



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Conflictos laborales y servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa
Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Blas Bolívar Yanet Liliana (ORCID: 0000-0003-4268-4669)

ASESOR:

Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel (ORCID: 000-0002-1678-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi madre, por inculcarme sus valores desde muy pequeña y por ser mi motivación día a día que siempre me da fuerzas para seguir luchando para lograr mis objetivos anhelados.

A mis hermanos(as), que me apoyan a cada instante me brindan sus consejos y me guían por buen camino con sus experiencias adquiridas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida que me dio y por qué me guía por buen camino.

A la representante legal de la empresa Ediciones Sembrando S.A.C por brindarme la información necesaria para desarrollar la tesis.

A mi asesor Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel por su valioso tiempo brindado, por guiarnos, por su paciencia, consejos que me brindo en el proceso del desarrollo de la investigación.

A todos los miembros de la Escuela de Administración quienes me acompañaron en el proceso de la carrera.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Yanet Liliana Blas Bolívar con DNI 45195066, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los olivos, 9 de diciembre del 2019



.....
Yanet Liliana Blas Bolívar

DNI: 45195066

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MÉTODO.....	18
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
2.2. Operacionalización de variables.....	19
2.3. Población, muestra	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5. Procedimiento.....	25
2.6. Método de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos éticos.....	26
III.RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN.....	36
V.CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validación de expertos.....	24
Tabla 2: Alfa de Cronbach Conflictos laborales.....	25
Tabla 3: Alfa de Cronbach Servicio de excelencia.....	25
Tabla 4: Análisis descriptivos Conflictos laborales.....	27
Tabla 5: Dimensión Cumplimiento de roles.	27
Tabla 6: Dimensión Clima laboral.....	28
Tabla 7: Dimensión Resolución de conflictos.....	28
Tabla 8: Análisis descriptivos Servicio de excelencia.....	29
Tabla 9: Dimensión Expectativas del cliente.....	29
Tabla 10: Dimensión Eficiencia.....	30
Tabla 11: Dimensión Calidad del producto.....	30
Tabla 12: Prueba de normalidad.....	31
Tabla 13: Baremos de coeficientes.....	31
Tabla 14: Prueba de Hipótesis General.....	32
Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 1.....	33
Tabla 16: Prueba de hipótesis específica 2.....	34
Tabla 17: Prueba de hipótesis específica 3.....	35

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre conflictos laborales y servicio de excelencia de los trabajadores en la empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019. Para Chiavenato (2014) se considera los conflictos laborales como el comienzo de contradicción y enfrentamiento de dos personas o grupos de personas dentro de las organizaciones entre las partes que realizan su interés, así lograr propósitos importantes de esta manera se muestren dificultades de la otra parte y no cumplan su finalidad. Soto – Bruna (2015) indica la razón de la perspectiva de los clientes de satisfacción máxima a sus necesidades. Un cliente que tenga una visión de la empresa sin reclamos, la excelencia de un buen servicio brindado. La importancia de la presente investigación se tiene como propósito la revisión de las teorías y definiciones que corresponden a los conflictos laborales y el servicio de excelencia. Dichas teorías se basan en autores de trayectoria internacional, las cuales permitirán tener una visión literaria del problema de investigación a fin de que se diseñen acciones prácticas que permitan su solución. El tipo de investigación fue aplicado con el enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental de corte transversal, la población fue de 100 personas, la muestra será de 80 personas, teniendo como instrumento el cuestionario, todas las preguntas fueron hechas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de acuerdo a la medición de escala de Likert-Ordinal. La información que fue recolectada fue procesada por el software SPSS, versión 25 para obtener una respuesta y hacer el respectivo análisis, como conclusión se llegó a determinar que existe una relación significativa entre conflictos laborales y servicio de excelencia.

Palabras clave: Conflictos laborales, servicio de excelencia, cumplimiento de roles

ABSTRACT

The objective of this test was to determine the relationship between labor conflicts and service of excellence of workers in the company Ediciones Sembrando SAC, San Martín de Porres 2019. For Chiavenato (2014), it considers labor conflicts as the beginning of contradiction and confrontation of two people or groups of people within the organizations between the parties that carry out their interest, thus we achieve important in this way show difficulties of the other party and do not comply with your request. Soto - Bruna (2015) indicates the customer's perspective of maximum satisfaction to their needs. A customer who has a vision of the company without claims, the excellence of a good service provided. The purpose of this research is to review the theories and restrictions that correspond to labor disputes and the service of excellence. These theories are based on international path authors, who have a literary vision of the research problem in order to design practical actions that require its solution. The type of research was applied with the quantitative approach, the design was not experimental cross-sectional, the population was 100 people, the sample will be 80 people, using the questionnaire as an instrument, all questions were asked according to the dimensions and indicators according to the Likert-Ordinal scale measure. The information that was collected was processed by the SPSS software, version 25 to obtain an answer and do the respectful analysis, as a conclusion it was determined that there is a significant relationship between labor conflicts and service of excellence.

