



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación Interna y Manejo de Conflictos del personal
administrativo de una entidad financiera, Lima 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

García Retamozo Jesús Eduardo (ORCID: 0000-0003-2260-6743)
Pacheco Gil Dante Jorge (ORCID: 0000-0001-5509-951X)

ASESORA:

Mg. Gonzáles Moncada Teresa Marianella (ORCID:0000-0002-8516-2193)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios , por darnos la vida e iluminarnos en el camino del bien, cuidando y brindando su fortaleza para seguir adelante con nuestros sueños.

AGRADECIMIENTO

A la Mg. González Moncada Teresa, nuestra asesora de tesis, por su apoyo absoluto en cada una de las asesorías, lo cual permitió concluir con nuestro informe de investigación.

Índice de Contenidos

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y Operacionalización.....	15
3.3 Población, Muestra y Muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimiento.....	21
3.6 Métodos de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
4.1 Análisis inferencial.....	23
4.1.1. Prueba de normalidad de las variables comunicación interna y manejo de conflictos	23
4.2. Prueba de hipótesis.....	23
4.2.1. Hipótesis general	23
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas.....	24
4.3. Tabla de frecuencia.....	29
4.3.1. Tabla por variable	29
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Escala de medición tipo likert</i>	20
<i>Tabla 2. Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos.</i>	20
<i>Tabla 3. Confiabilidad para la variable comunicación interna</i>	21
<i>Tabla 4. Confiabilidad para la variable manejo de conflictos</i>	21
<i>Tabla 5. Prueba de normalidad de las variable comunicación interna y manejo de conflictos</i>	23
<i>Tabla 6. Correlación entre comunicación interna y manejo de conflictos</i>	24
<i>Tabla 7. Prueba de normalidad de comunicación interna y contención</i>	25
<i>Tabla 8. Correlación entre comunicación interna y contención</i>	25
<i>Tabla 9. Prueba de normalidad de comunicación interna y resolución</i>	26
<i>Tabla 10. Correlacion entre comunicación interna y resolución</i>	27
<i>Tabla 11. Prueba de normalidad de comunicación interna y monitoreo</i>	28
<i>Tabla 12. Correlación entre comunicación interna y monitoreo</i>	28
<i>Tabla 13. Comunicación interna (agrupada)</i>	29
<i>Tabla 14. Manejo de conflictos (agrupada)</i>	30
<i>Tabla 15. Contención (agrupada)</i>	31
<i>Tabla 16. Resolución (agrupada)</i>	32
<i>Tabla 17. Monitoreo (agrupada)</i>	33
<i>Tabla 18. El empleado se siente valorado y reconocido , recibe a través de su correo las felicitaciones por sus logros</i>	51
<i>Tabla 19. Cuando la empresa implementa nuevas actividades, el colaborador se siente valorado pues la comunicación es oportuna</i>	52
<i>Tabla 20. Los objetivos de la empresa recogen el aporte de los colaboradores , por ello se sienten identificados con la empresa</i>	53
<i>Tabla 21. Si un colaborador es nuevo , durante el proceso de inducción recibe los protocolos para el desarrollo de sus tareas</i>	54
<i>Tabla 22. Los valores de la empresa aparecen en el portal web de la organización</i>	55

<i>Tabla 23. El colaborador se siente participe de la empresa, pues es cultura de la organización involucrarlo en diversas tareas según el merito o su gestión de resultado</i>	56
<i>Tabla 24. Cuando se producen cambio de jefaturas, hay todo un plan que se ejecuta para mantener la buena comunicación entre las áreas involucradas</i>	57
<i>Tabla 25. La rotación de los colaboradores limita el surgimiento de malas actitudes debido al fortalecimiento de la comunicación interna</i>	58
<i>Tabla 26. El clima laboral es el ideal ,considerando la constante rotación de jefaturas pues, estos cambios son informados oportunamente</i>	59
<i>Tabla 27. Tengo seguridad al desarrollar mis actividades, debido a que el proceso de intercambio de información con mis jefes es apropiado</i>	60
<i>Tabla 28. Los conflictos laborales son resueltos oportunamente por la buena comunicación del área</i>	61
<i>Tabla 29. Las tensiones o "entre dichos "son manejados de manera efectiva por la jefatura por sus buenas habilidades comunicativas</i>	62
<i>Tabla 30. La gerencia promueve actividades recreativas para propiciar el diálogo abierto y el fortalecimiento del clima laboral en procedimiento de alta tensión laboral</i>	63
<i>Tabla 31. El acompañamiento de la jefatura y oportuna comunicación fortalece al clima laboral</i>	64
<i>Tabla 32. El nivel de productividad es parte de los obejtivos de la empresa,dado que el éxito depende de la informacion operativa</i>	65
<i>Tabla 33. Para prevenir los riesgos en la organización se dota a los colaboradores de informacion operativa trasparente clara y confiable</i>	66
<i>Tabla 34. Las metas estan planificadas en tiempos reales , resultado de la buena trasmision de la informacion entre jefes y colaboradores</i>	67
<i>Tabla 35. Establecen un plan de acción en función a sus tareas y considera que son valoradas por su organización por que se maneja una muy buena comunicación</i>	68
<i>Tabla 36. Se comunica a los colaboradores en tiempo real , el nivel de la productividad de cada colaborador y área</i>	69
<i>Tabla 37. La rentabilidad de la empresa se informa a los colaboradores en relación a los niveles de cumplimiento</i>	70

<i>Tabla 38. Para mitigar los problemas en cada área se establecen normas de convivencia laborales que son difundidas desde el inicio de actividades en la empresa</i>	71
<i>Tabla 39. Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son participes para mitigar o resolver los problemas</i>	72
<i>Tabla 40. La naturaleza del servicio genera momentos de alta tensión ;sin embargo los problemas se mitigan por el buen nivel de las comunicaciones asertivas</i>	73
<i>Tabla 41. La intensificación del problema no sucede en el área ,ya que los colaboradores tienen actitudes de calma y sosiego</i>	74
<i>Tabla 42. La permanencia de los jefes en el área permite prevenir que los problemas se intensifiquen</i>	75
<i>Tabla 43. Los conflictos laborales son manejados correctamente , los riesgos se previenen en el manejo de las relaciones interpersonales</i>	76
<i>Tabla 44 La gerencia mediante recursos humanos gestiona actividades de integracion para prevenir riesgos en las relaciones interpersonales</i>	77
<i>Tabla 45. Cuando un conflicto laboral se presenta en el área, la solución es inmediata por parte de la jefatura</i>	78
<i>Tabla 46. Cuando el colaborador desarrollo un procedimiento errado recibe llamada de atencion pero también soporte de la jefatura en la solucion del problema</i>	79
<i>Tabla 47. Los colaboradores recientemente incorporados son monitoreados por los jefes para contribuir en las desiciones asertivas</i>	80
<i>Tabla 48. La resolución de conflictos es inmediata el jefe de área toma decisiones asertivas</i>	81
<i>Tabla 49. Existen circunstancias que debilitan el clima laboral ;sin embargo, el área en su conjunto toman acuerdos resolutivos</i>	82
<i>Tabla 50. Cuando un problema es recurrente en el área ; el jefe se integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados</i>	83
<i>Tabla 51. Existen colaboradores que por cumplimiento de metas evidencian estrés, intolerancia y fatiga laboral siendo supervisados por la jefatura para el buen control</i>	84
<i>Tabla 52. La ausencia del jefe de área, genera que se delegue liderazgo al colaborador que tiene habilidades de supervisión de situaciones</i>	85

<i>Tabla 53. Las llamadas de atención por algun incumplimiento se desarrollan en ambientes privados para limitar el enojo</i>	86
<i>Tabla 54. Cuando un colaborador promueve conflictos en el área para limitar el enojo del equipo este es monitoreado por el jefe</i>	87
<i>Tabla 55. La naturaleza del servicio brindado genera la alteración de emociones y sensaciones ;sin embargo son contenidas o calmadas por el buen liderazgo en las jefaturas</i>	88
<i>Tabla 56. Quienes representan el liderazgo en la empresa y en cada área poseen las habilidades y actitudes para monitorear los conflictos</i>	89

Índice de figuras

<i>Figura 1. Representacion gráfica de valores obtenidos comunicación interna</i>	29
<i>Figura 2. Representacion gráfica de valores obtenidos manejo de conflictos</i>	30
<i>Figura 3. Representacion gráfica de valores obtenidos Contención</i>	31
<i>Figura 4. Representacion gráfica de valores obtenidos Resolucion</i>	32
<i>Figura 5. Representacion gráfica de valores obtenidos Monitoreo</i>	33
<i>Figura 6. Los colaboradores mantienen una estrecha colaboracion con los jefes, producto del buen nivel de la comunicación</i>	51
<i>Figura 7. La efectividad de la comunicación permite que los colaboradores desarrollen sus labores por la plena información de sus tareas</i>	52
<i>Figura 8. el empleado se siente valorado y reconocido , recibe a través de su correo las felicitaciones por sus logros</i>	53
<i>Figura 9. Cuando la empresa implementa nuevas actividades, el colaborador se siente valorado pues la comunicación es oportuna</i>	54
<i>Figura 10. Los objetivos de la empresa recogen el aporte de los colaboradores , por ello se sienten identificados con la empresa</i>	55
<i>Figura 11. Si un colaborador es nuevo , durante el proceso de inducción recibe los protocolos para el desarrollo de sus tareas</i>	56
<i>Figura 12. Los valores de la empresa aparecen en el portal web de la organización</i>	57
<i>Figura 13. El colaborador se siente participe de la empresa ,pues es cultura de la organización involucrarlo en diversas tareas según el merito o su gestión de resultado</i>	58
<i>Figura 14. Cuando se producen cambio de jefaturas, hay todo un plan que se ejecuta para mantener la buena comunicación entre las áreas involucradas</i>	59
<i>Figura 15 La rotación de los colaboradores limita el surgimiento de malas actitudes debido al fortalecimiento de la comunicación interna</i>	60
<i>Figura 16. El clima laboral es el ideal ,considerando la constante rotación de jefaturas pues, estos cambios son informados oportunamente</i>	61
<i>Figura 17. Tengo seguridad al desarrollar mis actividades, debido a que el proceso de intercambio de información con mis jefes es apropiado</i>	62

<i>Figura 18. Los conflictos laborales son resueltos oportunamente por la buena comunicación del área</i>	63
<i>Figura 19. Las tensiones o "entre dichos "son manejados de manera efectiva por la jefatura por sus buenas habilidades comunicativas</i>	64
<i>Figura 20. La gerencia promueve actividades recreativas para propiciar el diálogo abierto y el fortalecimiento del clima laboral en procedimiento de alta tensión laboral</i>	65
<i>Figura 21 El acompañamiento de la jefatura y oportuna comunicación fortalece al clima laboral</i>	66
<i>Figura 22. El nivel de productividad es parte de los objetivos de la empresa, dado que el éxito depende de la información operativa</i>	67
<i>Figura 23. Para prevenir los riesgos en la organización se dota a los colaboradores de información operativa transparente clara y confiable</i>	68
<i>Figura 24. Las metas están planificadas en tiempos reales, resultado de la buena transmisión de la información entre jefes y colaboradores</i>	69
<i>Figura 25. Establecen un plan de acción en función a sus tareas y considera que son valoradas por su organización por que se maneja una muy buena comunicación</i>	70
<i>Figura 26. Se comunica a los colaboradores en tiempo real , el nivel de la productividad de cada colaborador y área</i>	71
<i>Figura 27. La rentabilidad de la empresa se informa a los colaboradores en relación a los niveles de cumplimiento</i>	72
<i>Figura 28. Para mitigar los problemas en cada área se establecen normas de convivencia laborales que son difundidas desde el inicio de actividades en la empresa</i>	73
<i>Figura 29. Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son participes para mitigar o resolver los problemas</i>	74
<i>Figura 30. La naturaleza del servicio genera momentos de alta tensión ;sin embargo los problemas se mitigan por el buen nivel de las comunicaciones asertivas</i>	75
<i>Figura 31. La intensificación del problema no sucede en el área ,ya que los colaboradores tienen actitudes de calma y sosiego</i>	76
<i>Figura 32. La permanencia de los jefes en el área permite prevenir que los problemas se intensifiquen</i>	77

<i>Figura 33. Los conflictos laborales son manejados correctamente , los riesgos se previenen en el manejo de las relaciones interpersonales</i>	78
<i>Figura 34. La gerencia mediante recursos humanos gestiona actividades de integración para prevenir riesgos en las relaciones interpersonales</i>	79
<i>Figura 35. Cuando un conflicto laboral se presenta en el área, la solución es inmediata por parte de la jefatura</i>	80
<i>Figura 36. Cuando el colaborador desarrollo un procedimiento errado recibe llamada de atención pero también soporte de la jefatura en la solución del problema</i>	81
<i>Figura 37. Los colaboradores recientemente incorporados son monitoreados por los jefes para contribuir en las desiciones asertivas</i>	82
<i>Figura 38. La resolucion de conflictos es inmediata el jefe de área toma desiciones asertivas</i>	83
<i>Figura 39. Existen circunstancias que debilitan el clima laboral ;sin embargo, el área en su conjunto toman acuerdos resolutivos</i>	84
<i>Figura 40. Cuando un problema es recurrente en el área ; el jefe se integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados</i>	85
<i>Figura 41. Existen colaboradores que por cumplimiento de metas evidencian estrés, intolerancia y fatiga laboral siendo supervisados por la jefatura para el buen control</i>	86
<i>Figura 42. La ausencia del jefe de area, genera que se delegue liderazgo al colaborador que tiene habilidades de supervisión de situaciones</i>	87
<i>Figura 43. Las llamadas de atención por algun incumplimiento se desarrollan en ambientes privados para limitar el enojo</i>	88
<i>Figura 44. Cuando un colaborador promueve conflictos en el area para limitar el enojo del equipo este es monitoreado por el jefe</i>	89
<i>Figura 45. La naturaleza del servicio brindado genera la alteración de emociones y sensaciones ;sin embargo son contenidas o calmadas por el buen liderazgo en las jefaturas</i>	90
<i>Figura 46. Quienes representan el liderazgo en la empresa y en cada área poseen las habilidades y actitudes para monitorear los conflictos</i>	91

Resumen

Para la presente investigación se consideró como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y manejo de conflictos; la fundamentación se sostiene en el autor Peña y Batalla (2016) para la comunicación interna y sus direcciones como es el caso de la implicación del personal, cambio de actitudes y mejora de la productividad, con respecto al manejo conflicto el autor Clive y Keddy (2015) siendo sus áreas la contención, resolución y monitoreo.

El marco metodológico de esta investigación es hipotético deductivo, se desarrolló el enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo correlacional. También consta de un censo de 34 colaboradores, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, asimismo para los resultados recopilados el programa estadístico SPSS versión 26.

Finalmente se llegó a la conclusión que existe relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos considerando que los resultados sobre el coeficiente de correlación Spearman es igual a 0.692, por lo que se determina que existe una correlación positiva entre la comunicación interna y el manejo de conflictos.

Palabras clave: Comunicación interna, manejo de conflictos.

Abstract

For this research report, the general objective was to determine the relationship between internal communication and conflict management; The foundation is supported by the author Peña and Batalla for internal communication and its directions as is the case of the involvement of staff, change of attitudes and improvement of productivity, with respect to conflict management the author Clive and Keddy, its areas being containment, resolution and monitoring. The methodological framework of this research is hypothetical deductive, the quantitative approach, applied type, cross-sectional non-experimental design and correlational descriptive level were developed. It also consists of a census of 34 collaborators, using the survey as a data collection technique and the questionnaire as an instrument, also for the results collected the statistical program SPSS version 26

Finally, it was concluded that there is a relationship between internal communication and conflict management, considering that the results on the Spearman correlation coefficient is equal to 0.692, which is why it is determined that there is a positive correlation between internal communication and management conflict.

Keywords: Internal communication, conflict management.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna a lo largo de la historia siempre ha estado presente dentro de las grandes organizaciones. Sin embargo, su realización de manera formal se dio desde un inició en Norte América y Gran parte de Europa a finales de los años setenta, cuando se empezó a reducir las áreas y/o departamentos; pero es desde mediados del nuevo milenio, donde la comunicación interna logro fortalecer , crecer y desarrollarse de una manera funcional, influencia y estratégica, dando a percibir no solamente la misión y visión de la organización sino también el compromiso ,la motivación y el respeto que existe hacia los colaboradores que forman parte de ella

Los primeros acontecimientos sobre el manejo de conflictos surgen en año 1945, a causa de la post guerra, pues se consideraba básicamente como una problemática social, en el año 2013 la ONU cambia este concepto social por un término más apropiado considerándolo como estrategias y actividades que se preocupen por cambiar cualquier tipo de enfrentamientos, en relaciones donde se procure una cooperación, una convivencia sana, de manera equitativa y justa para todos.

En el Perú, a finales de los años noventa, debido a la bonanza económica de los negocios. La gestión de comunicación interna ha evolucionado en los últimos tiempos; sin embargo, aún tenemos muchos desafíos por combatir, uno de los más importantes es mostrar el valor que tiene en las operaciones del negocio y como puede influir para el bienestar del colaborador. También es un aspecto importante en las organizaciones, la búsqueda de soluciones o acuerdos que permitan manejar conflictos, porque son los empleados quienes dirigen el rumbo de una empresa y debido a eso será importante un buen clima laboral, libre de discusiones, optando por tomar medidas adecuadas para la resolución de dichos conflictos.

El presente estudio de investigación tuvo lugar en una entidad financiera que pertenece al sector financiero, en el Perú inicia operaciones desde el año de 1997, cuenta con un equipo de trabajo de 30 colaboradores del área administrativa, Tiene como misión impulsar al éxito a sus distinguidos clientes buscando soluciones financieras aceptables que cubran sus necesidades y faciliten su estabilidad económica , su visión es ser el preferido del público y consolidarse como el Banco líder a disposición de sus usuarios.

Asimismo, la organización exhibe carencias para lograr el control ante situaciones que generen conflictos, debido a que no existe una contención emocional que permita mitigar los problemas, no se evidencia una reducción de la vulnerabilidad como medida de prevención en riesgos para evitar así una intensificación mayor del embrollo. Por otro lado, para la resolución de conflictos no se brindan soluciones aceptables para ambas partes, tampoco se desarrolla un cronograma de actividades basadas en la política de la empresa donde se evidencien las charlas reuniones, conferencias y capacitaciones como acuerdos compartidos, ni mucho menos se toman decisiones asertivas por los problemas presentados .Dentro de la organización, el seguimiento, monitoreo o control de procesos es escaso a tal punto que no se ejecuta la validación de las actividades desarrolladas , generando desacuerdos, pleitos , sin limitar el enojo ,además por no manejar una información imprescindible y por no tener a la persona con la capacidad de desarrollar habilidades de liderazgo responsable. El propósito del informe de investigación es proponer mecanismos para la comunicación interna que permitan suprimir los conflictos laborales a fin de mejorar el rendimiento laboral en cada uno de los colaboradores.

Para pretender conocer una investigación científica, debemos plantearnos interrogantes o preguntas las cuales muestran las deficiencias indicadas con referencia a nuestra realidad problemática. Siendo la pregunta para analizar el problema general ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020?, asimismo también se plantean los problemas específicos tales como, ¿Qué relación

existe entre la comunicación interna y la contención de conflictos del personal administrativo en una entidad financiera, Lima , 2020? , ¿Qué relación existe entre comunicación interna y la resolución de conflictos del personal administrativo en una entidad financiera , Lima , 2020?, ¿Qué relación existe entre comunicación interna y el monitoreo de conflictos del personal administrativo en una entidad financiera , Lima,2020?.

La investigación se dimensiona en dos perspectivas, dando origen a una justificación teórica; es por ello, que para la comunicación interna mencionaremos a la teoría de las relaciones humanas siendo uno de sus principales exponentes Elton Mayo y del mismo modo para el manejo de conflictos con Abraham Maslow como uno de los representantes de la teoría del comportamiento, es así que se busca difundir los enfoques científicos de Peña y Batalla (2016), así también Clive y Keddy (2015) para la comunicación interna y manejo de conflictos respectivamente, razón por la cual se escogió debido a que los autores contenían en su investigación el concepto del objeto de estudio orientando a la realidad problemática. A nivel de justificación social, de los alcances hallados estos podrían ser implementados por otras entidades financieras interesada en mejorar la comunicación interna, la relación entre colaborar y empleador reduciendo el índice de conflictos presentados. En el aspecto económico ayudara a identificar mejores lineamientos laborales que permitan resultados óptimos, y de esta manera maximizar los ingresos de cada operación. También es práctica, porque a través de la investigación se identifican las razones del por qué se originan los conflictos y se refuerza poniendo en práctica una buena comunicación interna. Finalmente, metodológica, porque participan todos los colaboradores de la entidad financiera, a través de encuestas para recolectar los datos necesarios a nivel cuantitativo y sugerir propuestas de mejora.

La investigación requiere plantear objetivos, siendo el objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020. Los objetivos específicos tales como: Determinar la relación entre la comunicación interna y la contención de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima

2020. Determinar la relación entre comunicación interna y la resolución de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020. Determinar la relación entre comunicación interna y el monitoreo de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

Para la correcta orientación en la investigación, se requiere de los estudios y juicios previos que tienen su representatividad en la hipótesis general: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020. Del mismo modo se presentan las hipótesis específicas, las cuales derivan de la hipótesis general, que son más explícitas para resolver la investigación y son las siguientes : Existe relación significativa entre la comunicación interna y la contención de conflictos en el personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020. Existe relación significativa entre la comunicación interna y la resolución de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020. Existe relación significativa entre la comunicación interna y el monitoreo de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación debe tener congruencia e idoneidad, así también utilidad en su respuesta, por ello se presenta el análisis del marco teórico como fundamento necesario. Es así como Manzano, (2017), tesis titulada, “comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y juliaca-2016” se buscó determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Se tuvo como conclusiones que el 36% opina que el desempeño laboral esta influenciado por la comunicación interna y sus tipos , el cual deberá propiciar iniciativas para una mejora y se incremente la participación del personal dentro de la organización.

Para Polar (2018), tesis titulada “la comunicación interna y su influencia en el clima laboral de la empresa Arredondo ingenieros SAC – cercado de lima - 2016.”, el estudio propuso determinar la influencia que tiene la comunicación interna en el clima laboral. Se aplicó la técnica de la encuesta, a 50 colaboradores, de 20 preguntas. Se concluyó que la comunicación ejerce de forma influyente en el clima laboral de la empresa lo cual al no tener una efectiva comunicación genera un inestable y mal clima laboral entre los trabajadores.

También Talledo (2016), tesis titulada: “la comunicación interna en una entidad pública empleando el WhatsApp. Ventajas de su uso en la SUTRAN, 2016”. Fue un estudio de nivel explicativo, no experimental; la muestra fue conformada por 80 empleados. Entre sus conclusiones se halló que el aplicativo del WhatsApp facilito una buena comunicación en la organización, lo cual no limitó cualquier forma de adaptación a los nuevos cambios originados, también se hizo evidente que, una comunicación eficaz ejerce una influencia positiva.

Según Egas y Yacome, (2017), artículo titulado: “estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador”. El estudio propuso crear estrategias para una buena comunicación interna fortaleciendo una adecuada identidad corporativa. La investigación fue descriptiva, cuantitativa, exploratoria. Se llegó a concluir que se hace urgente la implementación de estrategias para una mejora cultura dentro de la organización.

De acuerdo con Wills et al. (2017), artículo titulado: “la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional”. El estudio fue desarrollado en una universidad ecuatoriana, el diseño fue secuencial mixto, el cual se aplicó en fases. Finalmente, lo que se buscó es hallar las suficientes bases teóricas, y el hallazgo de evidencias empíricas existentes, para lo cual el área de supervisión deberá lograr que los empleados se sientan más identificados con los propósitos de la organización.

Para Toro (2017), tesis titulada: “propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador”, tuvo como objetivo elaborar un plan para controlar problemas laborales dentro del área de mantenimiento. El estudio realizado fue cualitativo y de tipo descriptivo. La población fueron nueve participantes mediante el instrumento grupo focal a un grupo de influencer. La muestra fueron 3 entrevistados. La técnica utilizada fue la entrevista. Se demostró que se deberá manejar los conflictos bajo una clara identificación de los problemas, y que será necesario elaborar planes que procuren mitigar los problemas que afectan de manera negativa, las relaciones laborales en dicho centro de estudio.

Así también, Pacheco y Zapata (2015), tesis titulada: “técnicas de resolución de conflictos en el área laboral de la empresa procongelados”, se buscó dar posibles soluciones a diferentes problemas presentados. Se realizaron encuestas al personal, se utilizó el método deductivo, inductivo y descriptivo, a su vez se utilizaron técnicas de observación, para lograr comprender mejor los resultados hallados. Por último, se evaluó la posibilidad de elaborar un manual instructivo para una mejor resolución de posibles conflictos, lo cual hará que se mejore la aptitud, así como un mejor cambio de actitud laboral.

Del mismo modo para Salvatierra (2017), tesis titulada “estrategias de liderazgo para la resolución de conflictos y consecución de objetivos en comercial Disprovit”, se propuso analizar las diversas estrategias a través de un líder, con lo cual se podrá lograr mejores resultados. El enfoque fue cualitativo, se constó con una muestra de 10 empleados. Se hizo uso del instrumento llamado cuestionario y con una encuesta de medición ordinal. Se logró concluir que, al incorporar estrategias en cuanto al liderazgo. Por lo tanto, se consideró poder implementar estrategias de un buen liderazgo que permita lograr un óptimo clima en el trabajo, con la premisa de alcanzar los objetivos propuestos.

Conforme con Cabrera et al. (2019), tesis titulada: “el manejo de conflictos en las organizaciones iberoamericanas”, tuvo como objetivo ¿ de qué manera el manejo de conflictos influye en la gestión de las empresas en diez años?, los resultados indican que es más frecuente que las organizaciones tengan en cuenta el desarrollo de metodologías para manejo de conflictos laborales, se observó que hubo limitaciones con respecto a este estudio ya que no hubo tiempo suficiente. Concluyendo que al presentarse el conflicto este puede verse como una oportunidad que puede ser de ayuda para la mejora aplicándose soluciones que sean asertivas para el manejo de conflicto alguno.

Finalmente, Ilečić y Kadoić (2017), artículo titulado: “conflict resolution and decision making in big-size organisations”, tuvo por objetivo recopilar antecedentes teóricos del tema relacionado con el conflicto área de resolución, este documento presentó tres estudios de caso de gran tamaño, organizaciones de Croacia: dos empresas y una escuela. La metodología de investigación primaria fue una entrevista. Las entrevistas fueron realizadas con personas responsables en dichas organizaciones. En los resultados de la investigación, se llegó a comparar un estudio realizado en 2001, encontrando gran similitud. El artículo concluyó que se evidenció una buena toma de decisiones servirá para resolver cualquier conflicto que se pudiera presentar. En primer lugar, se dio un trasfondo teórico sobre el tema: se definieron los conflictos; se presentaron las causas, tipos y efectos de los conflictos. Además, se tomaron en cuenta el estudio de años anteriores relacionados con conflictos y manejo de conflictos.

Las bases teóricas representan una gran significancia para las indagaciones a realizar, pues sirven como apoyo necesario a las razones de estudio; por ello, daremos a conocer a la Teoría Humanista que toma como representante a Elton Mayo y se sustenta en la organización informal, teniendo como criterio las relaciones humanas y la conducta. Según Mayo las motivaciones del ser humano van de la mano con sus necesidades propias para su posterior desarrollo tanto personal como social, asimismo centró sus estudios en la visión de considerar a la organización como un conjunto integrado por personas, delegando autoridad, respetando la autonomía de cada trabajador, considerando estímulos como las recompensas y sanciones sociales.

A lo largo de la investigación del desarrollo de tesis es importante saber acerca de nuestra teoría de origen que será de utilizada como sustento y aporte para esta investigación. Es así como tenemos a la Teoría del Comportamiento el cual tiene como máximo representante a Abraham Maslow desde una perspectiva conductual se dedicó al estudio de la empresa tanto a nivel formal como informal. Esta teoría hace énfasis en la organización tanto en su concepto, como en lo psicológico basándose en las relaciones interpersonales.

Las teorías relacionadas al tema establecen veracidad y son estas las que denotan ese recurso dentro de la investigación. Por lo tanto, Peña y Batalla (2016), consideran a la comunicación interna, como el acto de intercambiar un mensaje de manera estructurada y recíproca, en el ámbito laboral y previamente planificada. Se considera de gran importancia, debido a que ejerce gran influencia en la gestión de un buen funcionamiento de los recursos humanos, la productividad, el clima de trabajo, la productividad y por ende en parte el rendimiento monetario de la empresa. (p.15).

