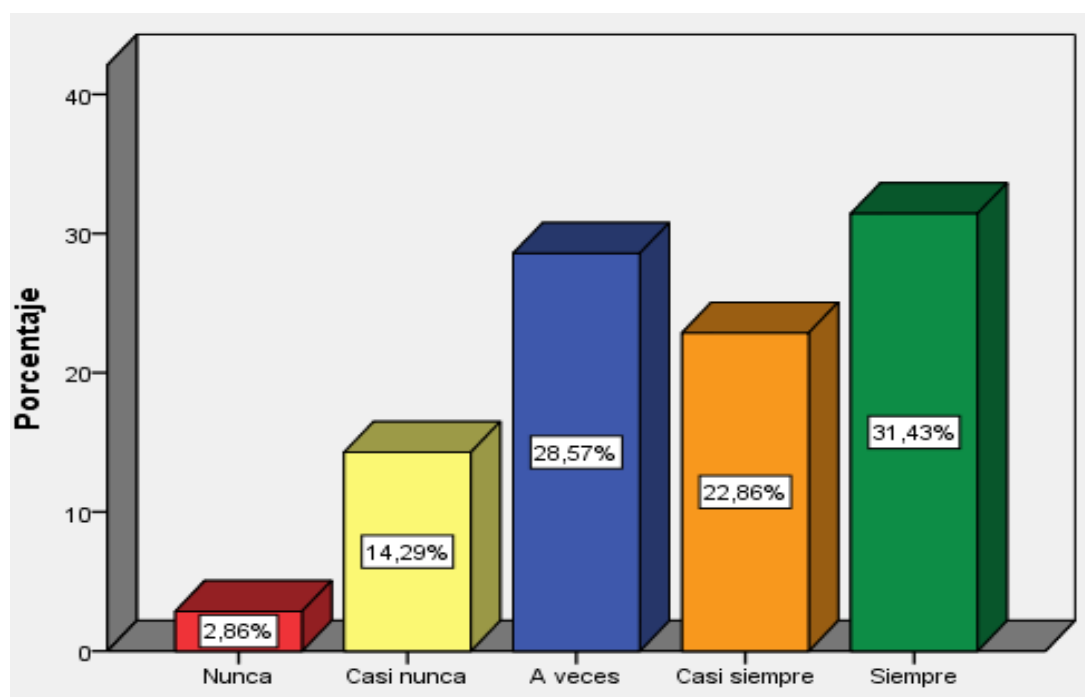
**Pregunta 5.** ¿Recibe información de su jefe directo acerca de su desempeño?

**Tabla 20**

*Recibir información del jefe directo acerca del desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	5	14,3	14,3	17,1
	A veces	10	28,6	28,6	45,7
	Casi siempre	8	22,9	22,9	68,6
	Siempre	11	31,4	31,4	100,0
	Total		35	100,0	100,0

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 11.* Recibir información del jefe directo acerca del desempeño.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 20 y Figura 11, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 2,86% respondió nunca, el 14,29% respondió casi nunca, el 28,57% respondió a veces, el 22,86% respondió casi siempre y el 31,43% respondió que siempre; significando que el 54% del personal administrativo sí recibe información de su jefe directo acerca de su desempeño, mientras que el 17% no recibe.

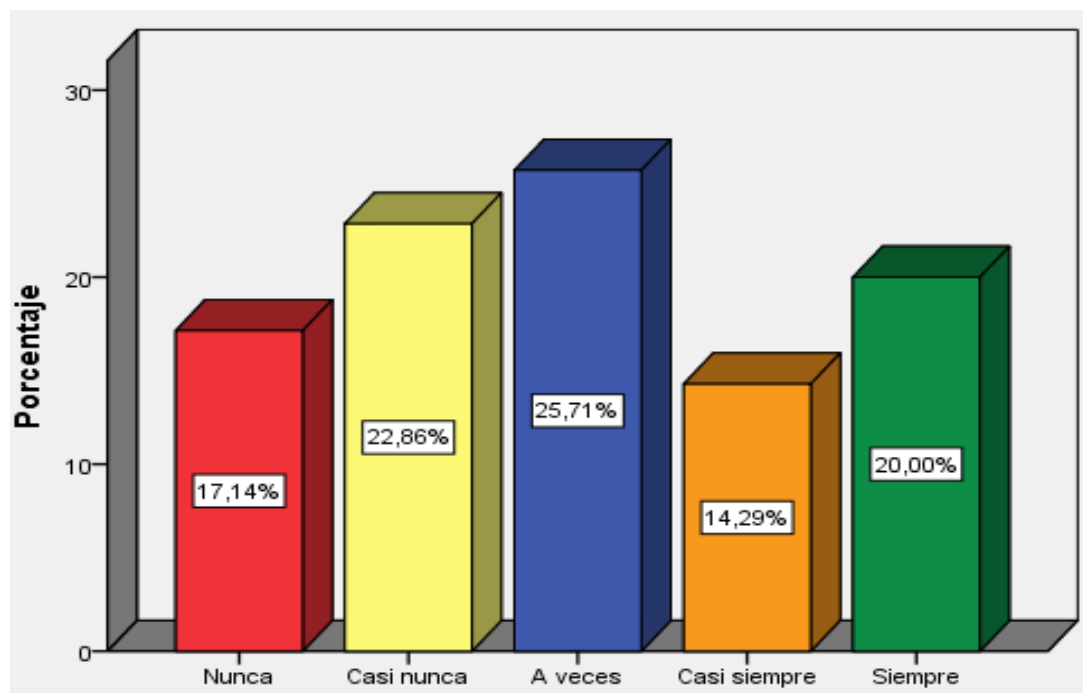
**Pregunta 6.** ¿La comunicación con sus compañeros de trabajo solo es por temas sociales?

**Tabla 21**

*Comunicación por temas sociales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	17,1	17,1	17,1
	Casi nunca	8	22,9	22,9	40,0
	A veces	9	25,7	25,7	65,7
	Casi siempre	5	14,3	14,3	80,0
	Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 12.* Comunicación por temas sociales.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 21 y Figura 12, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 17,14% respondió nunca, el 22,86% respondió casi nunca, el 25,71% respondió a veces, el 14,29% respondió casi siempre y el 20% respondió que siempre.