Keywords: Labor conflicts, service of excellence, fulfillment of roles

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, los tiempos contemporáneos, la mayoría de las empresas han puesto particular atención en las relaciones humanas que forman parte de la organización, y específicamente en el clima laboral bajo el cual se lleva a cabo las actividades productivas. Resolver los conflictos laborales es una prioridad para quienes dirigen las empresa, sin embargo, debemos considerar que la presencia de los conflictos laborales es innata a la convivencia que se genera entre los trabajadores. Esta situación se acentúa aún más en el ámbito laboral, ya que se produce un enfrentamiento entre los intereses del trabajador y la empresa. No olvidemos que, en un centro laboral, existen personas con distintos puntos de vista, temperamento, ideología y costumbres, por lo que es casi imposible que se esté de acuerdo en todo. Una información mostrada hace poco del sindicalismo internacional (2018) pone a Colombia y Guatemala, entre los últimos peores países en señal mundial a la corporación no gubernamental indica los malos puestos de lugar para los colaboradores. Como podemos observar los conflictos no solo pueden producirse dentro de las empresas sino, que puede originarse de manera externa, con el Estado. En un centro laboral hay personas con diferentes maneras de pensar, temperamentos, ideología y costumbres, por lo que no están de acuerdo en todo. El Instituto Nacional de Seguridad y salud (2017) se observó estudio en oposición entre situaciones laborales la cual señala propiedades que intervienen los desacuerdo en el trabajo a partir de la percepción de la causa y del resultado, señalando la falta de control son los factores más altos de conflictos.

A nivel nacional, es imposible no tomar en cuenta que las contradicciones de ideas en el trabajo surgen como producto las comunicaciones entre trabajadores, quizá por las malas condiciones en las que se labora, el bajo nivel remunerativo, el autoritarismo de algún gerente o administrador, la falta de reconocimiento al tiempo destinado a labores o simplemente por la divergencia. Diario Gestión(2014) señala en su contenido por la capacidad y la competencia, que se observa un aumento de los trabajadores investigados afirman que fueron perjudicados por dificultades en su trabajo, detallado el 53.7% de los colaboradores que por lo menos una vez estuvieron implicados en enfrentamientos con sus colegas, la cual la otra parte el 50% detallo como gerentes inmediatos son ellos que tienen responsabilizarse en dar soluciones a los problemas, en tanto el 46.3 % afirmo que los propios colaboradores son que deben tener la obligación como resolver los inconvenientes

que sucede tomando buenas decisiones. Es difícil entender cómo se puede brindar o exigir que los trabajadores brinden un servicio de excelencia, cuando por lo menos la mitad del sector empresarial se ha visto involucrado en problemas de índole laboral. No olvidemos que el servicio de excelencia debe superar las expectativas del cliente y, por tanto, quienes dirigen una organización deben presentar especial atención a las condiciones en las que se lleva a cabo el desarrollo de actividades empresariales.

A nivel local, La empresa Ediciones Sembrando S.A.C., dedicada a la importación y comercialización de materiales bibliográficos, que cuenta con dos tiendas principales en Lima y además con puntos de ventas en distintos lugares del Perú. Teniendo como sede principal la tienda de la Av. Eduardo de Habich N ° 266, San Martín de Porres, se logra identificar la existencia de problemas relacionados a la convivencia entre trabajadores, originados por la estructura de la empresa que está dividida en distintas áreas, cómo: almacén, cobranzas, captación y ventas. Pero existe carencia de capacitación al personal a fin de que pueda mejorar su desempeño en su área, puesto que debe de existir mayor control. Estas limitaciones se dejan evidenciar con las deficiencias que tienen los trabajadores durante la atención y llenado de los formatos de compra de pagos de los clientes, que presentan múltiples errores, originándose enfrentamientos entre trabajadores y generados grandes conflictos, que incluso afectan el buen servicio de atender que ofrece dicha empresa. Toda esta problemática, genera la necesidad de realizar un estudio que permita conocer ¿Cuál es la relación entre variable1 y variable2? lo que permitirá contar con información valiosa que contribuirá al desarrollo de estrategias para mejorar el ambiente laboral y la conexión entre las personas en la empresa Ediciones Sembrando S.A.C.