Para Pizzolante (2015), considera a la comunicación interna y/o organizacional como escenarios donde las personas ejercen el acto de intercambiar entre sí, ideas, principios, y conocimientos acerca de la empresa, sobre el entorno global (p.70).

También De la Cierva (2015), refieren que la comunicación interna es un medio vital e importante y a su vez , es un punto de equilibrio dentro de una organización, ya que intercede de una forma comunicadora en cada uno de sus miembros. Por lo tanto, la administración que se maneje en cuanto a ella es relevante, con una adecuada comunicación se desarrollará los éxitos del mañana. (p. 115).

Del mismo modo Linardi y Cotrina (2017), consideran que, para lograr una eficiente comunicación interna dentro de la organización, se debe cambiar creencias, hábitos, valores y actitudes por parte de todos; mejorando técnicas y alcanzando las metas con un equipo de trabajo consolidado que cuente con gente hábil y capaz. (p.58).

Y por último Yi Lee (2016), define a comunicación organizacional como una herramienta valiosa para que los líderes se comuniquen con el resto de la organización, en donde se puede movilizar a toda una fuerza laboral para marcar la diferencia. (p.108).

En Base a las investigaciones realizadas y tomando en cuenta a referentes las definiciones del autor Peña y Batalla (2016), la comunicación interna se particulariza y subdivide de la siguiente manera: implicación del personal, procura establecer y conservar una relación entre las personas y las empresas, para que puedan desarrollarse y ser exitosos tanto a nivel profesional como social. Lo que se anhela es que los trabajadores logren una mayor cultura empresarial, porque así será mayor el conocimiento y puedan identificarse aún más respecto a la empresa. De lo expresado por el autor podemos deducir que la Implicación del personal, consiste en la relación que debe existir entre empleador y colaborador que reforzará e incentivará la valoración del personal y la implicancia que tiene por ser parte de ella, donde ambos aprendan a desarrollar una destacada cultura empresarial. Asimismo, cambio de actitudes, es la forma en que los directivos y empleados deberán hacerse partícipes de un cambio y esto implica las nuevas tecnologías, las nuevas economías e internacionalizar las organizaciones. con respecto al Cambio de actitudes que se debe manejar nuevas políticas, normas que evidencien la adaptación al cambio, pero también se debe conservar un buen clima laboral sin llegar a tener traumas, tensiones que dificulten la operatividad, estos nuevos cambios deben muy precisos y dados a conocer mediante su difusión o información a todos los involucrados. También mejora de la productividad, en una tarea básica que demuestra el éxito de la empresa, mediante un determinado periodo de tiempo y por plazos, donde la información sea brindada como soporte al sistema de trabajo y permita obtener resultados de rentabilidad y utilidad.

En la búsqueda de un contenido temático más amplio, con respecto al manejo de conflictos, de acuerdo con Clive y Keddy (2015), el manejo de conflictos se define como un conjunto de tácticas que incluyen el coaching y que permiten a las personas desarrollar nuevas perspectivas con una visión objetiva donde todos estén de acuerdo en una solución aceptable y arbitraje, para resolver un conflicto. (p.44).

Para Budjac (2015), define al manejo de conflictos como un conjunto de habilidades negociadoras percibidas o reales las cuales están basadas en la conducta humana en donde es necesario conocer a las personas con quienes interactúas. (p.57).

También Fierro (2018), considera al manejo de conflictos como mecanismos alternativos de solución que resultan útiles brindan las herramientas necesarias para asimilar nuestra comunicación y buscar soluciones de manera creativa a los diferentes problemas suscitados. (p.37).

De acuerdo con el Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo (2016), indica que la evaluación del manejo de conflictos se centra en la forma de relaciones laborales que se ejercen en las empresas, y la manera como estas se adhieren al lugar de origen. (p.68).

Finalmente, para Alper et al. (2016), refieren y dan a conocer los análisis estructurales que guarden relación con el manejo de conflictos con un modelo competitivo que genere resultados en el desempeño de la persona, así como la autonomía para lidiar con problemas y conflictos que sean productivos (p.86). En referencia con las afirmaciones dadas por el autor, podemos inferir que son estrategias en base a actividades que involucran a todas las personas buscando prevenir, esclarecer situación caótica, de confrontación a fin de convertirlas en pacíficas.

Asimismo, según Clive y Keddy (2015), el manejo de conflicto será dividido o descompuesto de la siguiente manera: contención, básicamente consiste en mitigar problemas menores antes de que se intensifiquen, el objetivo es tranquilizar a la persona que se encuentra ante una situación de riesgo o problema. En base al contenido mencionado por el autor podemos inferir que la contención se base en la erradicación de los problemas sin llegar a circunstancias mayores, teniendo en cuenta criterios de evaluación para la prevención de riesgos. Resolución, consiste en encontrar soluciones mutuamente aceptables de una determinada circunstancia finalizando con un análisis exhaustivo. Se deduce que la resolución de conflictos se

base en el compromiso tanto del colaborador como empleador, donde se lleguen a acuerdos en común que evalúen alternativas de solución y poder llegar a una sola idea la cual sea la decisión más efectiva. Y por último Monitoreo, limita los efectos secundarios y negativos de los episodios de enojo y ayuda a controlar o supervisar una situación determinada. Según lo indicado por el autor, se entiende que el monitoreo constituye una acción de control a fin de evitar situaciones de peligro, la cual es dirigida por un mediador o líder que tiene por objetivo de emociones, la limitación de la ira y el enojo.

III. METODOLOGÍA

Método Hipotético deductivo, según Bernal (2016), consiste en la formulación de diversas hipótesis, que se dan a partir de sucesos observables, los cuales se realizan a través de la inducción, estas hipótesis establecerán el surgimiento de teorías, las que a su vez deberán ser sometidas a comprobación. (p.60).

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo con Abarca (2014), la investigación corresponde al tipo aplicada ya que el investigador conoce el problema y este se encuentra ya establecido, por lo que por medio de la investigación se buscará dar respuesta a preguntas de manera específica. (p.175).

Diseño de Investigación

Según, Hernández et al. (2016), este tipo de diseño realiza un estudio, sin manipular una variable para luego examinar y definir el por qué (p.150).

El diseño de investigación que se aplicará en el presente estudio corresponde al no experimental, transversal, porque la selección de la información requerida será efectuada en un tiempo determinado.

Enfoque de Investigación

Para Bernal (2016), este enfoque girará en torno observar las características de diferentes de fenómenos sociales existentes, para poder dar lugar a un marco conceptual y así reforzar el problema del estudio a tal expresar la relación que existe entre las variables sometidas a estudio. (p.122).

El informe de investigación seguirá el enfoque cuantitativo ya que accede a la interpretación de datos estadísticos que se utilizará mediante dos variables medibles, asimismo se procederá a plantear una tentativa de hipótesis que resolverá dudas en base a conocimientos.

Nivel de Investigación

Para Hernández et al. (2016), el nivel descriptivo y correlacional, ya que es un método que evalúa la relación que existe entre las dos variables.(p.127).

3.2 Variables y operacionalización

Variable Comunicación interna

Definición conceptual

Según Peña y Batalla (2016), consideran a la comunicación interna, como el acto de intercambiar un mensaje de manera estructurada y recíproca, en el ámbito laboral y previamente planificada. (p.15).

Definición operacional

La comunicación interna se medirá tomando en cuenta sus tres direcciones; implicación con el personal, cambio de actitudes y mejora de la productividad; aplicando un cuestionario de 41 respuestas cerradas, de tipo Likert y de medición ordinal.

Indicadores

A continuación, presentaremos los indicadores de la investigación los cuales nos permitirá expresar una comparación entre dos o más datos que arrojará un valor o un criterio, ya sea positivo o negativo la cual tendrá un significado para quienes lo analizan. Para el caso de la Implicación del personal daremos a conocer los siguientes indicadores:

Relación entre el individuo y la empresa: Chávez (2019), las relaciones el ambiro laboral, son herramientas que contribuyen al logro de las metas dentro de las empresas, eso en gran parte debido al vinculo que se origina de la relación entre empleados y la empresa, lo cual generará a futuro gran rentabilidad y bienestar. (p.165).

Valoración del empleado: Masías (2018), la valoración del empleado consiste en un análisis por cada trabajador y en base a una serie de datos se estima cuan valioso es, no solo ayuda a la persona sino también a la empresa ya que el empleado mejora y por lo tanto la empresa obtiene mejores resultados. (p.203).

Identificación con la organización: Vaamonte y Salessy (2015), la identificación organizacional, se refiere al sentido de pertenencia y representatividad que los colaboradores sienten por la organización en la que se desempeñan.(p.91).

Cultura empresarial: Aular (2018), se trata de los valores, los hábitos actitudes que comparten entre sí los individuos dentro de las organizaciones .(p.52).

Cambio de Actitudes se presentará a los siguientes indicadores que apoyarán con la medición del objeto de estudio, entre ellos destacan:

Adaptación al cambio: Center for creative leadership (2015), la adaptabilidad se refiere a la capacidad de afrontar los cambios que pueden ocurrir en diferentes situaciones y ámbitos. (p.79).

Control de Tensiones: Mass (2014),consiste en establecer una relación de la preparación psicológica con el individuo , es lo fundamental controlar el enojo , para la obtención de excelentes resultados.(p.257).

Clima Laboral: García (2014), es el ambiente donde se desarrolla el trabajo cotidiano y este influye de manera directa en los colaboradores y por ende en su rendimiento.(p.204).

Mejora de la productividad, se menciona los siguientes indicadores los cual son representaciones simbólicas:

Información operativa: Isotools Excelent (2015), consiste en uso de capacidades y recursos con la finalidad de lograr resultados, las posibilidades deberán de ser concretas, realistas y acertadas.(p.47).

Cumplimiento de tiempo: Martins (2016), consiste en evidenciar de manera robusta la gestión de estas acciones, porque ya no se trata de códigos éticos, como señalan algunos expertos, sino de tener tranquilidad y certeza de cumplimiento.(p.85).

Objetivo de Rentabilidad: Brugger (2018), una meta de rentabilidad es el fin que busca el buen gestor del dinero en cuanto a una inversión. (p.59).

Variable Manejo de conflictos

Definición conceptual

Para Clive y Keddy, (2015), el manejo de conflictos se define como un conjunto de tácticas que incluyen el coaching y que permiten a las personas desarrollar nuevas perspectivas con una visión objetiva donde todos estén de acuerdo en una solución aceptable; y arbitraje, para resolver un conflicto (p.44).

Definición operacional

La variable manejo de conflictos es de naturaleza cuantitativa y su operatividad está dentro de sus tres áreas; contención, resolución y monitoreo y esto a su vez en indicadores que nos permitan acceder a la información de importancia para poder resolver las hipótesis planteadas, por medio de una escala, calculando la percepción de manejo de conflictos utilizando un escalamiento tipo Likert de medición ordinal.

Indicadores

Uno de los grandes retos de la investigación será saber cómo medir las ideas de nuestra hipótesis, es así, que identificamos los siguientes indicadores con respecto a la contención se evidenciarán los siguientes datos.

Mitigar problemas: Oass (2016), consiste en un conjunto de actividades llevadas a cabo antes, durante y después de un problema, con el objeto de reducir el número

de fatalidades y consecuencias que generen el peligro o riesgo.(p.44).

Intensificación del problema: Vers (2015), en fuerza o magnitud ,la intensificación de un conflicto ,como en una guerra suele aumentar con las constantes confrontaciones. (p.315).

Prevención de Riesgos: Bostrom (2013) aumenta la capacidad de supervivencia en una variedad de escenarios extremos, pero más importante desarrolla la capacidad humana para hacer frente a los riesgos existenciales.(37).

Resolución de conflictos: se desarrollarán las siguientes expresiones que constituyen dentro del informe de investigación un aviso, advertencia o señal que está inmerso en el objeto de estudio.(p.82).

Soluciones Aceptables: Flesher (2012) , consiste en es un enfoque basado en el consenso que fomenta soluciones aceptables para ambas partes. (p.142).

Toma de decisiones asertivas: Goncalves (2018), forma parte de la rutina de cualquier profesional en una organización, permite observar, corregir y optimizar resultados favorables para la empresa.(p.79).

Acuerdos Compartidos: Ray (2019), el objetivo principal del acuerdo es cubrir todos los escenarios posibles en su contrato original para evitar disputas y seguir funcionando sin problemas, en cualquier caso.(p.164).

Monitoreo que constituirá información valiosa para dar conocer características de un hecho o para determinar su evolución a futuro.

Supervisión de Situaciones: Puig (2010) ,proceso que suele desarrollarse en lo profesional como en lo académico con el objetivo de reflexionar sobre el quehacer profesional y la actividad que lo acompaña.(p.319).

Limitación del Enojo: Reilly (2012), se basa en la psicoterapia cognitiva-conductual y se consideran tratamientos eficaces y de tiempo limitado para resolver problemas relacionados con el enojo e ira.(p.137).

Liderazgo: Guillen (2016), es la capacidad que tienen algunas personas de influir tanto de una manera positiva como negativa, en los demás y que asumen un compromiso. (p.161).

Escala de medición

Se ejecutó la escala ordinal.

3.3 Población, Muestra y muestreo

Población

Según Hernández et al. (2016), manifiesta que la población representa un universo que está involucrado con un todo que tendrán relevancias comunes o equivalentes (p.169). La población está compuesta por un total de 30 colaboradores del área administrativa una entidad financiera, por lo tanto, no aplica la muestra ni muestreo ya que representa el total de la población.

Censo

Según Hernández et al.(2016), se trata del conjunto de componentes e individuos que son designados para conformar una población .(p.172)

Unidad de análisis

La unidad de análisis será el personal administrativo donde se incluyen a los asistentes y especialistas del área, conformado por 30 colaboradores

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica empleada es la encuesta, que permitirá la recopilación de datos del personal administrativo en una entidad financiera para dar a conocer las debilidades y amenazas que se presenten.

Instrumento de recolección de datos

Según Hernández et al. (2016), se elaborará un cuestionario, para ello se utilizará la escala de Likert. (p.194).

Tabla 1. *Escala de medición tipo Likert*

ESCALA DE MEDICIÓN TIPO LIKERT		
CODIGO	CATEGORÍA	NUMERACIÓN
N	Nunca	1
CN	Casi Nunca	2
AV	A Veces	3
CS	Casi Siempre	4
S	siempre	5

Cuestionario es un documento formado por un grupo de preguntas, es así que el cuestionario aplicado fue de escala ordinal, con preguntas cerradas y de respuesta en escala.

Validez

La Validación se obtuvo mediante el juicio de los expertos.

Tabla 2. Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos

Nro.	Validadores	Resultados
1	Mg. Gonzáles, Moncada, Teresa Marianella	Es aplicable
2	Mg. Larroche Cueto, Benito	Es aplicable
3	Mg. Tujillo Hinojosa, César	Es aplicable

Confiabilidad

La Confiabilidad se calcula y hace la evaluación respectiva del instrumento.

Tabla 3. Nivel de confiabilidad de la variable Comunicación interna

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	22

Tabla 4. Nivel de confiabilidad de la variable Manejo de Conflictos

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	19

3.5 Procedimiento

Se evaluó las variables para su medición, en la cual se hizo un cuestionario con 40 preguntas relacionadas a sus indicadores, escala de Likert. Además, el instrumento fue revisado por los expertos dando su conformidad y validez, se hizo la coordinación personal administrativo de la empresa y con su debida autorización. Se encuestó a los 30 colaboradores, aplicando el formulario de Google forms.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación se utilizará como procedimiento la estadística inferencial y descriptiva, como la organización de tablas de frecuencias, donde se analizará la información recopilada.

3.7 Aspectos éticos:

El estudio se regirá de acuerdo con estos juicios morales; se comunicará a los encuestados la finalidad del estudio, asimismo se conseguirá su consentimiento y aceptación para llevar a cabo la encuesta de manera virtual con responsabilidad y transparencia. La credibilidad sobre la información se encontrará detallada en el cuestionario; como también datos personales para la propia integridad. La autoría y tema que se desarrollará por el investigador estará basada en los artículos 17° y 18° del código de ética de la Universidad César Vallejo y tendrá en cuenta el código de la integridad científica de Concytec.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis estadístico inferencial

4.1.1 Prueba de normalidad de las variables comunicación interna y manejo de conflictos

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 5. Prueba de normalidad de las variables comunicación interna y manejo de conflictos

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,168	30	,030	,919	30	,026
Manejo de Conflictos	,133	30	,183	,932	30	,055

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Comunicación Interna Sig.  0,026 < 0,05
 Datos no Normales

Manejo de Conflictos Sig.  0,055 > 0,05
 Datos Normales

Interpretación

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.026 para la Comunicación interna, el cual es menor al 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 colaboradores. Por lo cual la prueba de Hipótesis se realizará con RH0 de Spearman.

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

H0: No Existe relación entre Comunicación interna y manejo de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

H1: Existe relación entre Comunicación interna y manejo de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

Tabla 6. *Correlaciones Comunicación interna y Manejo de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.*

Correlaciones			Comunicación interna	Manejo de Conflictos
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Manejo de Conflictos	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La Comunicación interna, se relaciona significativamente con el Manejo de Conflictos del personal administrativo en una entidad financiera, Lima 2020, según la correlación de Rh0 de Spearman ,692**representando una correlación positiva media entre las variables y sig.= 0,000 siendo altamente significativo. Por lo tanto, se acepta la relación positiva entre la Comunicación interna y el Manejo de Conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

4.2.2 Prueba de hipótesis específica.

Hipótesis específica 1:



HE0: No Existe relación entre Comunicación interna y contención de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

HE1: Existe relación entre Comunicación interna y contención de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020

Tabla 7. Prueba de normalidad de comunicación interna y contención

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,168	30	,030	,919	30	,026
Contención	,200	30	,003	,881	30	,003

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Comunicación Interna Sig. 0,026 < 0,05  Datos no Normales
 Contención conflictos Sig. 0,003 < 0,05  Datos no Normales

Interpretación

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.026 para la Comunicación interna, mientras que para Contención de Conflictos 0.003 el cual es menor al 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 colaboradores. Por lo cual la prueba de Hipótesis se realizará con RH0 de Spearman.

Tabla 8. *Correlación entre comunicación interna y contención*

Correlaciones			Comunicación interna	Contención
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,553 **
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
Contención	Contención	Coeficiente de correlación	,553**	1,00 0
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La Comunicación interna, se relaciona significativamente con la Contención de Conflictos del personal administrativo en una entidad financiera, Lima 2020, según la correlación de Rh0 de Spearman ,553**representando una correlación positiva media entre las variables y sig.= 0,002 siendo muy significativo. Por lo tanto, se acepta la relación positiva entre la Comunicación interna y la Contención de Conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

Hipótesis específica 2:

HE0: No Existe relación entre Comunicación interna y resolución de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

HE1: Existe relación entre Comunicación interna y resolución de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

Tabla 9. Prueba de normalidad de comunicación interna y resolución

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,168	30	,0	,919	30	,026
Resolución	,162	43	,0	,870	43	,002

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Comunicación Interna Sig. 0,026 < 0,05 ➡ Datos no Normales
 Resolución conflictos Sig. 0,002 < 0,05 ➡ Datos no Normales

Interpretación

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.026 para la Comunicación interna, mientras que para Resolución de Conflictos 0.002 el cual es menor al 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 colaboradores. Por lo cual la prueba de Hipótesis se realizará con RH0 de Spearman.

Tabla 10. Correlaciones Comunicación interna y Resolución

Correlaciones			Comunicación interna	Resolución
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,686*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Resolución	Coefficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La Comunicación interna, se relaciona significativamente con la Resolución de Conflictos del personal administrativo en una entidad financiera, Lima 2020, según la correlación de Rh0 de Spearman ,686**representando una correlación positiva media entre las variables y sig.= 0,000 siendo altamente significativo. Por lo tanto, se acepta la relación positiva entre la Comunicación interna y la Resolución de Conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

Hipótesis específica 3:



HE0: No Existe relación entre Comunicación interna y monitoreo de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

HE1: Existe relación entre Comunicación interna y monitoreo de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

Tabla 11. Prueba de normalidad de comunicación interna y monitoreo

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,168	30	,0	,919	30	,026
Monitoreo	,172	23	,0	,921	23	,029

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Comunicación Interna Sig. 0,026 < 0,05  Datos no Normales
 Monitoreo conflictos Sig. 0,029 < 0,05  Datos no Normales

Interpretación

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.026 para la Comunicación interna, mientras que para Monitoreo de Conflictos 0.029 el cual es menor al 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 colaboradores. Por lo cual la prueba de Hipótesis se realizará con RH0 de

Spearman.

Tabla 12. *Correlaciones Comunicación interna y Monitoreo.*

			Comunicación interna	Monitoreo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Monitoreo	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**.

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La Comunicación interna, se relaciona significativamente con la Monitoreo de Conflictos del personal administrativo en una entidad financiera, Lima 2020, según la correlación de Rh0 de Spearman ,631**representando una correlación positiva media entre las variables y sig.= 0,000 siendo altamente significativo. Por lo tanto, se acepta la relación positiva entre la Comunicación interna y el Monitoreo de Conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima 2020.

4.3 Análisis estadístico Descriptivo

4.3.1 Tabla por variable

4.3.1.1 Variable 1 Comunicación interna

Tabla 13. Variable Comunicación interna (Agrupada)

		Comunicación interna			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	14	46,7	46,7	80,0
	Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

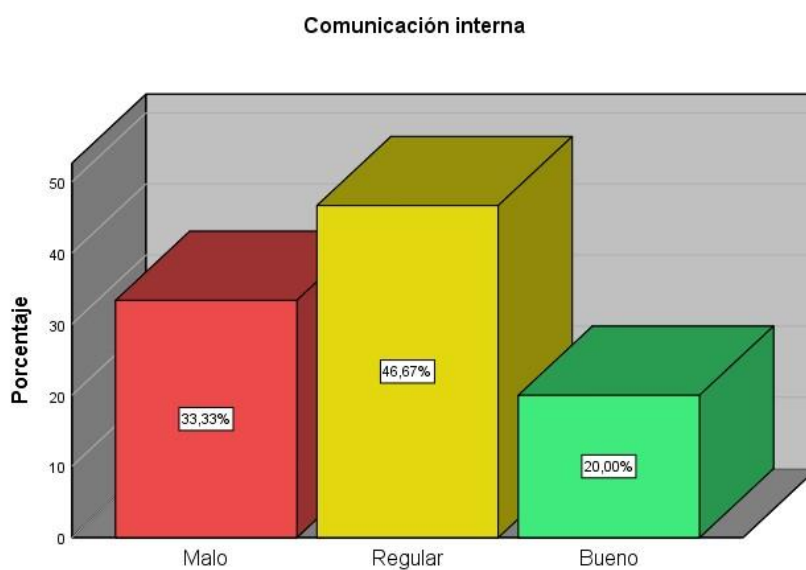


Figura 1. Comunicación interna

Interpretación: Se observa que es Malo en un 33.33%; mientras que el 46.67% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 20.00%

4.3.1.2 Variable 2 Manejo de conflictos

Tabla 14. Variable Manejo de Conflictos

		Manejo de Conflictos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	36,7	36,7	36,7
	Regular	18	60,0	60,0	96,7
	Bueno	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

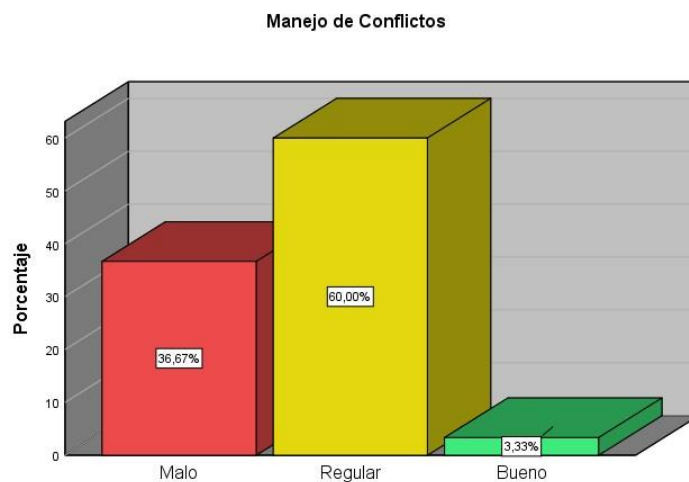


Figura 2. Manejo de Conflictos

Interpretación: Se observa que es Malo en un 36.67%; mientras que el 60.00% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 3.33%

Descripción de la Dimensión: Contención

Tabla 15. Contención

		Contención			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	46,7	46,7	46,7
	Regular	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: cuestion

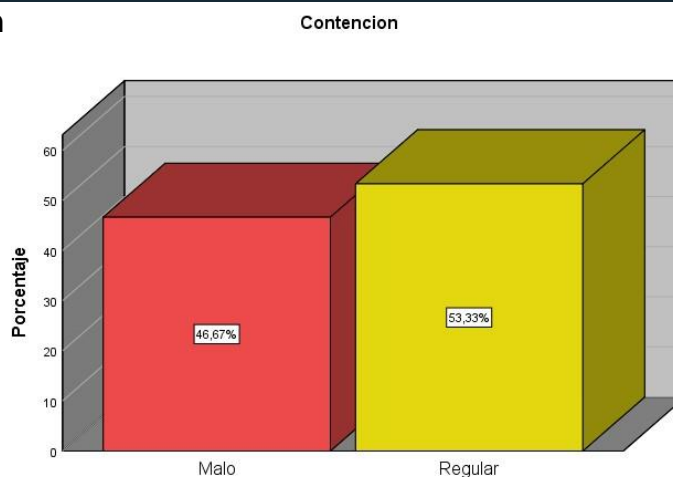


Figura 3. Contención

Se observa que es Malo en un 46.67%; mientras que el 53.33% determina que es regular.

Descripción de la Dimensión: Resolución

Tabla 16. Resolución

		Resolución			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	23,3	23,3	23,3
	Regular	22	73,3	73,3	96,7
	Bueno	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

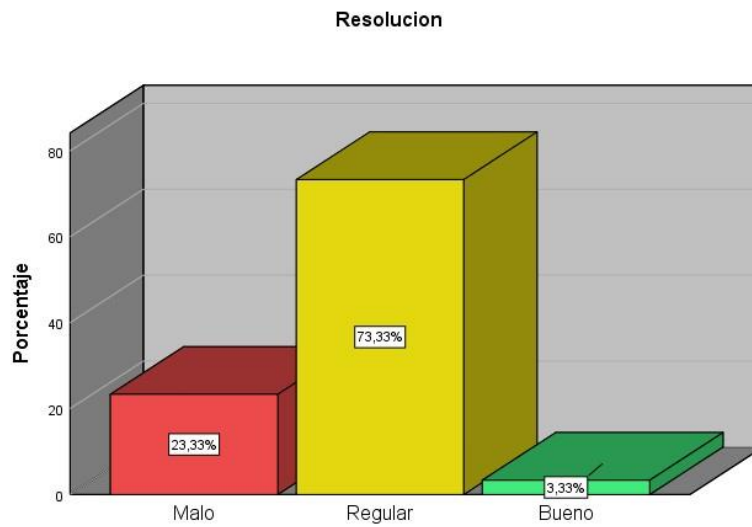


Figura 4. Resolución

Se observa que es Malo en un 23.33%; mientras que el 73.33% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 3.33%

Descripción de la Dimensión: Monitoreo

Tabla 17. Monitoreo

		Monitoreo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	30,0	30,0	30,0
	Regular	20	66,7	66,7	96,7
	Bueno	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

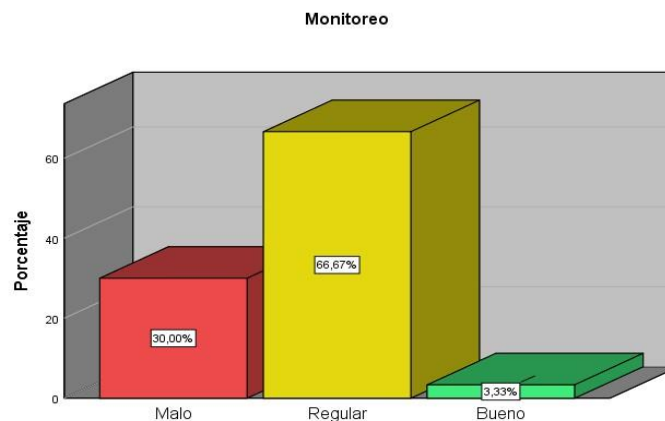


Figura 5. Monitoreo

Se observa que es Malo en un 30.00%; mientras que el 66.37% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 3.33%

IV. DISCUSIÓN

La discusión permite interpretar de los resultados obtenidos de acuerdo con las hipótesis, es así como llegamos a la siguiente discusión del objeto de estudio compartido Según Manzano (2017), concluye que la comunicación interna influye en su desempeño laboral, si se dan los usos adecuados de los sistemas de comunicación interna, así como la cultura organizacional que permita romper barreras que obstruyan el flujo de la comunicación. En la interpretación de los datos recopilados los resultados de la implicación del personal arrojaron que el 27.24% indica que el nivel es malo; mientras que el 46.67% determina que es regular, y por ende se puede deducir que el 26.07% es bueno, siendo las necesidades de atención sobre la comunicación de los colaborador y la jefatura que permite tener una estrecha relación entre los miembros de la organización, asimismo deberían implementar un modelo de trabajo que permita valorar al personal por medio de reconocimientos. Finalmente, los autores Peña y Batalla (2016) definen la implicación del personal, al establecer y conservar una relación entre las personas y las empresas pudiendo desarrollarse y ser exitosos tanto a nivel profesional como social. Para ello, es importante que la valoración del empleado se base en sentimientos, pensamientos, experiencias, sensaciones y consideraciones que tienen los altos mandos hacia su personal.