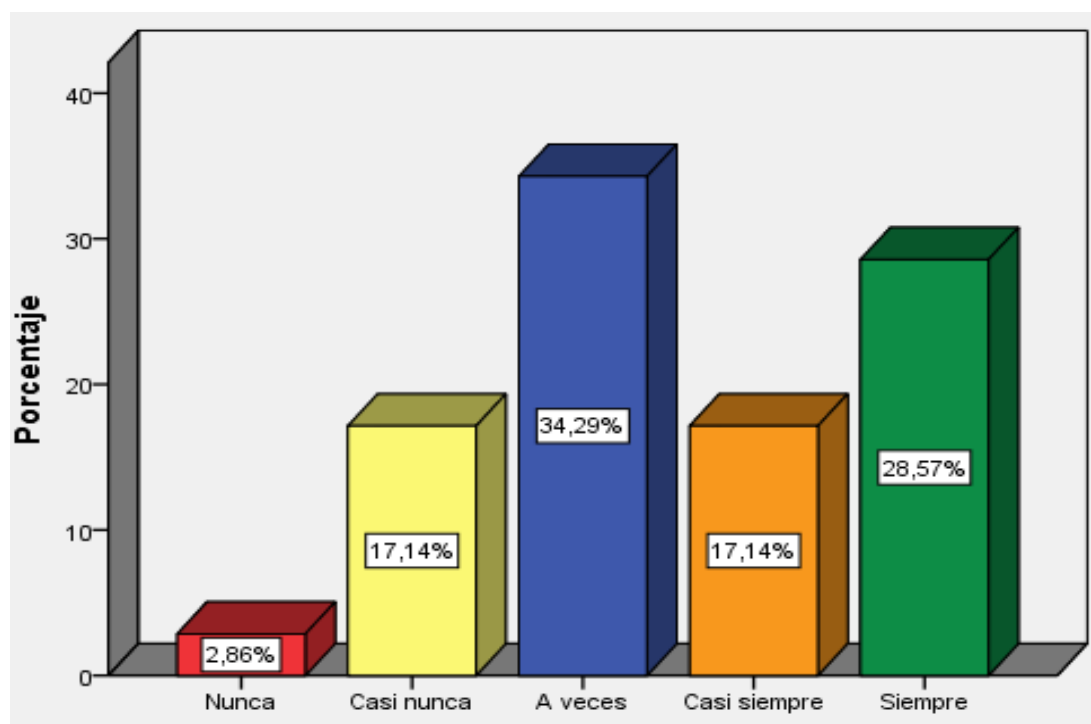
**Pregunta 7.** ¿En la empresa se practica la expresión de las ideas y emociones entre compañeros de trabajo y jefes?

**Tabla 22**

*Expresión de ideas y emociones entre compañeros de trabajo y jefes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	6	17,1	17,1	20,0
	A veces	12	34,3	34,3	54,3
	Casi siempre	6	17,1	17,1	71,4
	Siempre	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 13.* Expresión de ideas y emociones entre compañeros de trabajo y jefes.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 22 y Figura 13, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 14,14% respondió casi nunca, el 34,29% respondió a veces, el 17,14% respondió casi siempre y el 28,57% respondió que siempre.

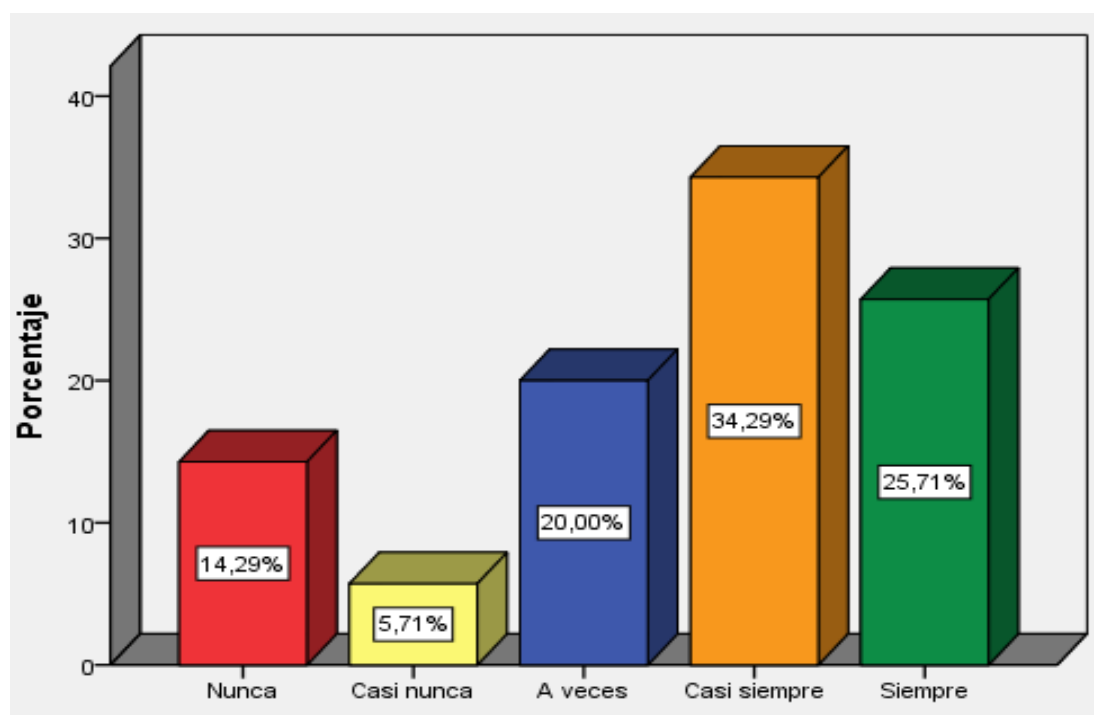
**Pregunta 8.** ¿Todas las áreas de la empresa manejan una comunicación social entre los trabajadores?

**Tabla 23**

*Manejo de una comunicación social entre los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	2	5,7	5,7	20,0
	A veces	7	20,00	20,00	40,0
	Casi siempre	12	34,3	34,3	74,3
	Siempre	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 14.* Manejo de una comunicación social entre los trabajadores.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 23 y Figura 14, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 14,29% respondió casi nunca, el 20% respondió a veces, el 34,29% respondió casi siempre y el 25,71% respondió que siempre.



