



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estudio de comunicación interna y el manejo de conflictos en los trabajadores de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Napa Yllatopa, Wendalit Yanlet (Orcid.org/0000-0003-4116-1874)

Pérez Pérez, Katya Laura (Orcid.org/0000-0003-4010-4114)

ASESOR:

Mgtr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio (Orcid.org/0000-0002-1353-1463)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Lima – Perú

2019

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado

Mgtr. Marco Antonio Candía Menor

Presidente

Mgtr. Edgar Lino Gamarra

Secretario

Mgtr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos a Dios por ser nuestro guía espiritual en todo nuestro proceso profesional, a nuestra familia por darnos aliento constantemente y seguir en nuestro camino académico.

Agradecimiento

Nuestro profundo agradecimiento a nuestros asesores por el apoyo incondicional que tuvieron con nosotros durante el proceso de nuestro trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Katya Laura Pérez Pérez, identificado con D.N.I. 46960763

Yo, Wendalit Yanlet Napa Yllatopa, identificada con D.N.I. 48066969

A efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumimos las responsabilidades que correspondan ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada, por la cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de junio del 2019

Katya Laura Pérez Pérez

Wendalit Yanlet Napa Yllatopa

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada: “ESTUDIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN HILARIÓN, SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2019” , la cual tiene como objetivo general establecer la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito san Hilarión, la misma que disponemos a vuestra consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.
Atte.

Katya Laura Pérez Pérez

Wendalit Yanlet Napa Yllatopa

Índice

Caratula	
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	28
2.1. Tipo y diseño de investigación	28
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Población, muestra y muestreo	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Procedimiento	
2.6. Métodos de análisis de datos	35
2.7. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSION	53
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables comunicación interna y conflicto	32
Tabla 2	Niveles de fiabilidad	36
Tabla 3	Fiabilidad de la variable comunicación interna	38
Tabla 4	Alpha de Cronbach de la variable. comunicación interna	38
Tabla 5	Fiabilidad de la variable conflicto	38
Tabla 6	Alpha de Cronbach de la variable conflicto	39
Tabla 7	Medida de tendencia central de la variable comunicación interna	39
Tabla 8	Tabla de frecuencia de la variable comunicación interna	40
Tabla 9	Medida de tendencia central de la variable comunicación interna.	40
Tabla 10	Tabla de frecuencia de la variable conflicto.	41
Tabla 11	Prueba de normalidad para la variable comunicación interna	42
Tabla 12	Prueba de normalidad para la variable conflicto	42
Tabla 13	Prueba de hipótesis general	43
Tabla 14	Prueba de hipótesis específico 1	44
Tabla 15	Prueba de hipótesis específico 2	45
Tabla 16	Prueba de hipótesis específico 3	46
Tabla 19	Tablas cruzadas para la variable comunicación interna y conflicto	49
Tabla 20	Tablas cruzadas para la dimensión comunicación ascendente y variable conflicto	50
Tabla 21	Tablas cruzadas para la dimensión comunicación descendente y variable conflicto	50
Tabla 22	Tablas cruzadas para la dimensión comunicación horizontal y variable conflicto	51

Índice de figuras

Gráfico 1	Comunicación interna	84
Gráfico 2	Conflicto	86
Gráfico 3	Tablas cruzadas para la variable comunicación interna y conflicto	95
Gráfico 4	Tablas cruzadas para la dimensión comunicación ascendente y conflicto	96
Gráfico 5	Tablas cruzadas para la dimensión comunicación descendente y conflicto	98
Gráfico 6	Tablas cruzadas para la dimensión comunicación horizontal y conflicto	99

Índice de anexos

Anexo 1	Instrumentos de medición: Encuestas comunicación interna	66
Anexo 2	Validación de los instrumentos comunicación interna y conflictos	71
Anexo 3	Matriz de consistencia	73
Anexo 4	Tabla de especificaciones del instrumento	74
Anexo 5	Detalle de confiabilidad de instrumento	75
Anexo 6	Base de datos	79
Anexo 7	Autorización de la empresa	82
Anexo 8	Evidencia	83
Anexo 9	Prueba de similitud	86
Anexo 10	Tablas cruzadas	87
Anexo 11	Matriz de evidencia para la discusión	91

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general establecer la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito san Hilarión del distrito de San Juan de Lurigancho - 2018. El marco teórico de comunicación interna y sus dimensiones ascendente, descendente, y horizontal, se basó en la teoría del autor Ocampo. (2014). del mismo modo, para el manejo de conflictos sus dimensiones fueron conflicto intergrupalo, conflicto interpersonal, conflicto individual tuvo como base la teoría al autor Chiavenato. (2017). El presente estudio se desarrolló usando el método científico, la metodología utilizada es de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal; se utilizó una muestra censal de 75 colaboradores dicha empresa , los cuales se aplicó mediante una encuesta con 60 preguntas con escala de Likert, la información fue recolectada y procesada mediante el programa estadístico SPSS versión 25.0, consiguiendo evidenciar que existe relación entre la comunicación interna y el manejo de conflicto de la empresa investigada.

Palabras clave: Comunicación ascendente, conflicto intergrupalo, comunicación horizontal.

ABSTRACT

The general objective of the research was to establish the relationship between internal communication and conflict management in the San Hilarion savings and credit cooperative in the district of San Juan de Lurigancho - 2018. The theoretical framework of internal communication and its dimensions ascending, descending, and horizontal, was based on the theory of author Ocampo. (2014). In the same way, for the handling of conflicts its dimensions were intergroup conflict, interpersonal conflict, individual conflict was based on the theory of the author Chiavenato. (2017). The present study was developed using the scientific method, the methodology used is of applied type, descriptive correlational level, with a non-experimental research design of transversal type; a census sample of 75 collaborators was used, which was applied by means of a survey with 60 questions with Likert scale, the information was collected and processed by the statistical program SPSS version 25.0, getting evidence that there is a relationship between internal communication and the conflict management of the investigated company.

Keywords: upward communication, intergroup conflict, horizontal communication

1. INTRODUCCIÓN

Los principales problemas en las empresas están relacionados a la falta de comunicación e integración que tienen las distintas áreas y esto genera conflictos, situaciones que perjudican a la eficiencia y productividad del personal generándose así un clima negativo dentro de la organización y esto provoca muchas veces consecuencias que dañan el objetivo de la entidad. A escala internacional, Guardia (2015), mencionó en su investigación sobre las tensiones laborales a nivel mundial considera que el crecimiento de conflictos organizacionales son interacciones humanas que se caracteriza por desacuerdos, es por ellos que en el país de Colombia toman importancia a la comunicación interna dentro de las empresas ya que buscan la integración de sus áreas para lograr obtener un desarrollo organizacional, realizaron cuestionarios en el cual entrevistaron a 70 empresas con una población de 500 colaboradores de diversas áreas empresariales, con el único fin de analizar el crecimiento deben tener la área de comunicación dentro de las empresas el cual les permitiría poder cumplir sus objetivos y reducir el conflicto organizacional. El objetivo de dicho estudio fue contribuir al desarrollo de los objetivos de las empresas buscando así la colaboración, compromiso y un buen desempeño de los trabajadores.

Maarit (2014), concluyo en su estudio indicando que para la fácil integración de todas las áreas de una organización tiene mayor relevancia la comunicación interna sobre la comunicación externa, es por ello que hoy en día varias organizaciones la ponen en práctica, para la mayor eficiencia dentro de la organización. Asimismo, Begoña (2015). Mencionó que la comunicación es una parte fundamental para la realización de una meta trazada dentro de una empresa, la motivación actúa de manera positiva en colaboradores que ocupan cargos en la empresa, lo cual los incentiva a tomar mejores decisiones al momento de realizar actividades en la organización, el poder sostener una buena comunicación interna al interior de la organización orientado a integrar el personal y satisfacción dentro de su vínculo laboral, se ha visto que en organizaciones donde no existe comunicación se produce negación de tareas asignadas a los colaboradores y lo que conlleva a la consecuencia transcendental al clima y al rendimiento organizacional .

A su vez Pérez (2010), indicó que el conflicto se produce por desacuerdos entre los colaboradores, por constantes quejas sin solución o acusaciones falsas entre colaboradores o

áreas, hoy en día el colaborador es parte fundamental para el crecimiento y cumplimiento de metas dentro de una organización, los conflictos pueden ser positivos o negativos para una organización, ya que con ello les permite mejorar el ambiente de trabajo, en el caso sea rivalidades entre áreas les permite llegar a una negociación dónde ambas partes pueden salir favorecidos con la solución de dichos conflictos. La comunicación es imprescindible dentro de la organización lo cual ayuda a que los colaboradores puedan trabajar hacia un mismo objetivo y puedan cumplir con sus cronogramas de trabajo, entregas a tiempo, u objetivos distintos de cada organización. Mazzei (2014), detalló que los colaboradores son los encargados de interpretar y difundir la información dada por sus jefes, sea de nuevas órdenes, cumplimiento de nuevas funciones, encargos dados por sus superiores, son un claro ejemplo de que son buenos receptores y emisores de la comunicación interna, el cual cumple un papel indispensable para un buen funcionamiento de una entidad, de esta manera permite que haya una mejor eficiencia y compromiso de los colaboradores en su rol laboral.

De acuerdo con una entrevista realizada a algunas empresas estadounidenses, consideran que la comunicación interna es más importante que la comunicación externa; concluyeron que existe una integración teórica del conflicto, donde los supervisores o jefes de las organizaciones cumplen un papel importante al dirigir y manejar un grupo el cual son los encargados de ser la parte fundamental buscando el bienestar de los empleados (Kristen, Nerina & Prashant, 2016).

A nivel nacional, se han detectado que existe interés de las empresas en mejorar los planes de comunicación, pero aún falta poner prisa en algunas organizaciones, según el diario gestión la comunicación dentro de la organización es el área más descuidada dentro de las organizaciones, así manifestó Antezana (2014), catedrático de ESAN, explicó que en nuestro país confunden a la comunicación dentro de las empresas con el marketing y la publicidad y esto genera un riesgo para los cumplimientos de los objetivos, el plan para direccionar estrategias competitivas que usan las compañías de nuestro país no incluyen un área de comunicación interna como un factor importante para el crecimiento de las entidades. Es fundamental desarrollar estrategias de comunicación ya que si una institución no sabe comunicarse no podrá integrar a sus colaboradores ni ver crecimiento en ella. El sector estatal no cumple con un plan de gestión de comunicación para sus colaboradores ya que manejan

un portal de intranet y esto los cohibe a informar datos administrativos, no existe una interacción entre los colaboradores, no reciben sus comentarios ni quejas y muchas veces el error surge cuando se le da esta responsabilidad al área de RRHH ya que no están capacitadas para integrar y brindar una buena comunicación a sus colaboradores.

Con relación a la vertiente de la gestión de los conflictos, en la actualidad en su tema muy importante para la organización y es indispensable que haya herramientas que promuevan la comunicación interna, en el marco de las metas organizacionales; a partir de ello, deben planearse programas de gestión de conflictos. Desde el año 1980 en EE.UU los sistemas de gestión de conflictos se han introducido en diversas organizaciones con el fin de mejorar los ambientes de trabajo y reducir los costos del conflicto; también en otros países como Alemania implementan con frecuencia mensual, sistemas de gestión de conflictos, considerando que los conflictos en grupos y el entorno de trabajo en equipo, se generan la mayor cantidad de problemas como consecuencia de la incompatibilidad de intereses y desembocando en factores entrópicos que contribuyen al mal funcionamiento de la organización (Lohr, 2016). Otro estudio, mencionó que los trabajadores están en múltiples desacuerdos, pero por su carácter de superficial, se pueden manejar, insistiendo que la comunicación se ha convertido en la actualidad, factor trascendental para generar criterios preventivos de problemas internos, considerando el enfoque de segmentación funciona como herramienta útil en términos de estrategia de intervención (Suh, 2016).

A nivel local, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, donde se realizó el estudio de investigación, basado en el diagnóstico presenta distorsiones de comunicación interna y ello genera conflictos dentro de la organización. Gerencia general no comunica a tiempo los distintos cambios producidos a los colaboradores y el área de recursos humanos no responden a tiempo las distintas quejas o reclamos de los trabajadores, los problemas surgen por una deficiente comunicación horizontal entre las distintas áreas , no comunican a tiempo las campañas que son lanzadas por el área de marketing en la cual no son informadas en su debido momento a la gerencia ni al área comercial y esto provoca inconformidad entre los colaboradores ya que se producen cambios que perjudican las actividades laborales, el cual se evidenció el crecimiento de moras por créditos mal asesorados por el área comercial ya que la área de marketing y administrativa no se ponen de

acuerdo al momento de realizar campañas de crédito perjudicando así a los analistas que se encargan de otorgar créditos y brindar información adecuada a los socios en lo cual muchos de ellos no cumplen con capacidad de pago ni requisitos establecidos. (Anexo 8)

La falta de integración y comunicación en la cooperativa genera un clima organizacional negativo ya que se producen conflictos intergrupales entre las distintas áreas ya que muchas veces no se llega a resolver a tiempo debido a la falta de integración que existe dentro de ella. Este estudio es importante porque dará a conocer la relación entre nuestras dos variables dentro de la empresa investigada, cuya finalidad será mejorar la comunicación dentro de la organización para poder integrar a los distintos departamentos de la empresa con el único fin de mejorar y trabajar en conjunto con un mismo objetivo, los resultados de este estudio facilitarán a la toma de decisiones y así poder aplicarla dentro de ella.

En los trabajos previos internacionales según Gómez (2015), en “La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar”; para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación. Nos detalla en su investigación estuvo direccionada al análisis de los procesos de comunicativos para resolver conflictos. La investigación tuvo como teórico en la variable resolución de conflictos a Chiavenato (2019), quien señaló que el conflicto es cuando un grupo tiene objetivos similares y trata de interferir de manera negativa a la otra parte y para la variable comunicación; también mencionó que la comunicación es el intercambio que se da en sentimientos, opiniones, la comunicación puede ser oral u escrito, en cuanto a su metodología es descriptiva-no experimental, su muestra fue de 14 trabajadores. Se utilizó el cuestionario como método y capitalizado en un instrumento de 20 ítems con escala de Likert; cuya fiabilidad del instrumento de compilación fue de 0.952, considerándose confiable y un nivel de correlación de correlación bilateral de 0.692 y un Sig. (Bilateral)= 0.036; ($p \leq 0.05$); resultados relacionados con los problemas de comportamiento orientadas al conflicto, entre nivel gerencial con el operativo en la institución escolar, producto de anomalías en la escuela no son fenómenos nuevos.

El estudio encontró que la gestión y resolución de conflictos no se pueden separar en componentes distintos, condicionando que algunas estrategias se pueden utilizar tanto en la gestión de conflictos como en la resolución de conflictos; por lo tanto, es un continuo integrar entre las estrategias y técnicas mediadoras de la solución. Las pericias de manejar conflictos

utilizadas en la escuela incluyen; construir habilidades de liderazgo y contar con mecanismos establecido para hacer frente a conflictos. Se debe trabajar para conocer las fuentes del conflicto, expandiendo los recursos, brindando al personal oportunidades de crecimiento y adaptación al cambio. Además, los líderes deben esforzarse por desarrollar habilidades de liderazgo, considerando decidir el momento de cambiar de estilo de liderazgo en función de la situación, responsabilidad y resultados. Involucrar a los docentes en la toma de decisiones, impulsan formas de reconocer y recompensar al personal, tratando de comprender la singularidad individual y asegurarse que el entorno escolar sea seguro para generar ambientes de enseñanza aprendizaje, considerando que, si los conflictos se convierten en disputas, la resolución del conflicto es el último resultado. Los hallazgos del estudio descubrieron que los líderes usaban diferentes técnicas basadas en la situación. El estudio recomendó que los líderes escolares necesitan desarrollar competencias de liderazgo y tener un mecanismo para gestionar conflictos además de saber cuándo intervenir (resolución de conflictos); deben buscar formas de adquirir recursos adicionales (buscar fondos), crear un entorno de aprendizaje propicio.

El aporte del estudio señala la importancia del fomento de las relaciones basadas en la comunicación eficaz y la resolución de conflictos; las organizaciones deben promover la utilización de comunicación fluida, ya que esto le permite resolver conflictos, promoviendo comunicación asertiva orientada a favorecer las relaciones interpersonales. El estudio es primordial ya que brinda información básica para mostrar si la comunicación gerencial en el manejo de conflictos, dado que se adapta a la investigación, conociendo a fondo el tema.

Según García (2010), en el “Modelo de comunicación gerencial para mejorar la negociación y manejo de conflictos en la Escuela Superior de Comercio y Administración Santo Tomas de México”; para optar al grado de Maestro en Ciencias en Administración. La finalidad fue implementar el modelado de formas de comunicarse en la gerencia, orientadas a la mejora del abordaje de negociar y solución de conflictos en la entidad estudiada. La investigación asumió como teórico para la variable de comunicación gerencial a Nosnik (1995), quien manifestó que la comunicación es el diálogo que se da entre el jefe o líder de equipo y sus colaboradores, con el objetivo de que sea efectivo en cada nivel y se procure la integración entre diversas áreas longitudinalmente en la estructura organizacional. Para la variable

conflicto, Hellriegel (2009), definió a la gestión de conflictos como el desarrollo de diagnóstico, las estrategias de negociación y los estilos interpersonales, planteadas para mitigar desacuerdos superfluos y eliminar sesgo disminuir o resolver el exceso de conflictos. En cuanto a su metodología fue no experimental, descriptivo y correlacional, cuya muestra fue 306 personas. La encuesta se aplicó dentro de la empresa, utilizando la medición de escala de Likert, obteniendo como resultado una correlación media alta entre la comunicación gerencial y manejo de conflictos de 0.559 y un Sig. (Bilateral)= 0.01.

Los resultados indicaron que la práctica conductual de gestionar y negociar conflictos es un área clave para líderes gerenciales para ejecutar de manera competente su papel de acción como influenciadores de personas y situaciones; considerando que las habilidades de influencia, que incluyen la gestión y negociación de conflictos, están enmarcadas en las habilidades de carácter interpersonal, trascendiendo el rol de acción clave los líderes gerenciales necesitan desempeñar de manera competente. Desde una visión bifuncional, la gestión y negociación de conflictos entran en juego de estratégico de resultados holísticos, direccionado a establecer visión clara y motivadora, enfocando a las personas en lo relevante e importante de sus áreas, coordinado y vinculado a los recursos organizacionales, esencialmente el capital humano. La base teórica existente ofrece variada definición de conflicto, incidiendo que los conflictos se originan desde una percepción o acción incompatible, interfiriendo los intereses de la otra persona, sea en el ámbito competitivo o cooperativo; el conflicto surge cuando existen incompatibilidades entre diversos contextos situacionales. Se concluyó la comunicación dentro de la empresa se debe mejorar, es por ello que se creó un modelo de desarrollo de comportamiento organizacional lo cual permitirá identificar cada factor que origina conflictos entre los trabajadores de la empresa.

El aporte del análisis del antecedente de investigación, permite entender la dinamicidad de las relaciones internas basadas en estrategias de comunicación efectivas entre las áreas de la organización desde perspectivas descendentes, ascendentes, horizontales, etc.; con ello, generar las condiciones de colaboración y asistencia a lo largo de la estructura. Sin embargo, desde una perspectiva estratégica, anticiparse a conflictos permite allanar y evitar costos que se generan a partir de la ocurrencia de este fenómeno; considerando que la comunicación determina la capacidad de negociación y la gestión de conflictos por parte de la gerencia,

considerando que el proceso está basado en el consenso de partes. Este marco, es aplicable incluido en organizaciones con o sin fines de lucro, relacionados con la gestión de conflictos y la eficacia del liderazgo, basado en observaciones y experiencia en diversos contextos organizacionales.

León (2018), en su estudio sobre el “Dialogo interno y solución de conflictos en el área administrativa de una fábrica de ropa y comercializadora de prendas de vestir en la zona 3 Quetzaltenango”; en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Se ha planteó identificar el vínculo que existe entre ambas variables en la empresa. En cuanto a la teoría comunicación interna, se basó en Brandolini, Gonzales y Hopkins (2009), indicaron que se refiere a la motivación que propone la organización para integrar a sus colaboradores. Para la variable manejo de conflictos Bureau (2015), definió que es el desacuerdo que tienen un grupo de personas con objetivos similares, pero metas propias. En cuanto a su metodología fue tipo cuantitativo, estadística y diseño descriptivo, teniendo como población a 45 colaboradores del área administrativa en la cual fueron 10 varones y 35 mujeres, como resultado el 93% de trabajadores manifestaron que la organización no cuenta con planes de comunicación interna ni herramientas de análisis, el siete por ciento de trabajadores afirmaron que si existe y entre ellos mencionaron las juntas de resolución que tiene las empresas, obtuvo un nivel de correlación de 0.831 y un Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$).