Talledo (2017), concluye que el aplicativo del WhatsApp facilito una buena comunicación en la organización, lo cual no limitó cualquier forma de adaptación a los nuevos cambios originados, también se hizo evidente que, una comunicación eficaz ejerce una influencia positiva. Al analizar los resultados del Cambio de actitudes se encontró que el 37% de los colaboradores indica que el nivel es malo; el 43% regular y el otro 20% indica que es buena. Por lo tanto, la organización debe mantener una planificación que permite adaptarse rápidamente al cambio cuando se realicen rotaciones intempestivas de la jefatura, para que la comunicación no se vea afectada o deteriorada y evitar cambios de actitudes del personal ante los cambios acontecidos. Finalmente, Peña y Batalla (2016), la adaptación al cambio refiere sobre la habilidad que poseen algunos colaboradores para modificar su propia conducta con la finalidad de lograr lo trazado y de dar solución a problemas.

Polar (2018), que concluye que la comunicación interna tiene una influencia significativa en el clima laboral de la organización, mientras que los resultados de la información recopilada para el cambio de actitudes arrojaron que el 37% indica malo; 43% regular y el 20% lo considera bueno. Siendo necesidad de mejora promover actividades recreativas para estimular el dialogo abierto y el fortalecimiento del clima laboral para reducir la tensión generado por las tareas de la empresa. Peña y Batalla (2016) menciona que corresponde al medio físico en el que se ejecuta labores que sean requeridas dentro de la organización la cual debe garantizar de que este ambiente sea bueno y adecuado.

Egas y Yacome (2017), Se llegó a concluir que se hace urgente la implementación de estrategias para una mejora cultura dentro de la organización, mientras que los resultados de implicación del personal arrojaron que el 27% indica que el nivel es malo; 47% regular, y el 26% es bueno, siendo una necesidad de atención ,hacer al colaborador partícipes de las decisiones de la organización de acuerdo a sus logros alcanzados, así también inculcar los valores de la empresa den manera interna y externa. Peña y Batalla (2016) precisa que consiste la forma en que piensan y actúan de manera conjunta los miembros de una organización y sintiéndose identificados. Se llegó a concluir que se hace urgente la implementación de estrategias para una mejora cultura dentro de la organización.

Según Wills et al (2017), concluyó que el área de supervisión deberá lograr que los empleados se sientan más identificados con los propósitos de la organización, mientras que los resultados de implicación del personal arrojaron que el 27% indica que el nivel es malo; 47% regular, y el 26% es bueno, por defecto de las debilidades debido a que los objetivos planteados de la empresa no recogen el aporte de los colaboradores; es por ello, que no se sienten identificados por la empresa. Por otro lado, se deben implementar procesos de inducción que permitan incentivar al nuevo personal estar identificados con la cultura empresarial. Para Peña y Batalla (2016) que lo defina como un grado de valores compartidos, metas, deseos y objetivos entre una persona y su empresa que incentiva al logro,

incrementa el espíritu de trabajo en equipo, motivación, participación y generar un buen clima laboral.

Toro (2017), concluye en su investigación que se deberá manejar los conflictos bajo una clara identificación de los problemas, y que será necesario elaborar planes que procuren mitigar los problemas que afectan de manera negativa, las relaciones laborales en dicho centro de estudio. Con la información recopilada sobre contención de conflictos, el 47% indica que es malo; mientras que el 53% determina que es regular. Es en ese sentido que la organización debe establecer normas de convivencia dentro de la empresa para mitigar conflictos, asimismo asignar al personal con mayor experiencia con encargados para que puedan resolver diferencias que puedan existir en el equipo de trabajo. Según Clive y Keddy (2015) define que la contención consiste en mitigar problemas menores antes de que se intensifiquen, el objetivo es tranquilizar a la persona que se encuentra ante una situación de riesgo o problema. Así también Mitigar problemas es la acción de apaciguar, reducir y ablandar, situaciones que puedan constituir algún peligro o riesgo para la persona

Pacheco y zapata (2015), que en su investigación concluye, se evaluó la posibilidad de elaborar un manual instructivo para una mejor resolución de posibles conflictos, lo cual hará que se mejore la aptitud , así como un mejor cambio de actitud laboral, al realizar el análisis obtenido sobre la resolución de conflictos resolvieron que el 23% indica que es malo,74% regular y el 3% consigna que el nivel es bueno, siendo una debilidad que la falta de actitud por parte de la jefatura para integrarse al equipo de trabajo para recoger opiniones para llegar a un acuerdo mutuo. Clive y Keddy (2015) precisa que la resolución de conflictos consiste en encontrar soluciones mutuamente aceptables de una determinada circunstancia finalizando con un análisis exhaustivo. Asimismo, sobre los acuerdos compartidos significa pensar en cómo tus acciones serán percibidas por los demás a fin de llegar a objetivos compartidos.

Salvatierra (2017), en su trabajo de investigación consideró incorporar estrategias en cuanto al liderazgo, que permita lograr un óptimo clima en el trabajo, con la premisa de alcanzar los objetivos propuestos. En la interpretación de los datos recopilados sobre el monitoreo de conflictos arrojaron que 30% indica que el nivel es malo; mientras que el 67% determina que es regular y 3% dice que es bueno. Por lo tanto, la empresa debe contar con personal calificado en la jefatura con las habilidades y actitudes capaces de monitorear los conflictos. Clive y Keddy (2015) menciona que el monitoreo, limita los efectos secundarios y negativos de los episodios de enojo y ayuda a controlar o supervisar una situación determinada. Mientras que Liderazgo, es la capacidad que poseen las personas para causar influencia de manera positiva o negativa en las demás personas.

Cabrera et al. (2019), en su artículo científico concluye que el conflicto es se pueden presentar en cualquier tipo de situación convencional y a la vez es una oportunidad de mejora para la resolución de conflictos. Con la información recopilada sobre la resolución de conflictos arrojaron que el 23% lo considera malo; el 74% regular y el 3% piensa que es bueno. Siendo la debilidad la falta de soluciones inmediatas y aceptables ante el conflicto por parte de la jefatura. Asimismo, implementar procedimientos para resolver problemas. Para Clive y Keddy (2015), las soluciones aceptables, es la capacidad que tienen las personas de brindar respuestas para la solución de problemas.

Ilečić y Kadoić (2017), quien en su artículo científico concluyó que en una adecuada toma decisiones, será de importancia una buena resolución de los conflictos. En primer lugar, se dio un trasfondo teórico sobre el tema: se definieron los conflictos; se presentaron las causas, tipos y efectos de los conflictos. Además, se evidencian los resultados de años anteriores relacionadas al manejo de conflictos. En los resultados obtenidos con respecto a la resolución de conflictos el 23% indica que es malo ;74% piensa que es regular y el 3 % que es bueno; no obstante, son necesidades de atención que la jefatura debería contribuir con decisiones asertivas para monitorear adecuadamente al personal que es incorporado a la organización; así también tomar decisiones para resolver de forma inmediata los conflictos. Clive y Keddy (2015) explica sobre Tomar una decisión

asertiva, constituye una manifestación de la libertad, es decir se trata de crear su propia historia de forjar su destino y su camino atribuyéndose autonomía, tanto en su presente como en su futuro lo cual puede ser en pro o en contra para sí mismo afrontando la consecuencia de ello.

V. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar la relación que existe entre la comunicación interna y manejo de conflictos del personal administrativo en una entidad financiera, Lima 2020, se halló un valor para $p= 0.000$, $\text{sig.}=0,00$ y una correlación de $0,692$, evidenciando que existe una correlación positiva media, siendo las debilidades observadas mitigación de problemas, intensificación del problema, prevención en riesgos, clima laboral, acuerdos compartidos y limitación del enojo. (referencia de la encuesta aplicada 23,26,29,34,36,39)
2. Se logró determinar la relación que existe entre la comunicación interna y contención de conflictos del personal administrativo en una entidad financiera, Lima 2020, se halló un valor para $p= 0,000$, $\text{sig.}=0,02$ y una correlación de $0,553$, evidenciando que existe una correlación positiva media, siendo las debilidades observadas en mitigación de problemas, intensificación del problema y prevención en riesgos (referencia de la encuesta aplicada 23,25,26,29)
3. Se logró determinar la relación que existe entre la comunicación interna y resolución de conflictos del personal administrativo en una entidad financiera, Lima 2020, se halló un valor para $p= 0,000$, $\text{sig.}= 0,00$ y una correlación de $0,686$, evidenciando que existe una correlación positiva media, siendo las debilidades observadas soluciones aceptables, toma de decisiones asertivas y acuerdos compartidos. (referencia de la encuesta aplicada 30, 31, 33,34)

4. Se logró determinar la relación que existe entre la comunicación interna y monitoreo de conflictos del personal administrativo en una entidad financiera, Lima 2020, se halló para $p= 0,000$, $sig.=0,00$ y una correlación de $0,631$, evidenciando que existe una correlación positiva, siendo las debilidades observadas supervisión de situaciones y limitación del enojo. (referencia de la encuesta aplicada 36, 37,38).

VI. RECOMENDACIONES

1. A la gerencia de la entidad financiera se le recomienda, publicar los valores de la institución en el portal web, para que el colaborador participe y se involucre en diversas tareas, así como también garantizar la efectividad de la comunicación entre los colaboradores. Permitiéndoles estar informado sobre el desarrollo de cada una de sus actividades. (Véase en los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8 de la encuesta)
2. Al jefe inmediato del área se le recomienda, resolver oportunamente los conflictos laborales a fin de preservar una correcta y fluida comunicación entre los integrantes del centro de trabajo. (Véase en los ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14,15,16 de la encuesta)
3. Al supervisor del área de la entidad financiera se les recomienda, brindar una información clara, transparente y confiable a cada uno de sus miembros del equipo, con el fin de alcanzar metas planificadas en tiempos reales. (Véase en los ítems 17, 18, 19, 20, 21,22 de la encuesta)
4. Al área de RR.HH se le recomienda, tomar acuerdos resolutivos donde participen todos sus colaboradores con el fin de evitar debilitar el clima la de la entidad financiera, se les recomienda difundir normas de convivencias laborales en cada área, así como también dar a conocer actividades en las cuales los trabajadores se puedan integrar y así evitar riesgos y percances que se puedan originar en las relaciones interpersonales. (Véase en los ítems 23, 24, 25, 26, 27, 28,29 de la encuesta)
5. Al jefe inmediato se le recomienda, tomar acuerdos resolutivos en coordinación con todos los miembros del equipo a fin de evitar debilitar el clima laboral (Véase en los ítems 30, 31, 32, 33, 34,35 de la encuesta)

6. Al supervisor del Área de la entidad financiera, se les recomienda ante la ausencia del jefe de área asumir la responsabilidad de liderazgo por poseer habilidades de supervisión de situaciones. Que permitirá la confianza de los colaboradores (Véase en los ítems 36, 37, 38, 39, 40,41 de la encuesta)

REFERENCIAS

- Almenara, J.; Romeo, M. y Roca, X. (2015). *Comunicación interna en la empresa*. Barcelona: UOC
- Apoyo comunicación (2020). *Comunicación interna Foro II*. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.apoyocomunicacion.com/update/estudios/1>
- Andrade, H. (2015). *Comunicación organizacional interna, proceso, disciplina, técnica*. Madrid: Gesbiblo S.L.
- Anselmo, M. (2018). *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018*. Lima, Perú. Recuperado de <https://docplayer.es/137729198-Comunicacion-interna-y-cultura-organizacional-en-la-empresa-akron-international-s-a-c-lince.html>
- Aragón, M. (2015). *¿Cómo resolver los conflictos laborales?* La prensa. Recuperado de <https://laprensa.peru.com/actualidad/noticia->
- Arizcuren (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*.
- Bello, P. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias*. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3574/1/2017_Bello-Jimenez.pdf
- Bermúdez, C. (2016). *La comunicación interna en las organizaciones*. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>
- Caicedo, E. (2015). *La resolución de conflictos laborales: un verdadero desafío para el área de talento humano en las empresas*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6397/TRABAJO%20FINAL%20DE%20GRADO%20Eduardo%20Caicedo%20Garcia.pdf;jsessionid=D53F069BE2525A027D8328259C1D705D?sequence=1>
- Campos, Y.; Jurado, F. y Rivera, M. (2017). *Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1448/camposya>

- ncy2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carvajal, L. (2016). *Estrategias para el manejo de conflictos desde el ámbito corporativo*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3603/2017leidycarvajal.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. México D. F. México. Recuperado de https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- De la Cierva, Y. (2015). *Comunicación en aguas turbulentas. Un enfoque ético para la comunicación de crisis*. Navarra: EUNSA
- Domínguez, D. (2014). *La cara interna de la comunicación en la empresa*. Madrid: Visión libros
- García, J. (2018). *La comunicación interna*. Madrid: Díaz de Santos.
- Howard, M. (2015). *La cultura del conflicto: las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Barcelona: Paidós.
- León, M. (2016). *Liderazgo y conflictos laborales*. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/De-Leon-Maria.pdf>
- Losada, J. (2010). *Comunicación de la gestión de crisis*. Madrid: UOC.
- Mcfarlane (2017). *Guía para la solución de conflictos. Dominios de la ciencia*. Ministerio de inclusión y economía social.
- Montero, M. y Rodríguez, D. (2015). *Comunicación Interna y Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2016*. Iquitos, Perú. Recuperado de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3802/Marisol_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oyarvide, H.; Reyes, E. y Montaña, M. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas 2017*. Lima, Perú. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario%201/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479.pdf>
- Rodríguez, M. (2017). *Manejo de conflictos*. México. Segunda edición. Recuperado de <https://www.slideshare.net/arawsoff5/manejo-de-conflictos-mauro->

rodriguez-estrada

- Simón, H. y March (2015). *Organizaciones*. México D.F. México. Recuperado de <http://www.remineo.org/repositorio/libros/aomal/tomo2/Docs/analisisorganizacionalemexicoyamericalatinatomo2.pdf>
- Toro, C. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador*. Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>
- Trujillo, L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017*. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las Variables


Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Comunicación Interna	La comunicación interna se define como intercambio planificado de mensaje en el seno de una empresa. Debe responder a un fin previamente planificado. Este tipo de comunicación es importantísima, pues en su gestión se pone en juego el factor del funcionamiento fluido de los recursos humanos, el clima de trabajo y la productividad, por tanto de ello dependen en parte el rendimiento económico de la empresa. Dirección de comunicación y habilidades directivas. Beatriz Peña Acuña y Pablo Batalla Navarro, 2015, Pag. 24)	La comunicación interna se medirá tomando en cuenta sus 3 direcciones de implicación con el personal, cambio de actitudes y mejora de la productividad; en el cuidado de sus atributos mediante el cuestionario de 20 respuestas cerradas utilizando un escalamiento de tipo Likert de medición ordinal.	Implicación del personal	Relación entre el individuo y la empresa	Escala de Likert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Valoración del empleado	
				Identificación a la organización	
				Cultura empresarial	
			Cambio de actitudes	Adaptación al cambio	
				Información	
				Control de tensiones	
			Mejora de la productividad	Clima laboral	
				Información Operativa	
				Cumplimiento de tiempo	
Manejo de Conflictos	El manejo de conflictos se define como un conjunto de tácticas que incluyen el coaching y que permiten a las personas desarrollar nuevas perspectivas en la con una visión objetiva donde todos estén de acuerdo en una solución aceptable; y arbitraje, para resolver un conflicto. (Manejo de conflictos. Clive y Keddy, 2015, Pag. 44)	La variable Manejo de Conflictos es de naturaleza cuantitativa y su operatividad está dentro de sus 3 áreas; contención, resolución y monitoreo y esto a su vez en indicadores que nos permitan obtener información objetiva, relevante orientada a resolver cada una de las hipótesis planeadas, por medio de una escala, calculando la percepción de manejo de conflictos utilizando un escalamiento tipo Likert de medición ordinal.	Contención	Mitigar problemas	
				Intensificación del problema	
				Prevención de riesgos	
			Resolución	Soluciones aceptables	
				Toma de decisiones asertivas	
				Acuerdos compartidos	
			Monitoreo	Supervisión de situaciones	
				Limitación de enojo	
				Liderazgo	

Anexo 2: Matriz de Validación del Instrumento de obtención de datos

Título de Investigación: “COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CONFLICTOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA 2020” .							
Apellido y Nombre del Investigador: García Retamozo, Jesús Eduardo y Pacheco Gil, Dante Jorge							
Apellido y Nombre del Experto: Mg.: Gonzáles Moncada, Teresa Marianella							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
	Implicación del personal	Relación entre el individuo y la empresa	Los colaboradores mantienen una estrecha colaboración con los jefes, producto del buen nivel de la comunicación	5 =Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1= Nunca	✓		
			La efectividad de la comunicación permite que los colaboradores desarrollen sus labores por la plena información de sus tareas		✓		
		Valoración del empleado	El empleado se siente valorado y reconocido, reciben a través de sus correos las felicitaciones por sus logros		✓		
			Cuando la empresa implementa nuevas actividades, el colaborador se siente valorado pues la comunicación es oportuna		✓		
		Identificación a la organización	Los objetivos de la empresa recogen el aporte de los colaboradores, por ello se sienten identificados con la empresa		✓		
			Sí un colaborador es nuevo, durante el proceso de inducción recibe los protocolos para el desarrollo de sus tareas.		✓		

Comunicación interna		Cultura Empresarial	Los valores de la empresa aparecen en el portal web de la organización, el colaborador se siente participe de la empresa pues es cultura involucrarlo en diversas tareas		✓		
		Cultura empresarial	El colaborador se siente participe de la empresa pues es cultura involucrarlo en diversas tareas según el mérito o su gestión de resultado		✓		
	Cambio de actitudes	Adaptación al cambio	Cuando se producen cambio de jefaturas hay todo un plan que se ejecuta para mantener la buena comunicación en las áreas		✓		
			La rotación de los colaboradores limita el surgimiento de malas actitudes debido al fortalecimiento de la comunicación interna		✓		
		información	El clima laboral es el ideal, aun se dé la rotación de jefaturas pues estas son informadas oportunamente		✓		
			Tengo seguridad al desarrollar mis actividades, debido a que el proceso de intercambio de información con mis jefes es apropiado		✓		
		Control de tensiones	Los conflictos laborales son resueltos oportunamente por la buena comunicación del área		✓		
			Las tensiones o "entre dicho "son manejadas con efectividad por la jefatura por sus buenas habilidades comunicativas		✓		


	Mejora de la productividad	Clima Laboral	La gerencia promueve actividades recreativas para promover el dialogo abierto y el fortalecimiento del clima laboral en procedimiento de alta tensión laboral		✓		
			El acompañamiento de la jefatura y oportuna comunicación fortalece al clima laboral		✓		
		información Operativa	El nivel de productividad es el deseable en la empresa dado el éxito de la información operativa		✓		
		información Operativa	El nivel de productividad es el deseable en la empresa dado el éxito de la información operativa		✓		
			Para prevenir los riesgos en la organización se dota a los colaboradores de información operativa transparente clara y confiable		✓		
		Cumplimiento de tiempo	Las metas están planificadas en tiempos reales, resultado de la buena trasmisión de la información entre jefes y colaboradores		✓		
			Estableces un plan de acción en función a sus tareas y considera que son valoradas por su organización por que se maneja una muy buena comunicación		✓		
		Objetivo de la rentabilidad	Se comunica a los colaboradores el tiempo real, el nivel de la productividad de cada colaborador y área		✓		

			La rentabilidad de la empresa se informa a los colaboradores con relación a los niveles de su relatividad		✓		
Apellidos y nombres del experto: Gonzáles Moncada, Teresa Marianella							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Manejo de Conflictos	contención	Mitigar problemas	Para mitigar los problemas en cada área se establecen normas de convivencias laborales que son difundidas desde el inicio de actividades en la empresa.	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	✓		
			Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son participes para mitigar o resolver los problemas		✓		
			La naturaleza del servicio genera momentos de tensión, sin embargo, los problemas se mitigan por el buen nivel de las comunicaciones asertivas		✓		
		intensificación del problema	Intensificar el problema es ausente en el área, los colaboradores tienen actitudes de calma y sosiego		✓		
			La permanencia de los jefes en el área permite prevenir que los problemas se intensifiquen		✓		
			Los conflictos laborales son manejados correctamente, los riesgos se previenen en el manejo de las relaciones interpersonales		✓		

		Prevención de riesgos	La gerencia mediante recursos humanos gestiona actividades de integración para prevenir riesgos en las relaciones interpersonales.		✓		
	Resolución	Soluciones aceptables	Cuando un conflicto laboral se presenta en el área la solución es inmediata por parte de la jefatura		✓		
			Cuando el colaborador desarrollo un procedimiento errado recibe llamada de atención, pero también soporte de la jefatura en la solución del problema		✓		
		Toma de decisiones asertivas	Los colaboradores recientemente incorporados son monitoreados por los jefes para contribuir en las decisiones asertivas.		✓		
			la resolución de conflictos es inmediata el jefe de área toma decisiones asertivas		✓		
		Acuerdos compartidos	Existen circunstancias que debilitan el clima laboral; sin embargo, el área en su conjunto toma acuerdos resolutivos		✓		
			Cuando un problema es recurrente en el área; el jefe integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados		✓		

	Monitoreo	Supervisión de situaciones	Existen colaboradores que por cumplimiento de metas evidencian estrés, intolerancia y fatiga laboral siendo supervisados por la jefatura para el buen control		✓		
			La ausencia del jefe del área genera que se delegue liderazgo al colaborador que tiene habilidades de supervisión de situaciones		✓		
		Limitación del enojo	Las llamadas de atención por algún incumplimiento se desarrollan en ambientes privados para limitar el enojo		✓		
			Cuando un colaborador promueve conflictos en el área para limitar el enojo del equipo este es monitoreado por el jefe		✓		
		Liderazgo	La naturaleza del servicio brindado genera la alteración de emociones y sensaciones, sin embargo, son contenidas o calmadas por el buen liderazgo en las jefaturas.		✓		
			Quienes representan el liderazgo en la empresa y en cada área poseen las habilidades y actitudes para monitorear los conflictos		✓		
Apellidos y nombre del experto: Gonzáles Moncada, Teresa Marianella							
				FECHA: 01 / 12 / 2020			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Título de Investigación: “COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CONFLICTOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA 2020” .


Apellido y Nombre del Investigador: García Retamozo, Jesús Eduardo y Pacheco Gil, Dante Jorge

Apellido y Nombre del Experto: Mg.: Larroche Cueto, Benito Armando

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
	Implicación del personal	Relación entre el individuo y la empresa	Los colaboradores mantienen una estrecha colaboración con los jefes, producto del buen nivel de la comunicación	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	✓		
			La efectividad de la comunicación permite que los colaboradores desarrollen sus labores por la plena información de sus tareas		✓		
		Valoración del empleado	El empleado se siente valorado y reconocido, reciben a través de sus correos las felicitaciones por sus logros		✓		
			Cuando la empresa implementa nuevas actividades, el colaborador se siente valorado pues la comunicación es oportuna		✓		
		Identificación a la organización	Los objetivos de la empresa recogen el aporte de los colaboradores, por ello se sienten identificados con la empresa		✓		
			Sí un colaborador es nuevo, durante el proceso de inducción recibe los protocolos para el desarrollo de sus tareas		✓		

Comunicación interna		Cultura Empresarial	Los valores de la empresa aparecen en el portal web de la organización, el colaborador se siente participe de la empresa pues es cultura involucrarlo en diversas tareas		✓		
		Cultura empresarial	El colaborador se siente participe de la empresa pues es cultura involucrarlo en diversas tareas según el mérito o su gestión de resultado		✓		
	Cambio de actitudes	Adaptación al cambio	Cuando se producen cambio de jefaturas hay todo un plan que se ejecuta para mantener la buena comunicación en las áreas		✓		
			La rotación de los colaboradores limita el surgimiento de malas actitudes debido al fortalecimiento de la comunicación interna		✓		
		información	El clima laboral es el ideal, aun se dé la rotación de jefaturas pues estas son informadas oportunamente		✓		
			Tengo seguridad al desarrollar mis actividades, debido a que el proceso de intercambio de información con mis jefes es apropiado		✓		
		Control de tensiones	Los conflictos laborales son resueltos oportunamente por la buena comunicación del área		✓		
			Las tensiones o "entre dicho "son manejadas con efectividad por la jefatura por sus buenas habilidades comunicativas		✓		

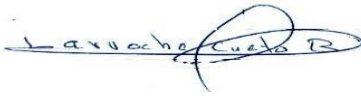
	Mejora de la productividad	Clima Laboral	La gerencia promueve actividades recreativas para promover el dialogo abierto y el fortalecimiento del clima laboral en procedimiento de alta tensión laboral		✓		
			El acompañamiento de la jefatura y oportuna comunicación fortalece al clima laboral		✓		
		información Operativa	El nivel de productividad es el deseable en la empresa dado el éxito de la información operativa		✓		
		información Operativa	El nivel de productividad es el deseable en la empresa dado el éxito de la información operativa		✓		
			Para prevenir los riesgos en la organización se dota a los colaboradores de información operativa transparente clara y confiable		✓		
		Cumplimiento de tiempo	Las metas están planificadas en tiempos reales, resultado de la buena trasmisión de la información entre jefes y colaboradores		✓		
			Estableces un plan de acción en función a sus tareas y considera que son valoradas por su organización por que se maneja una muy buena comunicación		✓		
		Objetivo de la rentabilidad	Se comunica a los colaboradores el tiempo real, el nivel de la productividad de cada colaborador y área		✓		

			La rentabilidad de la empresa se informa a los colaboradores con relación a los niveles de su relatividad		✓		
Apellidos y nombre del experto: Larroche Cueto, Benito Armando							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Manejo de Conflictos	contención	Mitigar problemas	Para mitigar los problemas en cada área se establecen normas de convivencias laborales que son difundidas desde el inicio de actividades en la empresa.	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	✓		
			Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son participes para mitigar o resolver los problemas		✓		
			La naturaleza del servicio genera momentos de tensión, sin embargo, los problemas se mitigan por el buen nivel de las comunicaciones asertivas		✓		
		intensificación del problema	Intensificar el problema es ausente en el área, los colaboradores tienen actitudes de calma y sosiego		✓		
			La permanencia de los jefes en el área permite prevenir que los problemas se intensifiquen		✓		
			Los conflictos laborales son manejados correctamente, los riesgos se previenen en el manejo de las relaciones interpersonales		✓		

		Prevención de riesgos	La gerencia mediante recursos humanos gestiona actividades de integración para prevenir riesgos en las relaciones interpersonales.		✓		
	Resolución	Soluciones aceptables	Cuando un conflicto laboral se presenta en el área la solución es inmediata por parte de la jefatura		✓		
			Cuando el colaborador desarrollo un procedimiento errado recibe llamada de atención, pero también soporte de la jefatura en la solución del problema		✓		
		Toma de decisiones asertivas	Los colaboradores recientemente incorporados son monitoreados por los jefes para contribuir en las decisiones asertivas.		✓		
			la resolución de conflictos es inmediata el jefe de área toma decisiones asertivas		✓		
		Acuerdos compartidos	Existen circunstancias que debilitan el clima laboral; sin embargo, el área en su conjunto toma acuerdos resolutivos		✓		
			Cuando un problema es recurrente en el área; el jefe integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados		✓		