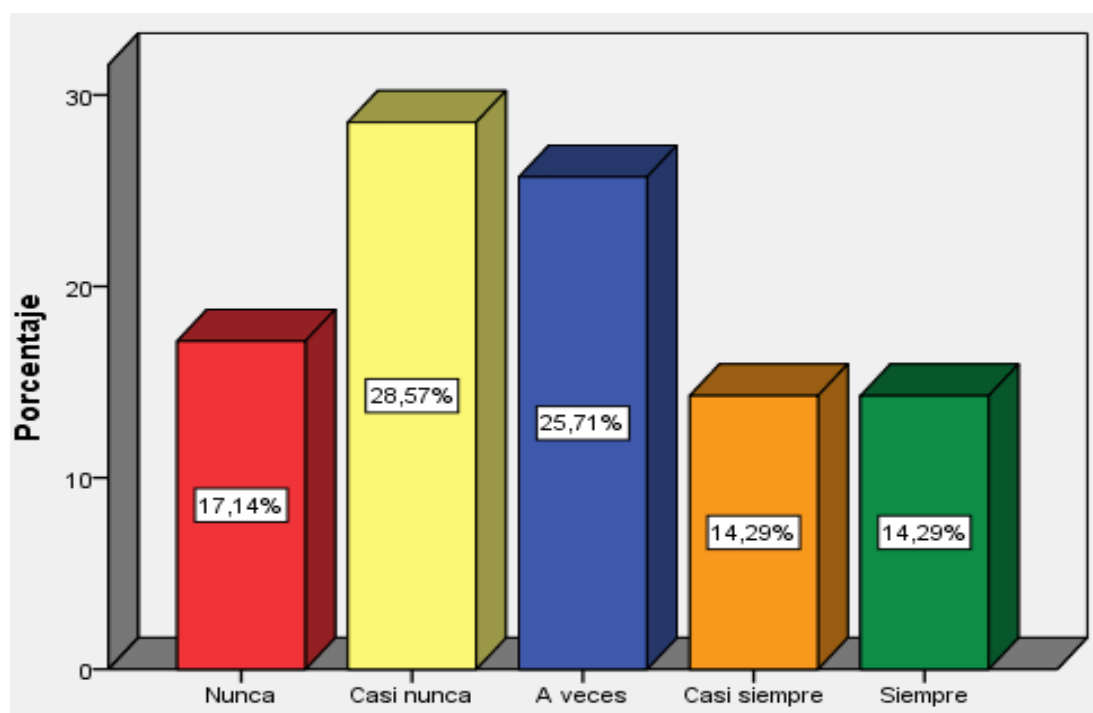
**Pregunta 9.** ¿La comunicación en su área de trabajo llega de forma distorsionada?

**Tabla 24**

*Distorsión de la comunicación en el área de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	17,1	17,1	17,1
	Casi nunca	10	28,6	28,6	45,7
	A veces	9	25,7	25,7	71,4
	Casi siempre	5	14,3	14,3	85,7
	Siempre	5	14,3	14,3	100,0
	Total		35	100,0	100,0

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 15.* Distorsión de la comunicación en el área de trabajo.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 24 y Figura 15, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 17,14% respondió nunca, el 28,57% respondió casi nunca, el 25,71% respondió a veces y el 14,29% respondió que siempre.

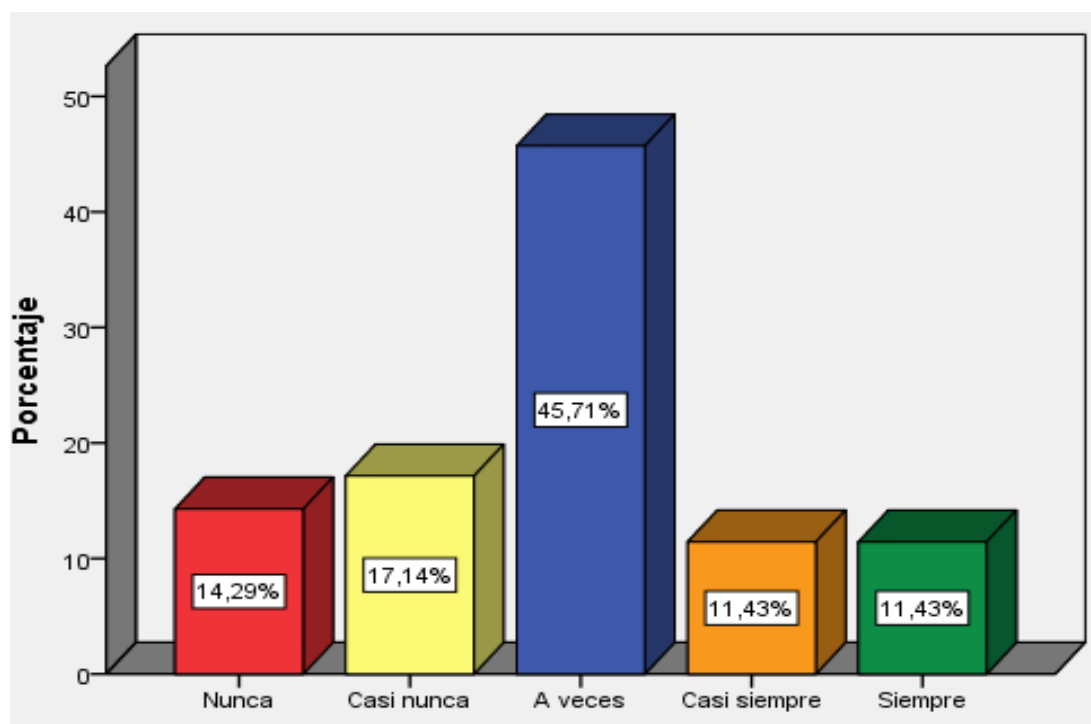
**Pregunta 10.** ¿Algunas veces los trabajadores entienden de forma distorsionada las comunicaciones?

**Tabla 25**

*Entendimiento distorsionado de las comunicaciones por los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	6	17,1	17,1	31,4
	A veces	16	45,7	45,7	77,1
	Casi siempre	4	11,4	11,4	88,6
	Siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 16.* Entendimiento distorsionado de las comunicaciones por los trabajadores.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 25 y Figura 16, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 14,29% respondió nunca, el 17,14% respondió casi nunca, el 45,71% respondió a veces, el 11,43% respondió casi siempre y el 11,43% respondió siempre.