Los resultados orientan el postulado que no es posible tener buenas relaciones humanas sin comunicación, considerando una comunicación efectiva, no solo para mantener las relaciones humanas, sino también para lograr un buen desempeño empresarial; centrado en la experiencia práctica que demuestra que no hay comunicación exenta de conflictos. Desde una visión de aprendizaje, algunas veces, los conflictos pueden ser útiles, ya que ayudan a tomar la decisión correcta, que en ocasiones representa como factores entrópicos para las empresas. Analiza la gestión de conflictos en el marco de la comunicación organizacional, es necesario recurrir a los fundamentos básicos de comunicación y gestión de conflictos, analizando las estrategias y estilos de gestión; involucrando a todos los niveles gerenciales con cierto grado de responsabilidad de propugnarlas. Estudios confirman la preponderancia locación de la gerencia en la actividad resolutoria de los conflictos, cuya intervención pregona visos resolutorios desde la óptica estratégica, exhibiendo participar activamente por su

experiencia e intuición en la experiencia organizacional. Las experiencias prácticas han demostrado que los gerentes no pueden quedarse fuera de conflictos, debiendo participar activamente en ellos. No es apropiado dejar la resolución de conflictos a la alta dirección, ya que muestra que los gerentes de niveles inferiores no son capaces de lidiar con conflictos y empleados en general. Se concluyó constatando la intensa dependencia ligada los efectos de la variable de origen y su dependencia; de acuerdo a lo comprobado se debe proveer que dentro de la empresa exista un entorno sin inconvenientes ni conflictos, por lo cual se recomendó mejorar los medios de comunicación interna y llevar a cabo una retroalimentación a través de capacitaciones, charlas y reuniones con el único fin de obtener mejoras continuas donde se pueda conocer la importancia del manejo de conflictos, de esta forma la integración se dará aun cuando los jefes no estén presentes en posibles soluciones.

El aporte del análisis del estudio confirma que la experiencia también ha demostrado que las resoluciones de conflictos en los niveles más altos influyen negativamente en la eficacia organizacional, ya que los gerentes tienen otras tareas comerciales importantes; por lo tanto, los resultados coinciden en afirmar que, en el ámbito organizacional, la comunicación es necesaria para realizar negocios de una manera eficiente. Cualquier negocio implica dos tipos de comunicación; externa que se dirige a los actores del negocio medio ambiente, y comunicación interna o comunicación organizacional que está dirigido a los empleados.

En cuanto a los trabajos previos nacionales según Ríos (2017); en su trabajo de investigación “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, 2016”; para optar el grado académico de Magister en gestión pública en la UCV. Su objetivo fue analizar las relaciones originadas en el ámbito de comunicación interna y conducción de conflictos de los trabajadores en la entidad. El estudio tuvo de autor base en Bustinduy (2010), quien mencionó que existen comunicación intraorganizacional, centrado en aspectos formales, viabilizando la información que se planifica anticipadamente, presentando series diferenciadas de tipo de comunicación vertical, horizontal y transversal; para la segunda variable el autor Rodríguez (2012), definió que los conflictos se relacionan a las personas y esto se da en base a sus objetivos personales, protección de su autoestima e interés. La metodología utilizada es de tipo no experimental, descriptivo correlacional puesto que solo

se evaluará las realidades que se conocen, su población fue de 179 trabajadores del área administrativa. El tesista manifestó la coexistencia de relación entre las dos variables con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.896 y una Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$).

Los resultados indican ciertos beneficios de interiorizar un procedimiento de solución de conflictos en una institución, directamente relacionados con la consistencia de ambientes colaborativos enmarcados en una cultura dominante arraigada, la estructura formal adoptada y relacionada al trazado de la finalidad prospectiva. La perspectiva de la gestión de conflictos esta direccionada a prever en el marco de su planeación, el despliegue de una serie de prácticas específicas, conducentes a agenciarse metas organizacionales planteados, de acuerdo con la visión sostenible de la empresa; por lo tanto, la adopción de un enfoque basado en estrategias de prevención de conflictos, debe considerar que la gerencia decida incrementar en su actuación las mejores prácticas, ajustadas a la realidad organizacional y su contexto. El aspecto clave en ese sentido, es identificar adecuadamente los objetivos de los sistemas integrados de gestión de conflictos, diseñado para analizar y evaluarlo, utilizando los objetivos estratégicos de la organización como punto de partida, es necesario identificar los objetivos específicos necesarios para una actuación ajustada a la realidad.

El aporte de esta investigación nos dio a conocer si entre las dos variables existe alguna relación ya que ayudan a mejorar las relaciones en la gestión pública, dado que se ajusta a la investigación y podrá dar a conocer con mayor profundidad la relación de ambas variables dentro de esta organización.

Torres (2018), realizo el estudio “Comunicación organizacional y su relación con el manejo de conflictos educativos en la institución educativa San Vicente de Paul distrito de Mollendo, Arequipa – 2018”; para la obtener su licenciatura en Ciencias de Educación, en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Su objetivo primordial fue analizar la relación que existe entre ambas variables en los docentes de la institución educativa. La tesis tuvo como autor base a Zúñiga (2008), el cual menciona que todo director orientar las relaciones con sus colaboradores desde la productividad, adoptando actitudes positivas y proporcionar herramientas comunicativas honestas y claras, integrando funciones de carácter administrativo; para la segunda variable se hizo uso de la teoría de Newstron (2009), quien definió que es una situación orientada a lograr mutuo acuerdo entre las partes involucradas y

en base a lo consensuado, buscar crear un ambiente sano y afable. La metodología de nuestro estudio es tipo cuantitativa de diseño descriptivo-correlacional no experimental, su población fue de 54 profesores del centro educativo. Las evidencias indican que si hay una relación entre la comunicación organizacional y a variable manejo de conflictos con un coeficiente de correlación bilateral=0.49, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$), parámetros que establecen la aceptabilidad de la hipótesis propuesta.

Los resultados indican que siendo importante la comunicación en las organizaciones, su importancia para la eficacia y el éxito de las relaciones con los empleados, es relativamente estudiado en el marco de la prevención de conflictos y sus relaciones, solo existiendo unos pocos estudios que han profundizado directamente las causas que fragmentan las relaciones entre empleados y su organización. Las investigaciones sobre la variable, examinaron los vínculos entre la comunicación interna y el desempeño organizacional, vinculado a los valores que proveen una excelente interacción, detectando mejores relaciones entre empleados y la generación de compromiso, resultado clave para que los empleados orienten el éxito en sus organizaciones, entendiendo la simetría con los intereses de la organización. Las estrategias comunicativas influyen en la percepción de sus empleados y el comportamiento hacia la ausencia de discordancia entre ellos, con una clara intención hacia la lealtad de las metas organizacionales. Prevenir es anticiparse a las circunstancias que generen condiciones entrópicas en la organización, entre ellas se encuentra los conflictos que se suscitan a partir de las diferencias que existen entre los integrantes y que, a partir de la gestión adecuada, deben servir como aprendizaje para la organización.

El aporte de la tesis, fue fundamental para entender la trascendencia y profundidad de considerar la comunicación organizacional como factor intrínsecamente ligado a la prevención en el manejo de conflictos de la institución educativa, dado que da luces en el entendimiento de la teoría comunicativa en la generación de relaciones cordiales y evitar discrepancias de carácter personal, profesional y organizacional, y conocer con mayor profundidad la comunicación organizacional y el manejo de conflictos dentro de esta organización.

Prado (2018). En su tesis titulada “Relación entre comunicación organizacional y manejo de conflictos de los vendedores de seguros de vida de pacífico en la ciudad de Trujillo 2017”;

para la obtención de Licenciado en Administración en la UCV. Su objetivo fue determinar si existe relación entre ambas variables del área de venta. La tesis tuvo como teórico para la variable comunicación a Chiavenato (2005), quien manifestó que la comunicación cumple un papel fundamental para la organización ya que con acciones adecuadas por los colaboradores se podrá lograr el propósito de la empresa; para la variable conflicto, se aludió a Fuentes (2001), quien menciona que es cuando un grupo de personas perciben de forma negativa que otra parte trata de interferir a sus objetivos. La metodología de la investigación es descriptiva no experimental, su población fue de 42 colaboradores. Se determinó que sí hay una relación altamente significativa, confirmando la hipótesis planteada entre ambas variables con correlación bilateral=0.692 y un Sig. (Bilateral)= 0.036; ($p \leq 0.05$).

Considerando que la comunicación interna es traducida en estrategias de gestión de la interdependencia y construcción mutua de las relaciones que benefician a la organización y sus empleados, es que a través de ella los líderes organizacionales hacen moldeamiento y transmisión de valores a los empleados; incluyendo la misión de la organización y, a través de ello, involucrar a empleados en el cumplimiento abnegado de los propósitos organizacionales. La comunicación de la empresa juega en paridad con la del liderazgo, planteando desde esferas distintas, la capacidad de transmitir a los miembros los roles que influyen en los resultados de la organización y los empleados. Las organizaciones buscan ansiosamente estrategias efectivas para interactuar y mantener relaciones beneficiosas y duraderas con su personal, basado en factores originados en las percepción y realidad de ellos, estratificándoles en tres niveles, referidos al nivel individual, organizacional y ambiental; dando origen en casos determinados cuestiones de conflicto entre el trabajo y afectando a las relaciones; además se comprobó que los factores como la igualdad, conflictos laborales, edad y las normas de conducta al interior de las organizaciones, influyeron en la relación empleadores.

El aporte de esta tesis es fundamental para la investigación porque dio conocer, si entre la comunicación interna y el manejo de conflictos de los colaboradores existe alguna relación de tensión, considerándolo como factor de concordancia, ya que ayudan a mejorar las relaciones en la gestión de las relaciones, sea de naturaleza privada o pública; además que se

ajusta al enfoque de la investigación desarrollada; permitiendo conocer con una mayor profundidad si entre las dos variables de estudio existen fenómenos desconocidos.

De acuerdo a la secuencia sistemática en el desarrollo del trabajo de investigación, se desarrolló la fundamentación teórica de las variables, especificando características claves de cada una de ellas a través de las dimensiones e indicadores de medición. Es característica de toda teoría pragmática la capacidad de abducción; es decir, a partir de acontecido el fenómeno tiene la capacidad de explicar su comportamiento a través de hipótesis planteadas, de relevancia en el comportamiento de la ciencia, considerando que la teoría concatena un complejo sistema de métodos y estrategias que predicen la detección de fenómenos de carácter empírico, condicionante para el planteamiento de teorías explicativas (Haig, 2018, p.371). De acuerdo con la postura planteada, se puede afirmar que la teoría realizada en la investigación fue importante para el estudio de las variables, considerando que debe al final del estudio mostrar soluciones a los problemas planteados.

Se definió la primera variable, relacionada con la comunicación interna, esencia de la investigación propuesta; considerando en términos organizacionales al proceso secuencial de comunicarse al interior de la institución desde diferentes ámbitos de su aplicación, en su búsqueda incesante de relación y cooperación en la estructura organizacional, proyectada hacia metas estratégicas (Ocampo, 2014, p.50); en esta marco teórico, es infame estratificar los tipo de comunicación que generalmente se practican al interior de toda institución, referidas una clasificación generalizada de carácter descendente, ascendente y horizontal (Bergman, Dellve & Skagert, 2016, p.536). De esta manera la postura indica la dinamicidad de comunicarse en las empresas, responde a una necesidad de coordinación entre áreas de la misma línea de trabajo, con funciones similares y responsabilidad limitada por la estructura definida de la organización, basado en la asignación formal de tareas.

También responde la trasmisión de lineamientos y toma de decisiones de parte de la gerencia y que debe transmitirse a lo largo de la estructura organizacional, con la finalidad de poner al corriente de la información a todos los niveles de la estructura, facilitando procesos de intercambio y negociación pactada en la compleja actuación de los integrantes de la empresa (Tofan, 2017, p.36). Desde una perspectiva de escucha activa, la comunicación ascendente tiene la finalidad de poner en manifiesto a la gerencia información originada en el área

operativa y que es de vital importancia en términos de aporte a la creatividad e innovación. A pesar de la abundante fundamentación teórica de las prácticas comunicativas entre las personas individual y cotidianamente en sus relaciones y la comunicación corporativa (al interior de las organizaciones), la naturaleza bidireccional de la comunicación, implica el diálogo y compromiso de las partes interesadas, desde una visión de enfoque complejo y transdisciplinario (Macnamara, 2018, p.17). El principal motivo de tener una buena comunicación dentro de todos los integrantes de una organización, es que se logre buenos resultados y un eficaz desempeño del colaborador. El autor definió tres dimensiones:

Primera dimensión: Comunicación descendente; mencionó que este tipo de comunicación se encarga de informar en un orden indicado según la jerarquía de la institución de esta manera poder desarrollar funciones, tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directivas, dentro de la organización (Ocampo, 2014, p.51). También es definido como un tipo de comunicación hacia abajo, mostrando flujos de mensajes originados en los niveles superiores, orientado hacia los subordinados; en general, se afirma que es utilizado para entregar mensajes relacionados con los deberes y responsabilidades (Utami, 2019, p.8). La comunicación descendente, se da desde la dirección hasta los empleados, su función principal es el de establecer orden.

Teniendo como Indicadores los siguientes: Indicador 1. Sugerencias, plantear ideas, para poder llegar a una meta u objetivo propuesto, centrado en los intereses de la organización y los planes que contienen prospectivamente el futuro proyectado. Indicador 2. Informes, es dar datos relevantes, como avances de fabricación de un producto, estado de la venta mensual de una organización; necesarios desde la óptica de generar información en la toma de decisiones operativas; refrendados en las estrategias de mejora originadas a partir de la data consignada. Indicador 3. Problemas y excepciones, es el manejo el cual permite mejorar o controlar situaciones que no permiten poder llegar a los objetivos de una organización, caracterizados por factores entrópicos.

Segunda dimensión: Comunicación ascendente; es la comunicación que se da entre los colaboradores hacia los jefes (Ocampo, 2014, p.51). Generalmente se aplican medios para viabilizar la transmisión de la comunicación ascendente a través de foros que promueven el encuentro entre los directivos y los empleados; además se pueden viabilizar formalmente

reuniones como un canal de comunicación bidireccional entre líderes y empleados. Otro medio de contacto son los canales de quejas, medio para manifestaciones de carácter privado y de naturaleza anónima, vital para que la gerencia actúe con anticipación al origen de un conflicto entre los integrantes de las áreas (Said & Said, 2018, p.824). De acuerdo a la postura señalada, involucra a colaboradores y estratos gerenciales, acorde con el orden jerárquico, profundizando en la indagación del sentir objetivo y subjetivo de los involucrados, percepción que evidencia satisfacción o descontento o dudas dentro de la empresa, es por ello, según las definiciones que anteceden, se puede determinar la secuencia de los siguientes indicadores:

Considerando el planteamiento de la operacionalización de las variables, la secuencia propone al Indicador 4. Instrucciones laborales; son informaciones de cada actividad laboral de cada colaborador, traducida en métricas de evaluación del desempeño y relacionados con la productividad individual. Indicador 5. Exposición razonada del trabajo; es la asignación de actividades de cada colaborador de acuerdo a su perfil laboral, lo cual va a permitir que se cumplan con los procesos estipulados de la organización; para ello se debe considerar la naturaleza de la carga laboral, los niveles de productividad y las metas que se desean alcanzar en términos de eficiencia y eficacia del colaborador. Indicador 6. Procedimientos y prácticas; son procesos, los cuales se usan para hacer cumplir metas en conjunto con otras áreas de la organización, sistematizadas en los manuales organizacionales. Indicador 7. Feedback; es un proceso el cual se da información, para poder obtener mejoras; en términos de mejora continua. Indicador 8. Adoctrinamiento de los objetivos; es la preparación que se les da a los colaboradores para cumplir con los objetivos trazados, con la finalidad de generar en ellos sinergias direccionadas a cubrir exigencias en las metas organizacionales.

Tercera dimensión: Comunicación horizontal; es la que integra a todas las áreas y está compuesta por las formaciones de la organización de esta forma mantiene la buena estructura interna de la comunicación (Ocampo, 2014, p. 53). Reforzando lo planteado anteriormente, se puede afirmar que la comunicación horizontal es congruente relaciones y coordinación entre los empleados de un mismo nivel entre las áreas de actividad laboral, con la finalidad de incrementar actividades de productividad basada en estrategias colaborativas entre los empleados, contribuyendo al funcionamiento eficaz de la estructura y orientado a los

negocios de la organización. En términos específicos, permite optimizar los canales horizontales, garantizando la distribución de la información, coordinación de tareas y solucionar problemas con la anuencia y concertación de los integrantes de las áreas, con flujo de información interdepartamental (Terzić, 2018, p.113). La dimensión definida está considerada como la comunicación de un mismo orden jerárquico, el cual permite que otras áreas se puedan integrar e interactuar para buscar solución en la resolución de conflictos, en caso se generen al interior de la estructura, considerando la naturaleza de las personas.

Según el autor postula los consiguientes indicadores: Indicador 9. Conexión con las tareas; es la organización de cada superior de las áreas para indicar sus labores a realizar de los colaboradores. Indicador 10. Resolución de problemas, es la cualidad de solución de diversas situaciones en la cual el personal puede tener malos entendidos u objetivos distintos. Se presentan los siguientes indicadores: Indicador 11. Contribución hacia la información; en base al nivel de conocer la secuencia de procesos múltiples que concurren en la actividad diaria organizacional, el cual debe ser propulsado por constantes actividades de fortalecimiento basado en capacitación sobre los intereses de la institución. Indicador 12. Resolución de conflictos; tipificado en términos de intervención para lidiar entre las diferencias e intereses disímiles entre los miembros participantes y lograr el consenso de intereses superiores de las metas organizacionales. Indicador 13. Clima de cordialidad, es donde un líder tiene la labor de estar bien informado para conseguir la confianza de su equipo y conocer otros aspectos del trabajo. Indicador 14. Mejora de relaciones laborales, es el cual mediante se crea lazos laborales con el colaborador, mediante charlas informativas, plantación de objetivos mensuales o anuales de la organización, Indicador 15. Integración es el proceso mediante el cual hace que el colaborador este más identificado con la organización y mayor integración con sus compañeros.

Fajardo y Nirvia (2016), detallaron que en la comunicación interna pertenecen todos los miembros de la empresa desde la gerencia, como nivel elevado de responsabilidad y recorre toda estructura involucrando a todos las áreas tácticas y operativas, con la finalidad de concatenar esfuerzos (...). (p.79). La comunicación es de suma importancia para las empresas ya que un jefe y/o encargado de cada área debe de estar pendiente de sostener una buena comunicación entre los colaboradores de esta manera se mantendrá una integración en el

ámbito laboral, lo cual ayudaría a mantener una convivencia cercana entre colaborador y jefes. Mencionaron tres dimensiones, desde una perspectiva del uso de los canales o medios para su aplicación, según las relaciones establecidas con los receptores y según la forma en la que se trasmite la comunicación.

Primera dimensión: Medio o canal de transmisión; en términos de los canales usados para transmitir viabilizar la comunicación, el autor considera que existen dos tipos que estandarizan las condiciones de transmisión; estas están referidas a las estrategias comunicativas de carácter formal y las de naturaleza informal (Fajardo y Nirvia, 2016, p.73). Comunicación formal: Es la adopción de canales reconocidos por la institución en términos de comunicación bidireccional entre empleados de las diferentes áreas, así como entre los colaboradores y los niveles gerenciales, fomentando trabajo en equipo y calidad de servicios prestados; considerando que son de alto reconocimiento y validación. Comunicación informal: La transmisión es de carácter no oficial, que delimitadas están más allá de las redes establecidas como las adoptadas como estrategias comunicativas; en términos prácticos no reflejan alguna jerarquía que establezca los canales comunicativos de rango interno o relaciones jerárquicas en las diferentes unidades organizativas. Generalmente este tipo de comunicación elimina el rango o autoridad de las personas, conectando en todas las direcciones a los miembros de la organización, tanto vertical como horizontal, considerando en esta transmisión, notas informales a cualquier colaborador en la estructura organizacional.

Segunda dimensión: Relaciones con el receptor. Evalúa la capacidad de transmitir la información por los canales formales de la institución y entre las partes de una organización, incluyendo actividades comunicativas valoradas por el elemento informado y la masificación de en entorno de los miembros de una organización. (Fajardo y Nirvia, 2016, p.74). Unidireccional; considerada en términos de envío de información para ser escuchada y ejecutada, generalmente originada en los niveles estratégicos de la organización y plasmada a través de documentos oficiales y establecidas en los lineamientos de la estructura, considerada estratégica en términos de la función de transmisión de decisiones hacia los niveles inferiores de la organización. Se caracteriza por la ausencia de retroalimentación a las estrategias comunicativas usadas. Bidireccional; está tipificada como la estrategia comunicativa direccionada a obtener una respuesta en el corto plazo, originada en el feedback

de la información emitida; de vital importancia para conocer la postura que adopta el destinatario con respecto a las decisiones adoptadas por la gerencia.

Tercera dimensión: Forma de transmisión de comunicación: Desde una perspectiva integral toda organización, como unidad colectiva de acción direccionadas a lograr fines sostenibles y rentables, deben plasmar la transmisión de estos intereses hacia sus integrantes, a través de formas y métodos de transmisión de información y comunicación, refrendados en procesos formales que comienza la forma en que la información es percibida e interpretada por el receptor y con ello determinar la concretización de la comunicación interorganizacional (Fajardo y Nirvia, 2016, p.74). Circular; considerado como un flujo continuo de información, caracterizado por manifestar lentitud en términos de efectividad de transmisión; sin embargo, está tipificado de alta precisión, la cual no siempre es originada en el líder y que en ocasiones es desentendida por lograr poca satisfacción en términos de efectividad comunicacional. Total; representa la respuesta a la comunicación circular, considerando que es muy dinámica y veloz, transmitiendo data de alta precisión, originada en el líder; pero también provoca baja satisfacción en los colaboradores. Estrella; en términos holísticos se encuentra los tres tipos de comunicación anteriormente detallados, el cual se origina en los líderes, circula por toda la organización y retorna al que inicio la emisión de la comunicación incluyendo a todos los miembros; es de tipificado como veloz y de alta satisfacción.