	Monitoreo	Supervisión de situaciones	Existen colaboradores que por cumplimiento de metas evidencian estrés, intolerancia y fatiga laboral siendo supervisados por la jefatura para el buen control		✓		
			La ausencia del jefe del área genera que se delegue liderazgo al colaborador que tiene habilidades de supervisión de situaciones		✓		
		Limitación del enojo	Las llamadas de atención por algún incumplimiento se desarrollan en ambientes privados para limitar el enojo		✓		
			Cuando un colaborador promueve conflictos en el área para limitar el enojo del equipo este es monitoreado por el jefe		✓		
		Liderazgo	La naturaleza del servicio brindado genera la alteración de emociones y sensaciones, sin embargo, son contenidas o calmadas por el buen liderazgo en las jefaturas.		✓		
			Quienes representan el liderazgo en la empresa y en cada área poseen las habilidades y actitudes para monitorear los conflictos		✓		
Apellidos y nombre del experto: Larroche Cueto, Benito Armando							
				FECHA: 01 / 12 / 2020			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de Investigación: “COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CONFLICTOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA 2020” .							
Apellido y Nombre del Investigador: García Retamozo, Jesús Eduardo y Pacheco Gil, Dante Jorge							
Apellido y Nombre del Experto: Mg.: Gonzáles Moncada, Teresa Marianella							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
	Implicación del personal	Relación entre el individuo y la empresa	Los colaboradores mantienen una estrecha colaboración con los jefes, producto del buen nivel de la comunicación	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	✓		
			La efectividad de la comunicación permite que los colaboradores desarrollen sus labores por la plena información de sus tareas		✓		
		Valoración del empleado	El empleado se siente valorado y reconocido, reciben a través de sus correos las felicitaciones por sus logros		✓		
			Cuando la empresa implementa nuevas actividades, el colaborador se siente valorado pues la comunicación es oportuna		✓		
		Identificación a la organización	Los objetivos de la empresa recogen el aporte de los colaboradores, por ello se sienten identificados con la empresa		✓		
			Sí un colaborador es nuevo, durante el proceso de inducción recibe los protocolos para el desarrollo de sus tareas.		✓		

Comunicación interna		Cultura Empresarial	Los valores de la empresa aparecen en el portal web de la organización, el colaborador se siente participe de la empresa pues es cultura involucrarlo en diversas tareas		✓		
		Cultura empresarial	El colaborador se siente participe de la empresa pues es cultura involucrarlo en diversas tareas según el mérito o su gestión de resultado		✓		
	Cambio de actitudes	Adaptación al cambio	Cuando se producen cambio de jefaturas hay todo un plan que se ejecuta para mantener la buena comunicación en las áreas		✓		
			La rotación de los colaboradores limita el surgimiento de malas actitudes debido al fortalecimiento de la comunicación interna		✓		
		información	El clima laboral es el ideal, aun se dé la rotación de jefaturas pues estas son informadas oportunamente		✓		
			Tengo seguridad al desarrollar mis actividades, debido a que el proceso de intercambio de información con mis jefes es apropiado		✓		
		Control de tensiones	Los conflictos laborales son resueltos oportunamente por la buena comunicación del área		✓		
			Las tensiones o "entre dicho "son manejadas con efectividad por la jefatura por sus buenas habilidades comunicativas		✓		


	Mejora de la productividad	Clima Laboral	La gerencia promueve actividades recreativas para promover el dialogo abierto y el fortalecimiento del clima laboral en procedimiento de alta tensión laboral		✓		
			El acompañamiento de la jefatura y oportuna comunicación fortalece al clima laboral		✓		
		información Operativa	El nivel de productividad es el deseable en la empresa dado el éxito de la información operativa		✓		
		información Operativa	El nivel de productividad es el deseable en la empresa dado el éxito de la información operativa		✓		
			Para prevenir los riesgos en la organización se dota a los colaboradores de información operativa transparente clara y confiable		✓		
		Cumplimiento de tiempo	Las metas están planificadas en tiempos reales, resultado de la buena trasmisión de la información entre jefes y colaboradores		✓		
			Estableces un plan de acción en función a sus tareas y considera que son valoradas por su organización por que se maneja una muy buena comunicación		✓		
		Objetivo de la rentabilidad	Se comunica a los colaboradores el tiempo real, el nivel de la productividad de cada colaborador y área		✓		

			La rentabilidad de la empresa se informa a los colaboradores con relación a los niveles de su relatividad		✓		
Apellidos y nombres del experto: Trujillo Hinojosa, César							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Manejo de Conflictos	contención	Mitigar problemas	Para mitigar los problemas en cada área se establecen normas de convivencias laborales que son difundidas desde el inicio de actividades en la empresa.	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	✓		
			Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son participes para mitigar o resolver los problemas		✓		
			La naturaleza del servicio genera momentos de tensión, sin embargo, los problemas se mitigan por el buen nivel de las comunicaciones asertivas		✓		
		intensificación del problema	Intensificar el problema es ausente en el área, los colaboradores tienen actitudes de calma y sosiego		✓		
			La permanencia de los jefes en el área permite prevenir que los problemas se intensifiquen		✓		
			Los conflictos laborales son manejados correctamente, los riesgos se previenen en el manejo de las relaciones interpersonales		✓		

		Prevención de riesgos	La gerencia mediante recursos humanos gestiona actividades de integración para prevenir riesgos en las relaciones interpersonales.		✓		
	Resolución	Soluciones aceptables	Cuando un conflicto laboral se presenta en el área la solución es inmediata por parte de la jefatura		✓		
			Cuando el colaborador desarrollo un procedimiento errado recibe llamada de atención, pero también soporte de la jefatura en la solución del problema		✓		
		Toma de decisiones asertivas	Los colaboradores recientemente incorporados son monitoreados por los jefes para contribuir en las decisiones asertivas.		✓		
			la resolución de conflictos es inmediata el jefe de área toma decisiones asertivas		✓		
		Acuerdos compartidos	Existen circunstancias que debilitan el clima laboral; sin embargo, el área en su conjunto toma acuerdos resolutivos		✓		
			Cuando un problema es recurrente en el área; el jefe integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados		✓		

	Monitoreo	Supervisión de situaciones	Existen colaboradores que por cumplimiento de metas evidencian estrés, intolerancia y fatiga laboral siendo supervisados por la jefatura para el buen control		✓		
			La ausencia del jefe del área genera que se delegue liderazgo al colaborador que tiene habilidades de supervisión de situaciones		✓		
		Limitación del enojo	Las llamadas de atención por algún incumplimiento se desarrollan en ambientes privados para limitar el enojo		✓		
			Cuando un colaborador promueve conflictos en el área para limitar el enojo del equipo este es monitoreado por el jefe		✓		
		Liderazgo	La naturaleza del servicio brindado genera la alteración de emociones y sensaciones, sin embargo, son contenidas o calmadas por el buen liderazgo en las jefaturas.		✓		
			Quienes representan el liderazgo en la empresa y en cada área poseen las habilidades y actitudes para monitorear los conflictos		✓		
Apellidos y nombre del experto: Trujillo Hinojosa, César				 FECHA: 01 / 12 / 2020			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

“COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CONFLICTOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA 2020”.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de una entidad financiera, Lima ,2020

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

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

ITEM	PREGUNTA	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	¿Los colaboradores mantienen una estrecha colaboración con los jefes, producto del buen nivel de la comunicación?	2	1	6	13	8
2	¿La efectividad de la comunicación permite que los colaboradores desarrollen sus labores por la plena información de sus tareas?	1	1	3	13	12
3	¿El empleado se siente valorado y reconocido, recibe a través de su correo las felicitaciones por sus logros	3	2	6	11	8
4	¿Cuándo la empresa implementa nuevas actividades, el colaborador se siente valorado pues la comunicación es oportuna?		4	7	9	10
5	¿Los objetivos de la empresa recogen el aporte de los colaboradores, por ello se sienten identificados con la empresa?		1	7	11	11
6	¿Si un colaborador es nuevo, durante el proceso de inducción recibe los protocolos para el desarrollo de sus tareas?	2	1	6	13	8
7	¿Los valores de la empresa aparecen en el portal web de la organización?	1	1	3	13	12
8	¿El colaborador se siente participe de la empresa, pues es cultura de la organización involucrarlo en diversas tareas según el mérito o su gestión de resultado?	3	2	6	11	8
9	¿Cuándo se producen cambio de jefaturas, hay todo un plan que se ejecuta para mantener la buena comunicación entre las áreas involucradas?	2	1	7	8	12

10	¿La rotación de los colaboradores limita el surgimiento de malas actitudes debido al fortalecimiento de la comunicación interna?			5	11	14
11	¿El clima laboral es el ideal, considerando la constante rotación de jefaturas pues, estos cambios son informados oportunamente?		1	6	10	13
12	¿Tengo seguridad al desarrollar mis actividades, debido a que el proceso de intercambio de información con mis jefes es apropiado?			1	8	21
13	¿Los conflictos laborales son resueltos oportunamente por la buena comunicación del area?	2	1	6	13	8
14	¿Las tensiones o "entre dichos "son manejados de manera efectiva por la jefatura por sus buenas habilidades comunicativas?	1	1	3	13	12
15	¿La gerencia promueve actividades recreativas para propiciar el dialogo abierto y el fortalecimiento del clima laboral en procedimiento de alta tensión laboral?	3	2	6	11	8
16	¿El acompañamiento de la jefatura y oportuna comunicación fortalece al clima laboral?	1	5	6	6	12
17	¿El nivel de productividad es parte de los objetivos de la empresa, dado que el éxito depende de la información operativa?	2	4	6	7	11
18	¿Para prevenir los riesgos en la organización se dota a los colaboradores de información operativa transparente clara y confiable?				6	24
19	¿Las metas están planificadas en tiempos reales, resultado de la buena trasmisión de la información entre jefes y colaboradores ?				6	24
20	¿Establecen un plan de acción en función a sus tareas y considera que son valoradas por su organización por que se maneja una muy buena comunicación?			1	8	21
21	¿Se comunica a los colaboradores en tiempo real, el nivel de la productividad de cada colaborador y área?	2	1	6	13	8
22	¿La rentabilidad de la empresa se informa a los colaboradores en relación con los niveles de cumplimiento?	1	1	3	13	2
23	¿Para mitigar los problemas en cada área se establecen normas de convivencia laborales que son difundidas desde el inicio de actividades en la empresa?				7	23
24	¿Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son participes para mitigar o resolver los problemas?		1	3	8	18
25	¿La naturaleza del servicio genera momentos de alta tensión; ¿sin embargo, los problemas se mitigan por el buen nivel de las comunicaciones asertivas?			1	9	20

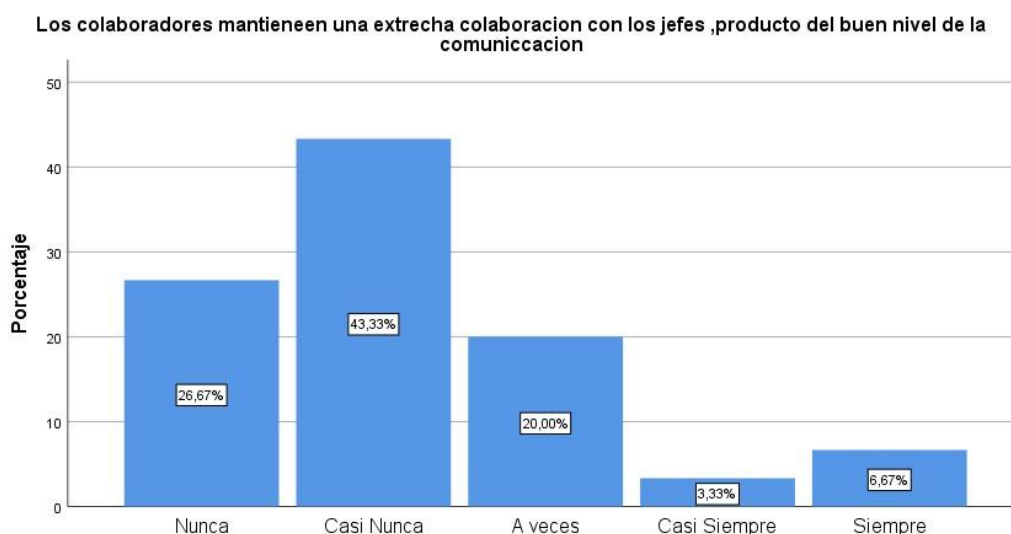
26	¿La intensificación del problema no sucede en el área, ya que los colaboradores tienen actitudes de calma y sosiego?	1		1	6	22
27	¿La permanencia de los jefes en el área permite prevenir que los problemas se intensifiquen?	2	5	4	6	13
28	¿Los conflictos laborales son manejados correctamente, los riesgos se previenen en el manejo de las relaciones interpersonales?			1	12	17
29	¿La gerencia mediante recursos humanos gestiona actividades de integración para prevenir riesgos en las relaciones interpersonales?				7	23
30	¿Cuándo un conflicto laboral se presenta en el área, la solución es inmediata por parte de la jefatura?			1	10	19
31	¿Cuándo el colaborador desarrolla un procedimiento errado recibe llamada de atención, pero también soporte de la jefatura en la solución del problema?			1	10	19
32	¿Los colaboradores recientemente incorporados son monitoreados por los jefes para contribuir en las decisiones asertivas?	3	1	8	10	8
33	¿La resolución de conflictos es inmediata el jefe de área toma decisiones asertivas?	1		2	11	16
34	¿Existen circunstancias que debilitan el clima laboral; sin embargo, el área en su conjunto toma acuerdos resolutivos?				2	28
35	¿Cuándo un problema es recurrente en el área; el jefe se integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados?	1		8	10	11
36	¿Existen colaboradores que por cumplimiento de metas evidencian estrés, intolerancia y fatiga laboral siendo supervisados por la jefatura para el buen control?	1	1	1	1	26
37	¿La ausencia del jefe de área, genera que se delegue liderazgo al colaborador que tiene habilidades de supervisión de situaciones?			1	2	27
38	¿Las llamadas de atención por algún incumplimiento se desarrollan en ambientes privados para limitar el enojo?		1	1	9	19
39	¿Cuándo un colaborador promueve conflictos en el área para limitar el enojo del equipo este es monitoreado por el jefe?	1	2	1	5	21
40	¿La naturaleza del servicio brindado genera la alteración de emociones y sensaciones; sin embargo, son contenidas o calmadas por el buen liderazgo en las jefaturas?	2	5	4	6	13
41	¿Quiénes representan el liderazgo en la empresa y en cada área poseen las habilidades y actitudes para monitorear los conflictos?	1	0	8	10	11

Anexo 4: Resultado de las preguntas

Tabla 18. *Los colaboradores mantienen en una estrecha colaboración con los jefes, producto del buen nivel de la comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	13	43,3	43,3	70,0
	A veces	6	20,0	20,0	90,0
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 6. *Descripción gráfica del Ítem 1. Los colaboradores mantienen en una estrecha colaboración con los jefes, producto del buen nivel de la comunicación*



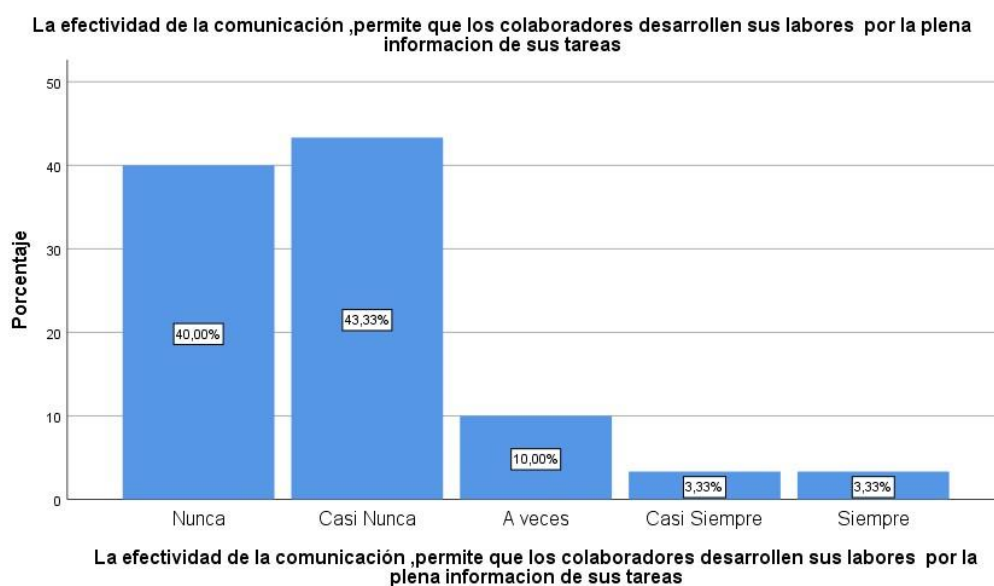
Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 1. Los colaboradores mantienen en una estrecha colaboración con los jefes, producto del buen nivel de la comunicación, por lo que el 6.67% siempre, 3.33% Casi siempre, 20.00% a veces, 43.33% Casi nunca y el 26.67 nunca.

Tabla 19. La efectividad de la comunicación permite que los colaboradores desarrollen sus labores por la plena información de sus tareas.

La efectividad de la comunicación permite que los colaboradores desarrollen sus labores por la plena información de sus tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	13	43,3	43,3	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 7. Descripción gráfica del Ítem 2. La efectividad de la comunicación permite que los colaboradores desarrollen sus labores por la plena información de sus tareas.

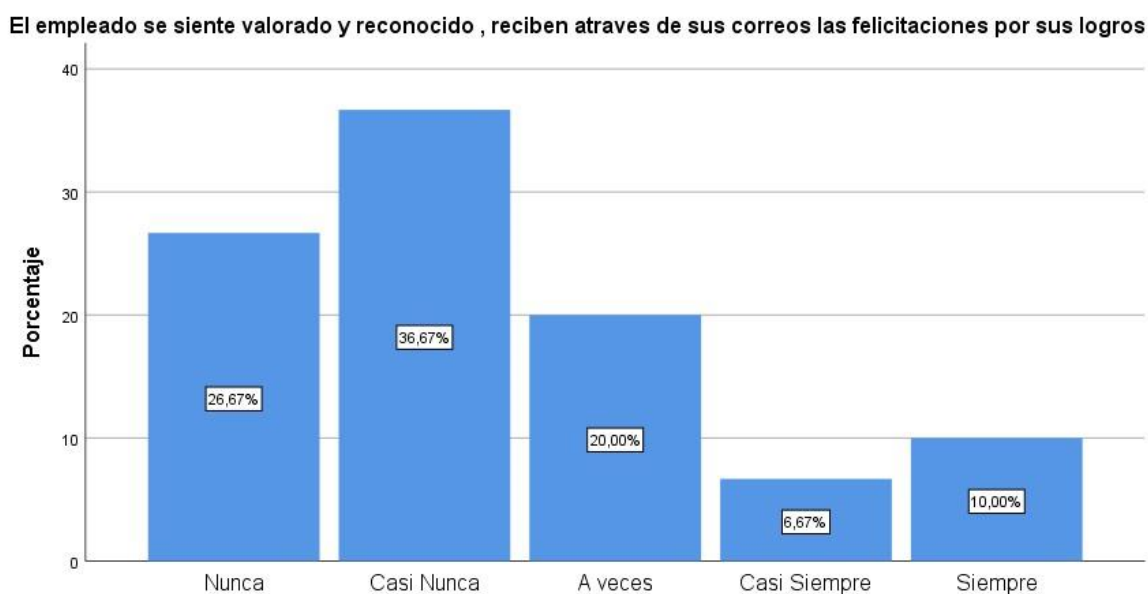


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 2. La efectividad de la comunicación permite que los colaboradores desarrollen sus labores por la plena información de sus tareas, por lo que el 3.33% siempre, 3.33% Casi siempre, 10.00% a veces, 43.33% Casi nunca y el 40.00% nunca.

Tabla 20. *El empleado se siente valorado y reconocido, reciben a través sus correos las felicitaciones por sus logros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	11	36,7	36,7	63,3
	A veces	6	20,0	20,0	83,3
	Casi Siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 8. *Descripción gráfica del Ítem 3. El empleado se siente valorado y reconocido, reciben a través de sus correos las felicitaciones por sus logros*

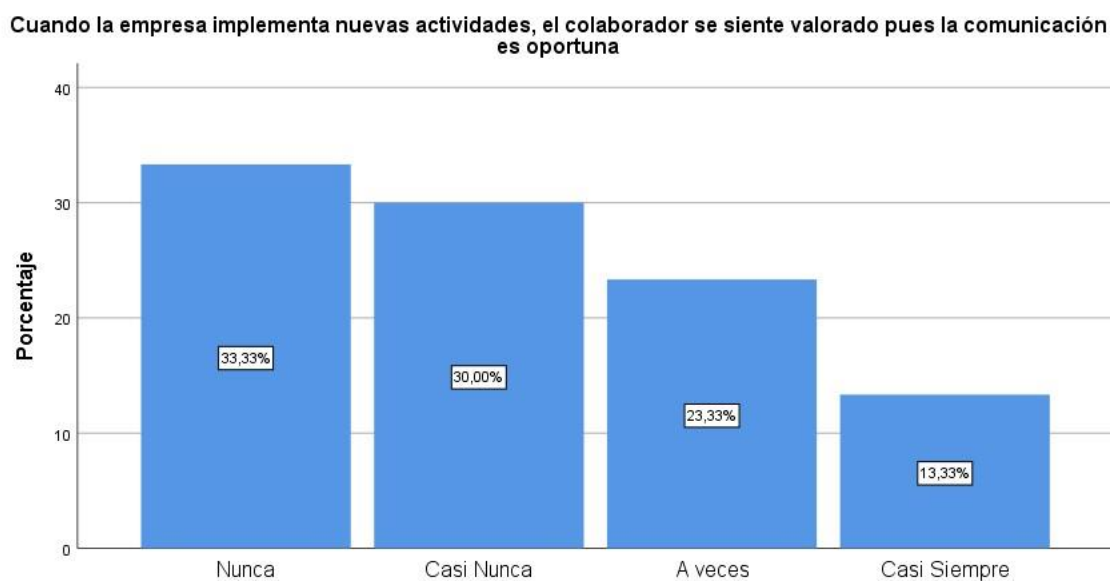


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 3. El empleado se siente valorado y reconocido, reciben a través de sus correos las felicitaciones por sus logros, por lo que el 10.00% siempre, 6.67% Casi siempre, 20.00% a veces, 36.67% Casi nunca y el 26.67 nunca.

Tabla 21. Cuando la empresa implementa nuevas actividades, el colaborador se siente valorado pues la comunicación es oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	33,3	33,3	33,3
	Casi Nunca	9	30,0	30,0	63,3
	A veces	7	23,3	23,3	86,7
	Casi Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 9. Descripción gráfica del Ítem 4. Cuando la empresa implementa nuevas actividades, el colaborador se siente valorado pues la comunicación es oportuna

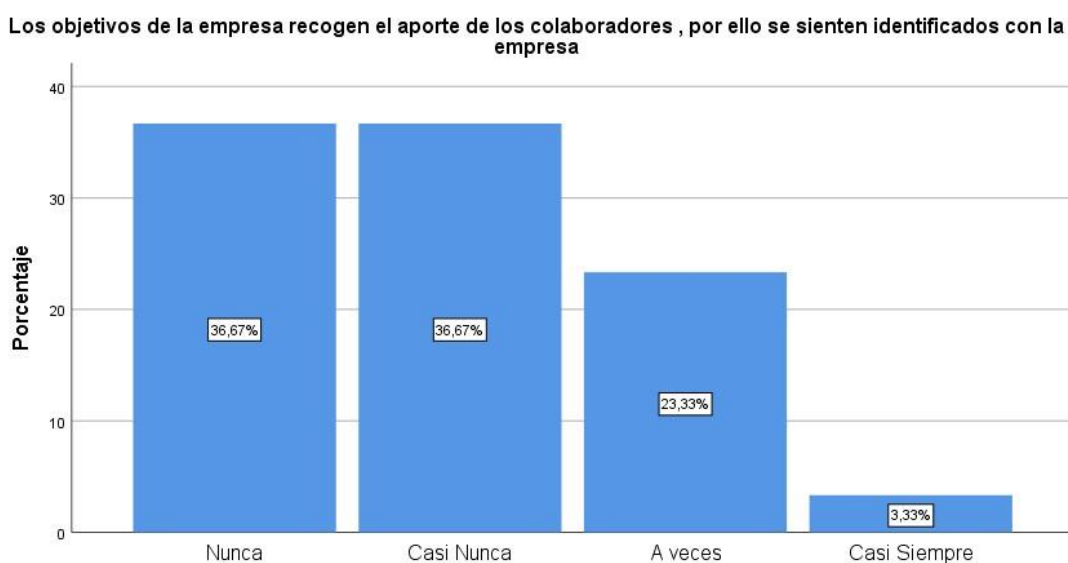


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 4. Cuando la empresa implementa nuevas actividades, el colaborador se siente valorado pues la comunicación es oportuna, por lo que el 13.37% Casi siempre, 23.33% a veces, 30.00% Casi nunca y el 33.33% nunca.

Tabla 22. *Los objetivos de la empresa recogen el aporte de los colaboradores, por ello se sienten identificados con la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi Nunca	11	36,7	36,7	73,3
	A veces	7	23,3	23,3	96,7
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 10. *Descripción gráfica del Ítem 5. Los objetivos de la empresa recogen el aporte de los colaboradores, por ello se sienten identificados con la empresa.*

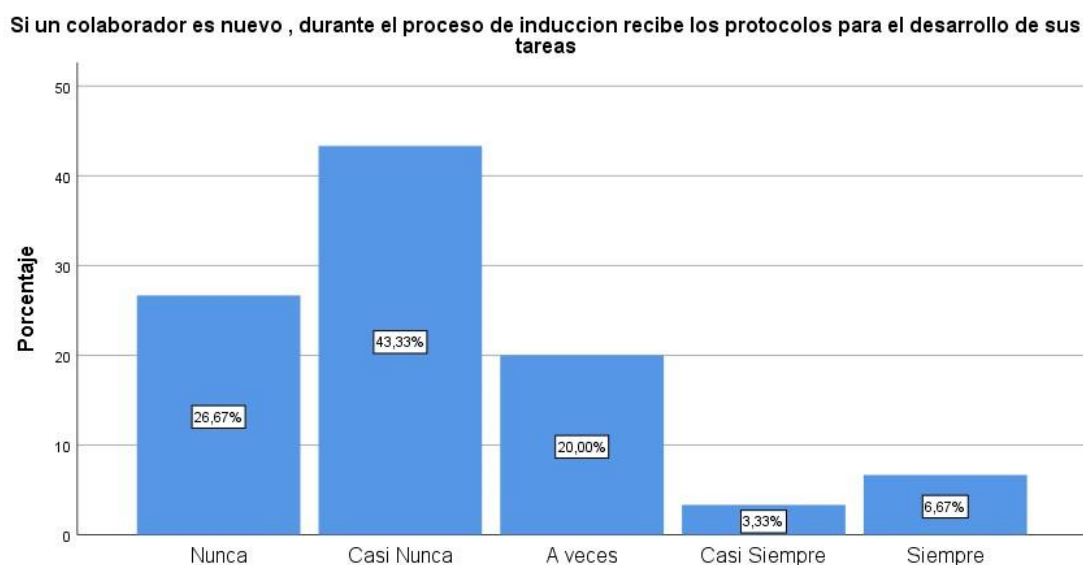


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 5. Los objetivos de la empresa recogen el aporte de los colaboradores, por ello se sienten identificados con la empresa, por lo que el 3.33% Casi siempre, 23.33% a veces, 36.67% Casi nunca y el 36.67% nunca.