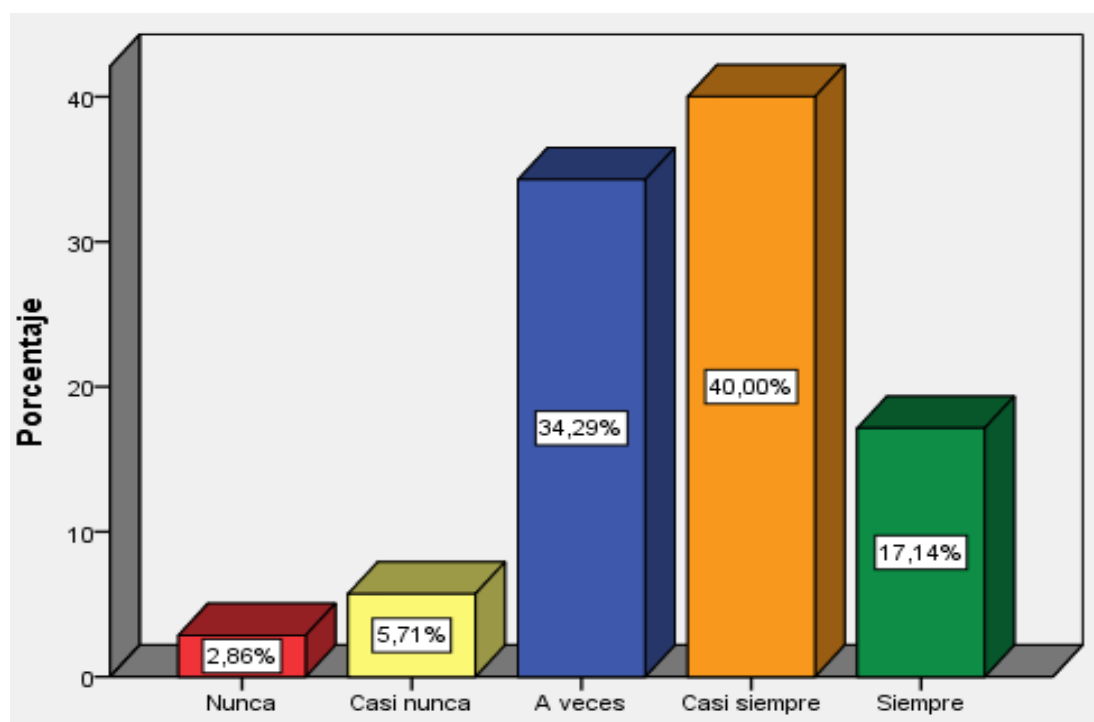
**Pregunta 11.** ¿Expresa usted su malestar y puntos a negociar a las partes involucradas ante un conflicto laboral?

**Tabla 26**

*Expresión de malestar y puntos a negociar ante un conflicto laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	2	5,7	5,7	8,6
	A veces	12	34,3	34,3	42,9
	Casi siempre	14	40,0	40,0	82,9
	Siempre	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 17.* Expresión de malestar y puntos a negociar ante un conflicto laboral.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 26 y Figura 17, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 2,86% respondió nunca, el 5,71% respondió casi nunca, el 34,29% respondió a veces, el 40% respondió casi siempre y el 17,14% respondió siempre; significando que la mayoría del personal administrativo (57%) expresan su malestar

y puntos a negociar a las partes involucradas ante un conflicto laboral, mientras que el 34% a veces lo expresan. Se observa que solo el 8% no expresa su malestar o puntos a negociar.

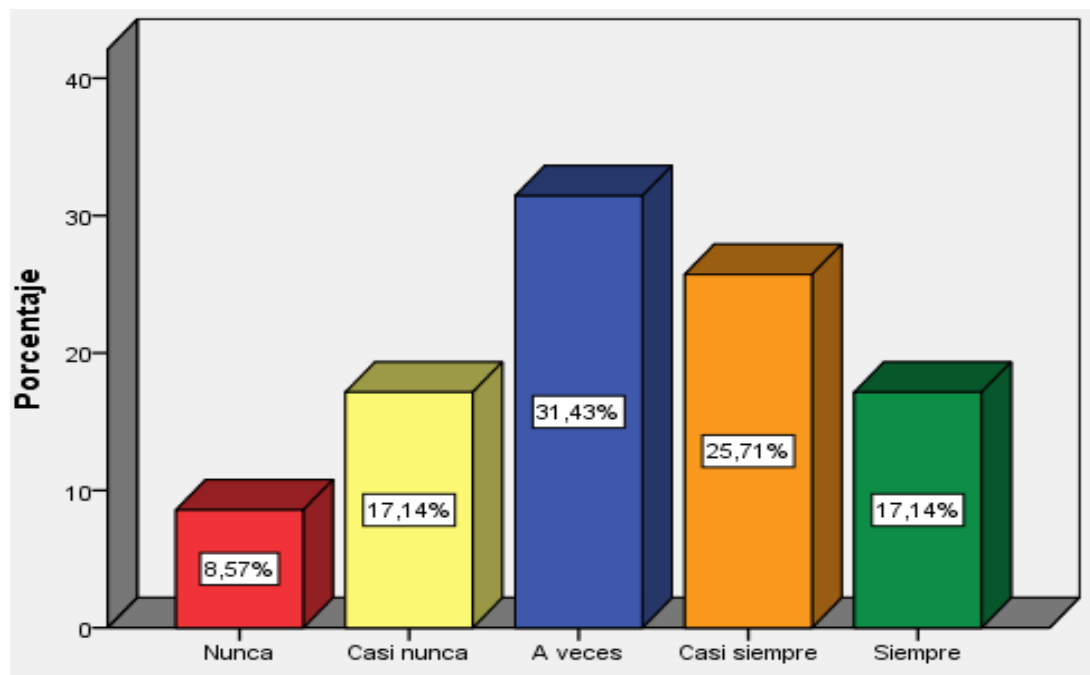
**Pregunta 12.** ¿Por lo general la empresa realiza negociaciones ante un conflicto laboral?

**Tabla 27**

*Negociaciones ante un conflicto laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	6	17,1	17,1	25,7
	A veces	11	31,4	31,4	57,1
	Casi siempre	9	25,7	25,7	82,9
	Siempre	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 18.* Negociaciones ante un conflicto laboral.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 27 y Figura 18, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 8,57% respondió nunca, el 17,14% respondió casi nunca, el 31,43%

respondió a veces, el 25,71% respondió casi siempre y el 17,14% respondió siempre; lo que significa que el 43% del personal administrativo señala que la empresa sí realiza negociaciones ante un conflicto laboral, mientras que el 31% señala que a veces lo realizan. Se observa que el 26% indica que la empresa no realiza negociaciones.