Los autores Peña y Batalla (2016), definieron que la comunicación tiene mucha importancia dentro de las empresas porque su administración coloca en grado de interés supremo el manejo del personal, considerando factores de intervienen en los resultados organizacionales, y expone la dinamicidad de las personas, ergonomía laboral y los niveles de productividad; por lo tanto, de ello se desglosa el crecimiento y los resultados de la economía de la entidad ya que hoy en día el factor humano es de notable trascendencia, ya que ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa (p. 23).

Mantener una efectiva comunicación evita desacuerdos y ayuda a contribuir con el clima laboral, hoy en día tener una óptima gestión del personal favorece al factor humano es una herramienta que ayuda al crecimiento económico de toda organización. La comunicación interna ayudara en tres direcciones: Implicación del colaborador, actitudes y productividad.

Peña y Batalla (2016). Mencionan las siguientes dimensiones: vertical ascendente, vertical descendente, horizontal, transversal ascendente y transversal descendente.

Con el propósito de reforzar las definiciones de la primera variable, se tiene en cuenta a Rack (2015), quien consideró que la comunicación interna respalda a la efectividad organización, ya que contribuye a las relaciones internas positivas al consolidar estrategias comunicativas con la gerencia y los colaboradores [...] (p. 39). Hizo énfasis que la comunicación interna ayuda mantener una buena relación de los integrantes, referenciadas en el mismo nivel de jerarquía o exenta de él; sin embargo, no ejecutarla en condiciones correctas, se puede considerar como factor entrópico en las entidades, debido a que puede iniciarse discrepancias o problemas que afectan a los colaboradores.

Asimismo, se ha considerado fundamentar determinados artículos científicos, para lo cual se explican a continuación. Ingelmo (2018), conceptuó a la comunicación interna está en consonancia con la satisfacción en el centro laboral, rendimiento y eficiencia de las organizaciones (p.6); también Maier (2017), detalló que la variable es una estrategia de la identidad corporativa dentro de la empresa, siendo así parte fundamental para obtener una integración en el personal (p,2); desde otra visión Verghese (2012), manifestó que la comunicación interna, es un campo que involucra y se comunica activamente con las partes interesadas internas (empleados, liderazgo, personal contratado y alumnas) está creciendo rápidamente (p.1). También Blúmer (2015), detallo que la comunicación interna es independientemente de los productos y servicios, su tamaño, alcance o ubicación, todas las organizaciones tienen una cosa en común: están compuestas por personas, estudiando los flujos de comunicación entre estas personas y grupos de personas, por lo tanto, su comportamiento, uno está en el campo del comportamiento organizacional (p.34). Welh (2015). Expresó que la comunicación dentro de las entidades son condiciones vitales que sustentan la práctica de la gestión comunicativa y relaciones públicas, así mismo da mención que en Europa se practica la comunicación en las organizaciones ya que es un área importante y primordial para la mejora de las empresas (p.11).

La primera variable es autónoma de los servicios y productos que ofrece la organización, actualmente se está examinando la adecuada conducta que se da en tanto a las personas y grupos de personas, por ende, esta comunicación se encuentra dentro del comportamiento de

la organización. De igual forma mencionó la importancia de tener las áreas unidas en las organizaciones de tal manera se pueda pasar la información de una manera clara e integrada, ya que se contará con la participación de la directiva hasta los colaboradores del área operativa. La comunicación interna es aquella que integra a todos los involucrados dentro de una organización es decir que trata de que todas las áreas se involucren entre si creando una buena relación y comunicación entre ellos, y que este tipo de comunicación se está poniendo en práctica en la mayoría de las organizaciones.

La presente investigación tiene como segunda variable: manejo de conflicto, siendo el autor principal Chiavenato (2017), quien mencionó que “El conflicto en una organización se origina cuando un individuo o grupo tienen objetivos comunes y tratan de alcanzar objetivos y metas propias y esto interrumpe la otra parte [...]” (p. 260). Indica que el conflicto se da entre dos partes distintas que tienen objetivos generales o que quieren lograr sus propios objetivos y una de ambas partes quiere sobresalir, pero a costa de interferir o entrometerse con el otro grupo, poniendo obstáculos y no dejando desarrollarse al otro grupo originando así un conflicto, que podría terminar en rivalidad entre los colaboradores dentro de una organización.

El autor definió tres dimensiones: conflicto intergrupalo, conflicto interpersonal, conflicto individual. Conflicto intergrupalo, donde se menciona que son situaciones determinadas que se da cuando los colaboradores de una organización se comprometen con diferentes grupos y perciben que los demás pueden intervenir u obstaculizar en la realización de sus metas (Chiavenato, 2017, p.263). Es una conducta que los trabajadores de una empresa pueden llegar a sentir si se sienten en el momento que no se llegan a un mutuo acuerdo para el cumplimiento de las actividades. Los indicadores para la primera dimensión son los siguientes: Indicador 1. Conflicto Horizontal, el conflicto que se origina entre departamentos o áreas dentro de las empresas (Chiavenato, 2017, p.263). Este tipo de conflictos se da por una mala integración entre las distintas áreas de la empresa en el cual no se llega a una buena toma de decisiones para trabajar de manera conjunta. Indicador 2. Conflicto Vertical, se da entre los distintos niveles jerárquicos de la organización como por ejemplo puede suceder entre los trabajadores con los jefes por los nuevos métodos de trabajo (Chiavenato, 2017,

p.263). Esta diferencia se da mayormente cuando ocurren cambios imprevistos que afecten en las actividades laborales de los trabajadores.

Conflicto Interpersonal, este tipo de conflicto se origina entre personas que tienen intereses y objetivos antagónicos (Chiavenato, 2017, p.264). Son las diferencias de opiniones y de intereses que existen entre cada trabajador al momento de realizar sus actividades en el cual buscan su crecimiento personal y esto genera un conflicto entre compañeros de trabajo, ya que no todos buscan los mismos objetivos dentro de la empresa. En la cual se mencionó los siguientes indicadores: Indicador 3. Interés, es la afinidad que tiene una persona hacia otro sujeto, cosa o situación, también se puede decir, que es un sentimiento en el cual se expresa todo aquello que la persona aporte de más en alguna situación, cuando alguien le importa demasiado en alguna cuestión. Indicador 4. Objetivo, es cuando una persona tiene una meta que pretende lograr y es aquello que impulsa a la persona a tomar mejores decisiones y a perseguir sus aspiraciones, todo aquello que uno tiene como meta hacia alguna situación sea en el ámbito profesional u personal, ya que se asemeja mucho a los propósitos que se puedan tener. Indicador 5. Desacuerdos, es la diferencia de opiniones que puede surgir en una reunión o conversación entre dos o más personas por falta de entendimiento frente a alguna situación o contexto en la organización. Indicador 6. Falta de empatía, falta de compartir y comprender el lugar de la otra persona frente a lo que pueda sentir, escuchar cuando la otra persona esté hablando, es decir poner en el lugar del otro. Indicador 7. Falta de trabajo colaborativo, este indicador se refiere a la falta de unión de cada trabajador en su centro de labores, el cual enseña mucho de lo que se pueda mejorar individualmente. Indicador 8. Falta de habilidades Sociales, tener la dificultad de relacionarse y saber comunicarse con otras personas, ser tímidos, falta del autocontrol emocional, difícil manera de comunicarse adecuadamente frente a situaciones distintas.

Conflicto Individual, Chiavenato mencionó que es el que enfrenta una persona con sus propias motivaciones, sentimientos, objetivos, deseos (Chiavenato, 2017, p.264). Es el estado de ánimo con el que enfrenta una persona o individuo. El citado autor mencionó los siguientes indicadores: Indicador 9. Sentimientos, es el estado de ánimo o disposición emocional hacia una cosa, un hecho o una persona, es el cambio que origina a causa de emociones, pueden ser alegres, felices, tristes, dolorosas, lo que le acontece al ser humano. Indicador 10.

Opinión, es el concepto que se tiene respecto a algo o alguien es la manera en el cual una persona da su punto de vista sobre algún tema en cuestión, también lo pueden interpretar como la manera en que se juzga sobre algún tema específico. Indicador 11. Deseo, es el interés que tiene una persona por conseguir la posesión o realización de algo, es un sentimiento que se anhela con tanto impulso, con tantas ganas, es como una situación que nos genera un gran impulso con el solo objetivo de lo que se anhela. Indicador 12. Motivación, es una acción en la cual la utilizamos para motivar a una persona en la cual se utiliza para animar a realizar alguna actividad. Indicador 13. Interés personal, es la afinidad que tiene una persona hacia alguna cosa o situación, es decir velar por sus propios intereses. Indicador 14. Meta Personal, son acciones que mayormente se identifican como objetivos o propósitos que una persona se propone. Indicador 15. Desempeño, desarrollo individual dentro de una organización es decir como la persona se desenvuelve frente a situaciones que pueden surgir dentro de la organización.

Kfir y Hecht (2017), indicaron “El conflicto se manifiesta por la coexistencia de intereses duales, anhelos, pensamientos, reacción y percepción que se contraponen a lo planeado por la contraparte” (p.39). Es un comportamiento que adoptan personas en cual, en alguna circunstancia van a tener pensamiento e ideas diferentes por cual se produciría un conflicto al no tener las mismas metas u objetivos hacia un mismo propósito, han mencionado dos clasificaciones para esta variable; Conflicto real, es una situación común en el cual también es sencillo de resolver, surge por una mala comunicación o por ausencia de ella misma. Conflicto artificial, si vemos de manera concreta el conflicto dado que la situación lo amerite, después del conflicto, cuando todo se calma, ven que en realidad el conflicto que parecía real es de índole artificial.

Robbins y Judge (2017), manifestó que “Se determina como un suceso que empieza cuando un individuo de un grupo percibe o se da cuenta que el deseo de la contraparte involucra efectos disímiles positivos o negativos que contradicen sus intereses particulares” (p.459). Es decir, surge cuando en una de las partes siente que el comportamiento de la otra parte puede afectar o ya afecto de manera negativa a la otra, cuando ninguna de las dos partes está de acuerdo con las metas u objetivos, se genera un conflicto porque una de las partes querrá sobresalir y cumplir con sus objetivos. Han clasificado los conflictos en tres tipos; Conflicto

de tarea; involucrando con los distintos contenidos e intereses en sus labores; es decir, está relacionado directamente con las propuestas prospectivas que idealiza la institución, ya que tener claro estos objetivos ayudan a que aportes al crecimiento en la organización. El siguiente conflicto de relación, el Conflicto de relación; se enfoca en analizar los pormenores de las diferencias en los intereses entre personas. Este tipo de conflicto implica a los problemas y dificultades que puede suscitar en posteriores enfrentamientos entre dos partes cuyos intereses son diferentes. El conflicto de proceso; relacionado con la respuesta laboral a la asignación en el área determinada, podemos decir que trata de la manera en la cual cada integrante de la organización realiza su trabajo.

Afzalur (2017), explicó que “El conflicto se define como un procedimiento interactivo que se manifiesta cuando existe inconformidades o disonancia dentro de las entidades sociales [...]” (p.16). De lo expuesto por el autor nos quiere decir que el conflicto se origina debido a un desacuerdo e incompatibilidad de pensamientos entre temas relacionados de una misma organización, como también que existen conflicto individual como social. Asimismo, se ha considerado fundamentar determinados artículos científicos, para lo cual se explican a continuación. Según Vilas (2018). Detalló que una de las definiciones más tradicionales de conflictos es la interacción de personas interdependientes que perciben la oposición de objetivos, metas y valores y que ven a la otra parte como una posible interferencia con la realización de estos objetivos (p.22). Kristen, Nerina & Prashant (2016), mencionan que el conflicto en los grupos de trabajo es un fenómeno complejo donde influyen muchos factores y este genera efectos perjudiciales sobre la salud y estado de ánimo de los empleados y a la vez perjudica a la incapacidad laboral y crecimiento económico (p.8). Dijkstra- Beersma & Leeuwen (2014), detallaron que los conflictos interpersonales se involucran con personas que tienen pensamientos diferentes u opuesto en el trabajo, lo cual trae consecuencia para el rendimiento y bienestar de los empleados (p.1). Nesterkin (2016), considera que la gestión de conflictos es el grado en donde los miembros de los equipos se involucran en acciones que difunden el objetivo de su grupo, lo cual es distinto a su propio conflicto, tener una buena gestión de conflictos ayuda al mejoramiento del equipo (p.3). Chen (2019), indicó que los conflictos son inevitables en las organizaciones ya que surgen en el lugar de trabajo en todos los niveles ya que cada uno tiene diferentes metas y objetivos (p.1). De lo planteado por el autor quiere decir que el conflicto se da cuando en la intercomunicación de personas se

produce objetivos diferentes, que la otra parte lo ve como oposición a sus metas y objetivos planteados.

En este acápite, se plantea las conjeturas que se desglosan de la realidad problemática, en el se planteó la razón que origina el sentido investigativo y orienta lo que posteriormente debe demostrarse en base a las evidencias que se irán originando en el análisis de la información proveída por la realidad objetiva y la muestra seleccionada. El problema general es: ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el manejo de conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2019? Los problemas específicos: (a) ¿Cómo se relaciona la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en la cooperativa? (b) ¿Cómo se relaciona la comunicación descendente y el manejo de conflictos en la cooperativa? (c) ¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en la cooperativa

En lo que respecta a la justificación de estudio, Behar (2008), definió que “La justificación del estudio es la primera parte a desarrollar en el estudio de investigación, el cual permite poder determinar de manera precisa el contexto de la investigación. El tema lo escoge necesariamente al investigador” (p.27). El estudio de investigación es de importancia, ya que permitió tener un análisis de las diferentes teorías el cual ayudará a contribuir conocimiento en relación de las dos variables, ya que el factor humano hoy en día es sustancial en el crecer y desarrollo de los intereses organizacionales tipo de entidad. Existe consenso en el ámbito académico, señalando que una justificación desde una postura de ciencia, corresponde a la demostración tacita de cómo responder al problema, y delimitar en el contexto en que se desarrolla el análisis.

Justificar teóricamente, tuvo como objetivo recurrir a los estudios que prorrogan resultados útiles sobre la manifestación de la variable en contextos específicos y que incrementa el conocimiento sobre variable estudiada. En el estudio se abordó variables muy conocidas en el ámbito empresarial, desde una perspectiva comunicativa y que situaciones de incongruencia generan conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión. En cuanto a la primera variable comunicación interna y sus dimensiones ascendente, descendente, horizontal; Ocampo (2014), manifestó que las variables apoyan a la integración de las distintas áreas de la organización y para la variable conflicto y sus dimensiones,

conflicto intergrupalo, conflicto interpersonal, conflicto individual estuvo apoyada por Chiavenato (2017), lo cual permiti3 tener una informaci3n m1s espec1fica de nuestra investigaci3n.

Justificaci3n metodol3gica, se consolid3 con la construcci3n de los instrumentos que recolectaron la informaci3n en la muestra seleccionada, validado mediante el juicio del experto, se utiliza el cuestionario tipificado en escalas de Likert a trav3s de la encuesta a una poblaci3n de 75 trabajadores en la cooperativa, posterior a ellos los resultados se obtendr1 con el programa SPSS y el test Alpha de Cronbach. Generar un instrumento ideal para el tipo de muestra, es una decisi3n de trascendencia en 1mbito investigativo; si bien existen instrumentos homogenizados en el 1mbito de la ciencia, la naturaleza de cada instituci3n la hace diferente y en consecuencia de ello, debe tener claro que en su elaboraci3n debe tenerse cuidado algunos factores que necesiten m1s reactivos que otros, cuya finalidad de propuesta es clarificar circunstancias objetivas y no generar sesgo en la recolecci3n de los datos exigibles para demostrar las hip3tesis planteadas.

La justificaci3n pr1ctica, fue importante ya que el an1lisis que se vaya a obtener de esta investigaci3n va a influir en otras organizaciones de manera que est1n puedan comparar las acciones que han ido realizando en la organizaci3n, es decir a trav3s del proceso u mecanismo usado en esta organizaci3n, otras cooperativas podr1n conocer en que deben mejorar o cual es el error que no deben de cometer.

Respecto a la hip3tesis los siguientes investigadores, Hern1ndez, Fern1ndez y Baptista (2014), detallaron que “Las hip3tesis tratan de probar o determinar y se define como explicaciones tentativas del fen3meno investigado” (p.104). La hip3tesis es una especulaci3n que se realiza al momento de especular un resultado de una investigaci3n. En el caso del estudio desarrollado se formul3 la hip3tesis general: Existe una relaci3n significativa entre la comunicaci3n interna y el manejo de conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Cr3dito San Hilari3n en el distrito de S.J.L-2019. Las espec1ficas se1alron: (a) Existe una relaci3n significativa entre la comunicaci3n ascendente y el manejo de conflictos en la cooperativa; (b) Existe una relaci3n significativa entre la comunicaci3n descendente y el manejo de conflictos en la cooperativa; (c) Existe una relaci3n significativa entre la comunicaci3n horizontal con el manejo de conflictos en la Cooperativa.

Hernández, Fernández & Baptista (2014), definió que los objetivos ayudan a contribuir a darle orientación a un problema planeado y la estrategia para encontrar la propuesta resolutive plausible de resolverlo (p.30). Cabe señalar que los objetivos demarcan la forma o manera de cómo se abordó el problema investigativo, declarando una ruta objetiva para la obtención razonable de una explicación probabilística de solución. Si bien esta coincide en la fase programática de que es lo que quiere demostrarse, esta generalmente define el tipo y diseño investigativo, ayudando a direccionar el trabajo del investigador, lidiando con la incertidumbre que genera en él, la ansiedad de encontrar una respuesta coherente a la conjetura inicial de problema investigativo.

Considerando la naturaleza de la investigación, se formularon el objetivo del estudio, exigencia responde a la secuencia sistemática de responder a la conjetura científica a demostrar. El objetivo general condice: Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en el distrito San Juan de Lurigancho,2019. Los específicos declararon: (a) Identificar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en la Cooperativa; (b) Identificar la relación que existe entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en la Cooperativa; (c) Identificar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en la Cooperativa.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es tipificada, de acuerdo al supuesto que la variable no busca estudiar un fenómeno nuevo para la ciencia; sino conocer como esta ha venido manifestándose en ámbitos circunstanciales disímiles cuando es aplicado y estudiado; es por ello que esta subclasificada en el nivel de estudios aplicados, identificada también en términos de utilitaria o constructiva, evidenciando los efectos que un fenómeno se vierte en otro para generar efectos específicos en las variables correspondientes en un estudio determinado. En términos resolutivos, una investigación de tipo aplicada, debe responder y brindar soluciones tacitas a problemas identificados y latentes en ámbitos delimitados, con certeza y probabilidad de ocurrencia en circunstancias específicas (Best, 2009, p.28). Toda investigación de carácter aplicada, orienta su objetivo a encontrar soluciones adecuadas a problemas específicos que permitan un nuevo cambio. De allí en adelante, el resultado de la investigación aplicada tiene implicaciones prácticas inmediatas en la sociedad (Pradeep, 2018, p.2). Por otro lado, el alcance correlacional tiene como objetivo investigar las relaciones entre múltiples variables y el nivel de estas relaciones (Karasar, 2015, p.7).

El diseño sigue el modelo no experimental, en ese sentido, Asenahabi (2019) define que este diseño es de naturaleza intrínsecamente cuantitativo, implicando la no utilización de experimento en su abordaje de extracción de datos; dividiéndose en tres grupos: Diseño de encuestas; diseño causal-comparativo; diseño de correlación. Por otro lado, el corte también llamado transversal, seccional o de prevalencia, el estudio transversal tiene las ventajas de permitir la observación directa por parte del investigador de los fenómenos a investigar, de realizar la recolección de información en poco tiempo, sin necesidad de seguimiento de los participantes, y para producir resultados más rápidos, por lo tanto, a menor costo que los otros diseños (Zangirolami, Echeimberg & Leone, 2018).

En términos de Hernández et al., (2014), la investigación es descriptivo correlacional “Radica en puntualizar sucesos y relaciones (...) es donde cualquier fenómeno se somete a un estudio para que se pueda detallar, las principales particularidades y perfiles (pp. 78-85). En esencia, permitió lograr entendimiento sobre la metodología cuantitativa aplicad para determinar si existe una relación entre dos o más variables dentro de una muestra. El nivel de relación se

tipifica en métricas de coeficientes de correlación, los cuales oscilan entre +1,00 y -1,00; las cuales mientras más se acerquen a 1,00 indican ser más fuertes.

El método de investigación basada en la correlación centra sus resultados la demostración de conexión entre dos o más variables; mostrando variantes al momento de explicar los resultados; por ejemplo, existe un diseño correlacional explicativo, el cual permite al investigador explorar la intensidad en que dos o más variables covarían; es decir, en qué términos los resultados de una, genera efectos en la otra variable; el segundo tipo centrado en diseños correlacionales de predicción, es aplicado generalmente con la finalidad de predecir en los estudios ciertos resultados, la predicción de los efectos de una variable sobre la otra (Apuke, 2017, p.44).

Coincidiendo con Hernández et al., (2014), un estudio de carácter transversal o transeccional, ejecuta la “La recolección de datos [...] en un determinado tiempo [...] (p.152). Los estudios que siguen esta condición, deben cumplir con la recolección de la data en la muestra en un solo momento de intervención, considerando para ello, planear las condiciones para el abordaje, y teniendo en cuenta factores exógenos que afecten la normal intervención a los sujetos seleccionados para el estudio; de no cumplirse con los parámetros señalados, es inminente generar sesgo en esta fase de elemental, considerando que los resultados dependen absolutamente de la calidad de la información recolectada y de la secuencia de actividades orientadas a obtener data efectiva.