Perez, Palaci y Topa (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo hacer una interpretación de las comunicaciones que existe sobre el trabajo laboral-union familiar en la organización y la observación del conflicto laboral/unión familiar en las personas de una empresa estatal que tienen el segmento del cuidado con diferentes horas. Se concluyó que existe una comunicación importante entre los diferentes horarios de trabajos y la visión de conflicto.

Gonzales y Sánchez (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo analizar cómo el conflicto laboral da paso a innovación empresarial como resultado de enfrentar la no compatibilidad entre universalismo-particularismo en la subsidiaria de una empresa transnacional ubicada en México. Se concluyó que cuando el conflicto se maneja

dirigiéndolo hacia la innovación, se conlleva el riesgo de desviarse hacia la parte emocional, dejando de lado el conflicto intelectual, que de hecho genera cambios constructivos en el filial, la empresa transnacional, alta dirección y para empleados en general.

Gonzales, Llinares, Zurriaga y Lloret (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo medir las contradicciones en términos de reto y advertencia. Se concluyó que la medición es una herramienta significativo y confiable para medir la visión de conflicto en las empresas.

Sanz (2015) en su artículo científico tuvo como objetivo de medir el confrontamientos de ideas que muchas las cubiertas de la burguesía agropecuaria brindaron con el proletariado rural y con las personas en todo. Se concluyó que esta información muestra importante de poner verdades niveles en la fila de mostrar poder tema de la control política de la burguesía rural mediante la grado, involucra ver las desigualdad entre tipos cubiertas disminuyendo lo significativo a los poderes iguales que se concentraron en adelante a concluir costumbres.

Ramos y Jordao (2015) en su artículo científico tuvo como objetivo diseñar un prototipo de comunicación de contradicciones de interés , el grupo y desarrollo de tensión de trabajo. Primero e importante concluyo que tuvieron un prototipo con buen clasificación de adaptación detalla un impacto conciliador de vivir en tensión y de contradicciones de interés en las comunicaciones a través de las variantes. demostrar lo significativo del entorno de formación de tensiones de trabajo.

Ballesteros (2016) en su artículo científico tuvo como objetivo en analizar de los confrontaciones éticos que se inician en la comunicación médico y las personas que se atienden en el momento que un colaborador presenta un inconveniente de salud que menciona en menos trabajo. Se concluyó a través de dicho documento se activan aparatos que ponen en acción la colaboración de algunos saludables, el tema de iguales, con el objetivo de dirigir el desarrollo.

Guardia, Alva y Ramos (2015) en su artículo tuvo como objetivo estudiar las contradicciones de trabajo en sección sanidad del Perú. Concluyó recalcar que el ambiente en las organizaciones establecer un apoyo para el mejor movimiento de un método de sanidad

y que la estabilidad de la vida en el trabajo debe ser una empeño y existencia, distribuirá por gerentes y colaboradores.

Castro (2018) en su artículo tuvo como objetivo análisis de un juicio para meditar las diferentes disposiciones por las cuales un mandato de religión termino como esencia propietaria del oficio de ensayador de Real Casa de La Moneda de México. Se concluyó asignar, lejos de señal contradictor significativos, se enfrentan cuestiones relativas a la interés del honra y el honor de un colaborador fue calificado en el contexto de un grupo de pasado sistema.

Vela, Llanos y Manzano (2017) en su artículo tuvo como objetivo Mostrar los elementos que predominan en las contradicciones en los trabajadores bien capacitados de enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizan” - Huánuco 2015. Se concluyó concierne a la relación entre los factores internos de actitud y las confrontaciones laborales de los profesionales de enfermería en estudio, observamos que el 16,1% presentaron una actitud negativa y la vez tuvieron conflictos laborales; y el 8,6% presentaron una actitud negativa y la vez no tuvieron conflictos laborales.

Pavón, Baquero y Góngora (2018) en su artículo tuvo como objetivo desarrollar un mecanismo para la medición de la buena de prestación internos. Se concluyó en función las deficiencias señaladas en la determinación de dicho indicador, se elaboró un plan de acciones correctivas y de mejora, que favoreció el incremento de dicha satisfacción. Luego se ejecutó su aplicación, donde se trabajó cada etapa según lo planificado.