**Pregunta 13.** ¿En la empresa se acostumbra a conciliar ante los problemas cuando tiene alguna discrepancia con un compañero?

**Tabla 28**

*Conciliación ante los problemas cuando se tiene alguna discrepancia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	7	20,0	20,0	22,9
	A veces	10	28,6	28,6	51,4
	Casi siempre	13	37,1	37,1	88,6
	Siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

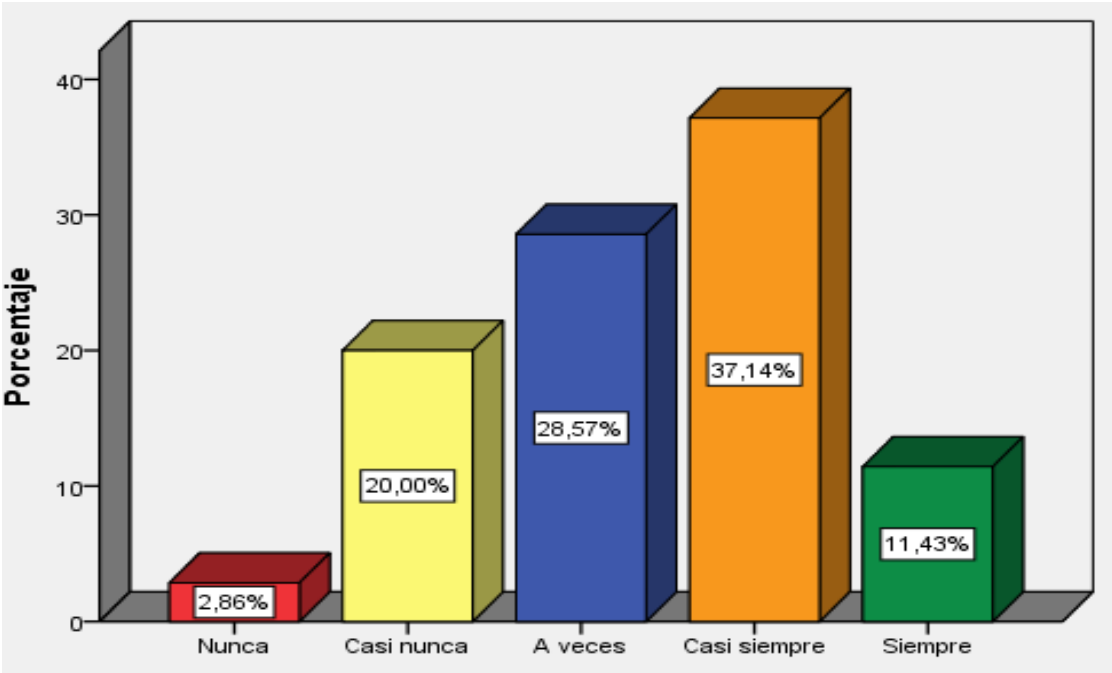


Figura 19. Conciliación ante los problemas por discrepancia.

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 28 y Figura 19, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 2,86% respondió nunca, el 20% respondió casi nunca, el 28,57% respondió a veces, el 37,14% respondió casi siempre y el 11,43% respondió siempre; lo que significa que el 49% del personal administrativo afirma que en la empresa se acostumbra a conciliar ante los problemas cuando tiene alguna discrepancia con un compañero, mientras que el 23% señala que no lo realizan.

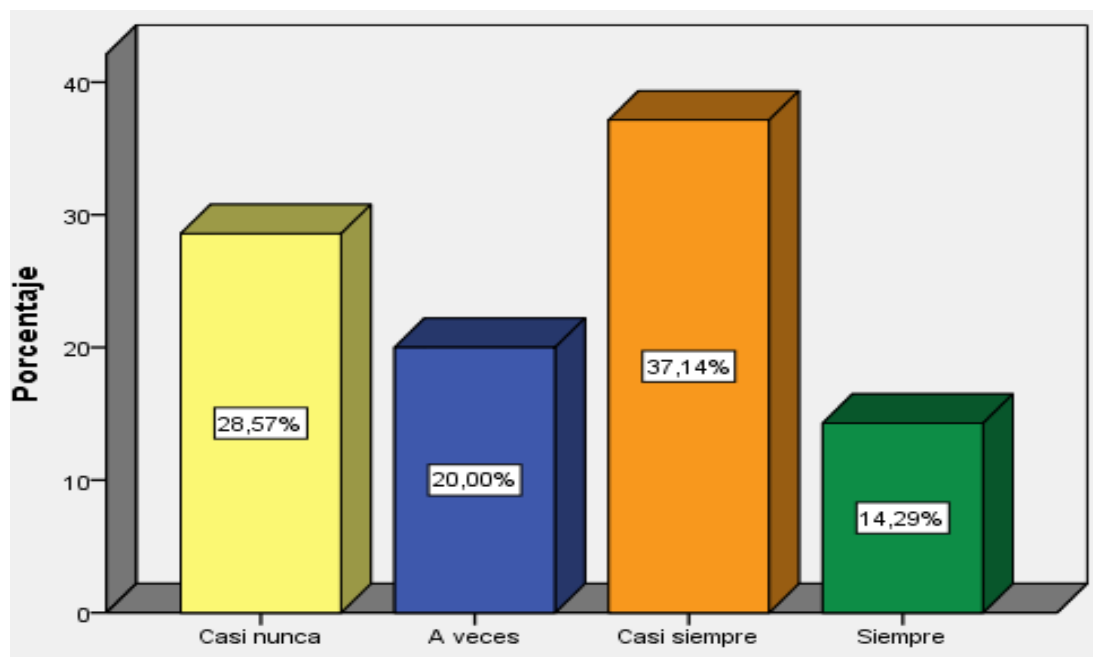
**Pregunta 14.** ¿La empresa de vez en cuando llega a una conciliación con los trabajadores que presentan conflictos?

**Tabla 29**

*Conciliación con los trabajadores que presentan conflictos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	28,6	28,6	28,6
	A veces	7	20,0	20,0	48,6
	Casi siempre	13	37,1	37,1	85,7
	Siempre	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 20.* Conciliación con los trabajadores que presentan conflictos.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 29 y Figura 20, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 28,57% respondió casi nunca, el 20% respondió a veces, el 37,14% respondió casi siempre y el 14,29% respondió siempre; significando que la mayoría del personal administrativo (51%) indica que la empresa de vez en cuando llega a una conciliación con los trabajadores que presentan conflictos, mientras que un 29% señala lo contrario.