2.2. Operacionalización de las variables

Desde la perspectiva positivista “La variable es una característica específica y observable de una investigación de estudio que adopta categorías diferentes para mostrar diferentes valores numéricos” (Pérez, 2014, p.105). La condición de la variable debe estar enmarcada específicamente en el ámbito de la objetividad; es decir, debe mostrar la capacidad de ser descritos en toda su amplitud y en la realidad delimitada. En condiciones debe responder al método general de investigación, la descripción del hecho en la realidad tangible, a partir del hecho o fenómeno manifestado. A partir de ello, debe ser capaz de ser estudiada a través de dimensiones o categorías específicas, capaces de ser analizadas y aun ser desglosadas en indicadores e ítems, que posteriormente serán canalizadas en los instrumentos del estudio.

Desde la perspectiva de métrica, “La variable es una cualidad que manifiesta variabilidad de acuerdo al contexto donde se le estudia, y que a través de la observación puede ser traducida en métricas tangibles” (Hernández, et al., 2014, p.105). También se puede conceptualizar a la variable como elemento de análisis que integran la estructura categórica de la realidad objetiva (Baena, 2014, p.93); referidos a los conceptos en los cuales están inmersas las variables de un estudio; por lo tanto, son conjunto de características importantes que pueden manifestar una conducta determinada o cambiar durante el estudio por etapas, evidenciando intensidad positiva o negativa en el periodo investigativo.

En términos de operatividad, la operacionalización de las variables de estudio, ayuda a desconcentrar la variable en dimensiones y estudiarlas, basada en el método de investigación del análisis. A partir de esta premisa, se planteó las dimensiones representados por factores que explican como la variable se explica holísticamente. Seguidamente, se establecieron los indicadores de cada dimensión, los cuales corresponden a las características específicas de cada factor de la variable y las cuales finalmente se plasmaron en los cuestionarios que se elaboraron, de manera individual para cada variable, y que facilitaron los instrumentos para la recopilación de la información en la muestra seleccionada.

Los indicadores de las variables señalan características o cualidades específicas de las variables en términos cuantificables. En el caso de la variable comunicación ascendente se consideraron indicadores como instrucción de labores, asignación razonada de labores, normas y procedimientos para ejecutar el trabajo, y el conocimiento de los objetivos por parte de los colaboradores. Para comunicar en forma descendente, se planteó como indicadores de sugerencia, buzón de quejas, problemáticas y sugerencias. En la comunicación horizontal, se abordaron indicadores de coordinar, reducir problemática, participar en la información, manejo de conflicto, clima confiable, relación cordial de integrar a los colaboradores de la institución.

Para al abordaje de la variable conflicto, se catalizo indicadores del tipo diferencias intergrupales, para ello se priorizo criterios de diferencias en la estructura horizontal y vertical; a nivel intrapersonal, se tradujo criterio grupal, planteo de objetivo, existencia de desacuerdo, factores empáticos, ausencia de colaboración laboral, carencia de habilidad social. En el caso del origen de conflicto personal, se planteó indicadores de emoción,

opiniones, deseos, motivaciones, ambición personalizada, metas individuales y niveles de respuesta al desempeño requerido.

En cualquier caso, los indicadores se descomponen en ítem específicos que se transforman en los reactivos que sirvieron para transformarlos en las preguntas del cuestionario, útil a la hora de abordar a los sujetos de la muestra, considerando que la manifestación debe responder con exactitud a la pregunta, para ello el reactivo debe plasmar con intensidad la pregunta que genere actitudes y comportamiento idóneo e los encuestados.

Variables, Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de las variables comunicación interna

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Peso	Escala de Medición
Comunicación Interna	Según Ocampo (2014) indico que “Comunicación interna está compuesta por tres tipos que son los siguientes, descendente, ascendente y horizontal. [...]” (p. 50).	La comunicación interna tiene tres tipos, donde cada uno tiene una diferente razón de ser y va dirigido de diferentes maneras de acuerdo al tipo. Es por ello que se estudiaran desde la perspectiva de comunicación ascendente, descendente y horizontal.	Comunicación Ascendente	Instrucciones laborales	1,2	33%	Ordinal
				Exposición razonada del trabajo	3,4		
				Procedimiento y prácticas, Feedback	5,6 7,8		
				Adoctrinamiento de los objetivos	9,10		
			Comunicación Descendente	Sugerencias	11,12	20%	Likert
				Informes	13,14		
				Problemas y excepciones	15,16		
				Coordinación de tareas	17,18		
			Comunicación Horizontal	Reducción de problemas	19,20	47%	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Participación en la información, Solución de conflictos	21,22 23,24		
				Clima de confianza	25,26		
				Mejora de relaciones laborales Integración	27,28 29-30		

Variables, Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de las variables conflicto.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Peso	Escala de Medición	
Conflicto	Chiavenato (2017). El conflicto en una organización se origina cuando un individuo o grupo tienen objetivos comunes, y tratan de alcanzar objetivos y metas propias y esto interrumpe la otra parte [...]” (p. 260).	El conflicto se da entre 2 personas o partes con pensamientos distintos, que tratan de inferir en los objetivos de la otra parte. Es por ello que se estudiara desde la perspectiva de las dimensiones conflicto intergrupala, interpersonal e individual.	Conflicto intergrupala	Conflicto horizontal	1-2	13%	Ordinal	
				Conflicto vertical	3-4			
			Conflicto interpersonal	Interés grupal	5-6	40%		Likert
				Objetivos	7-8			
				Desacuerdos	9-10			
				Falta de empatía	11-12			
				Falta de trabajo colaborativo	13-14			
				Falta de habilidades sociales	15-16			
			Conflicto individual	Sentimiento	17-18	47%	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	
				Opinión	19-20			
Deseo	21-22							
Motivación	23-24							
Interés personal	25-26							
Meta personal	27-28							
Desempeño	29-30							

2.3. Población y muestra muestreo

Población.

La población se puede definir como todas las personas o elementos que se desea comprender (Rahi, 2017). Definir con precisión una población objetivo es una tarea desafiante, pero es de suma importancia para determinar cómo se utilizarán eventualmente los resultados de la investigación (Turner, 2020). La población estuvo constituida por los 151 trabajadores que laboran en la empresa Acciona Agua S.A. Sucursal Peruana en sus diferentes áreas realizando actividades laborales durante el año 2021. La población está conformada por los colaboradores que trabajan en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Hilarión, la población está integrada por 75 trabajadores.

Muestra.

Consiste en un número finito más pequeño de unidades que se extraen de una población de interés más grande. El objetivo del estudio de investigación es generalizar los resultados del estudio de la muestra a la población de interés (Majid, 2018). La investigación después de identificar los criterios de inclusión y exclusión se procedió a aplicar la fórmula de muestra finita para hallar la muestra donde se aplicarán los cuestionarios para levantar la información en relación a las variables de estudio. Balestrini (2006), manifestó que “Una muestra representa una población en la cual con similitud característica de los individuos seleccionados y que inclinen resultados similares” (p.141).

Censal.

Debido a que nuestra población no es mayor a 100 se optó por la realización de una muestra censal el cual abarca como encuestados a toda nuestra población, se considera un número manejable de personas, y manejable para realizar la encuesta, ya que es una muestra donde toda la población participa. Como tal Ramírez. (1997), menciona que “Es aquella donde se selecciona a todas las unidades del objeto de estudio que es considerada muestra” (p.27).

Criterios de inclusión.

Son las principales características de la población de interés. Un participante potencial de la investigación debe cumplir con todos los criterios para poder participar en el estudio (Majid, 2018). Así mismo, los criterios de inclusión en una investigación son características que ayudan a los investigadores a seleccionar los candidatos a constituir la muestra de estudio

(Grove, Gray & Burns, 2016). Se consideran a todos los colaboradores contratados (asesores, plataforma y área administrativa) de la cooperativa para realizar la encuesta.

Criterios de exclusión.

Son características que pueden interferir con la recopilación de datos, el seguimiento y la seguridad de los participantes de la investigación. Si un participante potencial cumple alguno de los criterios de exclusión, se le excluye de la participación (Majid, 2018). Se excluye a trabajadores contratados por terceros entre ellos, personal de limpieza y vigilancia.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), las técnicas “Están constituidas por un conjunto de procesos mecánicos, plasmados a través de cierto mecanismo para planear, recolectar, analizar, transmitir y operar la información recolectada en la muestra en la cual fue aplicada los instrumentos de investigación. Las técnicas permiten plasmar las fases procedimentales que constituyen la secuencia de actividades consideradas en el plan de la recopilación de la información, considerando para ello los instrumentos, medios y recursos necesarios para optimizar la data a operar y determinar los hallazgos (p.198-199). El estudio utilizo la encuesta como recurso metodológico para la actividad de recolectar la data en la fuente seleccionada como muestra; coincidiendo en su definición, afirmando que sirve para recopilar la información en una muestra que está determinada con anterioridad y que se conoce de sus características y peculiaridades (Gallardo, 2017, p.73).

Instrumento de recolección de datos.

Hernández, *et al.* (2014), “Indica el elemento encargado de unir metodológicamente la fase teórica y la práctica, para cuantificar la variable” (p.200). Es el medio que provee de la data necesaria al estudio y evaluar la intensidad de la evaluación entre la esencia y el fenómeno resultante del cruce de las variables. En general se diseña instrumentos para cada variable, con la finalidad de obtener los medios necesarios para recabar información para cada variable de estudio y con ello, instrumentalizar el análisis estadístico.

Validez del instrumento.

Antes de aplicar los instrumentos, metodológicamente deben probarse su validez y fiabilidad para evitar sesgo en el estudio. En el caso de la validez es externa, considerando que sigue el criterio de los especialistas en el tema y que aprueban o desaprueban el instrumento; para

ello deben evaluar la consistencia de las preguntas y si estas realmente preguntan lo que quieres saber. La validación del instrumento fue revisada y aprobada juicio de experto de la UCV, de la Escuela de Administración, bajo criterios de claridad, pertinencia y relevancia.

La encuesta.

Según López (2015) definió que es una “Práctica de estudio social [...], que se utiliza en el área de sociología que va mejorando paulatinamente la rama de la investigación científica, de esta manera se convierte en una actuación diaria y secuencial que incluyen a cada uno de los participantes que se involucraran en cualquier momento [...]. (p.5). Tal como lo dice el autor la encuesta es empleada para la recolección de datos, en la cual casi todos o la mayoría hace uso de ella siendo el encuestado como el encuestador, es una actividad diaria en la que todos en algún momento han pasado por esa situación como encuestas de satisfacción al cliente, encuestas que de alguna u otra manera llegan a nuestras manos donde empresas u organizaciones, etc., hacen uso de esta para determinar cómo va funcionando su organización y que aspectos puedan mejorar para el bien de esta.

Según Hernández, *et al.* (2014). Definió como un instrumento “Un conglomerado de preguntas de una o más variables en las cuales e van a evaluar” (p.17). En la misma línea, el instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario para cada variable de estudio lo que permitió recolectar información en la muestra elegida en la investigación para el posterior análisis mediante los programas estadísticos. Se utilizará el software SPSS 25, para el análisis la información obtenida.

Coefficiente de Aiken

Escudero (1989), citado en Boluarte y Tamari (2017), coinciden en señalar que es uno de la variedad de test que le otorgan validez a los instrumentos que medirán las actitudes de los colaboradores al momento de llevar a cabo la planeación de la investigación. Considerando que la ciencia necesita evidencias empíricas que confirmen aceptabilidad y formalidad sobre los resultados emanados de los estudios científicos, condice con los medios utilizados para alcanzarlo y en condiciones probatorias.

Ficha técnica de instrumento

Nombre de instrumento: Cuestionario de comunicación interna y manejo de conflictos.

Autor (es): Wendalit Yanlet Napa Yllatopa y Katya Laura Pérez Pérez

Aplicación: Grupal

Finalidad: Recopilación de información objetiva de la muestra.

Ámbito de aplicación: En la muestra censal aplicada a 75 colaboradores.

Materiales: Formatos impresos.

Descripción de la aplicación:

Debe tener el permiso de aplicación del cuestionario en la empresa formalmente aceptado; considerar la impresión de los instrumentos antes de abordar a los involucrados en la muestra censal. Se recomienda que los encuestados deben llenar completamente las respuestas, sin dejar vacíos. Para rellenar las respuestas, deben hacerlo con lapicero y de forma legible. El encuestado deben elegir entre una serie de alternativas basado en la escala de tipo Likert, para ello deben leer detenidamente la pregunta. En tiempo otorgado para el relleno es como máximo 25 minutos. Tienen cinco opciones de respuestas:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Validez del instrumento.

La validez de contenido de un instrumento de medición se refiere al grado en que los indicadores o ítems representan el constructo que se va a evaluar. Una estrategia utilizada para establecer la validez de contenido es el juicio de expertos sobre el tema (Rodríguez & Moral, 2017). En la misma línea, los cuestionarios elaborados para cada variable de estudio se procedieron a validar por dos especialistas y un metodólogo los cuales revisaron: pertinencia, relevancia y claridad de la formulación de las preguntas para cada indicador de cada variable de estudio, concluyendo con una calificación de que es aplicable.

Método de Promedios.

Teniendo en cuenta el criterio de los analistas del instrumento de indagación, se tabularán los datos para cada validador, obteniendo así la suma de criterios que se tomara en cuenta para dar respuesta a la siguiente formula:

$$p = \frac{\epsilon}{\text{Criterios de validadores}}$$

Confiabilidad del instrumento.

Boluarte y Tamari (2017), coinciden en señalar que es uno de la variedad de test que le otorgan validez a los instrumentos que medirán las actitudes de los colaboradores al

momento de llevar a cabo la planeación de la investigación. Considerando que la ciencia necesita evidencias empíricas que confirmen aceptabilidad y formalidad sobre los resultados emanados de los estudios científicos, condice con los medios utilizados para alcanzarlo y en condiciones probatorias. Existen límites de aceptación para alcanzar la fiabilidad, esta traducida en niveles de aceptación corresponde al valor superior a 0,70.

2.4. Procedimiento

Para la preparación del estudio investigado se utilizó dos variables que están propuestas para manifestar relación entre ellas, la cual se configuro a través del planteamiento del problema de investigación, resaltando sucesos que acontecen en la empresa y que se planteó estudiar y manifestar hallazgos que conlleven a entender la esencia de la problemática. Se inicia con la recopilación de datos, abordando a la muestra censal en las instalaciones de la organización estudiada, considerando el tiempo necesario para su respuesta objetiva. Se debe tener cuidado al momento de recolectar los cuestionarios, considerando que son las evidencias de lo manifestado por los colaboradores.

2.5. Métodos de análisis de datos

Por lo cual hemos determinado que los procedimientos de análisis de datos serán clave para el objeto de la investigación dentro de la cooperativa. Hernández, *et al.* (2014), indicó que “Son un conjunto de procedimientos, que recolecta, con el fin de reelaborar y transmitir los datos.” (P.198-199). También Gallardo (2017) explicó que “Es ejecutada por medio de instrumentos de medición, esbozados con la finalidad de obtener información útil [...] a través de metodología idónea, técnicas depuradas y herramientas lógicas para plasmar las necesidades del investigador [...]” (p.72).

La primera fase del análisis de la data está centrada en la estadística descriptiva, en ella se deben conocer las medidas de tendencia central que manifiestan la data de la variable comunicación interna. Para ello se sometió en análisis en el software estadísticos SPSS, el cual ayudo en el análisis, mostrando resultados de la media de las respuestas en los datos recolectados en la muestra, este dato es de vital importancia para evaluar donde se concentran las respuestas de los encuestados; valido para datos que muestra una distribución normal; en el caso contario, se tomara en cuenta la mediana, para evaluar los valores centrales y desmitificar los datos atípicos de una data proveniente de la muestra. Los resultados muestran la primera tendencia sobre la percepción de los encuestados.

La siguiente fase es determinar las estrategias que seguirán el análisis inferencial de la data recogida en la muestra; para ello el primer paso es determinar si la muestra es paramétrica o no lo es, se evaluó con el test de normalidad y determinar el estadígrafo que debe aplicarse en la prueba de hipótesis. En este acápite es fundamental tomar en consideración la cantidad de elementos que conforman la muestra; de acuerdo a la teoría probabilística, muestra menores a 30 se analiza con el test de Shapiro-Wilk y para muestra superiores a 30, se utiliza para su evaluación al test de Kolmogorov-Smirnov; consideración que emite resultados con una aproximación del 95% de certeza.

Por último, la fase de prueba de hipótesis, el cual fue analizada con el test de Rho de Spearman, decisión que se originó a obtener en la prueba de normalidad la condición que la base de datos no sigue una distribución normal; por lo tanto, se hizo la prueba de hipótesis con el estadígrafo señalado. Cabe señalar que la característica de uso ayuda a obtener niveles de correlación en muestra que tienen valores atípicos o extremos. El resultado obtenido obtuvo relaciones con curvas de tendencia positivas; es decir, si se incrementa valores en la abscisa de plano cartesiano, también se incrementará en el eje de las ordenadas. Todas las hipótesis nulas se rechazaron y se aceptaron las alternas, basado en el nivel de significancia y considerando entre ellas correlaciones variadas.

2.6. Aspectos éticos

Todo estudio debe seguir lineamientos de responsabilidad en el marco de la normativo relacionada con la investigación, para ello la UCV diseño la guía legal para que todo alumno en investigación elabore sus trabajos de con criterios de respeto a la propiedad intelectual, respeto a los derechos de autor y presentación de originalidad en los trabajos válidos para la obtención del título de bachiller y profesional, enmarcado en criterios de cumplimientos. Cabe indicar que la investigación desarrollada, no manipuló ningún dato obtenido, toda la información es transparente, para finalizar, se hizo el uso correcto de las normas APA, en cuanto a citas para evitar el uso de plagio.

Es de considerar en términos de transparencia en la elaboración del estudio, que la información tratada proviene de fuentes confiables y que se tuvo como principio elemental citarlos, sea por tomar información parcial o total de la fuente; considerada en el marco de las normas éticas de la Universidad, la cual recomienda y establece lineamientos y los parámetros de responsabilidad en los trabajos de investigación. También es importante

señalar el nivel de *turnitin* aceptado por la Universidad, el cual según normativa alude que el nivel de copia máximo aceptado es del 25% ; por lo tanto, el 75% debe pertenecer a la autoría del alumno y con ello demostrar la transparencia y aporte al conocimiento de la variable en ámbitos organizacionales.

II. Resultados

3.1. Análisis de fiabilidad

Tabla 3

Fiabilidad de la variable comunicación interna

		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

Nota. En la tabla 3, sometida a la prueba de fiabilidad la base de datos de la variable comunicación interna, mediante el programa SPSS, el análisis resultante coincidió en afirmar que no excluyo ningún dato, dando conformidad que validó el 100% de los 75 casos analizados; por lo tanto, el primer requisito de fiabilidad fue consolidado con los resultados obtenidos.

Tabla 4

Alfa de Cronbach para la variable comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	30

Nota. En la tabla 4, en el análisis de la base de datos de la variable comunicación interna, para evaluar en nivel de fiabilidad del instrumento que recolecto la información en la muestra, mediante el test del Alfa de Cronbach, coincidió en establecer como resultado que el cuestionario alcanzo el 0,805 de fiable, superando el límite mínimo de 0.70 para aceptar como válido en el marco de la investigación, el cual aplicado en circunstancias diversas, debe considerarse un resultado similar.

Tabla 5

Fiabilidad de la variable conflictos

		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

Nota. En la tabla 5, sometida a la prueba de fiabilidad la base de datos de la variable comunicación interna, mediante el programa SPSS, el análisis resultante coincidió en afirmar que no excluyo ningún dato, dando conformidad que validó el 100% de los 75 casos analizados; por lo tanto, el primer requisito de fiabilidad fue consolidado con los resultados obtenidos.

Tabla 6

Alpha de Cronbach para la variable conflictos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	30

Nota. En la tabla 6, de acuerdo al análisis de la base de datos de la variable comunicación interna, para evaluar en nivel de fiabilidad del instrumento que recolecto la información en la muestra, mediante el test del Alpha de Cronbach, coincidió en establecer como resultado que el cuestionario alcanzo el 0,860 de fiable, superando el límite mínimo de 0.70 para aceptar como válido en el marco de la investigación, el cual aplicado en circunstancias diversas, debe considerarse un resultado similar.

3.2 Estadística descriptiva

Estadística descriptiva de la variable comunicación interna.

Los elementos considerados en la escala que se aplicaron los instrumentos de investigación y que sirvieron para estratificar las respuestas fueron:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Tabla 7

Medida de tendencia central de la variable comunicación interna

Comunicación interna		
N	Válidos	75
	Perdidos	0
Media		3,07
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,445
Varianza		,198

Nota. En la tabla 7, de acuerdo al análisis de los resultados sobre las medidas de tendencia central, los resultados señalan sobre 75 casos analizados y ninguno excluido; que la media es 3,07; ubicando la respuesta en el nivel de la escala de Likert en *a veces*. La mediana de la muestra está ubicada en el nivel de 3,00; coincidiendo también en afirmar que está en el nivel de *a veces*. El valor que más se repite en la muestra, a través de la moda obtuvo el valor de 3,00. La desviación estándar obtuvo el valor de 0,445; orientado hacia el rango de los valores superiores e inferiores. La varianza de la muestra es 0,198. Los resultados muestran que las respuestas estuvieron concentradas en el valor medio de *a veces*, por lo tanto, los encuestados consideran que la comunicación interna se da de manera media.