Tabla 23. Si un colaborador es nuevo, durante el proceso de inducción recibe los protocolos para el desarrollo de sus tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	13	43,3	43,3	70,0
	A veces	6	20,0	20,0	90,0
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 11. Descripción gráfica del Ítem 6. Si un colaborador es nuevo, durante el proceso de inducción recibe los protocolos para el desarrollo de sus tareas

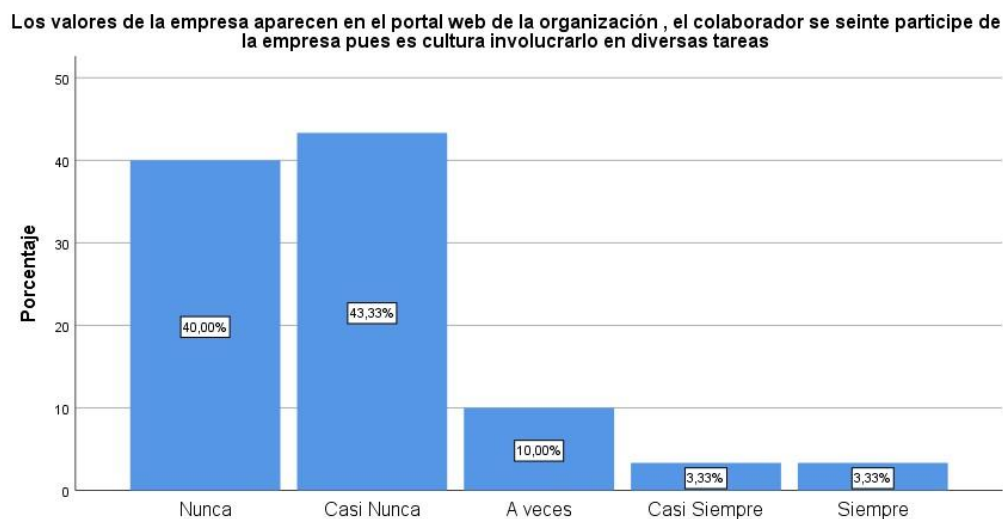


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 6. Si un colaborador es nuevo, durante el proceso de inducción recibe los protocolos para el desarrollo de sus tareas, por lo que el 6.67% siempre, 3.33% Casi siempre, 20.00% a veces, 43.33% Casi nunca y el 26.67 nunca.

Tabla 24. Los valores de la empresa aparecen en el portal web de la organización, el colaborador se siente participe de la empresa pues es cultura involucrarlo en diversas tareas.

Los valores de la empresa aparecen en el portal web de la organización , el colaborador se siente participe de la empresa pues es cultura involucrarlo en diversas tareas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	13	43,3	43,3	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 12. Descripción gráfica del Ítem 7. Los valores de la empresa aparecen en el portal web de la organización, el colaborador se siente participe de la empresa pues es cultura involucrarlo en diversas tareas.

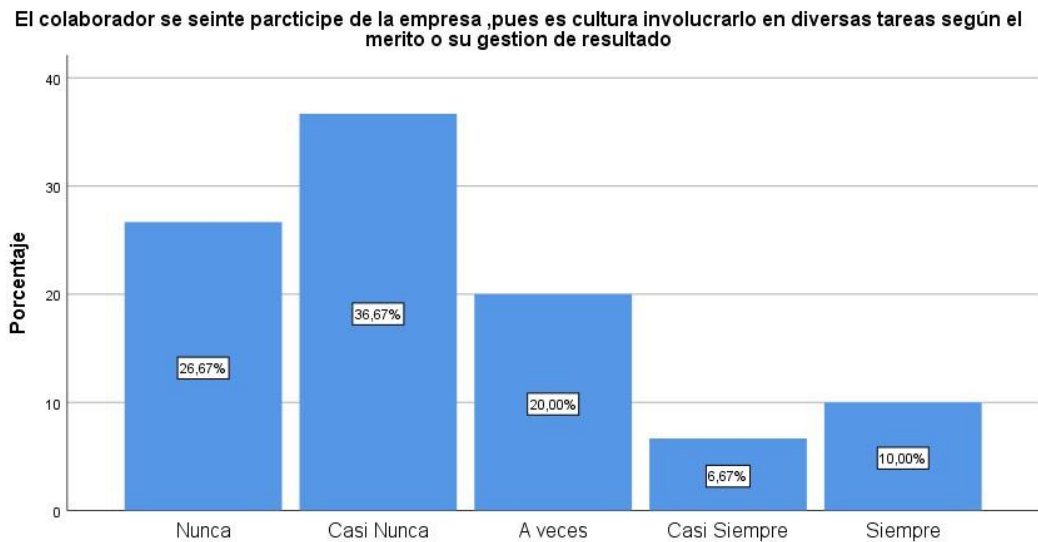


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 7. Los valores de la empresa aparecen en el portal web de la organización, el colaborador se siente participe de la empresa pues es cultura involucrarlo en diversas tareas., por lo que el 3.33% siempre, 3.33% Casi siempre, 10.00% a veces, 43.33% Casi nunca y el 40.00% nunca.

Tabla 25. *El colaborador se siente participe de la empresa, pues es cultura involucrarlo en diversas tareas según el mérito o su gestión de resultado.*

El colaborador se siente participe de la empresa ,pues es cultura involucrarlo en diversas tareas según el mérito o su gestión de resultado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	11	36,7	36,7	63,3
	A veces	6	20,0	20,0	83,3
	Casi Siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 13. . *Descripción gráfica del Ítem 8. El colaborador se siente participe de la empresa, pues es cultura involucrarlo en diversas tareas según el mérito o su gestión de resultado.*

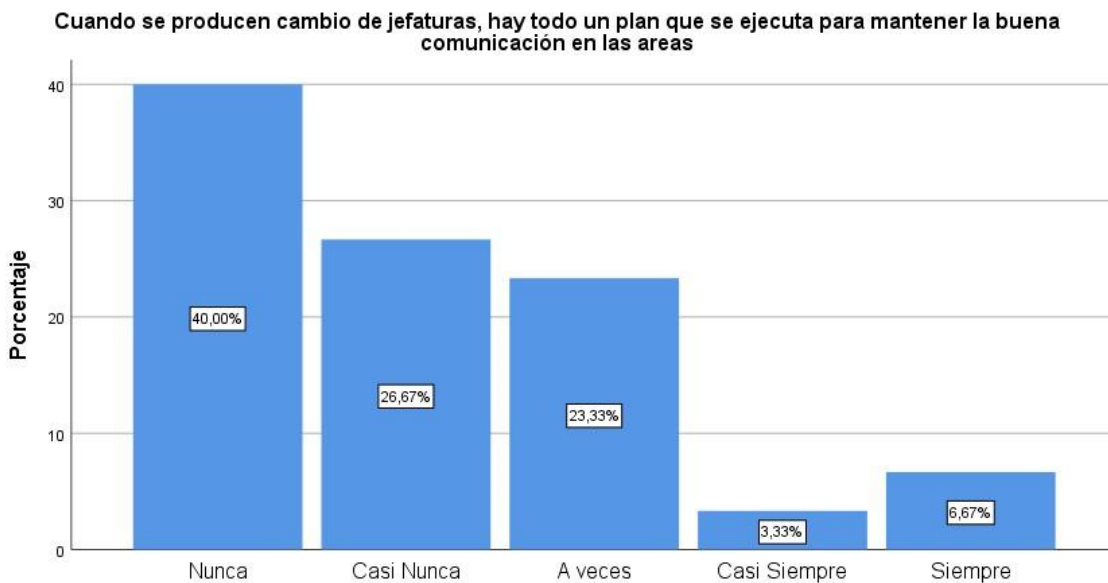


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 8. El colaborador se siente participe de la empresa, pues es cultura involucrarlo en diversas tareas según el mérito o su gestión de resultado., por lo que el 10.00% siempre, 6.67% Casi siempre, 20.00% a veces, 36.67% Casi nunca y el 26.67 nunca.

Tabla 26. Cuando se producen cambio de jefaturas, hay todo un plan que se ejecuta para mantener la buena comunicación en las áreas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	8	26,7	26,7	66,7
	A veces	7	23,3	23,3	90,0
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 14. Descripción gráfica del Ítem 9. Cuando se producen cambio de jefaturas, hay todo un plan que se ejecuta para mantener la buena comunicación en las áreas

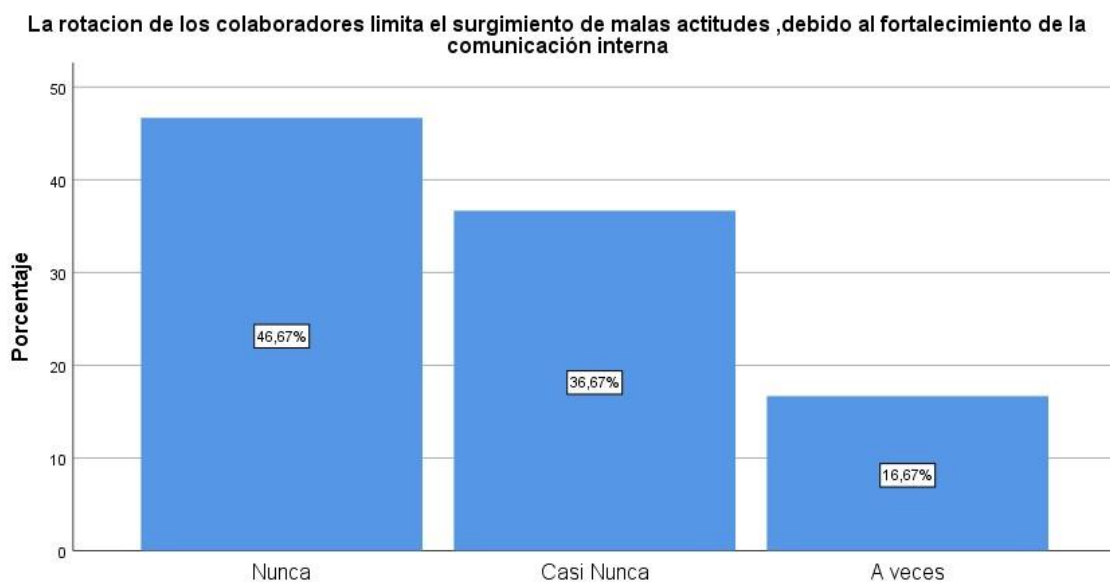


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 9. Cuando se producen cambio de jefaturas, hay todo un plan que se ejecuta para mantener la buena comunicación en las áreas., por lo que el 6.67% siempre, 3.33% Casi siempre, 23.33% a veces, 28.67% Casi nunca y el 40.00 nunca

Tabla 27. La rotación de los colaboradores limita el surgimiento de malas actitudes, debido al fortalecimiento de la comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	46,7	46,7	46,7
	Casi Nunca	11	36,7	36,7	83,3
	A veces	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 15. Descripción gráfica del Ítem 10. La rotación de los colaboradores limita el surgimiento de malas actitudes, debido al fortalecimiento de la comunicación interna

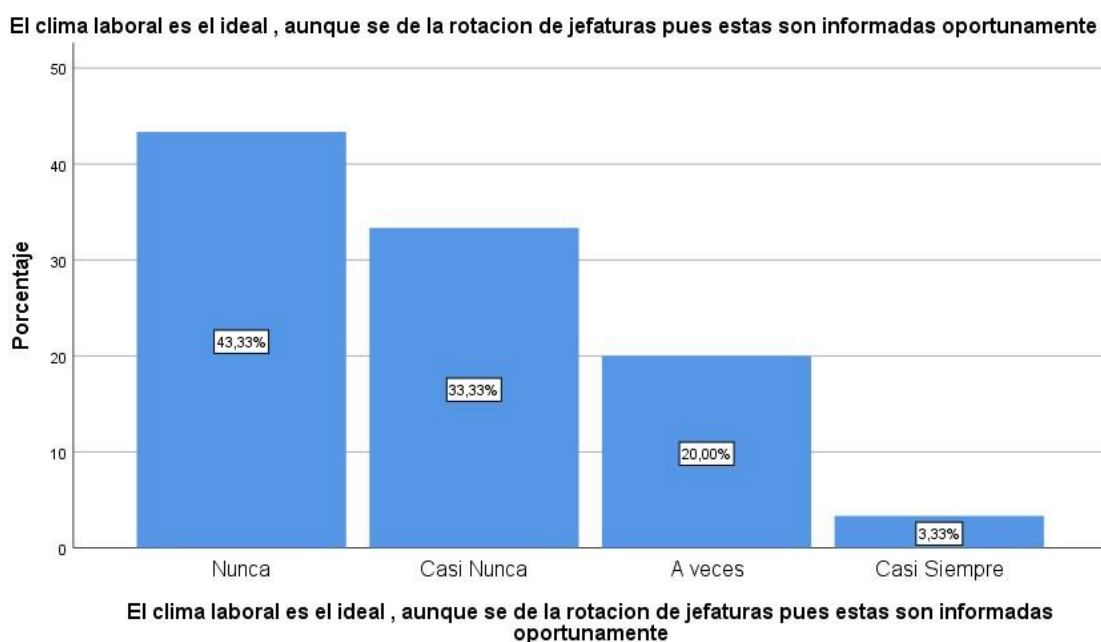


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 10. La rotación de los colaboradores limita el surgimiento de malas actitudes, debido al fortalecimiento de la comunicación interna, por lo que 16.67% a veces, 36.67% Casi nunca y el 46.67% nunca.

Tabla 28. *El clima laboral es el ideal, aunque se dé la rotación de jefaturas pues estas son informadas oportunamente*

El clima laboral es el ideal , aunque se dé la rotación de jefaturas pues estas son informadas oportunamente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	43,3	43,3	43,3
	Casi Nunca	10	33,3	33,3	76,7
	A veces	6	20,0	20,0	96,7
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 16. *Descripción gráfica del Ítem 11. El clima laboral es el ideal, aunque se dé la rotación de jefaturas pues estas son informadas oportunamente*

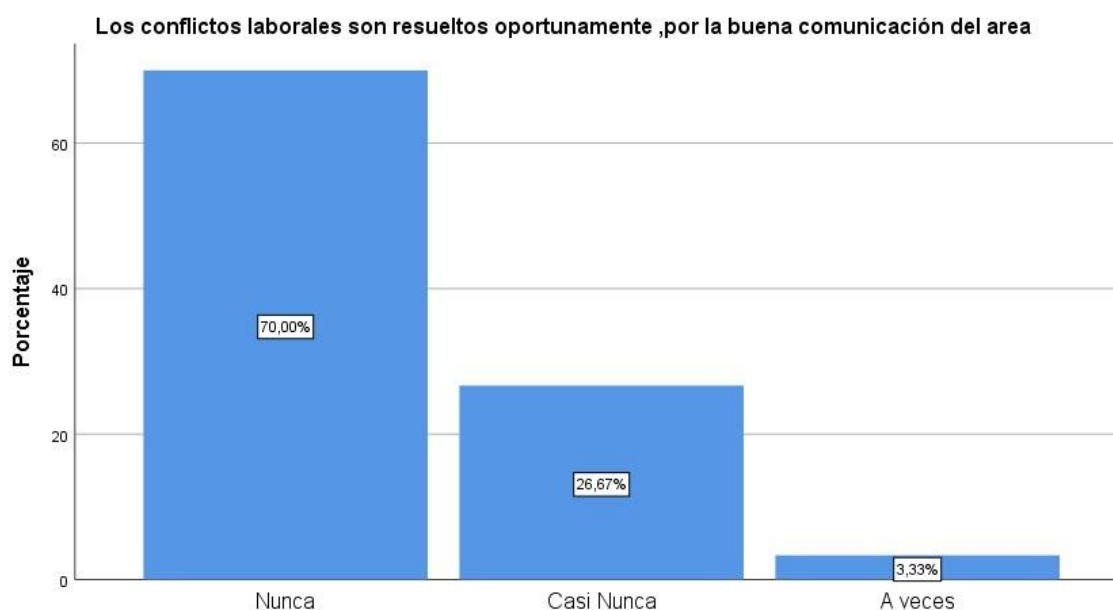


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 11. El clima laboral es el ideal, aunque se dé la rotación de jefaturas pues estas son informadas oportunamente, por lo que 3.33% Casi siempre, 20.00% a veces, 33.33% Casi nunca y el 43.33 nunca.

Tabla 29. Los conflictos laborales son resueltos oportunamente, por la buena comunicación del área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	70,0	70,0	70,0
	Casi Nunca	8	26,7	26,7	96,7
	A veces	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 17. Descripción gráfica del Ítem 12. Los conflictos laborales son resueltos oportunamente, por la buena comunicación del área

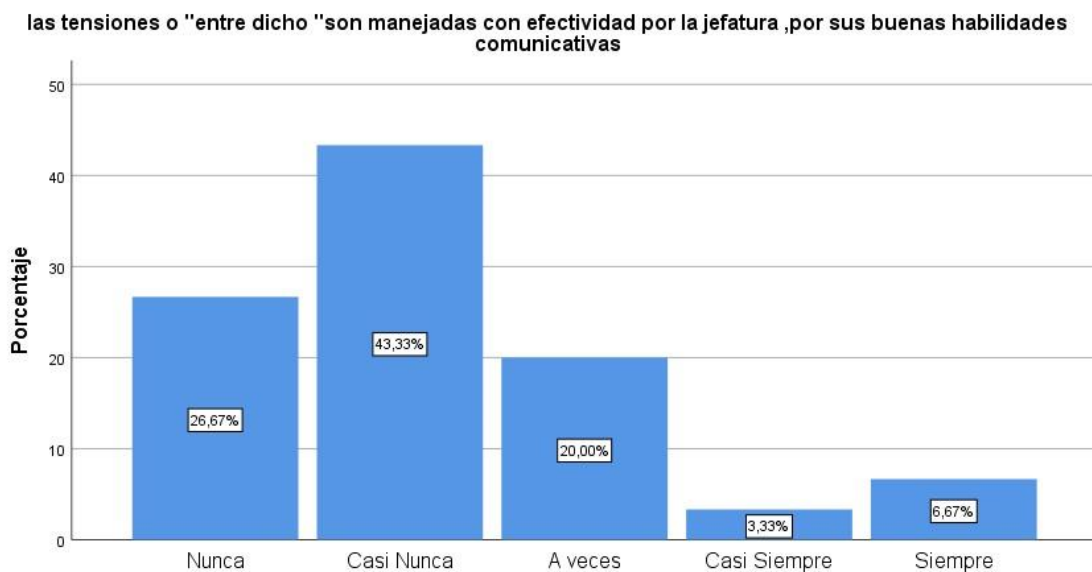


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 12. Los conflictos laborales son resueltos oportunamente, por la buena comunicación del área, por lo que 3.33% a veces, 26.67% Casi nunca y el 70.00% nunca.

Tabla 30. Las tensiones o "entre dicho "son manejadas con efectividad por la jefatura, por sus buenas habilidades comunicativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	13	43,3	43,3	70,0
	A veces	6	20,0	20,0	90,0
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 18. Descripción gráfica del Ítem 13. Las tensiones o "entre dicho "son manejadas con efectividad por la jefatura, por sus buenas habilidades comunicativas



Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 13. Las tensiones o "entre dicho "son manejadas con efectividad por la jefatura, por sus buenas habilidades comunicativas, por lo que el 6.67% siempre, 3.33% Casi siempre, 20.00% a veces, 43.33% Casi nunca y el 26.67 nunca.

Tabla 31. *La gerencia promueve actividades recreativas para incentivar al diálogo abierto y el fortalecimiento del clima laboral, en procedimiento de alta tensión laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	13	43,3	43,3	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 19. *Descripción gráfica del Ítem 14. La gerencia promueve actividades recreativas para incentivar al diálogo abierto y el fortalecimiento del clima laboral, en procedimiento de alta tensión laboral.*

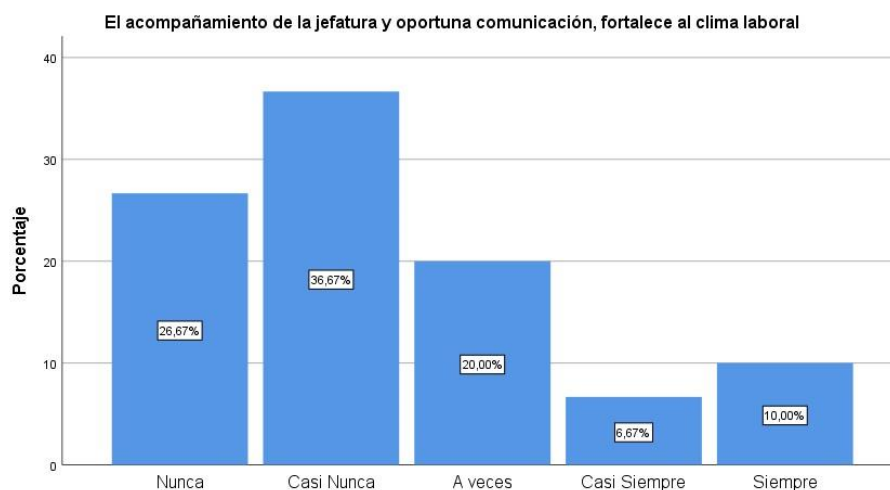


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 14. La gerencia promueve actividades recreativas para incentivar al diálogo abierto y el fortalecimiento del clima laboral, en procedimiento de alta tensión laboral. Tensiones o "entre dicho "son manejadas con efectividad por la jefatura, por sus buenas habilidades comunicativas, por lo que el 3.33% siempre, 3.33% Casi siempre, 10.00% a veces, 43.33% Casi nunca y el 40.00 nunca.

Tabla 32. *El acompañamiento de la jefatura y oportuna comunicación fortalece al clima laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	11	36,7	36,7	63,3
	A veces	6	20,0	20,0	83,3
	Casi Siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 20. *Descripción gráfica del Ítem 15. El acompañamiento de la jefatura y oportuna comunicación fortalece al clima laboral.*

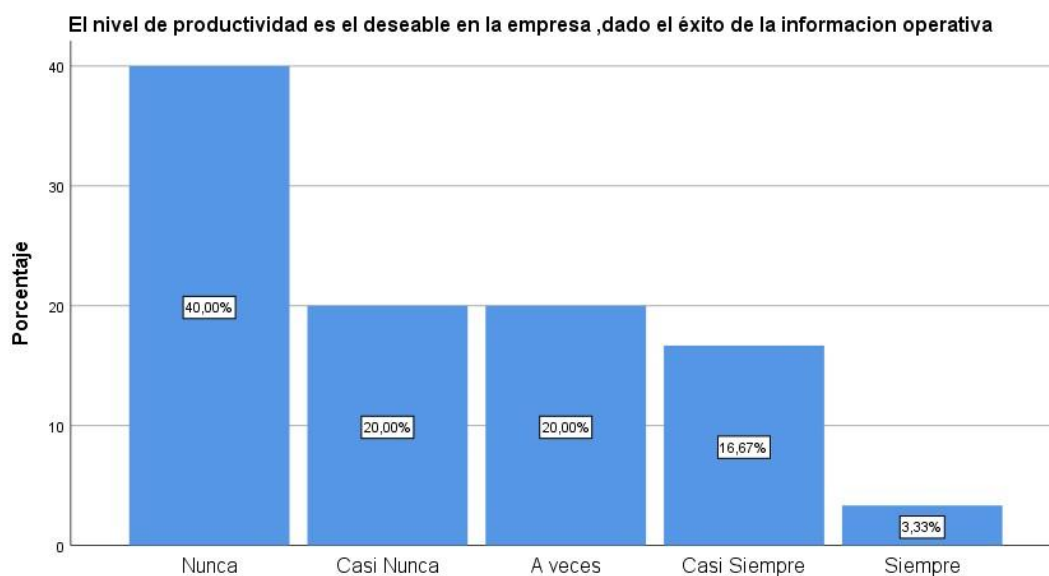


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 15. El acompañamiento de la jefatura y oportuna comunicación fortalece al clima laboral, por lo que el 10.00% siempre, 6.67% Casi siempre, 20.00% a veces, 36.67% Casi nunca y el 26.67 nunca.

Tabla 33. El nivel de productividad es el deseable en la empresa, dado el éxito de la información operativa

El nivel de productividad es el deseable en la empresa ,dado el éxito de la información operativa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	60,0
	A veces	6	20,0	20,0	80,0
	Casi Siempre	5	16,7	16,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 21. Descripción gráfica del Ítem 16. El nivel de productividad es el deseable en la empresa, dado el éxito de la información operativa



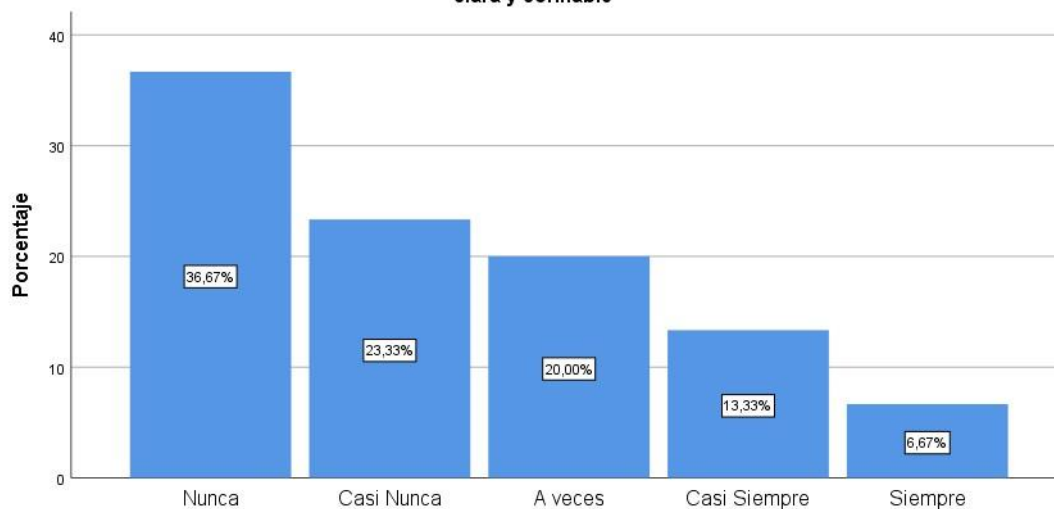
Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 16. El nivel de productividad es el deseable en la empresa, dado el éxito de la información operativa, por lo que el 3.33% siempre, 16.67% Casi siempre, 20.00% a veces, 20.00% Casi nunca y el 40.00 nunca.

Tabla 34. Para prevenir los riesgos en la organización, se dota a los colaboradores de información operativa transparente, clara y confiable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi Nunca	7	23,3	23,3	60,0
	A veces	6	20,0	20,0	80,0
	Casi Siempre	4	13,3	13,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 22. Descripción gráfica del Ítem 17. Para prevenir los riesgos en la organización, se dota a los colaboradores de información operativa transparente, clara y confiable.

Para prevenir los riesgos en la organización, se dota a los colaboradores de información operativa transparente, clara y confiable



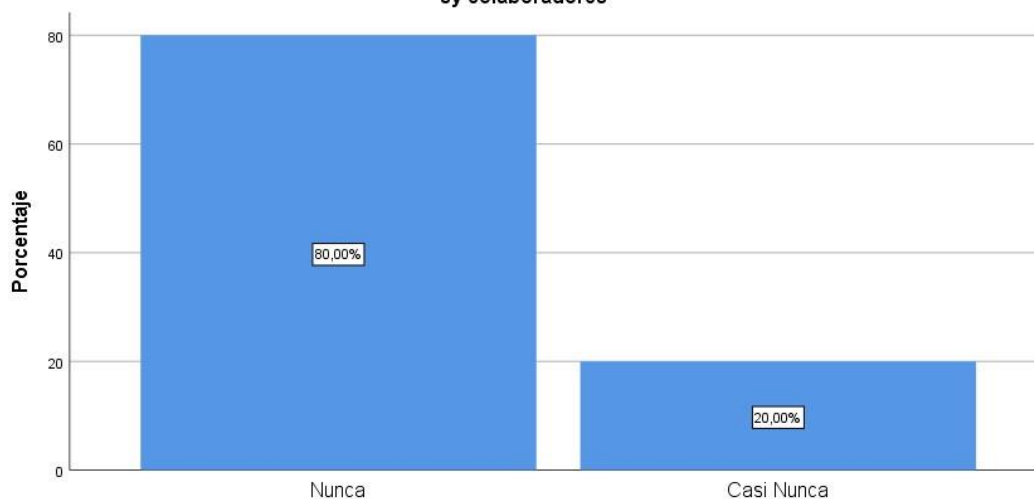
Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 17. Para prevenir los riesgos en la organización, se dota a los colaboradores de información operativa transparente, clara y confiable, por lo que el 6.67% siempre, 13.33% Casi siempre, 20.00% a veces, 23.33% Casi nunca y el 36.67 nunca.

Tabla 35. Las metas están planificadas en tiempos reales, resultado de la buena trasmisión de la información entre jefes y colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	80,0	80,0	80,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 23. Descripción gráfica del Ítem 18. Las metas están planificadas en tiempos reales, resultado de la buena trasmisión de la información entre jefes y colaboradores.