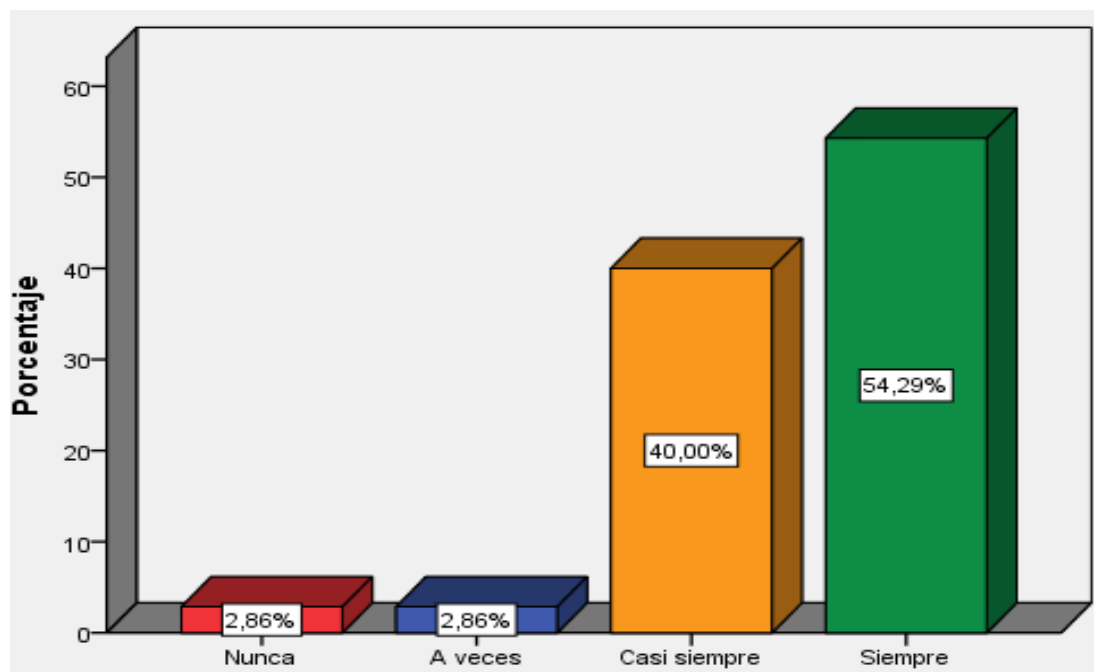
**Pregunta 15.** ¿Mantiene un comportamiento adecuado ante cualquier conflicto que se presente?

**Tabla 30**

*Comportamiento adecuado ante cualquier conflicto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	1	2,9	2,9	5,7
	Casi siempre	14	40,0	40,0	45,7
	Siempre	19	54,3	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 21.* Comportamiento adecuado ante cualquier conflicto.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 30 y Figura 21, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 2,86% respondió nunca, el 2,86% respondió a veces, el 40% respondió casi siempre y el 54,29% respondió siempre; significando que la mayoría del personal administrativo (94%) afirma que mantiene un comportamiento adecuado ante cualquier conflicto que se presente.

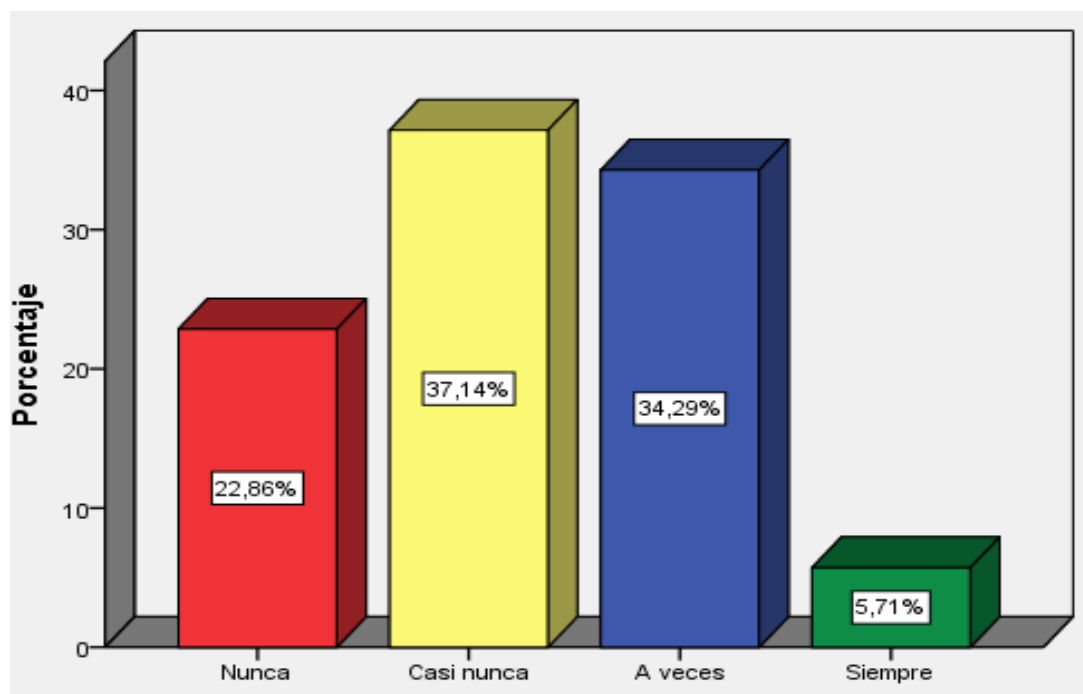
**Pregunta 16.** ¿Alguna vez se han presentado comportamientos conflictivos entre los trabajadores de su área?

**Tabla 31**

*Comportamientos conflictivos entre los trabajadores del área*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	22,9	22,9	22,9
	Casi nunca	13	37,1	37,1	60,0
	A veces	12	34,3	34,3	94,3
	Siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 22.* Comportamientos conflictivos entre los trabajadores del área.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



**Interpretación:** En la Tabla 31 y Figura 22, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 22,86% respondió nunca, el 37,14% respondió casi nunca, el 34,29% respondió a veces y el 5,71% respondió siempre; significando que la mayoría del personal administrativo (60%) revela que no se han presentado comportamientos conflictivos entre los trabajadores de su área.