Pedraza, Bernal y Lavín (2015) en su artículo tuvo como objetivo mostrar los elementos terminantes de la condición del servicio de salud; evaluar la visión del beneficiario sobre los buenos servicios. Se concluyó finalmente que los servicios son capaces desde la visión de los beneficiarios en una elevación cercana a bueno. El factor que mayor requiere intención es el de duración de espera, puesto que más del 50% de los beneficiarios muestra de peor a regular este integrante.

Vera y Trujillo (2017) en su artículo tuvo como objetivo brinda una medición componer en español para analizar cualidad en la prestación en comedores de atención a mesa, que se ha nombrado. Se concluyó que un aporte significativo de esta medición inicia en que se basa

en una observación incrementada de hechos específicamente detectados en esta sección, en sitio de principio de las mediciones genéricas del instrumento de medición de atención en el servicio más mencionado en la literatura.

Pedraza (2018) en su artículo tuvo como objetivo evaluar la comunicación entre las variantes de ambiente en el trabajo y complacencia de trabajo desde la observación de los trabajadores en empresas estatales y privadas. Se concluyó identificar ocho elementos que muestran el ambiente organizacional y afirmar el sistema subyacente del tipo de Litwin y Stringer.

Pilligua y Arteaga (2019) en su artículo sostuvo como objetivo evaluar el ambiente en el trabajo como factor clave de rentabilidad productivo de las organizaciones Hardepex Cía. Ltda. Resulto que el ambiente laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando bajo en el rendimiento lucrativo de la organización. Referente, se concluye que, las organizaciones deben prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores, para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad.

Zenteno y Durán (2016) en su artículo tuvo como objetivo evaluar la concepción y el constructos incluidos en la medición de ambiente de trabajo. Se concluyó hay una cierto autoridad de la cultura de las empresas a la hora de identificar los elementos. Aunque sería ambicioso considerar esta como una muestra representativa de la existencia nacional, se trata de una buena aproximación, dada la escasez de exploración al respecto.

Veloso, Cuadra, Gil, Quiroz y Meza (2015) en su artículo tuvo como objetivo mostro la utilidad de una intervención, basada en psicología efectiva y cualidades grupales, sobre satisfacción importante, complacencia ocupacional y ambiente de trabajo. Se concluyó confirmar la eficacia del programa, evidenciando mejoras estadísticamente.

Meza (2017) en su artículo tuvo como objetivo analizar si existen desigualdades de género en cuanto a la agrado de trabajo y clima organizacional en el sección textil. Concluyó que en dicha empresa existe un nivel equitativo para hombres y mujeres respecto al clima y el agrado en el trabajo.

Rivera, Cegarra y Vergara (2016) en su artículo tuvo como objetivo Definir las dimensiones del ambiente organizacional que genera el gerente educativo en las instituciones del NER

196. Se concluyó en el NER 196, muestra en ejercicio de manera positivo las evaluar del clima organizacional, lo cual no colaborar al resultado de los finalidad institucionales de manera triunfante.

Torres, Lamenta, Hamidian (2018) en su artículo tuvo como objetivo evidenciar la forma de gestión de conocimiento dentro del clima organizacional; aproximarse la formación desde la vision mostrativa con el deterioro del sistema hermenéutico en contexto teórico, evidente. Se concluyó que la gerencia en un ambiente inestable debe identificar y analizar dentro del clima organizacional toda generación de conocimiento y aprovechar al máximo los mismos y permita alcanzar los objetivos organizacionales.

Munguía (2014) en su tesis determino la investigación de aplicar una estrategia para la aplicación de contradicciones de ideas para mejorar el clima laboral. Como muestra tuvieron a 25 integrantes de organización educativa de asistencia privada. Se incluyó un pre y post-test para la recolección de información. Concluye: actualmente es de mucha importancia la resolución de conflictos en la organización ya sea interno o externo para que no amenace a la estabilidad laboral de la organización adoptar acciones buenas para evitar conflictos.

Toro (2017) en su tesis tuvo como objetivo habilitar un plan para realizar contradicciones de trabajo en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. Una investigación no experimental. La población estaba diseñada en el Área de mantenimiento de la Universidad Central de Venezuela. Como conclusión se rescata que: las dimensiones complicadas, tienen demasiado que ver las capacidades comportamiento principales para desarrollar cada uno de los niveles de laboral en área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador.