Las metas estan planificadas en tiempos reales , resultado de la buena trasmision d e la informacion entre jefe sy colaboradores

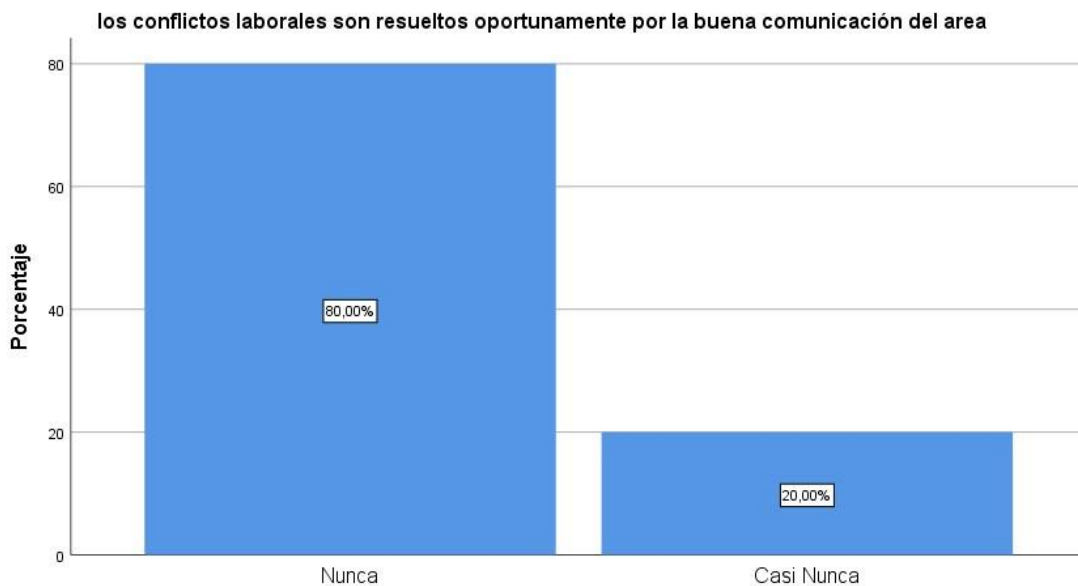


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 18. Las metas están planificadas en tiempos reales, resultado de la buena trasmisión de la información entre jefes y colaboradores, por lo que el 20.00% Casi nunca y el 80.00 nunca.

Tabla 36. Los conflictos laborales son resueltos oportunamente por la buena comunicación del área.

Los conflictos laborales son resueltos oportunamente por la buena comunicación del área					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	80,0	80,0	80,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 24. Descripción gráfica del Ítem 19. Los conflictos laborales son resueltos oportunamente por la buena comunicación del área.

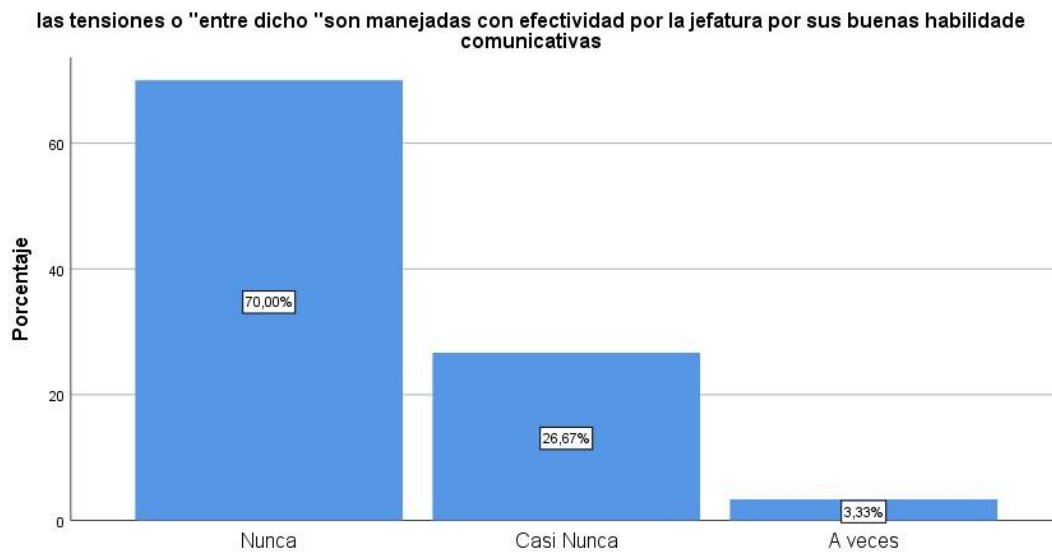


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 19. Los conflictos laborales son resueltos oportunamente por la buena comunicación del área, por lo que el 20.00% Casi nunca y el 80.00 nunca.

Tabla 37. Las tensiones o "entre dicho "son manejadas con efectividad por la jefatura por sus buenas habilidades comunicativas.

Las tensiones o "entre dicho "son manejadas con efectividad por la jefatura por sus buenas habilidades comunicativas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	70,0	70,0	70,0
	Casi Nunca	8	26,7	26,7	96,7
	A veces	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 25. Descripción gráfica del Ítem 20. Las tensiones o "entre dicho "son manejadas con efectividad por la jefatura por sus buenas habilidades comunicativas.

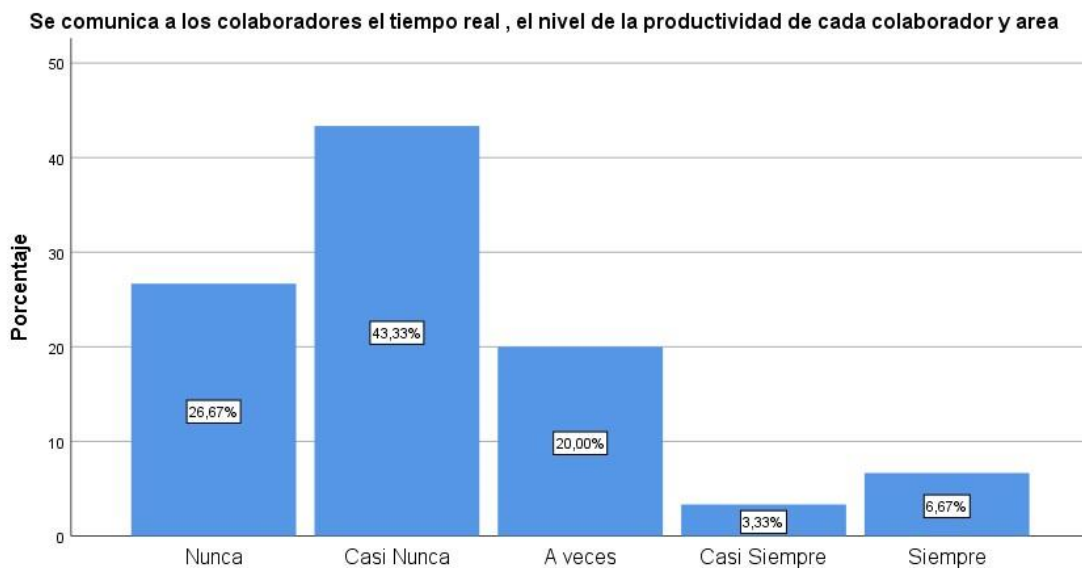


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 20. Las tensiones o "entre dicho "son manejadas con efectividad por la jefatura por sus buenas habilidades comunicativas, por lo que 3.33% a veces, 26.67% Casi nunca y el 70.00% nunca.

Tabla 38. Se comunica a los colaboradores el tiempo real, el nivel de la productividad de cada colaborador y área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	13	43,3	43,3	70,0
	A veces	6	20,0	20,0	90,0
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 26. Descripción gráfica del Ítem 21. Se comunica a los colaboradores el tiempo real, el nivel de la productividad de cada colaborador y área.

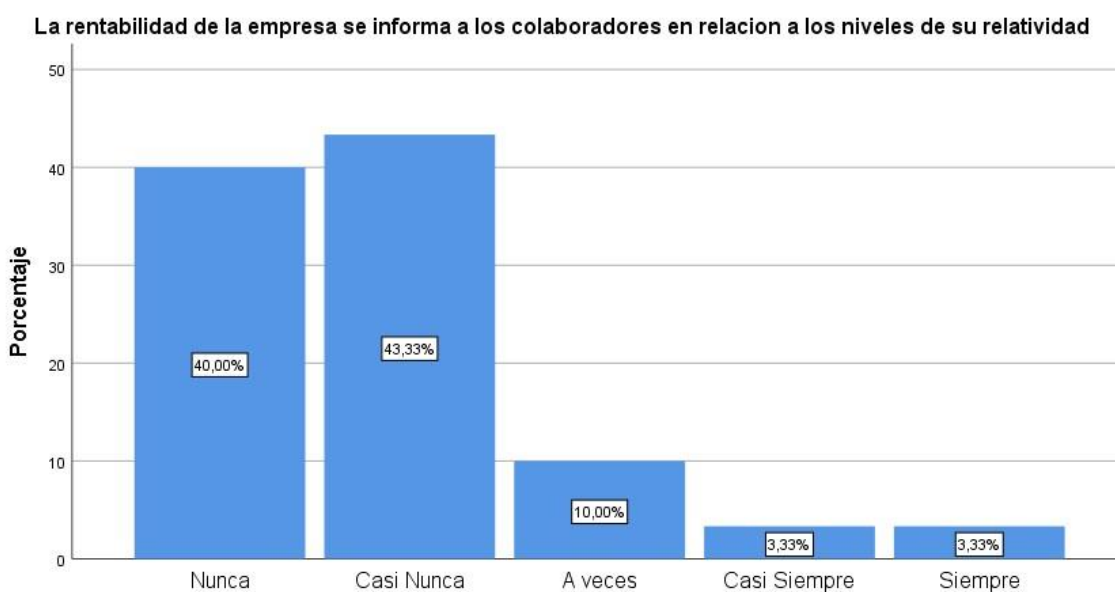


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 21. Se comunica a los colaboradores el tiempo real, el nivel de la productividad de cada colaborador y área, por lo que el 6.67% siempre, 3.33% Casi siempre, 20.00% a veces, 43.33% Casi nunca y el 26.67 nunca.

Tabla 39. La rentabilidad de la empresa se informa a los colaboradores en relación con los niveles de su relatividad.

La rentabilidad de la empresa se informa a los colaboradores en relación con los niveles de su relatividad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	13	43,3	43,3	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 27. Descripción gráfica del Ítem 22. La rentabilidad de la empresa se informa a los colaboradores en relación con los niveles de su relatividad.

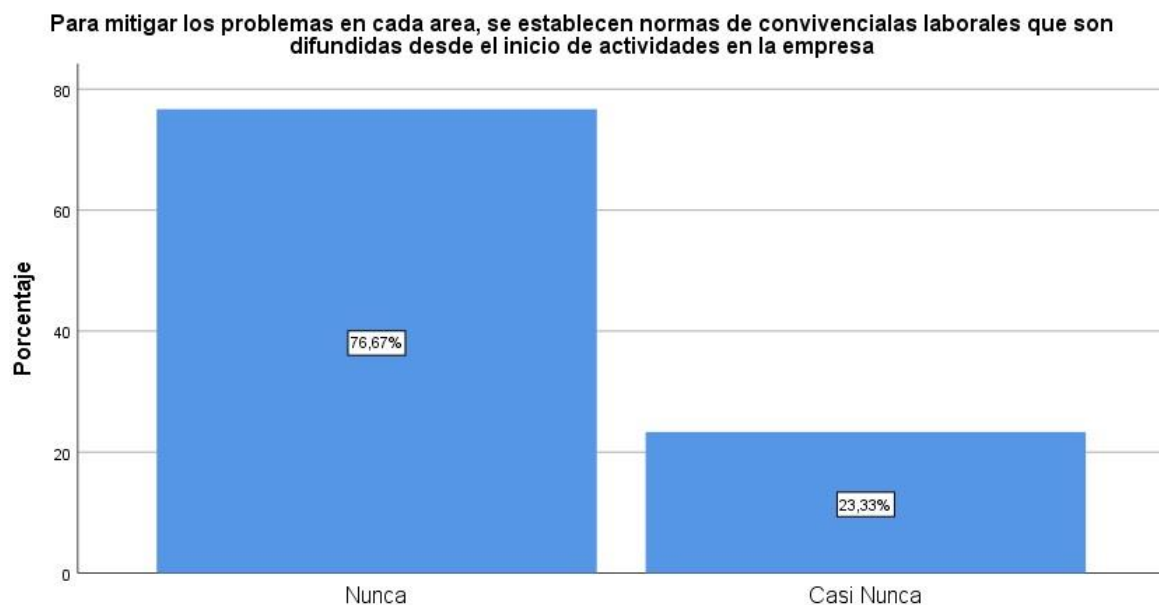


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 22. La rentabilidad de la empresa se informa a los colaboradores en relación a los niveles de su relatividad, por lo que el 3.33% siempre, 3.33% Casi siempre, 10.00% a veces, 43.33% Casi nunca y el 40.00 nunca.

Tabla 40. Para mitigar los problemas en cada área, se establecen normas de convivencia las laborales que son difundidas desde el inicio de actividades en la empresa

		Frecue	Porce	Porcentaj	Porcentaje
		ncia	ntaje	e válido	acumulado
Válido	Nunca	23	76,7	76,7	76,7
	Casi Nunca	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 28. Descripción gráfica del Ítem 23. Para mitigar los problemas en cada área, se establecen normas de convivencia las laborales que son difundidas desde el inicio de actividades en la empresa.



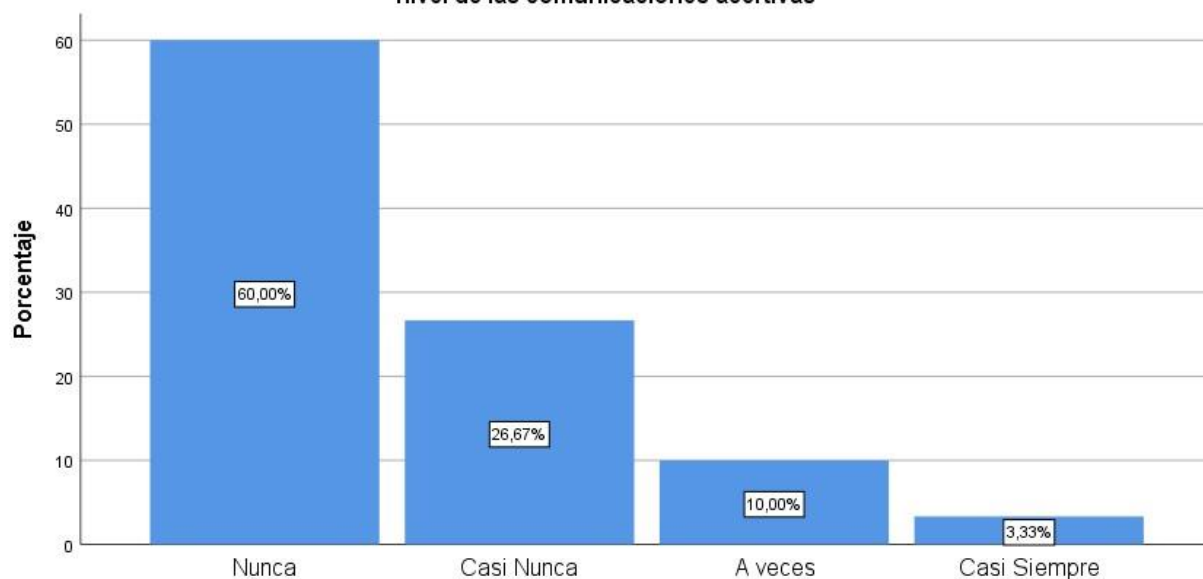
Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 23. Para mitigar los problemas en cada área, se establecen normas de convivencia las laborales que son difundidas desde el inicio de actividades en la empresa, por lo que el 23.3% Casi nunca y el 76.67 nunca.

Tabla 41. *La naturaleza del servicio genera momentos de alta tensión, sin embargo, los problemas se mitigan por el buen nivel de las comunicaciones asertivas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi Nunca	8	26,7	26,7	86,7
	A veces	3	10,0	10,0	96,7
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 29. *Descripción gráfica del Ítem 24. La naturaleza del servicio genera momentos de alta tensión, sin embargo, los problemas se mitigan por el buen nivel de las comunicaciones asertivas.*

La naturaleza del servicio genera momentos de alta tensión, sin embargo los problemas se mitigan por el buen nivel de las comunicaciones asertivas

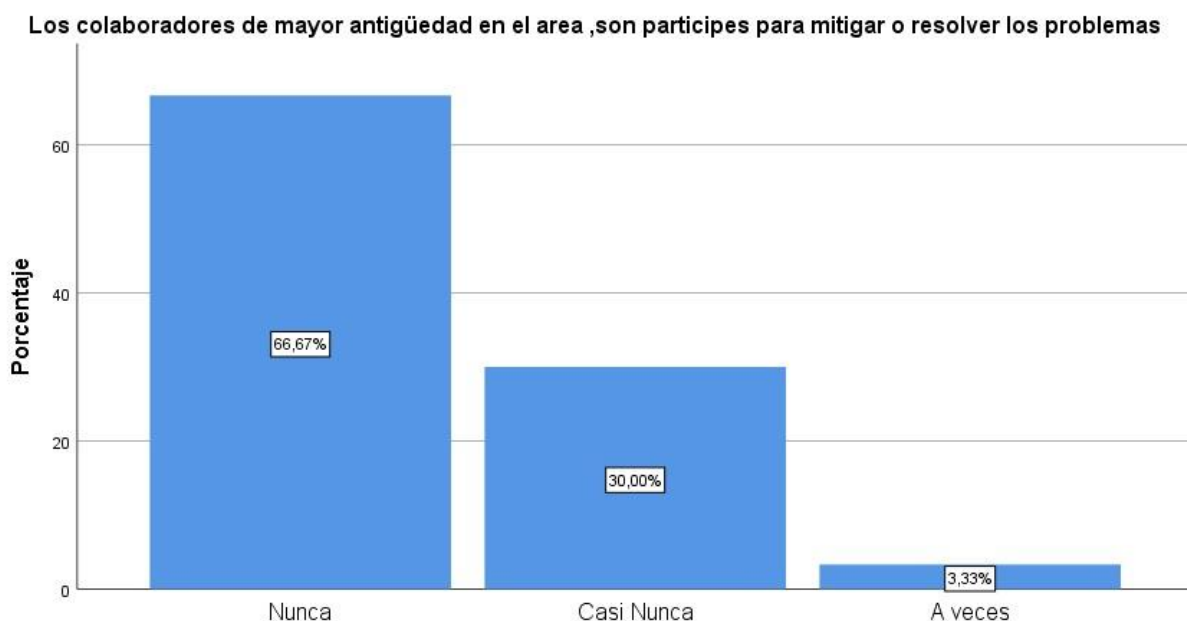


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 24. La naturaleza del servicio genera momentos de alta tensión, sin embargo, los problemas se mitigan por el buen nivel de las comunicaciones asertivas, por lo que 3.33% Casi siempre, 10.00% a veces, 26.67% Casi nunca y el 60.00 nunca.

Tabla 42. Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son participes para mitigar o resolver los problemas.

Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son participes para mitigar o resolver los problemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	66,7	66,7	66,7
	Casi Nunca	9	30,0	30,0	96,7
	A veces	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 30. Descripción gráfica del Ítem 25. Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son participes para mitigar o resolver los problemas.

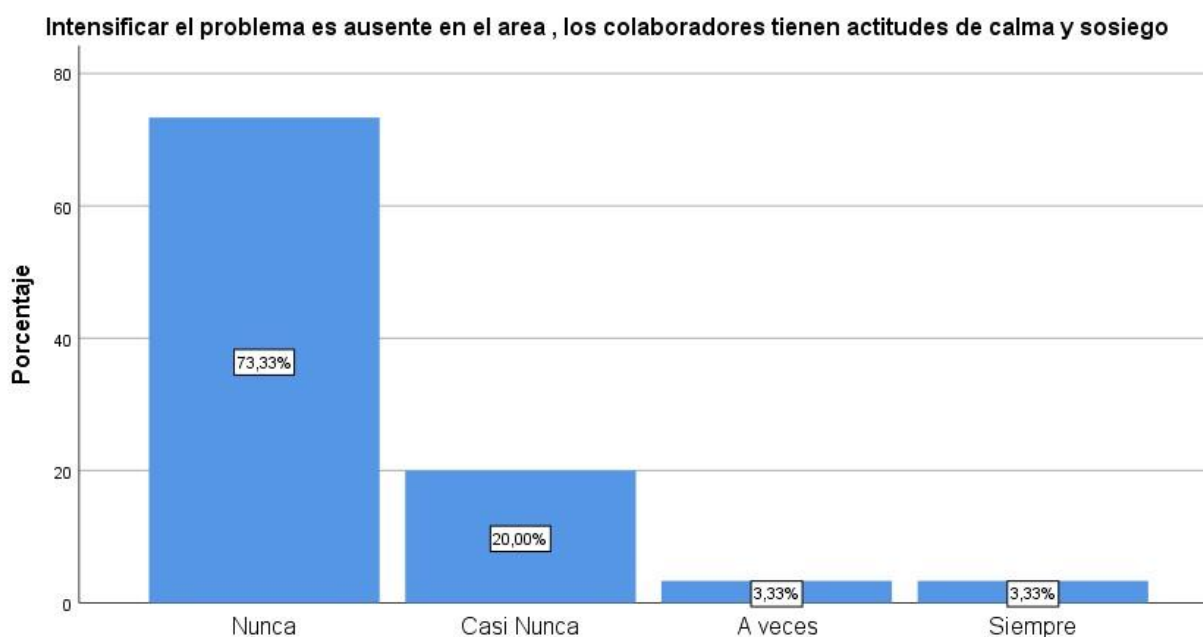


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 25. Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son participes para mitigar o resolver los problemas, por lo que 3.33% a veces, 30.00% Casi nunca y el 66.67% nunca.

Tabla 43. Intensificar el problema es ausente en el área, los colaboradores tienen actitudes de calma y sosiego.

Intensificar el problema es ausente en el área , los colaboradores tienen actitudes de calma y sosiego					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	73,3	73,3	73,3
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	93,3
	A veces	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 31. Descripción gráfica del Ítem 26 Intensificar el problema es ausente en el área, los colaboradores tienen actitudes de calma y sosiego.

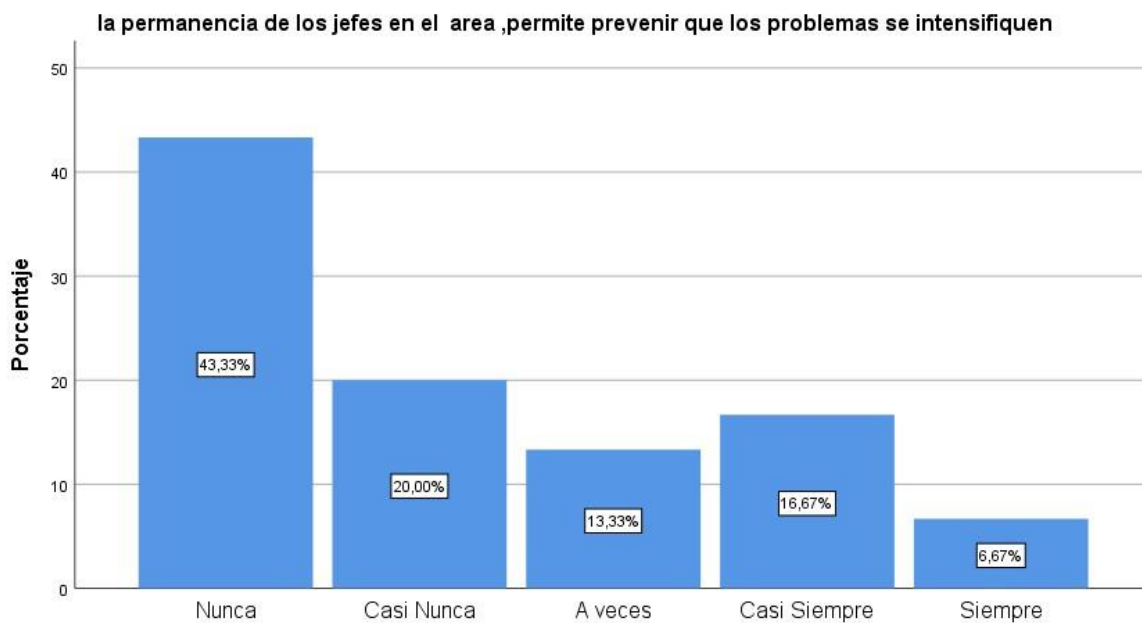


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 26. Intensificar el problema es ausente en el área, los colaboradores tienen actitudes de calma y sosiego, por lo que 3.33% Casi siempre, 3.33% a veces, 20.00% Casi nunca y el 73.33 nunca.

Tabla 44. La permanencia de los jefes en el área permite prevenir que los problemas se intensifiquen.

La permanencia de los jefes en el área permite prevenir que los problemas se intensifiquen					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	43,3	43,3	43,3
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	63,3
	A veces	4	13,3	13,3	76,7
	Casi Siempre	5	16,7	16,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 32. Descripción gráfica del Ítem 27 La permanencia de los jefes en el área, permite prevenir que los problemas se intensifiquen.

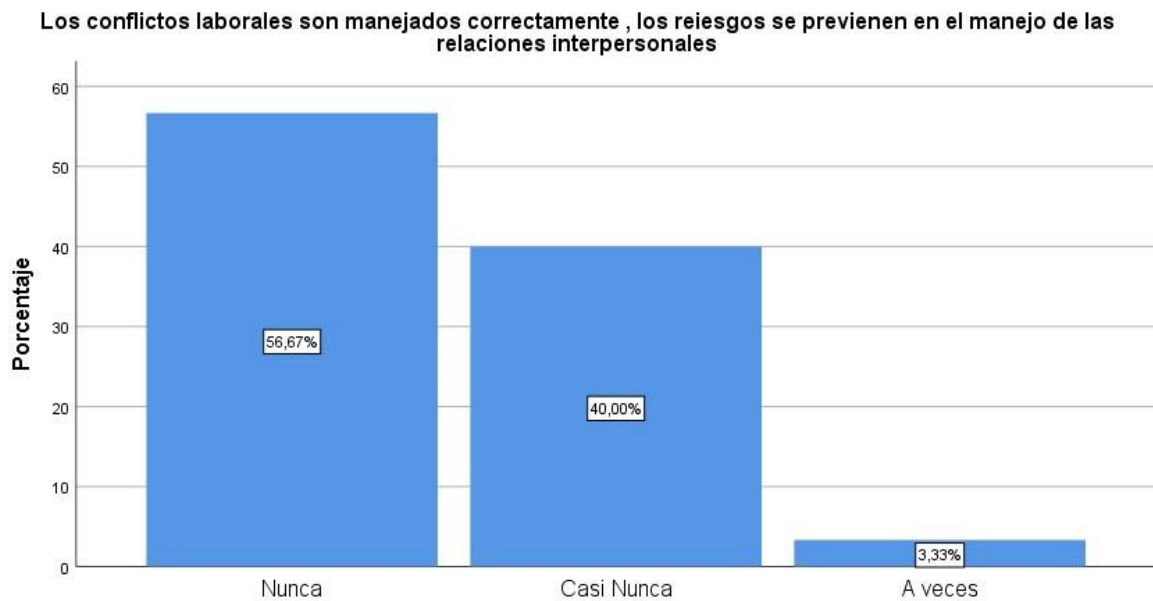


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 27. La permanencia de los jefes en el área permite prevenir que los problemas se intensifiquen, por lo que el 6.67% siempre, 16.67% Casi siempre, 13.33% a veces, 20.00% Casi nunca y el 43.33 nunca.