Tabla 8

Frecuencias de la variable comunicación interna

Comunicación interna					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	6,7	6,7	6,7
	A veces	60	80,0	80,0	86,7
	Casi siempre	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 8, las frecuencias señaladas en los resultados del SPSS, manifiestan que el 80% de los encuestados señaló que la comunicación interna *a veces* se incentiva y practica al interior de la empresa; el 13,3% consideró *casi siempre* se practica entre las áreas de la empresa y además que estas incluyen a la gerencia; finalmente, el 6,7% respondió que *casi nunca* se practica algún tipo de comunicación en la empresa y que probablemente pueda desencadenar escenarios de conflictos en perjuicio de la organización.

Tabla 9

Medida de tendencia central de la variable conflicto

Conflicto		
N	Válido	75
	Perdidos	0
Media		3,16
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,546
Varianza		,298

Nota. En la tabla 9, de acuerdo al análisis de los resultados sobre las medidas de tendencia central, los resultados señalan sobre 75 casos analizados y ninguno excluido; que la media es 3,16; ubicando la respuesta en el nivel de la escala de Likert en *a veces*. La mediana de la muestra está ubicada en el nivel de 3,00; coincidiendo también en afirmar que está en el nivel de *a veces*. El valor que más se repite en la muestra, a través de la moda obtuvo el valor de 3,00. La desviación estándar obtuvo el valor de 0,546; orientado hacia el rango de los valores superiores e inferiores. La varianza de la muestra es 0,298. Los resultados muestran que las respuestas estuvieron concentradas en el valor medio de *a veces*, por lo tanto, los encuestados consideran que los conflictos ocurren de manera media; en otras palabras, los encuestados no están seguros que la comunicación interna provoca escenarios de conflictos.

Tabla 10

Frecuencias de la variable conflicto

		Conflicto			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	8,0	8,0	8,0
	A veces	51	68,0	68,0	76,0
	Casi siempre	18	24,0	24,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 10, las frecuencias señaladas en los resultados del SPSS, manifiestan que el 68% de los encuestados señaló que los conflictos en la empresa se manifiestan en el nivel de *a veces*; sin embargo, el 24% consideró casi siempre ocurren los conflictos al interior de la empresa; finalmente, el 8% respondió que casi nunca se dan los conflictos de algún tipo en la empresa o que probablemente no están enterados de las ocurrencias de escenarios de conflictos en perjuicio de la organización.

3.3. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad para la variable comunicación interna.

Tabla 11

Prueba de normalidad para la variable comunicación interna

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Comunicación interna	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,426	75	,000	,608	75	,000

Nota. En la tabla 11, muestra los resultados analizados para evaluar con certeza el estadígrafo que fue seleccionado para la prueba de hipótesis. Las reglas de estadística inferencial señalan que, para muestras menores de 30 elementos, se utiliza el test Shapiro-Wilk; en caso de muestra mayores a lo señalado, se tomó en cuenta el test de Kolmogorov- Smirnov. Inicialmente el test de prueba no excluyó ningún valor analizado, validando los 75 casos evaluados. El resultado de la prueba de normalidad, señalo un valor $p= 0,000$; por debajo del límite $0,05$; concluyendo que el estadígrafo a utilizarse en la prueba de hipótesis fue Rho de Spearman, para datos que no siguen una distribución normal.

Prueba de normalidad para la variable conflicto.

Tabla 12

Prueba de normalidad para la variable conflicto

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Conflicto	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Conflicto	,375	75	,000	,718	75	,000

Nota. En la tabla 12, muestra los resultados analizados para evaluar con certeza el estadígrafo que fue seleccionado para la prueba de hipótesis. Las reglas de estadística inferencial señalan que, para muestras menores de 30 elementos, se utiliza el test Shapiro-Wilk; en caso de muestra mayores a lo señalado, se tomó en cuenta el test de Kolmogorov- Smirnov. Inicialmente el test de prueba no excluyó ningún valor analizado, validando los 75 casos evaluados. El resultado de la prueba de normalidad, señalo un valor $p= 0,000$; por debajo del límite $0,05$; concluyendo que el estadígrafo a utilizarse en la prueba de hipótesis fue Rho de Spearman, para datos que no siguen una distribución normal.

3.4 Prueba de hipótesis

Hipótesis general.

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Ha: Existe relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 13

Prueba de hipótesis general

		Correlaciones		
			Comunicación interna	Conflicto
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
Rho de Spearman	Conflicto	Coefficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Nota. La tabla 13 indica de acuerdo a la prueba de hipótesis general para la variable comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos se puede inferir que el nivel de correlación alcanzó el 0,443 positivo, con una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede afirmar que a mayor aplicación de estrategias basadas en la comunicación interna se podrá alcanzar un buen manejo de conflictos.

Decisión. En consonancia de los resultados obtenidos, se rechazaron el planteamiento de la hipótesis nula, condicionando la aceptación de la hipótesis alterna, con un nivel de significancia de $p= 0,000$. En el marco de la teoría de probabilidades, el límite de aceptación de considera en valor de 0,05; por lo tanto, todo coeficiente menor a lo señalado condice la teoría de la investigación científica, considerando que la prueba de hipótesis no prueba la veracidad de la hipótesis, sino la falsedad de su planteamiento. A partir de lo manifestado, se puede afirmar que la comunicación interna está relacionada con el manejo de conflictos en la empresa; a partir de los resultados la gerencia debe consolidar las estrategias relacionadas a la gestión en términos de efectividad organizacional.

Prueba de hipótesis específico 1.

Ho: No existe relación entre la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión del distrito de San Juan de Lurigancho,2019.

Ha: Existe relación entre la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específico 1

Correlaciones				
		Comunicación ascendente		
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coefficiente de correlación	1,000	,265*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	75	75
	Conflicto	Coefficiente de correlación	,265*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	75	75

Nota. La tabla 14 indica de acuerdo a la prueba de hipótesis general para la dimensión comunicación ascendente y su relación con el manejo de conflictos se puede inferir que el nivel de correlación alcanzó el 0,265 positivo, con una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede afirmar que a mayor aplicación de estrategias basadas en la comunicación

ascendente se podrá alcanzar un buen manejo de conflictos.

Decisión. En consonancia de los resultados obtenidos, se rechazaron el planteamiento de la hipótesis nula, condicionando la aceptación de la hipótesis alterna, con un nivel de significancia de $p= 0,000$. En el marco de la teoría de probabilidades, el límite de aceptación de considera en valor de 0,05; por lo tanto, todo coeficiente menor a lo señalado condice la teoría de la investigación científica, considerando que la prueba de hipótesis no prueba la veracidad de la hipótesis, sino la falsedad de su planteamiento. A partir de lo manifestado, se puede afirmar que la comunicación ascendente está relacionada con el manejo de conflictos en la empresa; a partir de los resultados la gerencia debe consolidar las estrategias relacionadas a la gestión en términos de efectividad organizacional.

Prueba de Hipótesis específico 2

Ho: No existe relación entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Ha: Existe relación entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específico 2

Correlaciones				
		Comunicación descendente		
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Conflicto	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Nota. La tabla 15 indica de acuerdo a la prueba de hipótesis general para la dimensión comunicación descendente y su relación con el manejo de conflictos se puede inferir que el nivel de correlación alcanzó el 0,452 positivo, con una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede afirmar que a mayor aplicación de estrategias basadas en la comunicación descendente se podrá alcanzar un buen manejo de conflictos.

Decisión. En consonancia de los resultados obtenidos, se rechazaron el planteamiento de la hipótesis nula, condicionando la aceptación de la hipótesis alterna, con un nivel de significancia de $p= 0,000$. En el marco de la teoría de probabilidades, el límite de aceptación

de considera en valor de 0,05; por lo tanto, todo coeficiente menor a lo señalado condice la teoría de la investigación científica, considerando que la prueba de hipótesis no prueba la veracidad de la hipótesis, sino la falsedad de su planteamiento. A partir de lo manifestado, se puede afirmar que la comunicación descendente está relacionada con el manejo de conflictos en la empresa; a partir de los resultados la gerencia debe consolidar las estrategias relacionadas a la gestión en términos de efectividad organizacional.

Prueba de Hipótesis específico 3

Ho: No existe relación entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Ha: Existe relación entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específico 3

		Correlaciones		
			Comunicación horizontal	Conflicto
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	1,000	,354**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	75	75
	Conflicto	Coefficiente de correlación	,354**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	75	75

Nota. La tabla 16 indica de acuerdo a la prueba de hipótesis general para la dimensión comunicación horizontal y su relación con el manejo de conflictos se puede inferir que el nivel de correlación alcanzó el 0,354 positivo, con una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede afirmar que a mayor aplicación de estrategias basadas en la comunicación horizontal se podrá alcanzar un buen manejo de conflictos.

Decisión. En consonancia de los resultados obtenidos, se rechazaron el planteamiento de la hipótesis nula, condicionando la aceptación de la hipótesis alterna, con un nivel de significancia de $p=0,000$. En el marco de la teoría de probabilidades, el límite de aceptación de considera en valor de 0,05; por lo tanto, todo coeficiente menor a lo señalado condice la teoría de la investigación científica, considerando que la prueba de hipótesis no prueba la veracidad de la hipótesis, sino la falsedad de su planteamiento. A partir de lo manifestado,

se puede afirmar que la comunicación horizontal está relacionada con el manejo de conflictos en la empresa; a partir de los resultados la gerencia debe consolidar las estrategias relacionadas a la gestión en términos de efectividad organizacional.

3.5 Tablas cruzadas de variables

Tabla 17

Cruce para la variable comunicación interna y conflicto

Tabla cruzada comunicación interna*conflicto

% del total

		Conflicto			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Comunicación interna	Ineficiente	8,0%	12,0%		20,0%
	Regular	10,7%	44,0%	12,0%	66,7%
	Eficiente		6,7%	6,7%	13,3%
Total		18,7%	62,7%	18,7%	100,0%

Fuente: SPSS versión 25

Nota. La tabla 17 evidencia que cuando comunicación interna está en el nivel de ineficiente, también lo está la variable conflicto al 8%; cuando comunicación interna está en el nivel de regular, también lo está la variable conflicto al 44%; cuando comunicación interna está en el nivel de eficiente, también lo está la variable conflicto al 6,7%.

Tabla 18

Cruce para la dimensión comunicación ascendente y conflicto

Tabla cruzada comunicación ascendente*conflicto

% del total

		Conflicto			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Comunicación ascendente	Ineficiente	9,3%	18,7%	2,7%	30,7%
	Regular	9,3%	29,3%	9,3%	48,0%
	Eficiente		14,7%	6,7%	21,3%
Total		18,7%	62,7%	18,7%	100,0%

Fuente: SPSS versión 25

Nota. La tabla 18 evidencia que cuando comunicación ascendente está en el nivel de ineficiente, también lo está la variable conflicto al 9,3%; cuando comunicación ascendente está en el nivel de regular, también lo está la variable conflicto al 29,3%; cuando comunicación ascendente está en el nivel de eficiente, también lo está la variable conflicto al 6,7%.

Tabla 19

Cruce para la dimensión comunicación descendente y conflicto

Tabla cruzada comunicación descendente*conflicto

		Conflicto			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Comunicación descendente	Ineficiente	6,7%	6,7%		13,3%
	Regular	12,0%	48,0%	14,7%	74,7%
	Eficiente		8,0%	4,0%	12,0%
Total		18,7%	62,7%	18,7%	100,0%

Fuente: SPSS versión 25

Nota. La tabla 19 evidencia que cuando comunicación descendente está en el nivel de ineficiente, también lo está la variable conflicto al 6,7%; cuando comunicación descendente está en el nivel de regular, también lo está la variable conflicto al 48%; cuando comunicación descendente está en el nivel de eficiente, también lo está la variable conflicto al 4%.

Tabla 20

Cruce para la dimensión comunicación horizontal y conflicto

Tabla cruzada comunicación horizontal *conflicto

		Conflicto			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Comunicación horizontal	Insuficiente	12,0%	16,0%	2,7%	30,7%
	Regular	6,7%	38,7%	8,0%	53,3%
	Eficiente		8,0%	8,0%	16,0%
Total		18,7%	62,7%	18,7%	100,0%

Fuente: SPSS versión 25

Nota. La tabla 20 evidencia que cuando comunicación horizontal está en el nivel de ineficiente, también lo está la variable conflicto al 12%; cuando comunicación horizontal está en el nivel de regular, también lo está la variable conflicto al 38,7%; cuando comunicación horizontal está en el nivel de eficiente, también lo está la variable conflicto al 8% al interior de la organización.

III. DISCUSIÓN

De acuerdo con la investigación desarrollada centrada en el objetivo de establecer la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión del distrito de San Juan de Lurigancho – 2019. Para ello se analizó la información obtenida de la muestra indicando posturas que se analizarán en la prueba de hipótesis.

Se sometió la hipótesis principal de estudio a la prueba de correlación Rho de Spearman, decisión tomada como consecuencia del resultado de la prueba de normalidad el cual confirma que los datos no siguen una distribución normal; por lo tanto el resultado comprueba la correlación bilateral de 0.443 y un Sig. (Bilateral)=0.000; por lo tanto se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que si existe relación positiva media entre la variable comunicación interna y el manejo de conflictos. Cabe señalar que las respuestas de los colaboradores encuestados manifiestan que el 66.7% consideran que es regular la comunicación interna en la organización. También el 62.7% los conflictos se generan regularmente a pesar de la comunicación interna, resultados que tienen relación con los resultados obtenidos en la correlación bilateral.

De acuerdo a lo mencionado, el resultado confirma que las variables en otros ámbitos de estudio manifiestan el mismo comportamiento dado por el tesista Ríos (2016). Alcanzó una correlación de $Rho=0.896$ confirmando la relación positiva fuerte significativa en las variables comunicación interna y manejo de conflictos. Por ello, los resultados de los antecedentes se sustentan en las teorías del autor de Arizcurin (2008), menciona que la comunicación interna permite transmitir o intercambiar información adecuada entre emisores y receptores dentro del ambiente laboral, esto sin duda es un factor clave para el buen desarrollo de las actividades dentro de las empresas., así mismo el autor Rodríguez (2012), indicó que el conflicto se relaciona con los colaboradores en relación a la protección de su autoestima, preferencia personales, protección de intereses. A su vez. El tesista García (2010). Alcanzó el nivel de correlación de 0.874 y de significancia Bilateral de 0.01, confirmando sobre la relación que existe entre las dos variables y a la vez define la comunicación interna gerencial al autor Nosnik(1995), en la cual manifestó que es el que se da entre los líderes de equipo, gerentes con sus colaboradores, con el objetivo de que se mejore los niveles gerenciales, de cada nivel entre todas las áreas de la organización y entre los diversos niveles de jerarquía. Para el variable conflicto el autor Hellriegel (2009), señaló

que el conflicto tiene tres procesos los cuales son: diagnóstico, estilos interpersonales y la negociación que sirven para evitar, disminuir o resolver conflictos que se dan dentro de la organización. Por lo tanto, el estudio de las variables confirma que el resultado obtenido a través de los antecedentes y su teoría propuesta, de acuerdo con ello se confirma que existe relación entre las variables de comunicación interna y atención al manejo de conflictos en dicha empresa. Las estrategias de manejo de conflictos utilizadas incluyen; construir habilidades de liderazgo y contar con mecanismos establecido para hacer frente a conflictos. Se debe trabajar para conocer las fuentes del conflicto, expandiendo los recursos, brindando al personal oportunidades de crecimiento y adaptación al cambio. Además, los líderes deben esforzarse por desarrollar habilidades de liderazgo, considerando decidir el momento de cambiar de estilo de liderazgo en función de la situación, responsabilidad y resultados. Involucrar a los docentes en la toma de decisiones, impulsan formas de reconocer y recompensar al personal, tratando de comprender la singularidad individual y asegurarse que el entorno escolar sea seguro para generar ambientes de enseñanza aprendizaje, considerando que, si los conflictos se convierten en disputas, la resolución del conflicto es el último resultado.

Los hallazgos del estudio descubrieron que los líderes usaban diferentes técnicas basadas en la situación. En consecuencia, la comunicación interna y manejo de conflictos ayudará a evitar conflictos y desacuerdos entre grupos de trabajo para la empresa constante el tener comunicación interna adecuadamente y el tesista Gómez (2015), alcanzó una correlación bilateral de 0.703 y un Sig. (Bilateral)=0.001, confirmando la relación positiva considerable en las variables proceso de comunicación interna y manejo de conflictos. Chiavenato (2019), señaló que el conflicto se presenta cuando existen objetivos y metas similares pero uno de las partes trata de alcanzar metas propias y trata de interferir al logro de sus metas u objetivos, es decir, se relaciona con el desacuerdo, discusiones y para la variable comunicación tuvo a el autor Olmedo (2011), mencionó que la comunicación se define con el intercambio de sentimientos ideas u opiniones, mediante la expresión que bien puede ser oral u escrito, en consecuencia se afirmó que si existe relación entre la variable comunicación interna y el manejo de conflictos. Es por ello que mantener una buena comunicación interna dentro de la cooperativa de ahorro y crédito san Hilarión se podrá mejorar el manejo de conflictos ya que se busca la integración de los colaboradores para llegar a un mismo fin que son cumplir metas trazadas por la empresa.

De acuerdo con la hipótesis específica 1 planteada para las dimensiones comunicación ascendente de la variable comunicación interna y su relación con manejo de conflictos, se confirma que si existe una relación moderada a través del estadígrafo Rho de Spearman con un nivel de correlación de ($Rho=0,265$ Sig. (Bilateral)= 0.22 ; ($p \leq 0.05$)). El resultado confirma la relación en otros ámbitos de estudio y manifiestan el mismo comportamiento dado por el tesista Prado (2018). En su investigación de la primera dimensión comunicación ascendente y el manejo de conflictos obtuvo una correlación Bilateral de (Pearson = 0.650 , sig. (Bilateral)= 0.042). Según Fernández (2010), considera este tipo de comunicación se manifiesta dentro de los medios de organizacionales con los niveles más bajos de la empresa hasta los niveles más elevados. Y para el variable conflicto el autor Fuentes (2001), mencionó que es cuando un grupo o individuo percibe que está afectando de manera negativa a la otra parte. Así mismo el tesista Torres (2018). Alcanzó para la dimensión ascendente y la variable conflicto un nivel de correlación (Pearson = 0.44 , Sig. (Bilateral)= 0.000); tuvo como teórico Chiavenato (2005), teoría soporte para la comunicación ascendente definió que es la que se da de los colaboradores hacia los directivos o gerentes generales en la cual se busca recibir información para el cumplimiento de roles y tareas la segunda variable Manejo de conflictos usó la teoría propuesta por Newstrom (2011), define que es el que se da para que se puedan solucionar desacuerdos, llegando a acuerdos que beneficien a ambas partes tanto a la organización como a los colaboradores con el fin de lograr un buen clima laboral.

La práctica conductual de gestionar y negociar conflictos es un área clave para líderes gerenciales para ejecutar de manera competente su papel de acción como influenciadores de personas y situaciones; considerando que las habilidades de influencia, que incluyen la gestión y negociación de conflictos, están enmarcadas en las habilidades de carácter interpersonal, trascendiendo el rol de acción clave los líderes gerenciales necesitan desempeñar de manera competente. Desde una visión bifuncional, la gestión y negociación de conflictos entran en juego de estratégico de resultados holísticos, direccionado a establecer visión clara y motivadora, enfocando a las personas en lo relevante e importante de sus áreas, coordinado y vinculado a los recursos organizacionales, esencialmente el capital humano. La base teórica existente ofrece variada definición de conflicto, incidiendo que los conflictos se originan desde una percepción o acción incompatible, interfiriendo los intereses de la otra persona, sea en el ámbito competitivo o cooperativo; el conflicto es una parte normal de la vida organizacional y surge cuando existen incompatibilidades entre diversos contextos situacionales. Por lo tanto, el estudio de la dimensión uno y la segunda

variable confirma que el resultado obtenido a través de los antecedentes y su teoría propuesta se puede afirmar que si existe relación entre las dimensiones de la comunicación ascendente y manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión. En consecuencia, la comunicación ascendente ayudará a que mejore la comunicación entre jefes y trabajadores lo cual genera que haya mayor organización dentro de la cooperativa y reducción de conflictos.

De acuerdo con la hipótesis específica 2 planteada para la dimensión comunicación descendente y su relación con el manejo de conflictos para la investigación se afirma que si existe una relación moderada, la cual determino un nivel de correlación bilateral de Rho de Spearman ($Rho=0.452$, Sig. (Bilateral)=0.000, ($p \leq 0.05$)). El resultado confirma la relación en otros ámbitos de estudio y manifiestan el mismo comportamiento dado que por el tesista Ríos (2016). Obtuvo una correlación de Rho de Spearman ($Rho=0.659$, Sig. (Bilateral)=0.000 confirmando una relación moderada entre la dimensiones comunicación descendente y manejo de conflictos su base teórico fue apoyada por el autor Arizcuren (2008), menciona que es la información que es planificada, construida con anticipación la cual se efectúa de jefes a colaboradores y para la segunda variable manejo de conflictos el autor Rodríguez (2012) indicó que los conflictos están relacionados con los colaboradores en tanto a sus preferencias personales, objetivos propios, protección de su autoestima y en el segundo lugar el tesista León (2018). Obtuvo un nivel de correlación de Rho de Spearman ($Rho=0.531$, Sig. (Bilateral)=0.000, para comunicación descendente y para manejo de conflictos sus autores bases que apoyaron su investigación para la comunicación descendente Cruz (2010), y para la variable conflictos por el autor Bureau (2015).