De León (2016) en su tesis fue determinar la relación del liderazgo y la solución de conflictos laborales en los trabajadores de un centro, el estudio es de tipo cuantitativo, diseño no experimental; la población de este estudio está conformada por el total de trabajadores de la organización que son 35; 26. Para recolectar información se utilizó un cuestionario. Se concluyó que: Existe correlación entre el liderazgo y los conflictos laborales.

Sylva (2014) en su tesis tuvo como objetivo, generar un modelo de manejo de conflictos organizacionales. Realizando una metodología de estudio cualitativo y cuantitativo, encuestando al personal que labora en la empresa, a quienes se les aplicaron los instrumentos de recolección de datos, como muestra y población 124. Se concluyó que en la empresa hay presencia de conflictos laborales.

Reyes (2014) en su tesis tuvo como objetivo verificar si la buena atención llega a la satisfacción de los clientes. El estudio es de tipo básico y enfoque cuantitativo, implementando el método Descriptivo y un diseño no experimental. La población 80 clientes. Se desarrolló una encuesta. Como conclusión se muestran que el servicio de excelencia incrementa a la satisfacción del cliente de la empresa.

Panduro (2016) en su tesis tuvo como objetivo primordial mostrar los reglamento de una buena atención al cliente, El enfoque fue mixto, de tipo explicativa, no experimental – transversal. Recogió información a través de un cuestionario. Como conclusión se obtuvo que el protocolo de calidad de cuidado tiene compatibilidad con las expectativas de ellos mismos y los compradores.

Torres (2016) en su tesis tuvo como objetivo identificar las causas principales que generan los conflictos laborales. La investigación es correlacional y de diseño no experimental. Para evaluar la Variable de Conflicto Laboral se aplicó el cuestionario con escala de Likert adaptado Gonzales. La muestra estaba conformada por 333. Se obtuvo la conclusión que presenta un nivel constante de desempeño de los colaboradores, pero la reproducción de conflictos si están dentro de la empresa siendo la incompatibilidad de objetivos una causa primordial.

Rojas (2016) en su tesis tuvo como objetivo es señalar si existe relación entre conflicto laboral y el desempeño de los empleados de una empresa. Se realizó un estudio de tipo Descriptiva- Correlacional con un diseño no Experimental- Transversal, con una muestra de 25 colaboradores a los cuales se aplicó una encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario con medida de tipo escala de Likert. Como conclusión señalan que en la organización hay presencia de un nivel regular de conflictos laborales.

Arias (2014) en su tesis tuvo como objetivo analizar los aspectos emocionales y las necesidades que realizan las enfermeras en la vinculación de las personas en el clima laboral hospitalario. El tipo de investigación es básica, con diseño no experimental. El instrumento que realizo fue el dialogo semiestructurada a las enfermeras. Se concluyó que estos conflictos pueden afectar malestar ante los clientes de la empresa.

Gómez (2017) en su tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de servicios y la satisfacción. El método fue hipotético deductivo. El diseño de evaluación que optamos fue no experimental- transversal. La muestra lo conformaron 184. Como instrumentos se aplicó un cuestionario para ambas variables. Como conclusión la investigación realizada contribuirá a formular un buen servicio al consumidor y actualizar la estructura del Mercado al por mayor.

Problema general: ¿Cuál es la relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019? Específicos: ¿Cuál es la relación entre los conflictos laborales y las expectativas del cliente de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019? ¿Cuál es la relación entre los conflictos laborales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019? ¿Cuál es la relación entre los conflictos laborales y calidad del producto de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019?

Justificación teórica, en el trabajo presentado se tiene como propósito la revisión de las teorías y definiciones que corresponden a mis variables. Dichas teorías se basan en autores de trayectoria internacional, las cuales permitirán tener una visión literaria del problema de investigación a fin de que se diseñen acciones prácticas que permitan su solución. Justificación práctica, esta investigación contribuirá en el trabajo de los administradores, quienes podrán contar con información actualizada sobre la problemática que abarca mis dos variables, especialmente en las empresas de línea bibliográfico. Se diseñarán a partir de los resultados, mecanismos que permitan regular y controlar más eficientemente los procesos de tributación y la entrega de los productos que adquieran los clientes. Justificación metodológica, para poder recoger información sobre la problemática de los conflictos laborales y el servicio de excelencia será necesario diseñar y aplicar instrumentos de