Tabla 45. *Los conflictos laborales son manejados correctamente, los riesgos se previenen en el manejo de las relaciones interpersonales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	56,7	56,7	56,7
	Casi Nunca	12	40,0	40,0	96,7
	A veces	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 33. *Descripción gráfica del Ítem 28. Los conflictos laborales son manejados correctamente, los riesgos se previenen en el manejo de las relaciones interpersonales.*

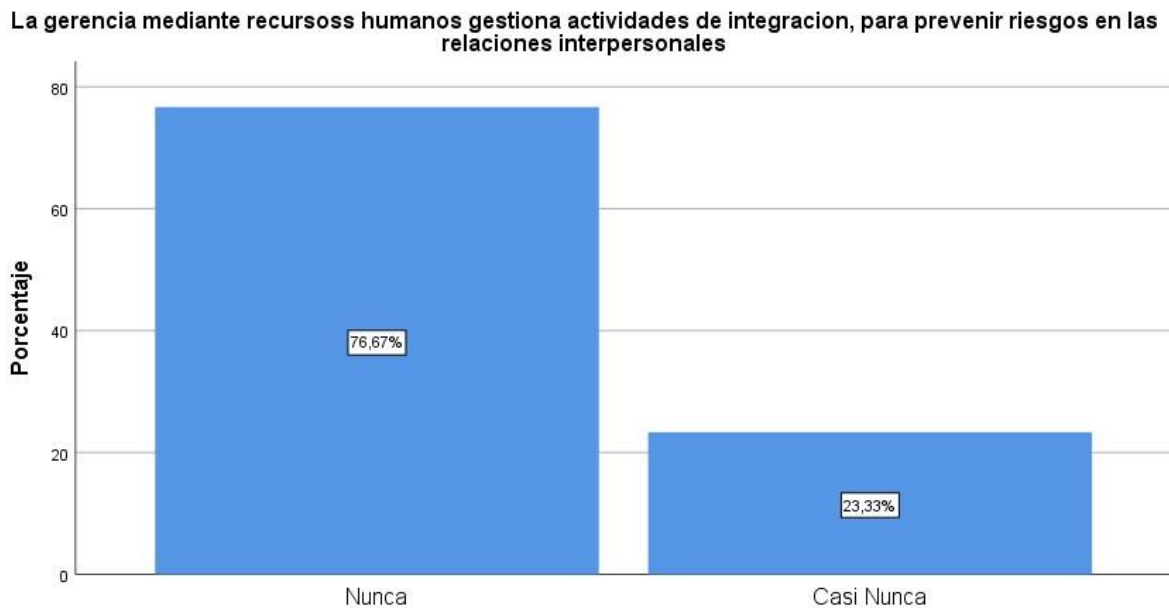


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 28. Los conflictos laborales son manejados correctamente, los riesgos se previenen en el manejo de las relaciones interpersonales, por lo que el 3.33% a veces, 40.00% Casi nunca y el 56.67 nunca.

Tabla 46. *La gerencia mediante recursos humanos gestiona actividades de integración, para prevenir riesgos en las relaciones interpersonales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	76,7	76,7	76,7
	Casi Nunca	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 34. *Descripción gráfica del Ítem 29. La gerencia mediante recursos humanos gestiona actividades de integración, para prevenir riesgos en las relaciones interpersonales.*

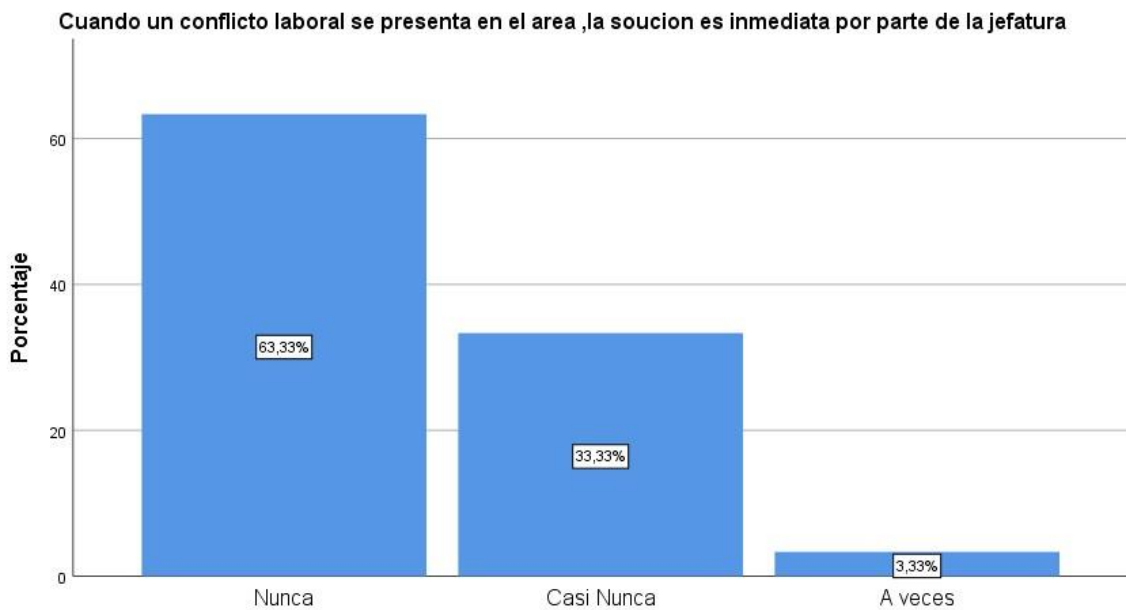


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 29. La gerencia mediante recursos humanos gestiona actividades de integración, para prevenir riesgos en las relaciones interpersonales, por lo que el 23.3% Casi nunca y el 76.67 nunca.

Tabla 47. Cuando un conflicto laboral se presenta en el área, la solución es inmediata por parte de la jefatura.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Casi Nunca	10	33,3	33,3	96,7
	A veces	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 35. Descripción gráfica del Ítem 30. Cuando un conflicto laboral se presenta en el área, la solución es inmediata por parte de la jefatura.



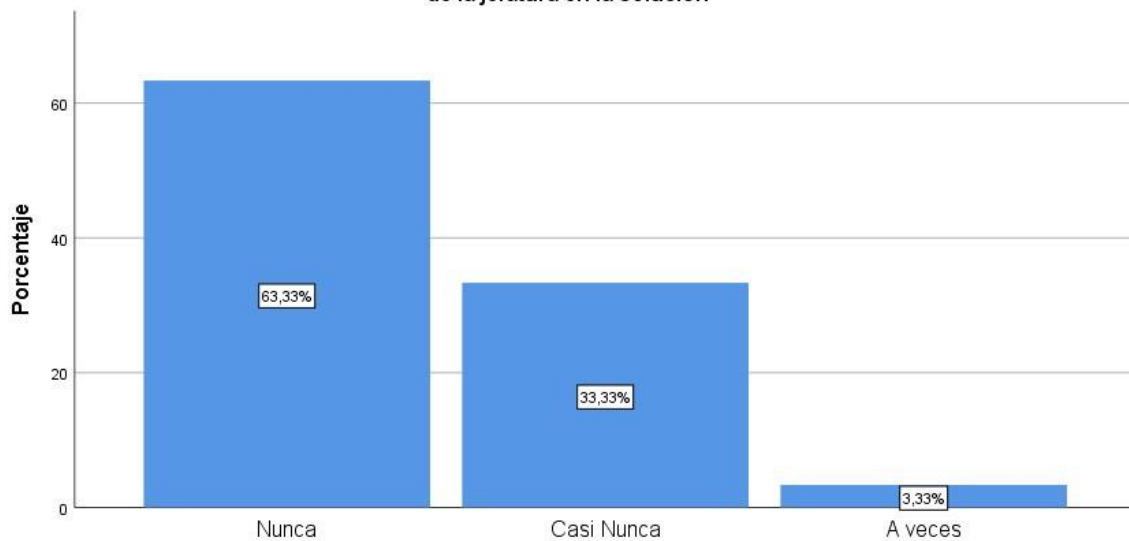
Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 30. Cuando un conflicto laboral se presenta en el área, la solución es inmediata por parte de la jefatura, por lo que el 3.33% a veces, 33.33% Casi nunca y el 63.33 nunca.

Tabla 48. Cuando el colaborador desarrollo un procedimiento errado, recibe llamada de atención, pero también soporte de la jefatura en la solución.

		Frecue	Porce	Porcentaje	Porcentaje
		ncia	ntaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Casi Nunca	10	33,3	33,3	96,7
	A veces	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 36. Descripción gráfica del Ítem 31. Cuando el colaborador desarrollo un procedimiento errado, recibe llamada de atención, pero también soporte de la jefatura en la solución.

Quando el colaborador desarrollo un procedimiento errado, recibe llamada de atencion pero tambien soporte de la jefatura en la solucion

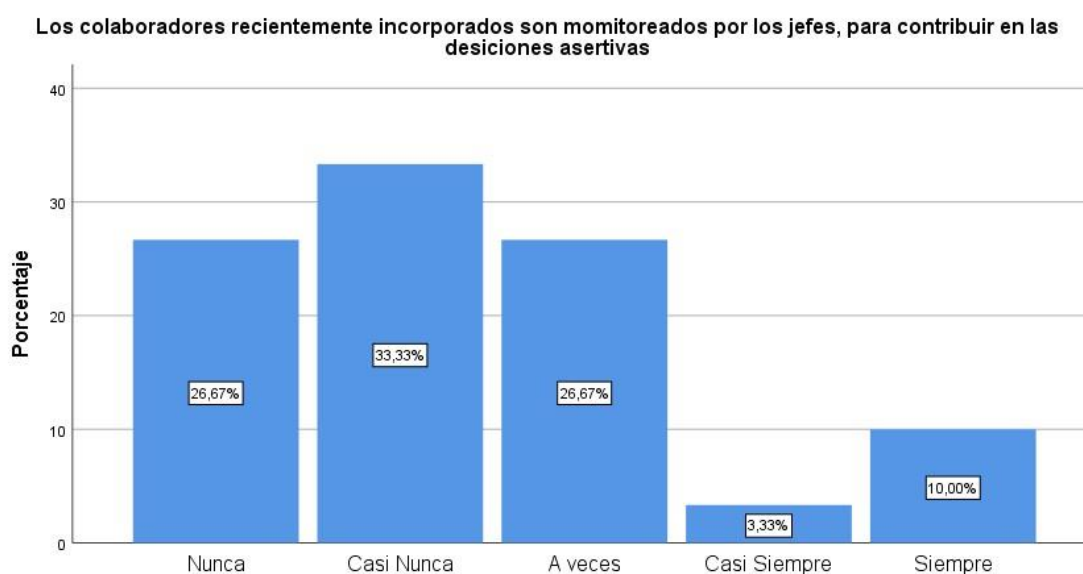


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 31. Cuando el colaborador desarrollo un procedimiento errado, recibe llamada de atención, pero también soporte de la jefatura en la solución, por lo que el 3.33% a veces, 33.33% Casi nunca y el 63.33 nunca.

Tabla 49. *Los colaboradores recientemente incorporados son monitoreados por los jefes, para contribuir en las decisiones asertivas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	10	33,3	33,3	60,0
	A veces	8	26,7	26,7	86,7
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 37. *Descripción gráfica del Ítem 32. Los colaboradores recientemente incorporados son monitoreados por los jefes, para contribuir en las decisiones asertivas.*

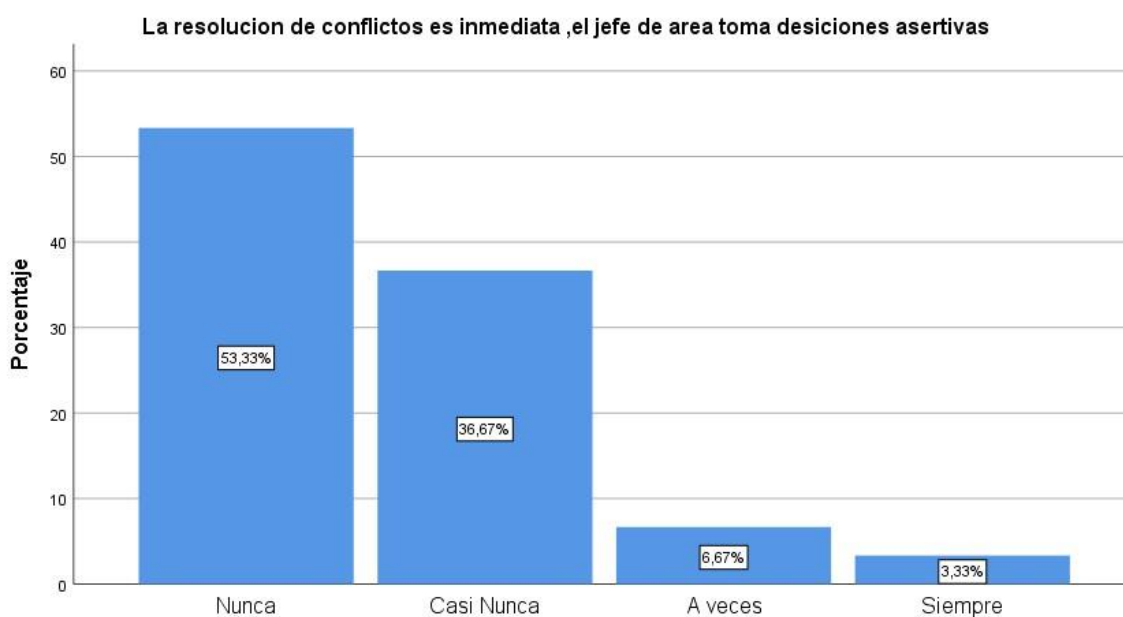


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 32. Los colaboradores recientemente incorporados son monitoreados por los jefes, para contribuir en las decisiones asertivas, por lo que el 10.00% siempre, 3.33% Casi siempre, 26.67% a veces, 30.33% Casi nunca y el 26.67 nunca.

Tabla 50. *La resolución de conflictos es inmediata, el jefe de área toma decisiones asertivas.*

		La resolución de conflictos es inmediata ,el jefe de área toma decisiones asertivas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	53,3	53,3	53,3
	Casi Nunca	11	36,7	36,7	90,0
	A veces	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 38. *Descripción gráfica del Ítem 33. La resolución de conflictos es inmediata, el jefe de área toma decisiones asertivas.*

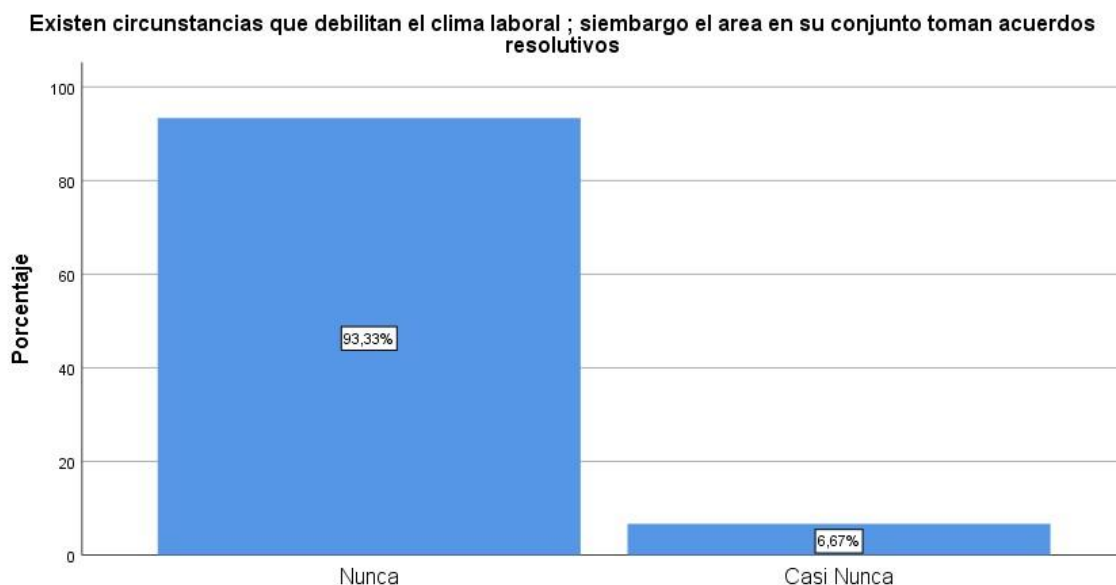


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 33. La resolución de conflictos es inmediata, el jefe de área toma decisiones asertivas, por lo que el 3.33% siempre, 6.67% a veces, 36.67% Casi nunca y el 56.33 nunca.

Tabla 51. *Existen circunstancias que debilitan el clima laboral; sin embargo, las áreas en su conjunto toman acuerdos resolutivos.*

Existen circunstancias que debilitan el clima laboral ; sin embargo, el área en su conjunto toma acuerdos resolutivos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	93,3	93,3	93,3
	Casi Nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 39. *Descripción gráfica del Ítem 34. Existen circunstancias que debilitan el clima laboral; sin embargo, las áreas en su conjunto toman acuerdos resolutivos.*



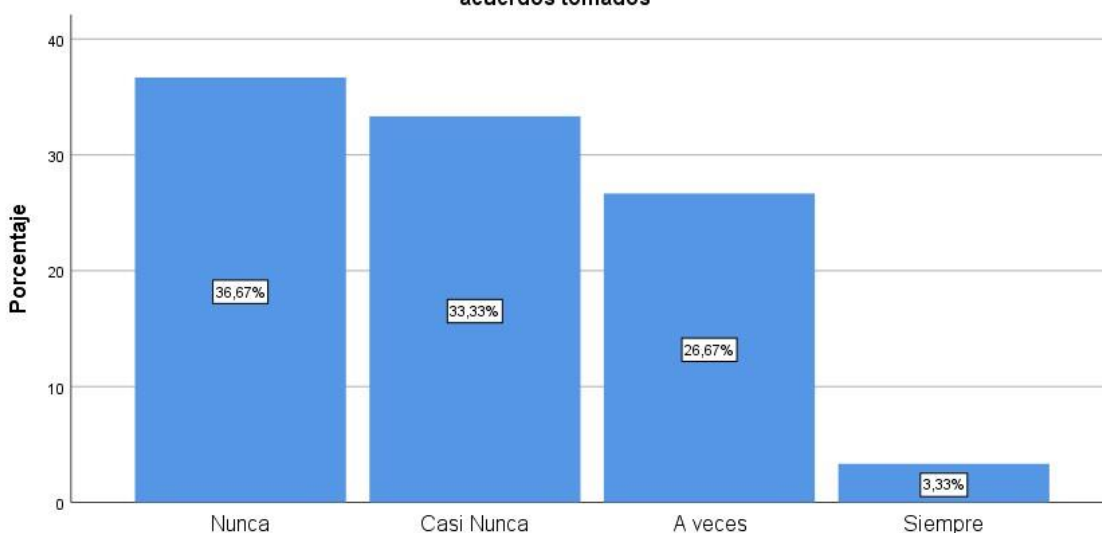
Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 34. Existen circunstancias que debilitan el clima laboral; sin embargo, las áreas en su conjunto toman acuerdos resolutivos, por lo que el 6.67% Casi nunca y el 93.33 nunca.

Tabla 52. Cuando un problema es recurrente, en el área el jefe integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi Nunca	10	33,3	33,3	70,0
	A veces	8	26,7	26,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 40. Descripción gráfica del Ítem 35. Cuando un problema es recurrente, en el área el jefe integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados.

Quando un problema es recurrente, en el area el jefe integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados

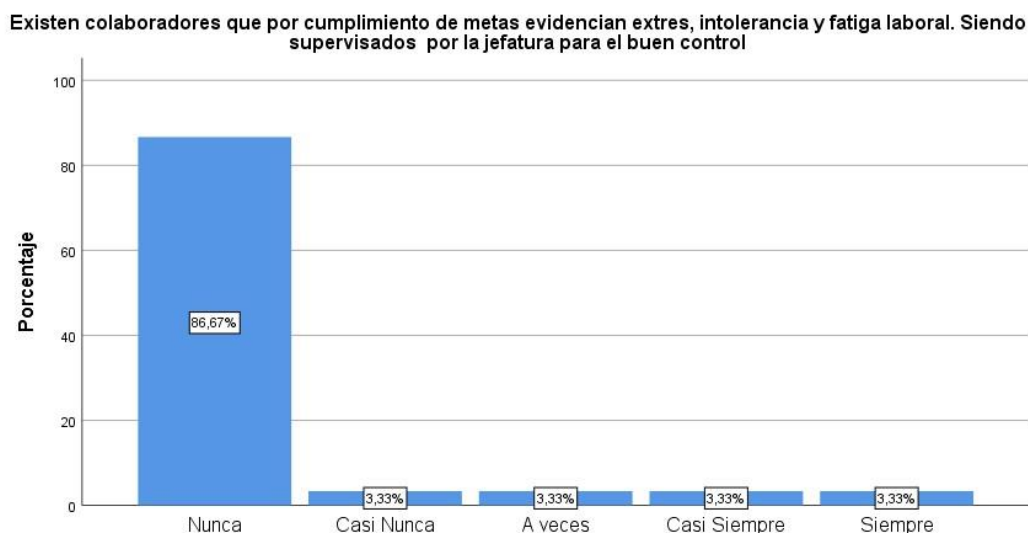


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 35. Cuando un problema es recurrente, en el área el jefe integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados., por lo que el 3.33% siempre, 26.67% a veces, 33.33% Casi nunca y el 36.67 nunca.

Tabla 53. *Existen colaboradores que por cumplimiento de metas evidencian estrés, intolerancia y fatiga laboral. Siendo supervisados por la jefatura para el buen control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	86,7	86,7	86,7
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	90,0
	A veces	1	3,3	3,3	93,3
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 41. *Descripción gráfica del Ítem 36. Existen colaboradores que por cumplimiento de metas evidencian estrés, intolerancia y fatiga laboral. Siendo supervisados por la jefatura para el buen control.*

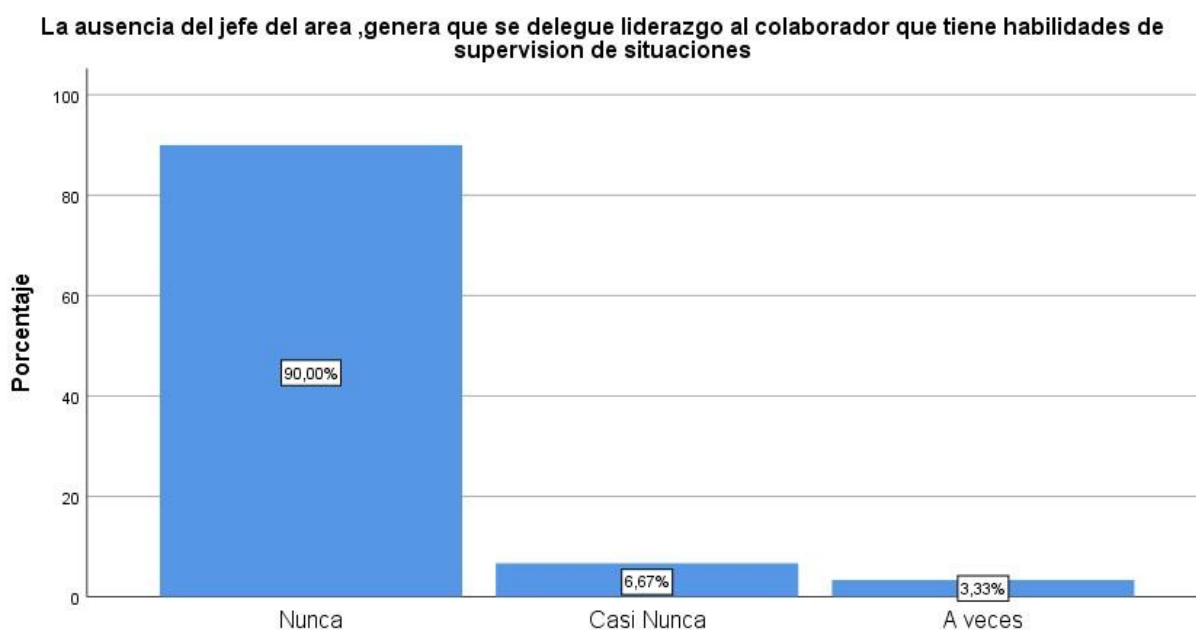


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 36. Existen colaboradores que por cumplimiento de metas evidencian estrés, intolerancia y fatiga laboral. Siendo supervisados por la jefatura para el buen control, por lo que el 3.33% siempre, 3.33% Casi siempre, 3.33% a veces, 3.33% Casi nunca y el 86.67 nunca.

Tabla 54. La ausencia del jefe del área genera que se delegue liderazgo al colaborador que tiene habilidades de supervisión de situaciones.

La ausencia del jefe del área genera que se delegue liderazgo al colaborador que tiene habilidades de supervisión de situaciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	90,0	90,0	90,0
	Casi Nunca	2	6,7	6,7	96,7
	A veces	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 42. Descripción gráfica del Ítem 37. La ausencia del jefe del área genera que se delegue liderazgo al colaborador que tiene habilidades de supervisión de situaciones.

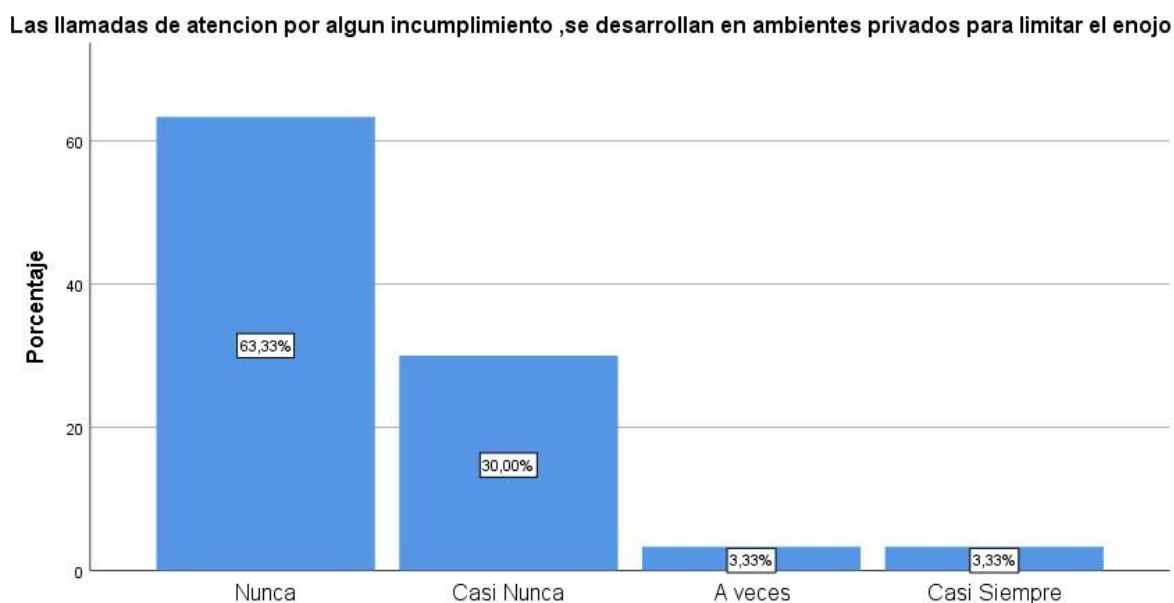


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 38. La ausencia del jefe del área genera que se delegue liderazgo al colaborador que tiene habilidades de supervisión de situaciones, por lo que el 3.33% a veces, 6.67% Casi nunca y el 90.00 nunca.

Tabla 55. Las llamadas de atención por algún incumplimiento se desarrollan en ambientes privados para limitar el enojo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Casi Nunca	9	30,0	30,0	93,3
	A veces	1	3,3	3,3	96,7
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 43. Descripción gráfica del Ítem 38. Las llamadas de atención por algún incumplimiento se desarrollan en ambientes privados para limitar el enojo.

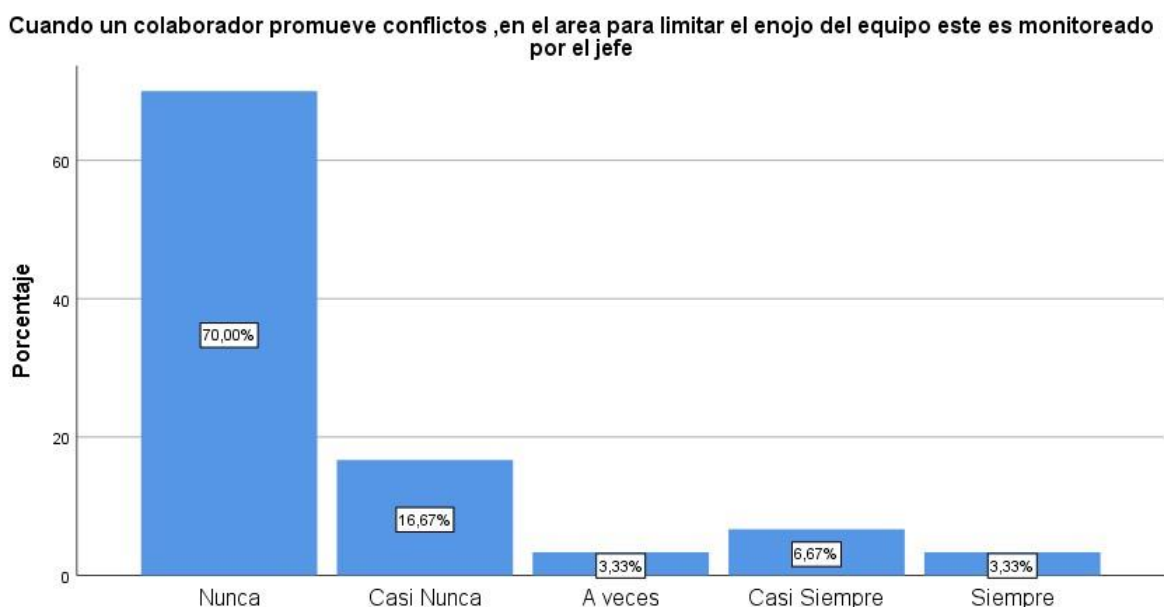


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 38. Cuando un problema es recurrente, en el área el jefe integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados., por lo que el 3.33% Casi siempre, 3.33% a veces, 30.00% Casi nunca y el 63.33 nunca.