No es posible tener buenas relaciones humanas sin comunicación, considerando una comunicación efectiva, no solo para mantener las relaciones humanas, sino también para lograr un buen desempeño empresarial; centrado en la experiencia práctica que demuestra que no hay comunicación exenta de conflictos. Desde una visión de aprendizaje, algunas veces, los conflictos pueden ser útiles, ya que ayudan a tomar la decisión correcta, que en ocasiones representa como factores entrópicos para las empresas. Analiza la gestión de conflictos en el marco de la comunicación organizacional, es necesario recurrir a los fundamentos básicos de comunicación y gestión de conflictos, analizando las estrategias y estilos de gestión; involucrando a todos los niveles gerenciales con cierto grado de responsabilidad de propugnarlas. Las experiencias prácticas han demostrado que los gerentes

no pueden quedarse fuera de conflictos, debiendo participar activamente en ellos. En general los conflictos deben ser resueltos por gerentes de primera línea y si el conflicto es significativo, en el nivel medio de gestión. No es apropiado dejar la resolución de conflictos a la alta dirección, ya que muestra que los gerentes de niveles inferiores no son capaces de lidiar con conflictos y empleados en general. Por lo tanto, el resultado obtenido a través de los antecedentes y su teoría propuesta, confirma que existe una relación entre la dimensión descendente y el manejo de conflictos de la cooperativa San Hilarión por consecuencia la comunicación descendente ayudara a manejar problemas que se puedan presentar en los colaboradores dentro de la organización.

De acuerdo con la hipótesis específica 3 planteada de la comunicación horizontal y manejo de conflictos para la investigación se afirma que existe relación entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión; el análisis determinó que el nivel de correlación entre la tercera dimensión y la segunda variable de estudio alcanzó el 0.281, lo cual confirma las hipótesis planteadas. El resultado obtenido confirma que en otros ámbitos de estudio también manifiesta el mismo comportamiento dado por el tesista Prado (2018). Alcanzó una correlación de 0.352 (Bilateral)=0.000, confirmando la relación entre la tercera dimensión de la variable comunicación interna y manejo de conflicto. Dado que, los resultados de los antecedentes se sustentan en las teorías, Fernández (2010), para la dimensión horizontal menciono que es aquella que se da entre miembros de un mismo nivel jerárquico y para la variable conflicto su autor base fue Fuentes (2001), en la cual menciono que es un proceso que parte cuando se percibe que la otra parte le ha afectado de manera negativa o que esta apuno de afectar en cuanto a sus metas u objetivos, a su vez el tesista Ríos (2016). Obtuvo una correlación de Rho de Spearman (Rho=0.466, Sig. (Bilateral)=0.000 confirmando una relación moderada entre las dimensiones comunicación horizontal y manejo de conflictos en la cual sus base teóricas fueron Arizcurin (2008), soporte para la dimensión comunicación horizontal es la que busca integrar todas las áreas de la organización para el cumplimiento de los objetivos y busca generar motivación y un buen clima laboral y para la variable manejo de conflictos el autor Rodríguez (2012) manifestó que los conflictos están relacionados con los colaboradores en tanto a sus metas personales, objetivos propios, protección de su autoestima, de acuerdo con ello se confirma que existe relación entre la tercera dimensión de la variable comunicación interna y manejo de conflicto.

Es importante la comunicación en las organizaciones, su importancia para la eficacia y el éxito de las relaciones con los empleados, es relativamente estudiado en el marco de la prevención de conflictos y sus relaciones, solo existiendo unos pocos estudios que han profundizado directamente las causas que fragmentan las relaciones entre empleados y su organización. Las investigaciones sobre la variable, examinaron los vínculos entre la comunicación interna y el desempeño organizacional, vinculado a los valores que proveen una excelente interacción, detectando mejores relaciones entre empleados y la generación de compromiso, resultado clave para que los empleados orienten el éxito en sus organizaciones, entendiendo la simetría con los intereses de la organización. Las estrategias comunicativas influyen en la percepción de sus empleados y el comportamiento hacia la ausencia de discordancia entre ellos, con una clara intención hacia la lealtad de las metas organizacionales. Prevenir es anticiparse a las circunstancias que generen condiciones entrópicas en la organización, entre ellas se encuentra los conflictos que se suscitan a partir de las diferencias que existen entre los integrantes y que, a partir de la gestión adecuada, deben servir como aprendizaje para la organización. En consecuencia, la dimensión horizontal y el manejo de conflictos ayudan a mantener un clima de confianza para que de esta manera estén comunicados y puedan cumplir metas propuestas por la empresa y evitar chismes o comentarios que generen un clima negativo.

IV. CONCLUSIONES

Luego de haber conseguido los resultados del presente objeto de estudio, con la información recopilada de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión, se presentan las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo con la hipótesis general para evidenciar la variable comunicación interna y su manejo de conflictos se obtuvo un grado de correlación de ($Rho=0.443$, Sig. (Bilateral)= 0.000). Mediante el estadígrafo Rho de Spearman concluyendo que existe una correlación moderada entre las variables principales. Para ello se argumenta que a mayor aplicación de estrategias basadas en la comunicación interna se podrá alcanzar un buen manejo de conflictos. También concluye la investigación rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre las variables Comunicación Interna y el manejo de conflictos. Dado que el valor obtenido es menor a 0.005 .
2. De acuerdo con la primera hipótesis específica de la variable comunicación interna con su dimensión comunicación ascendente y manejo de conflictos se obtuvo una correlación débil de ($Rho=0.265$, Sig. (Bilateral)= 0.022) mediante el estadígrafo de Rho Spearman concluyendo que, existe una correlación, con la cual se ha argumentado que a mayor aplicación de estrategias basadas en la Comunicación ascendente se podrá alcanzar un buen manejo de conflictos. También concluye que la investigación rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, el cual confirma que existe relación entre las variables Comunicación Interna y el manejo de conflictos. Dado que, el valor obtenido es menor a 0.05 , por lo tanto, la empresa debe aplicar esta estrategia para mejorar la comunicación entre los colaboradores y los jefes o gerente general.
3. De acuerdo a la segunda hipótesis específica de la variable comunicación interna con su dimensión comunicación descendente y su relación con el manejo de conflictos, la cual evidencia a través del estadígrafo de Rho Spearman alcanzó una correlación moderada de ($Rho=0.452$, Sig. (Bilateral)= 0.000) mediante el estadígrafo de Rho Spearman concluyendo que existe una correlación moderada con la cual se ha argumentado que a mayor aplicación de estrategias basadas en la Comunicación

descendente se podrá alcanzar un buen manejo de conflictos. También concluye que la investigación de estudio rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe relación entre la dimensión comunicación descendente y la variable manejo de conflicto. Dado que el valor obtenido es menor a 0.05.

4. De acuerdo a la tercera hipótesis específica de la variable comunicación interna con su dimensión comunicación horizontal y su relación con el manejo de conflictos, la cual evidencia a través del estadígrafo de Rho Spearman alcanzó una correlación débil de ($Rho=0.354$, Sig. (Bilateral)=0.002, mediante el estadígrafo de Rho Spearman concluyendo que, existe una correlación, con la cual se ha argumentado que a mayor aplicación de estrategias basadas en la Comunicación horizontal se podrá alcanzar un buen manejo de conflictos, con ello podemos afirmar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Dado que el valor obtenido es menor a 0.05.

V. RECOMENDACIONES

1. La cooperativa considere como una estrategia principal la comunicación interna y el manejo de conflictos, ya que es importante crear una política que mejore la motivación e integración de todos los colaboradores, para crear una identidad corporativa en los colaboradores, de modo tal sé que sientan comprometidos con la empresa.
2. De acuerdo al estudio la primera dimensión de la variable uno que es comunicación ascendente y la relación con la variable conflictos, lo cual obtuvo una relación moderada, la cual indica que la empresa cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión debe evaluar en otros medios como indicadores de gestión en la cual permitirá medir el desempeño general de la organización a la vez permitirá llegar a las metas y mejorar el logro de objetivos, para lo cual se debe contratar personal calificado que elabore indicadores de gestión para el mejoramiento de rentabilidad económica.
3. De acuerdo al estudio de la dimensión comunicación descendente y su relación con la variable conflictos, obtuvo un nivel moderado, lo cual indica que la empresa debe de enfocarse más en la forma en que los gerentes o lo más altos directivos comuniquen a los colaboradores, se debe elaborar un manual de operaciones en la cual se detalle las funciones, perfiles de trabajo, tareas, roles y políticas de la empresa.
4. De acuerdo al estudio de la dimensión comunicación horizontal y su relación con el manejo de conflictos, obtuvo un nivel débil, el cual indica que la empresa debe elaborar un plan estratégico de integración en relación a la comunicación horizontal, en la cual se puede desarrollar reuniones, charlas, campeonatos entre colaboradores para así fomentar la integración de los trabajadores de la cooperativa.

VI. REFERENCIAS

- Andrade (2005). *comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: editorial gesbiblo, S.L.
- Apuke, O. D. (2017). Quantitative research methods: A synopsis approach. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 33(54), 1-8.
- Bergman, C., Dellve, L., & Skagert, K. (2016). Exploring communication processes in workplace meetings: A mixed methods study in a Swedish healthcare organization. *Work*, 54(3), 533-541.
- Best, J. W. (2009). *Cómo investigar en educación* (9ª ed.). Alabama, U.S.A: Morata.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades*. (3ra Ed.). México: Pearson.
- Barral, S (2018). *Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional, del personal administrativo de una institución universitaria de Los Olivos, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación.*: Ediciones Shalom.
- Bilous, V., Ternushchak, M. y Starodub, D. (2018). Improvement of the procedure for providing administrative services to taxpayers in the context of public administration reform. *Revista Baltic Journal of Economic Studies*, 4(4), 48.
- Boluarte, A. y Tamari, K. (2017). Valides de contenido y confiabilidad inter-observados de escala integral calidad de vida. *Revista Scielo*, 35(2), 634.
- Caputo, A. (2018). *Ten years of conflict management research 2007-2017: An update on themes, concepts and relationships*. Esmerald Group, 30(1), 87-110.
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement ilusión por el trabajo*. México: editorial Red Durango
- Chen, H. (2019). *Emotional intelligence and conflict management styles*. Esmerald Group.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (2da ed.). Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Castillo, K (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones S.A.C Lima-2016* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Cassidy, C., Kreitner, R. & VanHuss, S. (2015). *Administrative management setting people for success*. (4ta ed.). Australia: Cengage Learning.

- Cervera, A (2018) *comunicación total* (4ta ed.) España: Esic editorial
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2nd ed.) México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional* (3er ed.) México: Mac Graw Hill.
- Condori, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad se servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018*.
- Contreras, p. (2011). *Manual de gestión de clima y engagement*. Santiago, Chile: Aden.
- Cuicapuza, O. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de Sedapal en el centro de servicios Comas, Lima – 2016*.
- Daft y Marcic. (2006). *Introducción a la administración*. (4ta ed.). México: Cengage Learning.
- Dailey, R. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Gran Bretaña: Editorial edinburgh.
- De León, B. (2018). *Comunicación Interna y Manejo de Conflictos* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Danshina, Y. y Britchenko, I. (2107). Net structure of subject-to-subject relations in the management of the system of administrative services provision. *Revista Baltic Journal of Economic Sudies*, 3(5), 113.
- Dijkstra- Beersma, B & Leeuwen. (2014). *Gossiping as a response to conflict with the boss: alternative conflict management behavior*. Esmerald Group, 25(4), 431-454.
- Espinoza, E. (octubre de 2018). Las variables y su operacionalización en las investigaciones educativa. *Revista Conrado*, 14(65), 39.
- Fajardo y Nivia. (2016). *Relaciones publicas y comunicación organizacional*. Bogotá: Utadeo.
- Fernández, M. y Motto, M. (2014). *Servicio y atención al cliente en restaurantes*. Madrid: Paraninfo.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Perú: Universidad continental.
- Gálvez, H. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los Hermanos S.A.* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gareth, J. (2008). *Teoría Organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones* (5ta ed.) México: Pearson Educación.
- Guzmán (2012). *Comunicación organizacional*. México: M.A.
- Eugenia buen día López. Hecht, S & Kfir, A. (2017). *El arte de Gestionar los Conflictos*

- en la vida y la empresa*. España: Conecta.
- Haig, B. D. (2018). An abductive theory of scientific method. In *Method matters in psychology* (pp. 35-64). Springer, Cham.
- Hernández, R., Fernández, C. y baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, J; Gallardo, M & Espinoza, J. (2011). *Diseño Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Hernández., R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Ingelmo, M. (2018). *Determining factors of success in internal communication management in Spanish companies: The influence of social media*. Esmerald Group, 23(3), 405-422.
- Kristen, A., Nerina, L., & Prashant, B. (2016). *Shared perceptions of supervisor conflict management style: A cross-level moderator of relationship conflict and employee outcomes*. Esmerald Group, 27(1), 25-49.
- Lamb, C., Hair, J., McDaniel, C. (2014). *MKTG: Marketing*. (7.ª Ed.). México: Cengage Learning.
- Lohr, k. (2018). *Conflict management systems for large scientific research projects*. Esmerald Group, 28(3),322-345.
- Macnamara, J. (2018). Toward a theory and practice of organizational listening. *International Journal of Listening*, 32(1), 1-23.
- Maier, C. (2017). *Strategic internal communication of corporate heritage identity in a hypermodal context*. Esmerald Group, 22(1),36-59.
- Maarit, H. (2014). *Digital channels in the internal communication of a multinational corporation*. Esmerald Group,19(3),275-286.
- Mazzei, A. (2014). *Internal communication for employee enablement: Strategies in American and Italian companies*. Emerald Group,19(1),82-95.
- Nesterkin, D. (2016). *Conflict management and performance of information technology development teams*. Esmerald Group, 22(5/6), 242-256.
- Ocampo (2014). *Comunicación empresarial plan estratégico como herramienta gerencial y nuevo retos del comunicador en las organizaciones*. España: Ecoe ediciones ltda.
- Peña y Batalla (2016). *Direcciones de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: editorial dykinson, SL.

- Ramos, A. (2016). *La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad- ARCONEL* (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Ríos, C (2017). *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflicto del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Robbins, S y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* México: Pearson educación
- Robbins, S y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.). México: Pearson educación.
- Sabino, C. (2001). *El proceso de investigación*. (2ª ed.) Caracas: Ed. Panapo.
- Suh, T. (2016). *Internal audience segmentation and diversity in internal communication*. Emerald Group, 21(4),450-464.
- Tofan, C. A. (2017). The Process of Communication in Decision-Making. *Business ethics and leadership*, 1(3), 36-44.
- Utami, D. (2019). Hambatan downward communication dalam penyampaian kebijakan kepada karyawan baru di pt meta estetika graha (MEG) kubu raya. *Komunika. Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 1-19.
- Ventura y delgado (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. España: ediciones farinfo.
- Welch, M. (2015). *Internal communication education: a historical study*. Emerald Group, 19(4),388-40
- Bompolis, C., Boutsouki, C. (august, 2014). Customer Relationship Management in the Era of Social Web and Social Customer: An Investigation of Customer Engagement in the Greek Retail Banking Sector. *Revista Science Direct*. 148(2014), 71.
- Afzalur, M. (2017). *Managing Conflict in Organizations*. U.S.A. (4fourth edition). New Jersey. Transaction Publisher.
- Efthymiou1, M., Tchouamou, R., Pak Lam Lo,N., Papatheodorou,A. y Randall, D. (2019).The Impact of Delays on Customers' Satisfaction: an Empirical Analysis of the British Airways On-Time Performance at Heathrow Airport. *Revista Scielo* 11(2019), 4.
- Hernández (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: Mc Graw Hill Education.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de medición: Encuestas

ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CONFLICTOS

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta busca recoger información respecto a la comunicación interna y el manejo de conflictos en las actividades realizadas por sus colaboradores, en la cooperativa de ahorro y crédito san Hilarión.

Marque la respuesta que mejor exprese su satisfacción.

- Nunca**
- Casi nunca**
- A veces**
- Casi siempre**
- Siempre**

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿La forma de transmitir los mensajes o información de su departamento es clara y precisa?					
2	¿La comunicación entre directivos y los colaboradores de la cooperativa es fluida?					
3	Consideras que recibes información estratégica como Planes, Objetivos y Tareas					
4	Se desarrolla en su empresa la comunicación interna Como una actividad permanente y planificada					
5	Tiene apoyo constante para resolver dudas acerca de la actividad que realiza					
6	Tienes autonomía para tomar decisiones que mejoren los procesos y servicios en los que estas implicado					
7	¿La cooperativa trabaja para mantener un clima agradable entre compañeros?					
8	¿Se te mantiene informado de cada cambio que existe en la cooperativa?					
9	Considero que en la empresa la comunicación fluye adecuadamente					
10	Tu jefe inmediato es receptivo a tus propuestas y sugerencias de mejora					
11	¿El jefe comunica de manera clara los objetivos, cambios, logros y expectativas de la empresa?					

12	¿El jefe comparte ideas e información libremente y retroalimenta a su equipo?						
13	Recibes información de tu jefe inmediato						
14	¿Cuándo hace preguntas no recibe la información adecuada y algunas veces las preguntas llegan a molestar, confundir o provocar una barrera defensiva?						
15	La falta de respuesta del área de recursos humanos le provoca insatisfacción laboral						
16	¿Existe apoyo para los trabajadores tiene diferentes opiniones a la hora de dar presentar una inquietud?						
17	¿Los jefes reconocen tu desempeño laboral?						
18	¿En la cooperativa la comunicación entre los miembros del equipo es oportuna y directa para el cumplimiento de las funciones?						
19	Se le hace sencillo dialogar con los miembros de la organización acerca de asuntos importantes						
20	¿El jefe del área designó a las actividades diarias para lograr un mayor desempeño?						
21	¿Existe coordinación de tareas cuando hay actividades en la cooperativa?						
22	¿Se te hace fácil participar en reuniones con los jefes de trabajo?						
23	¿Considera usted que la institución cuenta con herramientas de comunicación interna?						
24	Los rumores o chismes afectan a la satisfacción del trabajador						
25	En la institución se evidencia conversaciones de pasillo como medio de comunicación para conseguir beneficios propios						
26	¿Los problemas que existen se llegan a resolver a tiempo?						
27	¿La cooperativa maneja una buena comunicación interna?						
28	Existe integración entre todas las áreas de la cooperativa						
29	Te encuentras satisfecho con la motivación que recibo en la cooperativa						
30	¿Existe participación entre las distintas áreas para mejorar el desempeño de todos los trabajadores?						

Anexo2.

VARIABLE 2: CONFLICTO

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Se descuida la identificación de los problemas por las cuales se inician los conflictos?					
2	¿Se fomenta una buena comunicación entre todas las áreas para mejorar un buen ambiente laboral?					
3	¿Tus jefes utilizan las negociaciones para resolver los conflictos?					
4	Tus jefes toman decisiones constantemente en las que no estás de acuerdo'					
5	¿Se analizan los intereses grupales, consecuencias y complejidad del problema?					
6	¿Las personas que trabajan en tu equipo carecen de experiencia?					
7	Conoces lo objetivos trazados por la cooperativa de ahorro y crédito san Hilarión					
8	¿Tus objetivos personales se relacionan al objetivo de la empresa?					
9	¿Los conflictos laborales siempre suelen comenzar por desacuerdos?					
10	¿Para la toma de decisión de algún cambio te hacen alguna consulta?					
11	¿Te has puesto en el lugar de un compañero cuando este ha pasado por un conflicto?					
12	¿Mantienes una buena relación con tus compañeros de trabajo?					
13	¿Compartes tus ideas con tus compañeros?					
14	¿Colaboras en el desarrollo de las metas que tienen como grupo de trabajo?					
15	¿Te pones a escuchar cuando un compañero tuyo expone sus ideas?					
16	¿Agradeces a tus compañeros cuando te brindan alguna ayuda?					

17	Se realiza una elección correcta de técnicas para manejar un buen ambiente laboral					
18	Se implementan valores entre los colaboradores para una mejor relación					
19	¿En ocasiones tus opiniones son tomadas a cuenta por tus jefes?					
20	Se te facilita dar tu opinión para promover actividades de mejora para la cooperativa.					
21	¿Desearías que en tu centro laboral tomen más consideración a actividades integradoras?					
22	¿Te gustaría que al menos una vez al mes se realicen actividades fuera de oficina?					
23	Existen capacitaciones constantes en la cual te motiven a seguir llegando a tus metas en la cooperativa.					
24	La cooperativa hace reuniones constantes para fomentar integración entre compañeros.					
25	¿Has sentido que en esta organización no puedes cumplir con tus intereses personales?					
26	¿El entrar a trabajar a esta organización ha sido es de tu interés personal?					
27	¿Todos los meses te propones una meta personal?					
28	¿Tus metas personales interfieren con las metas de la empresa?					
29	¿Te esfuerzas para que noten tu buen desenvolvimiento en tu área de trabajo?					
30	¿Tu buen desempeño en la cooperativa es recompensado y felicitado?					