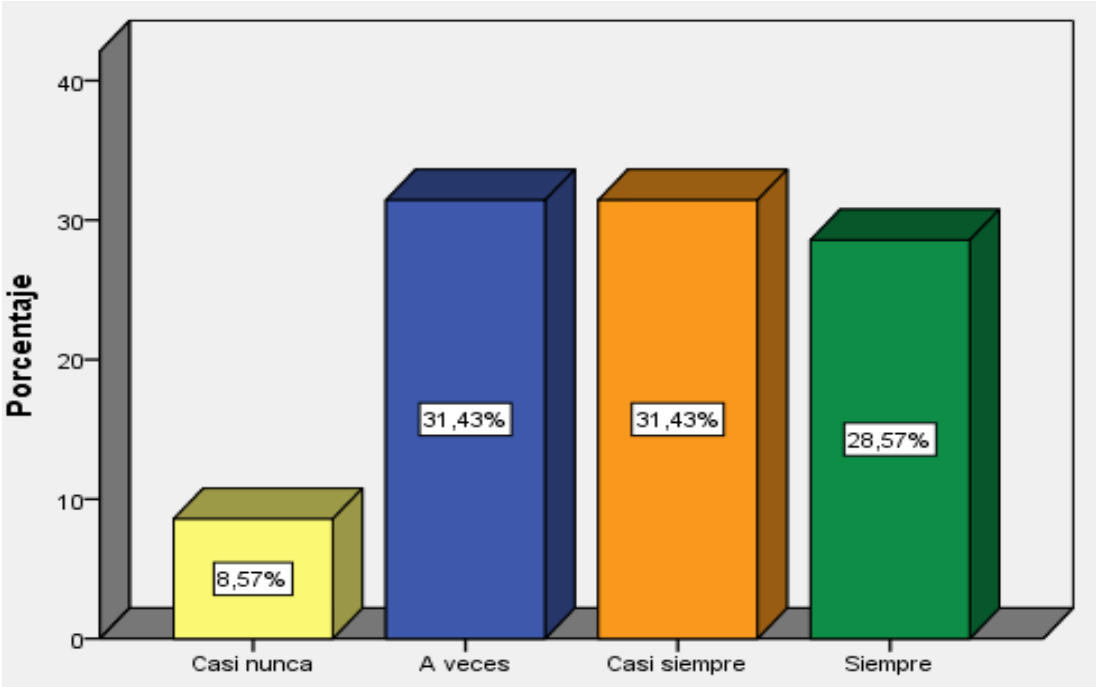
**Pregunta 17.** ¿La empresa presta atención al comportamiento de los trabajadores?

**Tabla 32**

*Atención al comportamiento de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	8,6	8,6	8,6
	A veces	11	31,4	31,4	40,0
	Casi siempre	11	31,4	31,4	71,4
	Siempre	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 23.* Atención al comportamiento de los trabajadores.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 32 y Figura 23, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 8,57% respondió nunca, el 31,43% respondió a veces, el otro 31,43% respondió casi siempre y el 28,57% respondió siempre; lo que significa que la mayoría del personal administrativo (60%) indica que la empresa sí presta atención al comportamiento de los trabajadores. Se observa que solo el 9% del personal administrativo señala lo contrario.

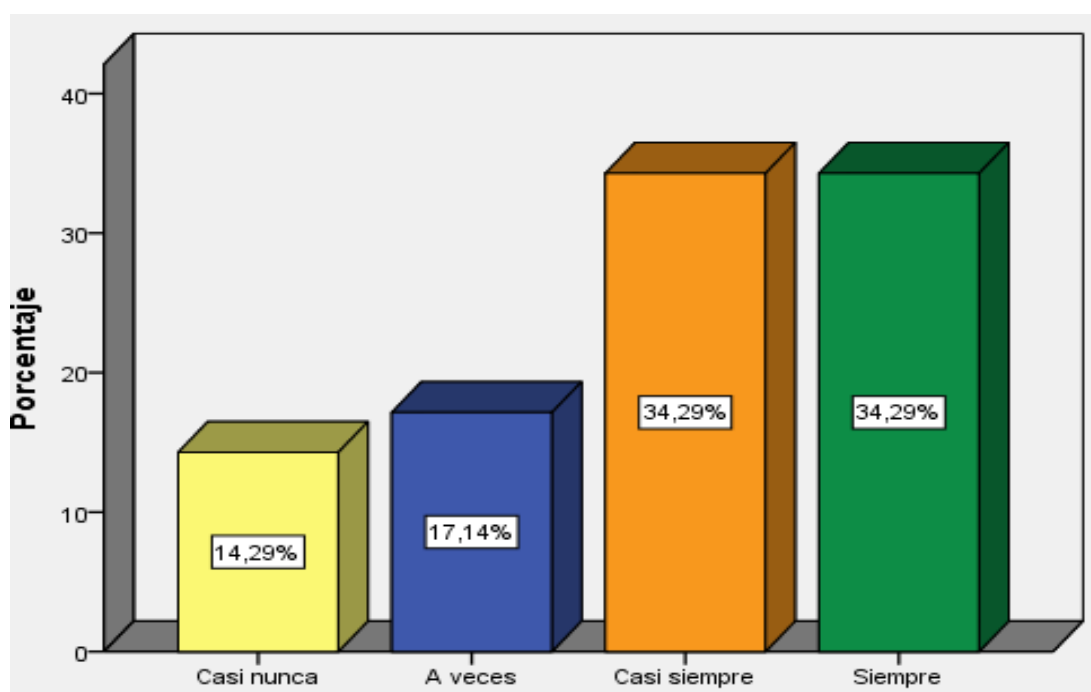
**Pregunta 18.** ¿A menudo lleva un control de sus funciones en la empresa?

**Tabla 33**

*Control de las funciones en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	14,3	14,3	14,3
	A veces	6	17,1	17,1	31,4
	Casi siempre	12	34,3	34,3	65,7
	Siempre	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 24.* Control de las funciones en la empresa.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 33 y Figura 24, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 14,29% respondió casi nunca, el 17,14% respondió a veces, el 34,29% respondió casi siempre y el otro 34,29% respondió siempre; lo que significa que el 14% del personal administrativo no lleva un control de sus funciones en la empresa, mientras que la mayoría (69%) sí lo realiza.