Tabla 56. Cuando un colaborador promueve conflictos, en el área para limitar el enojo del equipo este es monitoreado por el jefe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	70,0	70,0	70,0
	Casi Nunca	5	16,7	16,7	86,7
	A veces	1	3,3	3,3	90,0
	Casi Siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 44. Descripción gráfica del Ítem 39. Cuando un colaborador promueve conflictos, en el área para limitar el enojo del equipo este es monitoreado por el jefe.

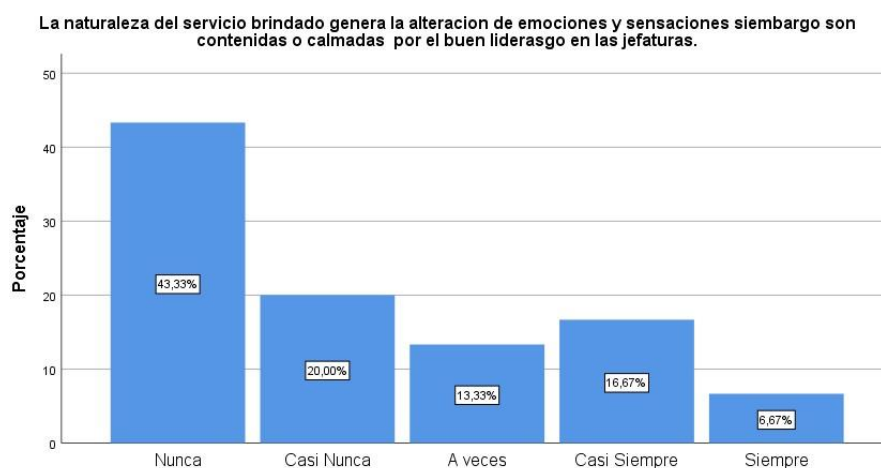


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 39 Cuando un colaborador promueve conflictos, en el área para limitar el enojo del equipo este es monitoreado por el jefe, por lo que el 3.33% siempre, 6.67% Casi siempre, 3.33% a veces, 16.67% Casi nunca y el 70.00 nunca.

Tabla 57. *La naturaleza del servicio brindado genera la alteración de emociones y sensaciones sin embargo son contenidas o calmadas por el buen liderazgo en las jefaturas.*

La naturaleza del servicio brindado genera la alteración de emociones y sensaciones sin embargo son contenidas o calmadas por el buen liderazgo en las jefaturas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	43,3	43,3	43,3
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	63,3
	A veces	4	13,3	13,3	76,7
	Casi Siempre	5	16,7	16,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 45. *Descripción gráfica del Ítem 40. La naturaleza del servicio brindado genera la alteración de emociones y sensaciones sin embargo son contenidas o calmadas por el buen liderazgo en las jefaturas.*

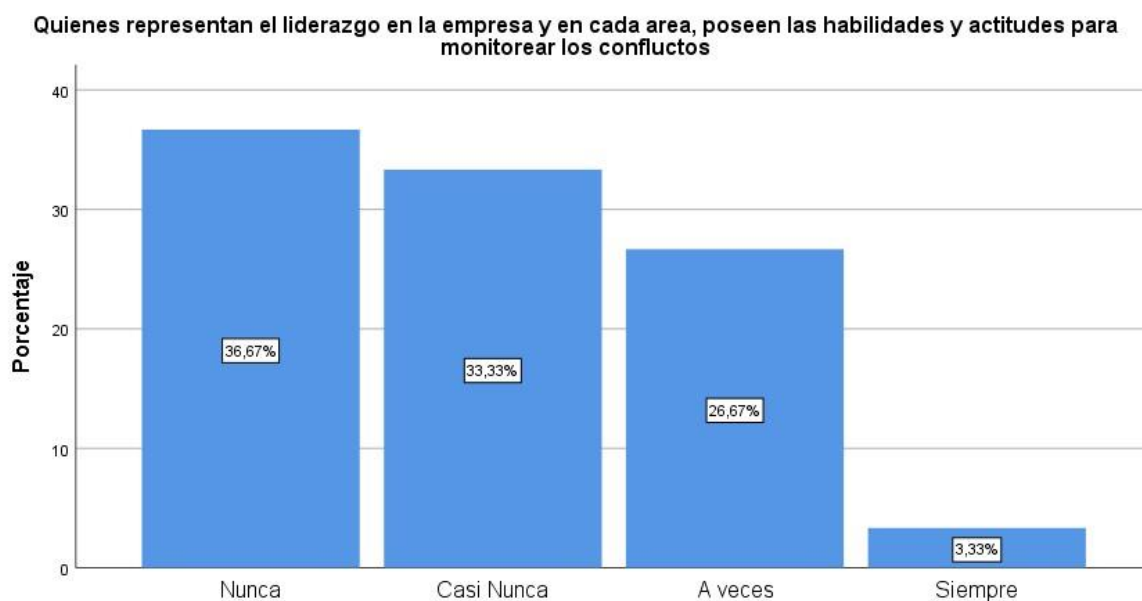


Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 40. La naturaleza del servicio brindado genera la alteración de emociones y sensaciones sin embargo son contenidas o calmadas por el buen liderazgo en las jefaturas, por lo que el 6.67% siempre, 16.67% Casi siempre, 13.33% a veces, 20.00% Casi nunca y el 40.33 nunca.

Tabla 58. *Quienes representan el liderazgo en la empresa y en cada área, poseen las habilidades y actitudes para monitorear los conflictos.*

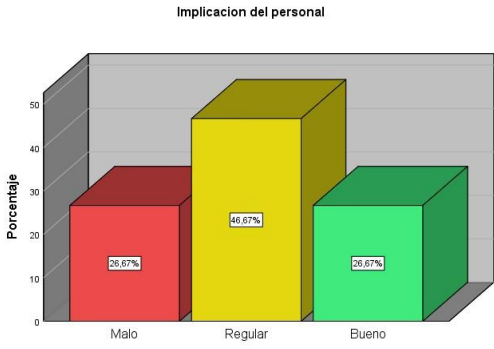
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi Nunca	10	33,3	33,3	70,0
	A veces	8	26,7	26,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

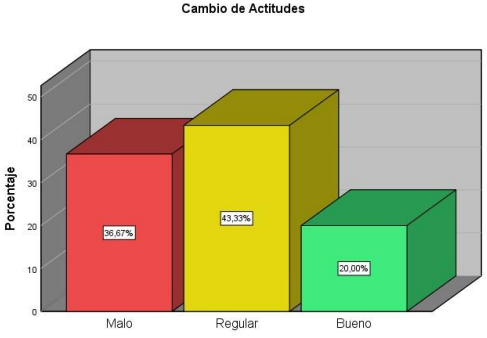
Figura 46. *Descripción gráfica del Ítem 41. Quienes representan el liderazgo en la empresa y en cada área, poseen las habilidades y actitudes para monitorear los conflictos.*

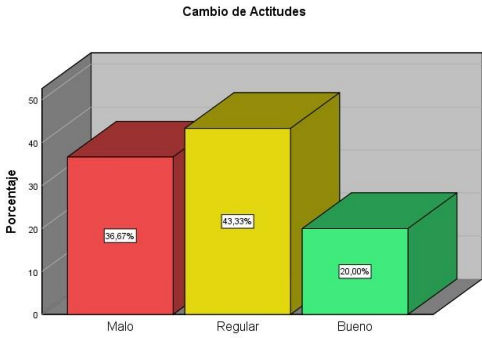


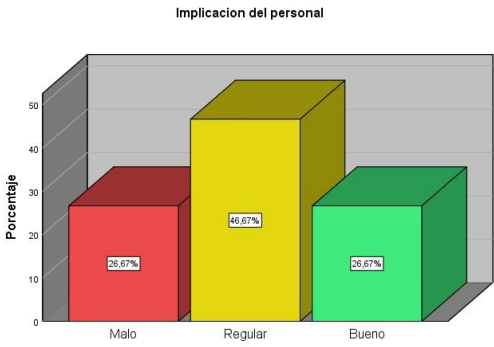
Interpretación: Se evidencia en la figura la opinión del Ítem 41. Quienes representan el liderazgo en la empresa y en cada área, poseen las habilidades y actitudes para monitorear los conflictos, por lo que el 3.33% siempre, 26.67% a veces, 33.33% Casi nunca y el 36.67 nunca.

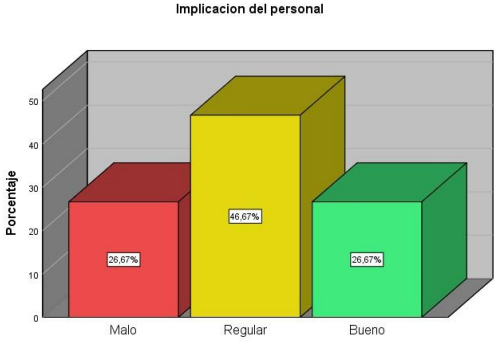
Anexo 5: Tablas de Discusión

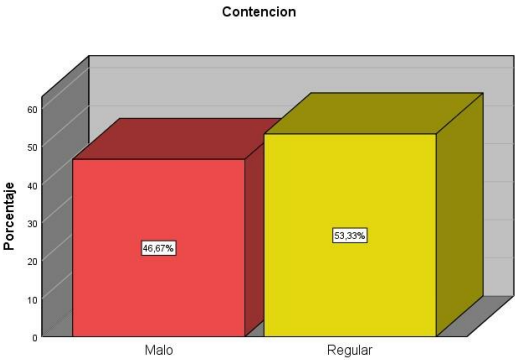
Apellido autor: Manzano (2017).	Tesis : “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias Puno y Juliaca-2016”								
Conclusión: Que la comunicación interna influye en su desempeño laboral, esto sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de comunicación y el uso de un canal que propicien iniciativas de mejora y que aumenten la buena relación entre el individuo y la empresa , así como la cultura organizacional permite romper barreras que obstruyan el flujo de la comunicación.									
En la investigación se evaluó:	Dimensión seleccionada IMPLICACIÓN DEL PERSONAL								
Resultados estadísticos:  <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <caption>Implicación del personal</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>26.67%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>46.67%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>26.67%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Malo	26.67%	Regular	46.67%	Bueno	26.67%	Resultados estadísticos: <ul style="list-style-type: none"> Se observa sobre la dimensión de implicación del personal, que determinan que 26.37 es malo %; mientras que el 46.67% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 26.067%
Categoría	Porcentaje								
Malo	26.67%								
Regular	46.67%								
Bueno	26.67%								
Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> Relación entre el individuo y la empresa 								
Coincidencia:	<ul style="list-style-type: none"> Los colaboradores mantienen una estrecha colaboración con los jefes producto del buen nivel de la comunicación. (p.1) La efectividad de la comunicación permite que los colaboradores desarrollen sus labores por la plena información de sus tareas. (p.2) 								
Teoría:	Peña y Batalla (2016). <u>Implicación del personal</u> , ayuda a mantener la relación entre el individuo y la empresa para que el empleado se implique y cumpla las expectativas dentro de la empresa, de manera que asocie el éxito personal con el éxito de la empresa. Valoración del empleado se basa en sentimientos, pensamientos, experiencias, sensaciones y consideraciones que tienen los altos mandos hacia su personal.								

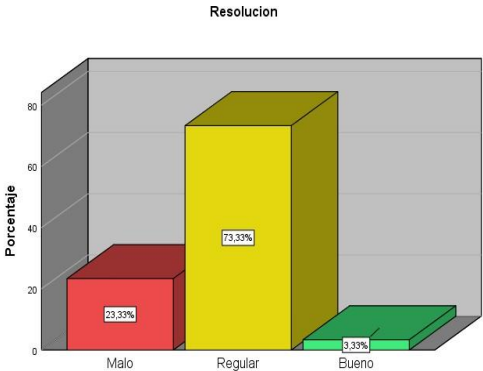
Apellido autor: Talledo (2017).	Tesis : “La comunicación interna en una entidad pública empleando el whatsapp. Ventajas de su uso en la Sutran 2016”								
Conclusión: Se halló que la aplicación del WhatsApp fue muy adecuado en la comunicación interna de la organización, no estableciéndose ninguna limitación para la adaptación al cambio dentro de los aspectos analizados; asimismo la comunicación fue considerada eficaz con el uso de esta red de comunicación social, estableciéndose, que la influencia fue positiva.									
En la investigación se evaluó:	Dimensión seleccionada CAMBIO DE ACTITUDES								
Resultados estadísticos:  <table border="1" data-bbox="103 705 590 1041"> <caption>Cambio de Actitudes</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>36.67%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>43.33%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>20.00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Malo	36.67%	Regular	43.33%	Bueno	20.00%	Resultados estadísticos: <ul style="list-style-type: none"> Se observa que es Malo en un 36.67%; mientras que el 43.33% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 20.00%
Categoría	Porcentaje								
Malo	36.67%								
Regular	43.33%								
Bueno	20.00%								
Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación al cambio 								
Coincidencia:	<ul style="list-style-type: none"> Cuando se producen cambios de jefaturas hay todo un plan que se ejecuta para mantener la buena comunicación en las áreas. (p.9) La rotación de los colaboradores limita el surgimiento de malas actitudes debido al fortalecimiento de la comunicación interna.(p.10) 								
Teoría:	Peña y Batalla (2016). Cambio de actitudes, es necesario el cambio por parte de directivos y empleados debido a la incorporación de las nuevas tecnologías, la internacionalización de las empresas y las nuevas economías. Asimismo, la adaptación al cambio , refiere sobre la habilidad que poseen algunos colaboradores para modificar su propia conducta con el fin de alcanzar objetivos o solucionar problemas comunes que afecten su rendimiento dentro de la institución.								

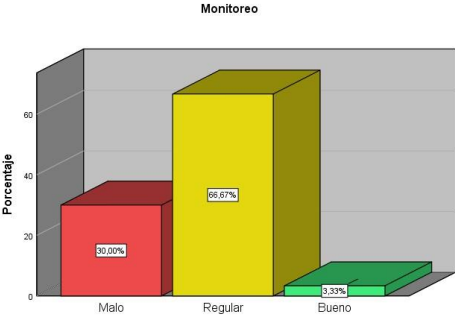
Apellido autor: Polar (2018).	Tesis : “La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de la empresa Arredondo ingenieros SAC- cercado de Lima - 2016.”								
Conclusión: Se concluyó que la comunicación interna tiene una influencia significativa en el clima laboral de la organización, debido a ello la mayoría de los colaboradores no perciben una comunicación interna adecuada y no se tiene en claro los objetivos y metas de la organización y esto genera un clima laboral inestable.									
En la investigación se evaluó:	Dimensión seleccionada CAMBIO DE ACTITUDES								
Resultados estadísticos:  <table border="1" data-bbox="113 555 596 891"> <caption>Cambio de Actitudes</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>36.67%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>43.33%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>20.00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Malo	36.67%	Regular	43.33%	Bueno	20.00%	Resultados estadísticos : <ul style="list-style-type: none"> Se observa que es Malo en un 36.67%; mientras que el 43.33% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 20.00%
Categoría	Porcentaje								
Malo	36.67%								
Regular	43.33%								
Bueno	20.00%								
Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> Clima Laboral 								
Coincidencia:	<ul style="list-style-type: none"> La gerencia promueve actividades recreativas para propiciar el dialogo abierto y el fortalecimiento del clima laboral en procedimiento de alta tensión laboral.(p.15) El acompañamiento de la jefatura y oportuna comunicación fortalece al clima laboral.(p.16) 								
Teoría:	Peña y Batalla (2016).Clima laboral , corresponde al medio físico en el que se ejecuta labores que sean requeridas dentro de la organización la cual debe garantizar de que este ambiente sea bueno y adecuado.								

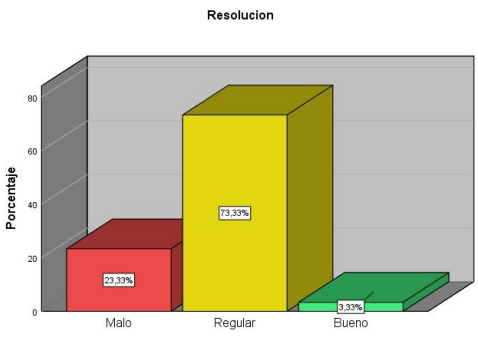
Apellido autor: Egas y Yacome (2017).	Artículo Científico : “Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador”								
Conclusión: Se llegó a constatar las deficiencias que existe en la comunicación interna y la necesidad de diseñar estrategias de comunicación que ayuden a mantener la cultura empresarial para lograr un óptimo grado de satisfacción laboral entre los trabajadores de la organización.									
En la investigación se evaluó:	Dimensión seleccionada IMPLICACIÓN DEL PERSONAL								
Resultados estadísticos:  <table border="1" data-bbox="119 651 614 996"> <caption>Implicacion del personal</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>26.67%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>46.67%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>26.67%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Malo	26.67%	Regular	46.67%	Bueno	26.67%	Resultados estadísticos : <ul style="list-style-type: none"> Se observa sobre la dimensión de implicación del personal, que determinan que 26.37 es malo %; mientras que el 46.67% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 26.067%
Categoría	Porcentaje								
Malo	26.67%								
Regular	46.67%								
Bueno	26.67%								
Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> Cultura empresarial 								
Coincidencia:	<ul style="list-style-type: none"> Los valores de la empresa aparecen en el portal web de la organización.(p.7) El colaborador se siente participe de la empresa pues es cultura involucrarlo en diversas tareas según el mérito o su gestión de resultado. (p.8) 								
Teoría:	Peña y Batalla (2016). Cultura empresarial, consiste en el conjunto de formas de actuar, de pensar y de sentir que comparten todos los miembros de la empresa.								

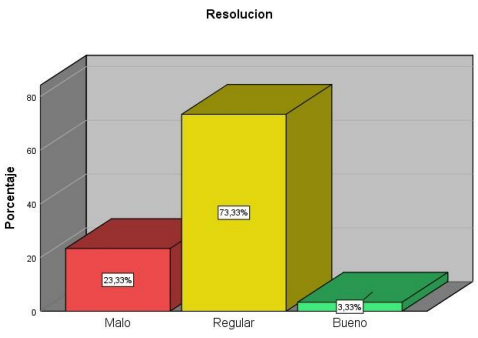
Apellido autor: Wills et al. (2017).	Artículo Científico : “La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional”								
Conclusión: La intención final fue encontrar bases teóricas y evidencia empírica acerca de que las organizaciones y los supervisores deben centrar sus esfuerzos en la comunicación interna y, de esta manera, aumentar la percepción de apoyo recibido y lograr que los empleados sientan una mayor identificación con la organización .									
En la investigación se evaluó:	Dimensión seleccionada IMPLICACIÓN DEL PERSONAL								
Resultados estadísticos:  <table border="1" data-bbox="119 667 614 1008"> <caption>Implicación del personal</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>26.67%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>46.67%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>26.67%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Porcentaje	Malo	26.67%	Regular	46.67%	Bueno	26.67%	Resultados estadísticos: <ul style="list-style-type: none"> Mientras que los resultados de implicación del personal arrojaron que el 27% indica que el nivel es malo; 47% regular, y el 26% es bueno.
Nivel	Porcentaje								
Malo	26.67%								
Regular	46.67%								
Bueno	26.67%								
Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> Identificación con la organización 								
Coincidencia:	<ul style="list-style-type: none"> Los objetivos de la empresa recogen el aporte de los colaboradores, por ello se sienten identificados con la empresa. (p.5) Si un colaborador es nuevo, durante el proceso de inducción recibe los protocolos para el desarrollo de sus tareas.(p.6) 								
Teoría:	Peña y Batalla 2016). Identificación con la organización , es el grado de valores compartidos, metas, deseos y objetivos entre una persona y su empresa que incentiva al logro, incrementa el espíritu de trabajo en equipo, genera un buen clima laboral, motivación y la participación.								

Apellido autor: Toro (2017).	Tesis : “Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador”						
Conclusión: El desarrollo de un plan de acción es una propuesta para mitigar problemas laborales que surgen en el área de Mantenimiento de la UCE, el mismo que servirá de base para otras propuestas de mejora en éste entorno laboral, ya que en el área nunca sea realizado una intervención en gestión de conflictos y mucho menos de evaluaciones de clima laboral.							
En la investigación se evaluó:	Dimensión seleccionada CONTENCIÓN DE CONFLICTOS						
Resultados estadísticos:  <table border="1" data-bbox="92 629 608 987"> <caption>Contencion</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>46.67%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>53.33%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Malo	46.67%	Regular	53.33%	Resultados estadísticos: <ul style="list-style-type: none"> • Se observa que es Malo en un 46.67%; mientras que el 53.33% determina que es regular
Categoría	Porcentaje						
Malo	46.67%						
Regular	53.33%						
Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • Mitigar problemas 						
Coincidencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Para mitigar los problemas en cada área se establecen normas de convivencias laborales que son difundidas desde el inicio de actividades en la empresa. • Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son partícipes para mitigar o resolver los problemas • La naturaleza del servicio genera momentos de alta tensión, sin embargo, los problemas se mitigan por el buen nivel de las comunicaciones asertivas. 						
Teoría:	Clive y Keddy (2015). Contención, consiste en mitigar problemas menores antes de que se intensifiquen, el objetivo es tranquilizar a la persona que se encuentra ante una situación de riesgo o problema. Así también Mitigar problemas es la acción de apaciguar, reducir y ablandar, situaciones que puedan constituir algún peligro o riesgo para la persona.						

Apellido autor: Pacheco y zapata (2015).	Tesis : “Técnicas de resolución de conflictos en el área laboral de la empresa procongelados” S.A								
Conclusión: Los resultados obtenidos se convirtieron en la base fundamental para la elaboración de la propuesta investigativa. Es así que se creó un Instructivo de resolución de conflictos laborales el cual lograra un cambio de actitud y aptitud en el trabajo.									
En la investigación se evaluó:	Dimensión seleccionada RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS								
Resultados estadísticos:  <table border="1"> <caption>Resolucion</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>23.33%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>73.33%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>3.33%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Malo	23.33%	Regular	73.33%	Bueno	3.33%	Resultados estadísticos: <ul style="list-style-type: none"> Se observa que es Malo en un 23.33%; mientras que el 73.33% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 3.33%
Categoría	Porcentaje								
Malo	23.33%								
Regular	73.33%								
Bueno	3.33%								
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos compartidos 								
Coincidencia:	<ul style="list-style-type: none"> Existen circunstancias que debilitan el clima laboral ;sin embargo, el área en su conjunto toma acuerdos resolutivos.(p.34) Cuando un problema es recurrente en el área ; el jefe se integra al equipo para recoger opiniones que resulten acuerdos tomados.(p.35) 								
Teoría:	Clive y Keddy (2015). Resolución de conflictos, consiste en encontrar soluciones mutuamente aceptables de una determinada circunstancia finalizando con un análisis exhaustivo. Acuerdos Compartidos son un conjunto de acuerdos cuyo objetivo es mantener un ambiente considerado, seguro y respetuoso significa pensar en cómo tus acciones serán percibidas por los demás a fin de llegar a objetivos mutuos.								

Apellido autor: Salvatierra (2017).	Tesis : “Estrategias de liderazgo para la resolución de conflictos y consecución de objetivos en comercial Disprovit”								
Conclusión: Por lo antes expuesto considero poder incorporar estrategias de liderazgo que se manifieste con resultados alentadores, y que permita gozar un ambiente laboral óptimo, con una fuerza de trabajo encaminada al cumplimiento de las metas propuestas por Disprovit.									
En la investigación se evaluó:	Dimensión seleccionada MONITOREO DE CONFLICTOS								
Resultados estadísticos:  <table border="1" data-bbox="140 607 596 920"> <caption>Monitoreo</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>30.00%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>66.37%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>3.33%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Malo	30.00%	Regular	66.37%	Bueno	3.33%	Resultados estadísticos : <ul style="list-style-type: none"> Se observa que es Malo en un 30.00%; mientras que el 66.37% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 3.33%
Categoría	Porcentaje								
Malo	30.00%								
Regular	66.37%								
Bueno	3.33%								
Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo 								
Coincidencia:	<ul style="list-style-type: none"> La naturaleza del servicio brindado genera la alteración de emociones y sensaciones; sin embargo son contenidas o calmadas por el buen liderazgo en las jefaturas.(p.40) Quienes representan el liderazgo en la empresa y en cada área poseen las habilidades y actitudes para monitorear los conflictos.(p.41) 								
Teoría:	Clive y Keddy (2015). Monitoreo , limita los efectos secundarios y negativos de los episodios de enojo y ayuda a controlar o supervisar una situación determinada. Mientras que Liderazgo , es el conjunto de capacidades y habilidades que posee una persona para influir de manera positiva o negativa en un conjunto de personas propiciando e incentivando el logro de metas y cumplimiento de objetivos.								

Apellido autor: Cabrera et al. (2019).	Tesis :“El manejo de conflictos en las organizaciones iberoamericanas: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años 2008- 2018.”								
Conclusión: Las limitaciones para esta investigación fue principalmente la falta de tiempo por parte de los investigadores. Concluyendo que el conflicto es una situación normal que puede ser una oportunidad de mejora si se aplican soluciones aceptables de manejo de conflictos.									
En la investigación se evaluó:	Dimensión seleccionada RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS								
Resultados estadísticos:  <table border="1" data-bbox="119 604 598 940"> <caption>Resolucion</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>23.33%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>73.33%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>3.33%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Malo	23.33%	Regular	73.33%	Bueno	3.33%	Resultados estadísticos : <ul style="list-style-type: none"> Se observa que es Malo en un 23.33%; mientras que el 73.33% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 3.33%
Categoría	Porcentaje								
Malo	23.33%								
Regular	73.33%								
Bueno	3.33%								
Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones aceptables 								
Coincidencia:	<ul style="list-style-type: none"> Cuando un conflicto laboral se presenta en el área la solución es inmediata por parte de la jefatura. (p.30) Cuando el colaborador desarrollo un procedimiento errado recibe llamada de atención, pero también soporte de la jefatura en la solución del problema. (p.31) 								
Teoría:	Clive y Keddy (2015). Soluciones aceptables, es la capacidad o habilidad que poseen las personas para dar respuestas a dudas, dificultades o problemas, pero de una manera ecuánime.								

Apellido autor: Ilečić y Kadoić (2017).	Artículo Científico: "Conflict Resolution and Decision Making in Big-Size Organisations : three case studies from Croatia"								
Conclusión: El tema de este artículo concluyó que se evidenció la resolución de conflictos en la toma de decisiones de manera más asertiva en las tres organizaciones croatas a gran escala. En primer lugar, se dio un trasfondo teórico sobre el tema: se definieron los conflictos; se presentaron las causas, tipos y efectos de los conflictos. Además, se presentan los resultados de una investigación de años anteriores relacionada con conflictos y manejo de conflictos.									
En la investigación se evaluó:	Dimensión seleccionada RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS								
Resultados estadísticos:  <table border="1" data-bbox="124 674 603 1010"> <caption>Resolucion</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>23.33%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>73.33%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>3.33%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Malo	23.33%	Regular	73.33%	Bueno	3.33%	Resultados estadísticos : <ul style="list-style-type: none"> Se observa que es Malo en un 23.33%; mientras que el 73.33% determina que es regular. Por ello se puede deducir que la Comunicación interna se encuentra en un nivel Bueno con 3.33%
Categoría	Porcentaje								
Malo	23.33%								
Regular	73.33%								
Bueno	3.33%								
Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> Toma de decisiones asertivas 								
Coincidencia:	<ul style="list-style-type: none"> Los colaboradores recientemente incorporados son monitoreados por los jefes para contribuir en las decisiones asertivas (p.32) La resolución de conflictos es inmediata el jefe de área toma decisiones asertivas (p.33) 								
Teoría:	Clive y Keddy (2015). Tomar una decisión asertiva , constituye una manifestación de la libertad, se trata de tu propia historia y de un camino que debes andar por ti mismo en el presente y en el futuro, aunque esto pueda implicar un pro y un contra.								