Anexo 2: Validación de los instrumentos comunicación interna y conflictos

Validación de la variable 1: comunicación interna

Validación de la variable 2: conflicto

ANEXO 4 TABLA DE ESPECIFICACIONES DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Comunicación interna	comunicación ascendente	30%	instrucciones laborales	1--2	Ordinal (Escala de Likert)
			exposición razonada del trabajo	3--4	
			procedimiento y practicas	5--6	
			Feedback	7--8	
			adoctrinamiento de los objetivos	9--10	
	comunicación descendente	30%	sugerencias	11--12	
			informes	13--14	
			problemas y excepciones	15--16	
	comunicación horizontal	40%	coordinación de tareas	17--18	
			reducción de problemas	19--20	
			participación de la información	21--22	
			solución de conflictos	23--24	
			clima de confianza	25--26	
Conflicto	conflicto intergrupual	40%	mejora de relaciones laborales	27--28	
			integración	29--30	
	conflicto interpersonal	30%	conflicto horizontal	31-32	
			conflicto vertical	33-34	
			interés grupal	35-36	
			objetivos	37-38	
			Desacuerdos	39-40	
			Falta de empatía	41-42	
			Falta de trabajo colaborativo	43-44	
			Falta de habilidades sociales	45-46	
sentimientos			47-48		
opinión			49-50		
conflicto individual	30%	deseo	51-52		
		motivación	53-54		
		interés personal	55-56		
		meta personal	57-58		
		desempeño	59-60		

ANEXO 5 DETALLE DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

Alpha de Cronbach para la variable comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	30

Alpha de Cronbach para la variable variable conflictos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	30

Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable Comunicación Interna

Nº DE ITEM		Media	DE	V de Aiken
ITEM 1	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	3,3333	0,58	0,78
ITEM 2	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 3	Claridad	3,3333	0,58	0,78
	Relevancia	3,3333	0,58	0,78
	Pertinencia	3,3333	0,58	0,78
ITEM 4	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 5	Claridad	3,3333	0,58	0,78
	Relevancia	3,3333	0,58	0,78
	Pertinencia	3,3333	0,58	0,78
ITEM 6	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 7	Claridad	3,3333	0,58	0,78
	Relevancia	3,3333	0,58	0,78
	Pertinencia	3,3333	0,58	0,78
ITEM 8	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 9	Claridad	4	0,00	1,00
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 10	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 11	Claridad	4	0,00	1,00
	Relevancia	3,3333	0,58	0,78
	Pertinencia	3,3333	0,58	0,78
ITEM 12	Claridad	3,3333	0,58	0,78
	Relevancia	3,3333	0,58	0,78
	Pertinencia	3,3333	0,58	0,78
ITEM 13	Claridad	4	0,00	1,00
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 14	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,3333	0,58	0,78
	Pertinencia	3,3333	0,58	0,78
ITEM 15	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 16	Claridad	4	0,00	1,00
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 17	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,3333	0,58	0,78
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 18	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 19	Claridad	4	0,00	1,00
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 20	Claridad	3,3333	0,58	0,78
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 21	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,3333	0,58	0,78
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 22	Claridad	3,3333	0,58	0,78
	Relevancia	3,3333	0,58	0,78
	Pertinencia	3,3333	0,58	0,78
ITEM 23	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 24	Claridad	4	0,00	1,00
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 25	Claridad	3,3333	0,58	0,78
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 26	Claridad	4	0,00	1,00
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 27	Claridad	3,3333	0,58	0,78
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 28	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 29	Claridad	3,6667	0,58	0,89
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,6667	0,58	0,89
ITEM 30	Claridad	3,3333	0,58	0,78
	Relevancia	3,6667	0,58	0,89
	Pertinencia	3,3333	0,58	0,78
				2,6

Tabla 2

Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable Conflicto

N°		Media	DE	V
ITEM				Aiken
	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
ITEM 31	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 32	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 33	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 34	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 35	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
ITEM 36	Relevancia	3.6667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 37	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.6667	0.58	0.89
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 38	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.6667	0.58	0.89
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 39	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 40	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.6667	0.58	0.89
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 41	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.6667	0.58	0.89
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 42	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.6667	0.58	0.89
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 43	Relevancia	3.6667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 44	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 45	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 46	Relevancia	3.6667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.6667	0.58	0.89
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 47	Relevancia	3.6667	0.58	0.89
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 48	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 49	Relevancia	3.6667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 50	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 51	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.6667	0.58	0.89
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 52	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 53	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.6667	0.58	0.89
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 54	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 55	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 56	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 57	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.6667	0.58	0.89
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 58	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
ITEM 59	Relevancia	3.6667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.3333	0.58	0.78
	Claridad	3.6667	0.58	0.89
ITEM 60	Relevancia	3.3333	0.58	0.78
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.3333	0.58	0.78
				2.5

BASE DE DATOS SPSS 25

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 78 de 78 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR
1	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	4	
2	5	4	5	4	4	2	2	5	3	5	4	3	4	4	3	
3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	
4	1	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	
5	3	2	3	2	3	5	4	2	3	2	4	3	3	3	2	
6	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	
7	3	5	3	1	4	3	3	4	5	3	5	3	2	4	5	
8	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	
9	4	4	5	5	5	5	2	2	4	2	4	2	3	3	2	
10	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	1	1	1	3	3	
11	1	4	5	1	1	1	3	1	4	5	5	1	5	5	5	
12	3	5	3	1	3	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	
13	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	
14	1	1	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	
15	3	4	5	3	5	2	2	3	2	3	5	3	3	3	5	
16	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
17	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
18	2	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	1	2	3	2	
19	3	5	5	3	4	3	1	1	5	1	3	1	5	2	1	
20	3	4	3	3	2	3	2	2	4	2	1	1	2	2	3	
21	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	
22	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	
23	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

ANEXO 7 AUTORIZACION DE EMPRESA



Lima, 08 de Abril del 2019

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Asunto: Autorización para realización de tesis

Tengan mis cordiales saludos y mencionáries que luego de haber revisado el proyecto de tesis titulado "Comunicación interna y el manejo de conflictos en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito san Hilarión en el distrito de S.J.L – 2018" por los autores Napa Yllatopa Wendalit y Perez Perez Katya, la empresa autoriza que los señores ejecuten el proyecto descrito así mismo nos comprometemos a brindar la información necesaria.

Atentamente

SAN HILARION
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CARLOS PASCUAL CASTRO
Jefe de Recursos Humanos

Firma del Jefe de Recursos Humanos

Central Telefónica: 010 3800

Arequipa: 054 211110
Cusco: 054 211110
De Lima: 010 3800
054 211110

Siempreviva
De Cusco: 054 211110
De Lima: 010 3800
054 211110

Los Pinos
De Cusco: 054 211110
De Lima: 010 3800
054 211110

www.sanhilarión.com

Arequipa: 054 211110
Cusco: 054 211110
De Lima: 010 3800
054 211110

Cusco: 054 211110
De Lima: 010 3800
054 211110

989 118 112

Siempreviva
De Cusco: 054 211110
De Lima: 010 3800
054 211110

Siempreviva
De Cusco: 054 211110
De Lima: 010 3800
054 211110

ANEXO 8

EVIDENCIA

RV: AVANCE DE GESTION - 17 SETIEMBRE - Mensaje (HTML)

miércoles 03/10/2018 06:11 p.m.
Daniel Fernando Requena Wiese <drequena@sanhilarion.com>
RV: AVANCE DE GESTION - 17 SETIEMBRE

Para aquispesucso@sanhilarion.com
Mensaje enviado con importancia Alta.

Sres.

Se envía cuadro resumen de indicadores de gestión, según reportes con fecha 17/09/2018 (Inicio del día).

MAYOR INCREMENTO DE INDICADORES

AGENCIA	AVANCE - 17 SETIEMBRE				INCREMENTO (SETIEMBRE VS. AGOSTO)					
	SALDO_CAPITAL_SOLES	SALDO_VENCIDO_SOLES	SALDO_JUDICIAL_SOLES	PROV. REQ. SOLES	CARTERA VENCIDA	INDICE DE MOROSIDAD	SALDO_CAPITAL_SOLES	PROV. REQ. SOLES	CARTERA VENCIDA	INDICE DE MOROSIDAD
101	20,310,495.84	1,703,354.49	1,463,873.91	3,456,805.95	3,167,228.40	15.59%	-40,883.93	72,880.75	36,190.47	6.21%
102	19,742,566.27	795,765.25	467,343.36	1,630,202.50	1,263,108.61	6.40%	121,739.72	79,911.72	20,245.09	0.06%
103	12,604,526.95	1,079,635.46	533,091.62	1,657,982.71	1,612,727.08	12.79%	-46,452.77	28,768.36	-5,951.76	-0.38%
104	15,230,367.88	1,623,047.50	1,280,803.72	3,077,588.86	2,903,851.22	19.07%	36,603.06	19,231.24	35,067.48	0.12%
105	18,362,370.20	1,855,511.95	342,824.12	2,579,271.61	2,196,336.07	11.97%	-2,818.70	82,807.60	64,813.34	0.35%
106	11,582,441.40	2,641,487.20	1,138,728.37	3,950,870.16	3,780,215.57	32.64%	-78,692.27	39,490.62	45,956.45	0.61%
COOPAC	97,832,762.54	9,698,801.85	5,226,665.10	16,352,721.79	14,925,466.95	15.26%	-10,504.89	273,090.29	138,323.04	0.14%

Atte.

Eliseo Jesus Sihue Vasquez | Jefe de Recuperaciones
PROVISIONES ALTAS DE ALUMNOS Y DOCENTES DE LAS AGENCIAS

Daniel Fernando Requena Wiese provisiones altas al día de hoy 3.10.18

RV: AVANCE DE GESTION-25 JULIO - Mensaje (HTML)

miércoles 25/07/2018 10:19 a.m.
Rosalin Sanchez Calderon <rsanchez@sanhilarion.com>
RV: AVANCE DE GESTION-25 JULIO

Para ymendosa@sanhilarion.com; maridles@sanhilarion.com; msantiago@sanhilarion.com; pwillanueva@sanhilarion.com; Yketty Iris Nafiez Huacaychruco; lkpoma@sanhilarion.com; lgarca@sanhilarion.com; mherrera@sanhilarion.com; aquispesucso@sanhilarion.com; drequena@sanhilarion.com; ahuanan@sanhilarion.com; rariteaga@sanhilarion.com; yamias@sanhilarion.com; cruz@sanhilarion.com; djimenez@sanhilarion.com

Mensaje enviado con importancia Alta.

Buenos días

PSC.

AGENCIA	AVANCE - 25 JULIO				INCREMENTO (JUNIO. VS. JULIO)					
	SALDO_CAPITAL_SOLES	SALDO_VENCIDO_SOLES	SALDO_JUDICIAL_SOLES	PROV. REQ. SOLES	CARTERA VENCIDA	INDICE DE MOROSIDAD	SALDO_CAPITAL_SOLES	PROV. REQ. SOLES	CARTERA VENCIDA	INDICE DE MOROSIDAD
101	20,359,564.74	1,739,801.00	1,475,589.24	3,381,187.62	3,215,390.24	15.79%	-18,084.69	217,173.44	57,271.80	0.30%
102	19,377,252.43	883,183.96	364,393.85	1,523,753.94	1,247,577.81	6.44%	178,747.05	123,732.03	42,971.77	0.16%
103	12,663,307.75	1,101,097.00	360,074.84	1,588,002.36	1,461,171.84	11.54%	104,180.12	60,001.00	61,899.81	0.39%
104	14,855,291.48	1,644,963.06	1,215,900.69	2,979,655.24	2,860,863.75	19.26%	-137,128.98	36,101.39	77,699.22	0.69%
105	18,315,440.96	1,801,772.80	350,027.96	2,469,250.10	2,151,800.76	11.75%	279,122.56	91,993.17	168,060.77	0.75%
106	11,429,175.79	2,677,465.24	1,032,427.69	3,853,698.42	3,709,892.93	32.46%	3,347.05	21,360.06	36,950.31	0.31%
COOPAC	97,000,033.15	9,848,283.06	4,798,414.27	15,795,547.67	14,646,697.33	15.10%	410,183.11	550,361.08	444,353.68	0.40%

Atte.

Eliseo Jesus Sihue Vasquez | Jefe de Recuperaciones
PROVISIONES ALTAS DE ALUMNOS Y DOCENTES DE LAS AGENCIAS

Rosalin Sanchez Calderon RV: RESULTADOS ACUMULADOS

RV: PROYECCION DE INCREMENTO DE PROVISIONES - MES DE AGOSTO 2018. - Mensaje (HTML)

ARCHIVO MENSAJE ESET

Eliminar Responder Responder a todos Reunión Más...

Mover a: ? Al jefe Reglas + OneNote Acciones +

Correo no deseado Ignorar Responder Responder a todos Reunión Más...

Pasos rápidos Mover Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Etiquetas Edición

lunes 27/08/2018 09:06 a.m.

Rosalin Sanchez Calderon <rsanchez@sanhilarion.com>

RV: PROYECCION DE INCREMENTO DE PROVISIONES - MES DE AGOSTO 2018.

Para ymendoza@sanhilarion.com; mardiles@sanhilarion.com; cruz@sanhilarion.com; Kelly Iris Nuñez Huacaychuco; lpona@sanhilarion.com; msantiago@sanhilarion.com; mherrera@sanhilarion.com; equipesusco@sanhilarion.com; JHERRERA@SANHILARION.COM; magarre@sanhilarion.com; aluaman@sanhilarion.com; drequena@sanhilarion.com; Domedes Theysson Jimenez Garay; rartaga@sanhilarion.com; yamas@sanhilarion.com

Estimados Gerentes de agencias, buenas tardes:
 Se remite proyección de incremento de provisiones al mes de agosto, a fin de realizar las coordinaciones respectivas de cobranzas.

N°	Cód. Ag.	Apellidos y nombres	Fecha de cesam.	Año	Moneda	N° Cred.	Monto de crédito	Saldo de Crédito al 24.08.2018	Días de atraso al 24.08.18	CALIF. 2018 COOPAC	CALIF. AG 2018 RIESGOS	Provisión coopac al 24.08.18	Provisión Riesgos al 24.08.18	variación de provisiones	Ejecutivo Asesor Actual	CRÉD. ORIGEN	CALIF. DE ORIGEN	FECHA DE MEJORA DE CLASIF.
AGENCIA PRINCIPAL																		
1	101	TENERO MARTINEZ CESAR MANUEL	31/05/18	2018	SOLES	3616911	55,873.31	55,348.55	24	C	D	13,837.14	33,209.13	19,371.99	10217	3584671 Y 3582256/ 3547701	DEF	NOV-18
2	101	RODAS RODRIGUEZ ROCIO RUDY	14/06/18	2018	SOLES	3618233	36,500.00	36,500.00	25	C	D	9,118.00	21,900.00	13,775.00	10153	3564205 Y 3578944	DEF	DIC-18
3	101	SALAZAR ROSADO EDERHER MAYELA	04/04/18	2018	SOLES	3610362	32,389.49	31,244.88	51	D	E	18,746.93	31,244.88	12,497.95	10112	3592101 Y 3588290	CPF	OCT-18
4	101	CALSIÑA MAMAN VICTOR	27/01/18	2018	SOLES	3602459	28,373.66	16,992.41	28	C	D	6,748.10	16,195.45	9,447.35	10112	3559958 Y 3552325	DEF	JUL-18
5	101	ALTAMIRANO MARCUSCUSO SERRATO ALBERTO	30/05/18	2018	SOLES	3616762	17,421.44	17,072.46	25	D	E	10,243.48	17,072.46	6,828.98	10152	3616762	DUD	NOV-18
6	101	MALLOU GARCIA DAVID VICTOR	30/09/16	2018	SOLES	3645903	11,040.00	4,987.29	25	D	E	2,992.37	4,987.29	1,994.92	10111	3506978 Y 3496374	DUD	SET-18
7	101	CONTINER RIVERA FABIY JAVIER	16/01/18	2018	SOLES	3601209	6,831.24	5,534.44	8	C	D	1,383.51	3,320.66	1,937.65	10114	3564268	CPF	JUL-18
79	101	MUJIANI APAZCO SONIA (Hija de junio cdf. Fértilida)	30/07/16	2016	SOLES	3539186	31,607.34	12,486.07	0	A	E	124.86	12,486.07	12,361.21	10152	3454631 Y	DEF	ENERO 19
AGENCIA CANTO GRANDE																		
1	102	QUERBERO DOMINGUEZ SILVIA SUSANA	23/09/17	2017	SOLES	3586500	10,935.01	8,991.34	32	D	E	5,394.80	8,991.34	3,596.54	10216	3500359	CPF	SET-18
2	102	ALCA DE RAMOS REYNA MARGARITA	23/12/17	2017	SOLES	3589893	11,284.32	8,436.27	6	B	C	421.81	2,109.07	1,687.26	10251	3543635 Y 3557038	CPF	DIC-18
3	102	LOAYZA LIZARDAY VIRGINIA	28/04/17	2017	SOLES	3569136	8,288.94	3,231.30	83	C	D	807.83	1,938.78	1,130.95	10211	3508821	CPF	NOV-18
AGENCIA LAS FLORES																		
1	104	RAMIREZ QUIROZ ANTONIA	06/06/18	2018	SOLES	3617276	17,676.01	17,676.01	39	D	E	10,605.61	17,676.01	7,070.40	10319	3553716	DEF	DIC-18

Rosalin Sanchez Calderon RV: RESULTADOS ACUMULADOS

06:20 p.m. 03/10/2018

RV: PROYECCION DE INCREMENTO DE PROVISIONES - MES DE AGOSTO 2018. - Mensaje (HTML)

ARCHIVO MENSAJE ESET

Eliminar Responder Responder a todos Reunión Más...

Mover a: ? Al jefe Reglas + OneNote Acciones +

Correo no deseado Ignorar Responder Responder a todos Reunión Más...

Pasos rápidos Mover Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Etiquetas Edición

lunes 27/08/2018 09:06 a.m.

Rosalin Sanchez Calderon <rsanchez@sanhilarion.com>

RV: PROYECCION DE INCREMENTO DE PROVISIONES - MES DE AGOSTO 2018.

Para ymendoza@sanhilarion.com; mardiles@sanhilarion.com; cruz@sanhilarion.com; Kelly Iris Nuñez Huacaychuco; lpona@sanhilarion.com; msantiago@sanhilarion.com; mherrera@sanhilarion.com; equipesusco@sanhilarion.com; JHERRERA@SANHILARION.COM; magarre@sanhilarion.com; aluaman@sanhilarion.com; drequena@sanhilarion.com; Domedes Theysson Jimenez Garay; rartaga@sanhilarion.com; yamas@sanhilarion.com

N°	Cód. Ag.	Apellidos y nombres	Fecha de cesam.	Año	Moneda	N° Cred.	Monto de crédito	Saldo de Crédito al 24.08.2018	Días de atraso al 24.08.18	CALIF. 2018 COOPAC	CALIF. AG 2018 RIESGOS	Provisión coopac al 24.08.18	Provisión Riesgos al 24.08.18	variación de provisiones	Ejecutivo Asesor Actual	CRÉD. ORIGEN	CALIF. DE ORIGEN	FECHA DE MEJORA DE CLASIF.
AGENCIA CANTO GRANDE																		
1	102	QUERBERO DOMINGUEZ SILVIA SUSANA	23/09/17	2017	SOLES	3586500	10,935.01	8,991.34	32	D	E	5,394.80	8,991.34	3,596.54	10216	3500359	CPF	SET-18
2	102	ALCA DE RAMOS REYNA MARGARITA	23/12/17	2017	SOLES	3589893	11,284.32	8,436.27	6	B	C	421.81	2,109.07	1,687.26	10251	3543635 Y 3557038	CPF	DIC-18
3	102	LOAYZA LIZARDAY VIRGINIA	28/04/17	2017	SOLES	3569136	8,288.94	3,231.30	83	C	D	807.83	1,938.78	1,130.95	10211	3508821	CPF	NOV-18
AGENCIA LAS FLORES																		
1	103	RAMIREZ QUIROZ ANTONIA	06/06/18	2018	SOLES	3617276	17,676.01	17,676.01	39	D	E	10,605.61	17,676.01	7,070.40	10319	3553716	DEF	DIC-18
2	103	NARVAEZ RUETA SANDRA ROSA	23/04/18	2018	SOLES	3612390	4,735.41	4,477.89	19	C	D	1,119.42	2,686.61	1,567.19	10331	3545137	CPF	OCT-18
3	103	PODOLINEZ HUAMAN MARIA SOLEDAD	22/04/17	2017	SOLES	3569051	4,993.10	1,970.94	2	D	E	1,121.56	1,970.94	748.38	10312	3516055	DUD	OCT-18
4	103	MONTOLIVA LOAYCA REYNA MIRELLA	03/07/18	2018	SOLES	3601078	2,324.75	2,303.66	38	B	C	115.18	975.92	460.74	10319	3604331	CPF	ENE-19
5	103	HERQUINO ORE BETTY LIZ	02/05/18	2018	SOLES	3613451	2,233.09	1,917.80	22	B	C	95.89	479.45	383.56	10353	3555290	CPF	NOV-18
AGENCIA MARIATEGUI																		
1	104	SOTO QUIPE MANUEL	16/05/18	2018	SOLES	3615089	15,925.04	14,993.01	8	C	D	3,748.76	8,997.01	5,248.25	10433	3562679	CPF	NOV-18
2	104	NAVARRETE HUAMAN AUGUSTA	31/08/16	2016	SOLES	3542927	18,255.77	13,926.83	54	C	D	3,481.71	8,356.10	4,874.39	10444	3502378	DUD	AGO-18
3	104	FERNANDEZ AUCCASI DOMITILA	26/04/18	2018	SOLES	3612940	7,498.30	7,261.49	29	D	E	4,356.89	7,261.49	2,904.60	10416	3556008	DUD	OCT-18
4	104	HULLICAHUAMAN CCAÑIHUA ARMANDO FORTUNATO	29/04/15	2015	DOLARES	3488487	12,740.36	9,226.82	0	B	C	461.33	2,306.71	1,845.38	10482	171735	CPF	OCT-18
5	104	TARAZONA GARCIA ISAIAS	23/03/18	2018	SOLES	3609372	3,542.20	2,295.95	7	C	D	573.99	1,377.57	803.58	10482	3564566	CPF	SET-18
6	104	CEPA RODRIGUEZ FERNANDEZ	28/08/17	2017	SOLES	3588452	14,041.43	12,808.23	57	C	E	3,152.08	12,808.23	9,656.17	10416	3559306	DEF	AGO-18
AGENCIA CHIMU																		
1	105	GUTIERREZ CEBANILLAS VDA. DE BALDAÑA MARTINA	31/10/17	2017	SOLES	3591853	61,888.53	56,934.73	24	D	E	34,160.84	56,934.73	22,773.89	105EVT1	3557899 Y 3541640	DUD	OCT-18
2	105	CONSA PUMA BEATRIZ	14/05/18	2018	SOLES	3614820	24,945.66	24,280.93	10	C	D	6,070.23	14,568.56	8,498.33	10511	3571135 Y 3587398	CPF	NOV-18
3	105	BARTOLO TORRES GLADYS NORMA	22/05/18	2018	SOLES	3615764	20,483.42	20,253.26	2	D	E	12,151.96	20,253.26	8,101.30	10518	3568907	CPF	NOV-18
4	105	...	19/03/17	2017

Rosalin Sanchez Calderon RV: RESULTADOS ACUMULADOS

06:20 p.m. 03/10/2018

RV: PROYECCION: RECLASIFICACION DE CREDITOS REFINANCIADOS - Mensaje (HTML)

martes 02/10/2018 08:46 a.m.
 Lourdes Lopez Capillo <llopez@sanhilarion.com>
 RV: PROYECCION: RECLASIFICACION DE CREDITOS REFINANCIADOS

Para Igarcia@sanhilarion.com; Ipoona@sanhilarion.com; mherrera@sanhilarion.com; aquispesuco@sanhilarion.com; mardles@sanhilarion.com; jherrera@sanhilarion.com; ymendoza@sanhilarion.com

Mensaje enviado con importancia Alta.