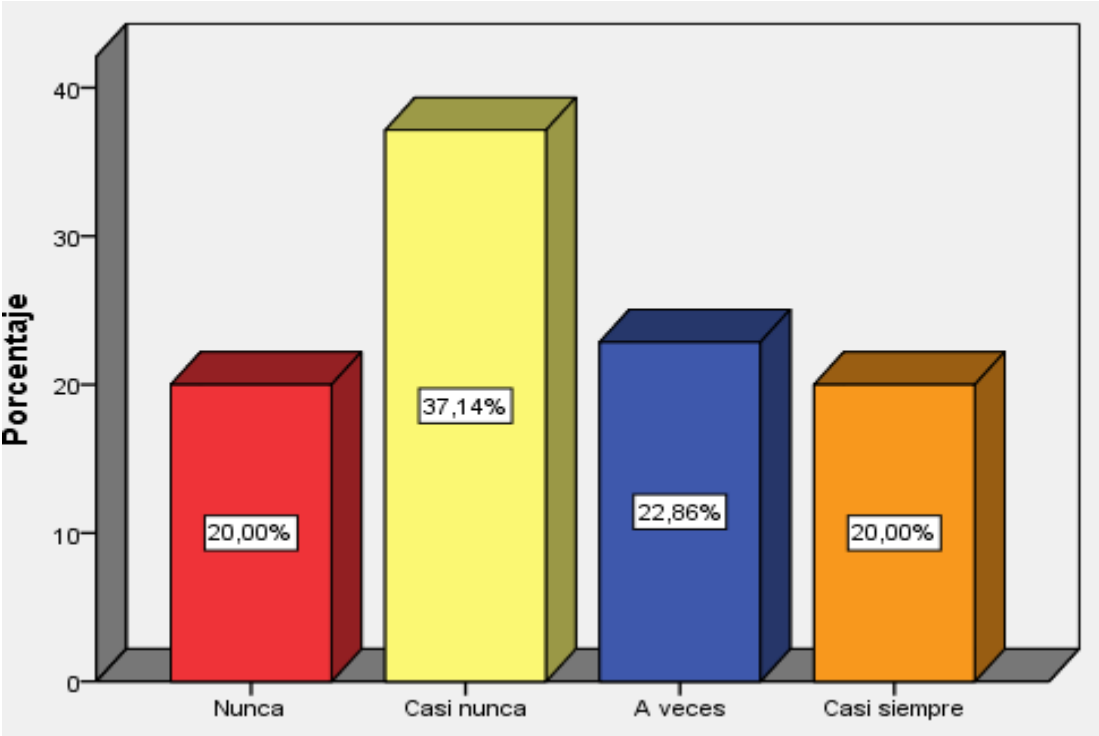
**Pregunta 19.** ¿Algunas veces su área trabaja de manera desorganizada?

**Tabla 34**

*Trabajo de manera desorganizada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	13	37,1	37,1	57,1
	A veces	8	22,9	22,9	80,0
	Casi siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 25.* Trabajo de manera desorganizada.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 34 y Figura 25, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 20% respondió nunca, el 37,14% respondió casi nunca, el 22,86% respondió a veces y el 20% respondió casi siempre; significando que el 57% del personal administrativo señala que su área no trabaja de manera desorganizada, mientras que el 43% indica que sí se trabaja de esa manera.

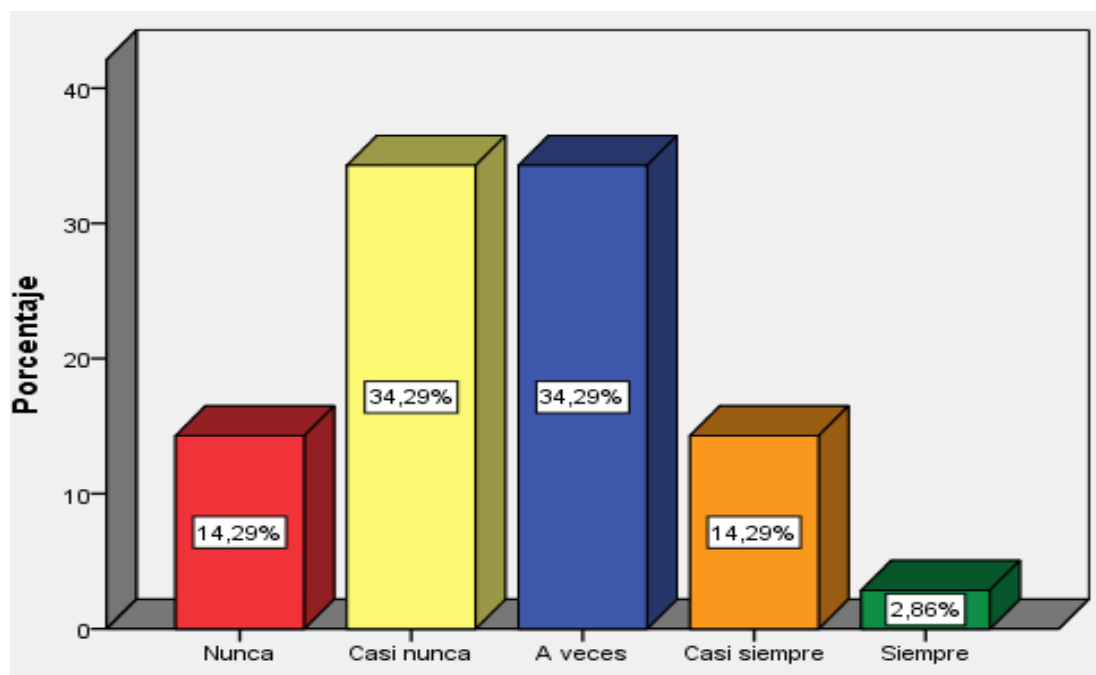
**Pregunta 20.** ¿Regularmente la empresa presenta conflictos debido a la desorganización de las áreas?

**Tabla 35**

*Presencia de conflictos debido a la desorganización de las áreas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	12	34,3	34,3	48,6
	A veces	12	34,3	34,3	82,9
	Casi siempre	5	14,3	14,3	97,1
	Siempre	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.



*Figura 26.* Presencia de conflictos debido a la desorganización de las áreas.

*Fuente.* Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS 22.

**Interpretación:** En la Tabla 35 y Figura 26, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 14,29% respondió nunca, el 34,29% respondió casi nunca, el 34,29% respondió a veces, el 14,29% respondió casi siempre y el 2,86% respondió siempre; significando que el 49% del personal administrativo indica que la empresa no presenta conflictos debido a la desorganización de las áreas, mientras que el 17% señala que sí.