PROYECCION DE PROVISIONES DE LOS CREDITOS REFINANCIADOS AL 31 DE OCTUBRE 2018

Saldo capital al 30 de Septiembre 2018

N°	Cód. Ag.	Apellidos y nombres	Fecha de desem.	N° Créd.	Monto de crédito	Saldo de Crédito al 30.09.18	VCTO DE CUOTA	CALIF. SEP 2018 (BESTERP)	CALIF. PROYECTADO OCT. 2018 (RIESGOS)	Provisión coopec al 30.09.18	Provisión proyectado UR al 31.10.18	variación de provisiones	Ejecutivo Asesor Actual
Agencia Canto Grande													
1	102	GUERRERO DOMINGUEZ SILVIA SUSANA	23/09/17	3586500	10,935.02	8,655.10	23/09/18	D	E	5,193.06	8,655.10	-3,462.04	102J6
2	102	CORDOVA DE HUAIURA RAFAELA ELSA MARIA	24/11/16	3551721	5,663.52	1,221.88	24/09/18	B	C	61.09	305.47	-244.38	102J2
3	102	ORTIZ COCHOACHI MAX RUSO	28/02/18	3406655	2,864.32	2,187.94	28/09/18	D	E	1,312.78	2,187.94	-875.16	102J7
4	102	ALCA DE RAMOS REYNA MARGARITA	23/12/17	3598983	11,284.32	7,811.68	29/09/18	B	C	380.58	1,952.92	-1,562.34	102S1
5	102	CARBAJAL SUAREZ FLOR DE MARIA	29/05/18	3616591	35,000.00	32,226.45	29/09/18	C	D	4,028.31	9,667.94	-5,639.63	102I1
6	102	MANDUJANO AMPUDIA ALVINO	30/06/17	3577049	12,657.84	11,283.39	30/09/18	D	E	6,770.03	11,283.39	-4,513.36	102I4
7	102	COLCA RIVERA FAUSTO FELIX	30/01/18	3602735	1,818.59	1,423.32	30/09/18	D	E	853.99	1,423.32	-569.33	102I1
8	102	MEZA TELLO MARIA SALOME	06/01/18	3600199	17,815.25	16,102.27	06/10/18	B	C	805.11	4,025.57	-3,220.46	102I1
9	102	BORJA RAMIREZ MERCEDES VIOLETA	06/07/18	3620599	18,646.12	18,328.55	06/10/18	B	C	916.43	4,582.14	-3,665.71	102J6
10	102	SANCHEZ SALCA JACINTA	07/06/18	3617559	1,637.46	1,284.99	07/10/18	C	D	321.25	770.99	-449.74	102I2
										20,652.63	44,854.79	-24,202.16	#REF!

Atte.

Lourdes Lopez Capillo RV: Excepciones al reglamento general de créditos.

06:19 p.m. 03/10/2018

RV: PROYECCION DE INCREMENTO DE PROVISIONES - MES DE AGOSTO 2018 - Mensaje (HTML)

lunes 27/08/2018 09:06 a.m.
 Rosalín Sanchez Calderon <rsanchez@sanhilarion.com>
 RV: PROYECCION DE INCREMENTO DE PROVISIONES - MES DE AGOSTO 2018.

Para ymendoza@sanhilarion.com; mardles@sanhilarion.com; ccruz@sanhilarion.com; Yetty Ine Rañez Huacaychuco; Ipoona@sanhilarion.com; msantiago@sanhilarion.com; mherrera@sanhilarion.com; aquispesuco@sanhilarion.com; JHERRERA@SANHILARION.COM; maguirre@sanhilarion.com; aluaman@sanhilarion.com; drequeza@sanhilarion.com; Dioneides Yheisson Jimenez Garay; rarteaga@sanhilarion.com; yarmas@sanhilarion.com

5	104	TARAZONA GARCIA ISAIAS	23/03/18	2018	SOLES	3809372	3,542.20	2,395.95	7	C	D	573.99	1,377.57	803.58	10482	3564566	CPP	SET-18	
6	104	CEPA RODRIGUEZ RONALD	28/08/17	2017	SOLES	3583482	14,041.43	12,608.23	87	C	E	5,152.06	12,608.23	9,456.17	10485	3589306	DEF	AG-18	
AGENCIA CHIMU																			
1	105	SILBERBER CABANILLAS VDA. DE SALDAÑA MARTINA	33/10/17	2017	SOLES	5591859	61,888.53	56,934.73	24	D	E	34,160.84	56,934.73	22,773.89	105EY1	3557899 Y 3541640	DUO	OCT-18	
2	105	CONSA PUMA BEATRIZ	14/05/18	2018	SOLES	3614820	24,945.66	24,280.93	10	C	D	6,070.23	14,568.56	8,498.33	105I1	3571135 Y 3587398	CPP	NOV-18	
3	105	BARTOLO TORRES GLADYS NORMA	22/05/18	2018	SOLES	3615764	20,483.42	20,253.26	2	D	E	12,151.96	20,253.26	8,101.30	105I8	3568907	DUO	NOV-18	
4	105	PARRA PARAGUAY ZOLA LUZ	13/12/17	2017	SOLES	3597431	8,239.67	6,895.73	42	D	E	4,017.44	6,895.73	2,878.29	105I8	3562330 Y 3569589	PERO	DIC-18	
5	105	TACUNAN CONDOPI TARI KATHERINE	19/05/18	2018	SOLES	3615487	3,711.37	3,494.62	5	C	D	873.86	2,096.77	1,223.11	105I4	3560846	DEF	NOV-18	
6	105	QUIPE HUAMAN NICOLASA	23/05/18	2018	SOLES	3615588	1,092.91	912.79	9	C	D	203.20	487.67	284.47	105I8	3560055	DUO	NOV-18	
AGENCIA FUENTE PIEDRA																			
1	106	ALENDEZ LOANZA KARINA	30/05/18	2018	SOLES	3616773	28,911.86	28,911.86	55	C	D	7,227.97	17,347.12	10,139.15	106I8	3580628	CPP	NOV-18	
2	106	INDA IPANAGUE ROSA	31/08/16	2015	SOLES	3542908	12,187.16	8,078.19	44	C	D	2,018.80	4,848.51	2,826.31	106I1	3532051 Y 3502897	DEF	JUL-18	
3	106	GARCIA WUJDA DE CHICHO SARA JULIA	22/05/18	2018	SOLES	3615769	3,839.85	3,877.04	33	C	E	919.26	3,877.04	2,757.78	106I0	3590312	DEF	NOV-18	
4	106	PAJUELO ALBERE AJANA ALEJANDRA	23/11/17	2017	SOLES	3594683	5,263.42	4,604.14	32	D	E	2,762.48	4,604.14	3,841.66	106I1	3503129	DUO	NOV-18	
5	106	MATOS ELESANO FREDDY ROLANDO	20/10/17	2017	SOLES	3590198	3,963.64	2,774.12	4	D	E	1,664.47	2,774.12	1,109.65	106I6	3555508	DUO	OCT-18	

Atentamente.

Janet Martínez Guerra | Jefe de Riesgos (E)
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN HILARION
 AGENCIA CHIMU
 Av. Gran Chimú 521 | Lima 36

Rosalín Sanchez Calderon RV: RESULTADOS ACUMULADOS

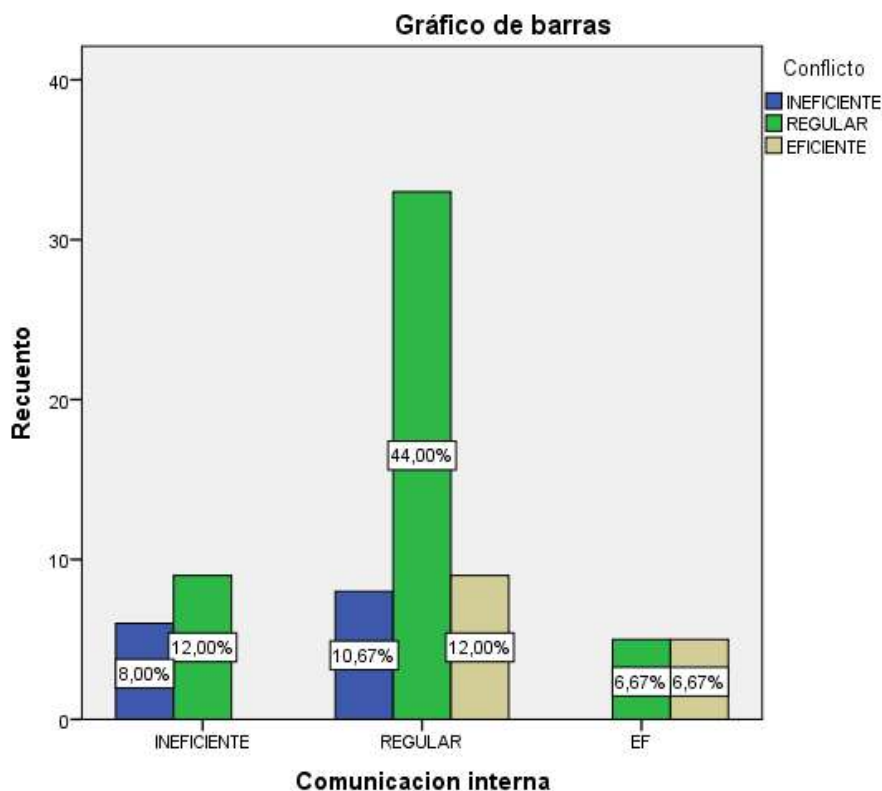
06:21 p.m. 03/10/2018

ANEXO 9 PRUEBA DE SIMILITUD

ANEXO 10

TABLAS CRUZADAS

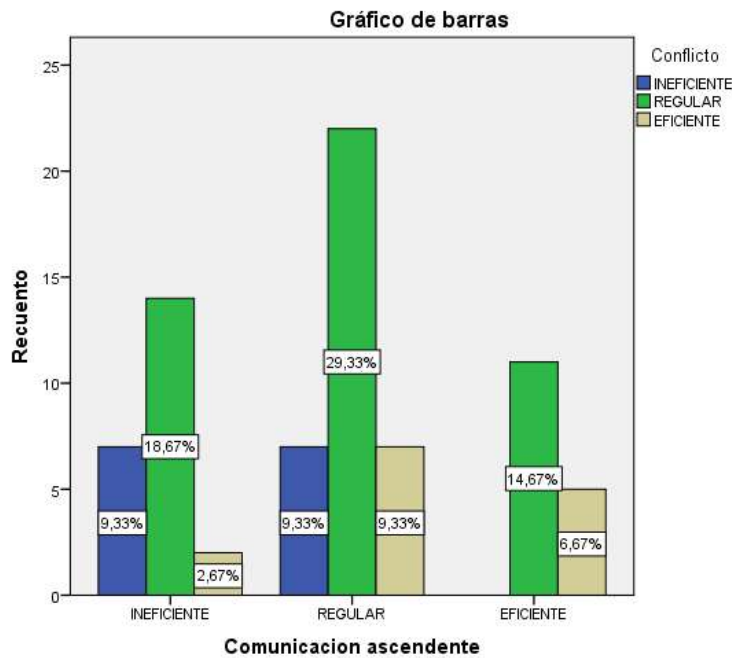
Grafico 1 Comunicación interna y conflictos



INTERPRETACION

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación que existe entre la Comunicación Interna y el Manejo de Conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en el distrito de S.J.L-2018; de lo ya referido podemos interpretar que el 66.7% observaron que la comunicación interna se maneja de forma regular, mientras que un 62.7 % perciben que el conflicto se encuentra en un nivel regular en su funcionamiento. Por otro lado, se observa que un 20 % afirman un nivel ineficiente en la gestión de la comunicación interna y solo un 12% que es eficiente el conflicto.

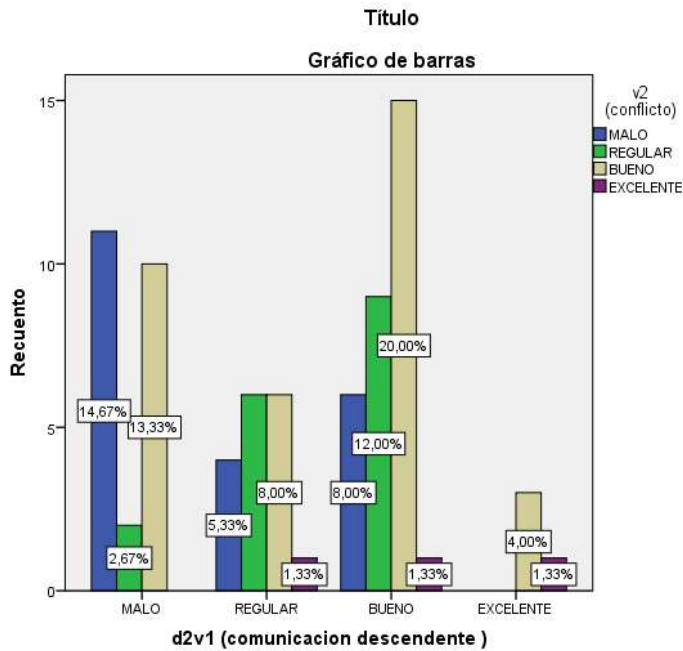
Gráfico 2 Comunicación ascendente y conflictos



INTERPRETACIÓN

El objetivo específico 2 de la investigación fue Identificar la relación que existe entre la Comunicación Ascendente y el Manejo de Conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en el distrito de S.J.L-2018; de lo ya referido podemos interpretar que el 48% observaron que las comunicaciones ascendentes se manejan de forma regular, mientras que un 62.7% perciben que el conflicto se encuentra en un nivel regular en su funcionamiento. Por otro lado, se observa que en 21.3 % afirman un nivel eficiente en la comunicación ascendente y solo un 18.7 % que es eficiente el manejo de conflictos.

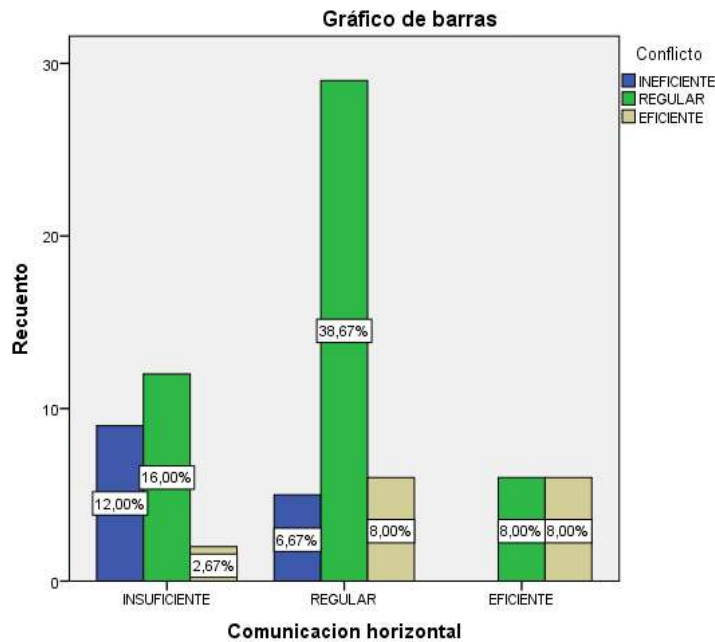
Grafico 2 Comunicación descendente y conflictos



INTERPRETACIÓN

El objetivo específico 1 de la investigación fue identificar la relación que existe entre la Comunicación Descendente y el Manejo de Conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en el distrito de S.J.L-2018; de lo ya referido podemos interpretar que el 74.7 % observaron que la comunicación descendente se maneja de forma regular, mientras que un 62.7% perciben que el conflicto se encuentra en un nivel regular en su funcionamiento. Por otro lado, se observa que un 13.3% afirman un nivel ineficiente en la comunicación interna y solo un 18.7 % que es eficiente el manejo de conflictos.

Grafico 3 Comunicación horizontal y conflictos



INTERPRETACIÓN

El objetivo específico 3 de la investigación fue identificar la relación que existe entre la Comunicación Horizontal y el Manejo de Conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en el distrito de S.J.L-2018; de lo ya referido podemos interpretar que el 53.3% observaron que la comunicación interna se maneja de manera regular, mientras que un 62.7 % perciben que el manejo de conflictos se encuentra en un nivel regular en su funcionamiento. Por otro lado, se observa que un 16% afirman un nivel eficiente en la comunicación interna y solo un 18.7 % que es eficiente el manejo de conflicto.

ANEXO 11

Tabla 21

Matriz de evidencias externas para la discusión

Autor y título	Hipótesis	Resultados
Ríos (2016)	La comunicación interna tiene una relación directa con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2016.	Correlación bilateral=0.896, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05)
Torres (2018)	La comunicación organizacional tiene una relación positiva moderada con el manejo de conflictos educativos en los docentes de la Institución Educativa San Vicente de Paul distrito de Mollendo, Arequipa-2018.	Correlación bilateral=0.49, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05)
Prado (2018)	La comunicación organizacional tiene una relación positiva y significativa con el manejo de conflictos en los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico de la ciudad de Trujillo. 2017.	Correlación bilateral=0.692, Sig. (Bilateral)= 0.036; (p ≤0.05))
Gómez (2015)	Analizar el proceso de la comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia educativa de la U.E Sorocauima, ubicada en el Socorro, durante el año escolar 2013-2014.	Correlación bilateral=0.703, Sig. (Bilateral)= 0.001; (p ≤0.05)
García (2010)	La comunicación organizacional tiene relación con el manejo de conflictos en una empresa de autopartes.	Correlación positiva media alta 0.559. Sig. (Bilateral)= 0.01.
León (2018)	La comunicación interna tiene 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.	Correlación bilateral=0.831, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05)

Tabla 22

Matriz de resultado

Planteamiento	Hipótesis	Resultados
Comunicación interna y el manejo de conflictos.	Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y el Manejo de Conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en el distrito de S.J.L-2018.	Rho de Spearman: Rho= 0,443 , Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)
Comunicación descendente	Existe una relación significativa entre la Comunicación Descendente y el Manejo de Conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en el distrito de S.J.L-2018.	Rho de Spearman: Rho= 0,452 , Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)
Comunicación ascendente	Existe una relación significativa entre la Comunicación Ascendente y el Manejo de Conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en el distrito de S.J.L-2018.	Rho de Spearman: Rho= 0,265 , Sig. (Bilateral)= 0.022; ($p \leq 0.05$)
Comunicación Horizontal	Existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y el Manejo de Conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en el distrito de S.J.L-2018.	Rho de Spearman: Rho= 0,354 , Sig. (Bilateral)= 0.002; ($p \leq 0.05$)

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros WENDALIT YANLET, NAPA YLLATOPA, identificada con D.N.I N° 48066969, KATYA, LAURA, PEREZ PEREZ con DNI N° 46960763, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifestamos que el producto académico que lleva como título “ESTUDIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN HILARIÓN, SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2019” para alcanzar el título profesional de licenciado en administración.

Por ende, pasamos a informar:

1. Hemos referenciado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, además hemos procedido adecuadamente en la transcripción de las citas textuales y parafraseo, en el marco de los preceptos de redacción preestablecidas.
2. No hemos empleado ninguna fuente diferente a aquellas que se evidencian en el presente trabajo intelectual.
3. El trabajo de investigación mencionado nos ha servido de precedente de manera completa ni parcial para obtener otro grado académico o título profesional.
4. Tenemos conocimiento de que nuestra investigación puede ser inspeccionada de manera electrónica para rastrear plagios.
5. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, nos sujetamos a las penas que decretan el proceder disciplinario.

Lima, 02 de Julio del 2019



FIRMA

WENDALIT YANLET NAPA YLLATOPA
D.N.I N°48066969



FIRMA

KATYA LAURA PEREZ PEREZ
D.N.I N° 46960763