medición que sean válidos y confiables. Estos instrumentos corresponden a dos cuestionarios que serán sometidos a procesos, por lo que podrán ser utilizados personas interesadas cuyo propósito sea aportar en la solución a los conflictos y el logro de la calidad en el servicio. Justificación social, la presente investigación permitirá que las empresas del rubro de librería puedan contar con mecanismos que mejore el clima laboral y que ayude a brindar un servicio de excelencia a sus usuarios, por lo que, el beneficio social se reflejara en la utilización de los mecanismos que se descubran como parte del proceso de indagación en este estudio. También se tendrá como beneficiarios a los clientes de las empresas editoriales, quienes podrán contar con un mejor servicio y una mayor satisfacción al realizar sus compras.

Hipótesis general Existe relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019. Existe relación entre los conflictos laborales y las expectativas del cliente de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019. Existe relación entre los conflictos laborales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019. Existe relación entre los conflictos laborales y la calidad del producto de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.

Objetivo general: Determinar la relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019. Objetivos específicos: Determinar la relación entre los conflictos laborales y las expectativas del cliente de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019. Determinar la relación entre los conflictos laborales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019. Determinar la relación entre los conflictos laborales y la calidad del producto de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Método: Hipotético – Deductivo.

Hernández, Fernández & Baptista (2016) el método hipotético – deductivo el comienzo corresponde a la observación del problema, luego el análisis de hipótesis, la recolección de información, el análisis de los datos y la inferencia de las conclusiones. (p. 194)

Enfoque: Cuantitativo

Valderrama (2016) manifestó que dentro de los trabajos de investigación el enfoque corresponde al tipo de tratamiento que recibirán los datos, así como a los procesos que el investigador utilice para medirlo. (p. 84)

Tipo de estudio: Aplicada

Soto (2015) expresó que el propósito de la investigación cumplir con un análisis teórico para diseñar soluciones prácticas de la problemática referida a las variables de estudio. Este aporte incrementara el nivel de las teorías sobre cada una de las variables forman parte de esta investigación. (p. 62)

Nivel: Correlacional

Hernández et al (2016) definieron que, nivel correlacional tiene como objetivo hallar la relación entre las variables. Con este fin se incluyó dentro del estudio a cada una de sus dimensiones. (p. 139)

Diseño: No experimental de corte transversal

Hernández et al (2016) los diseños son simbolizaciones representativas de un plan, que describe la intención que tiene el investigador dentro del análisis de las variables que investiga. En ocasiones el investigador tiene la intención de manipular una o más variables, mientras que existen otras en las que la intención solo es analizar a in situ cada variable. (p. 120).

Tipo de diseño no experimental, Correlacional; porque, la intención de la investigadora no es realizar algún tipo de manipulación intencional sobre las variables y solo se miden en su estado natural. Por otro lado, se orientan a encontrar la relación entre cada una de las variables.

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Para Chiavenato (2014) se considera los conflictos laborales como el comienzo de contradicción y enfrentamiento de dos personas o grupos de personas dentro de las organizaciones entre las partes que realizan su interés, así lograr propósitos importantes de esta manera se muestren dificultades de la otra parte y no cumplan su finalidad. (p.390).

También según Montes (2014) El Conflicto es la acción de las personas mediante la observación de que la mitad mantienen diferentes pensamientos que no son logradas de igual forma. (p.186). De igual manera según Mische (2015) El conflicto es totalmente un desacuerdo que trae una interferencia intencionada, operante o indiferente, para impedir los logros de la otra parte y no logre sus objetivos. (p. 238).Según los autores interpretan que el conflicto laboral es la oposición de ideas, intereses, metas, objetivos dentro de la organización que puede afectar la estabilidad empresarial. Ciertas partes no están de acuerdo y hay una diferencia de intereses.

Dimensión 1: Cumplimiento de roles según Chiavenato (2014) se deduce al cumplimiento de roles que se dan a cierta parte o totalidad de los trabajadores y tienen el deber de dar cumplimiento con mucha responsabilidad con la finalidad que se reduzca el margen de error en cada área de elaboración del producto o el desarrollo del servicio. (p. 394). Sus indicadores: Metas institucionales, eliminación de errores.

Dimensión 2: Clima laboral; Esta dimensión según Chiavenato (2014) es la más importante para el desarrollo de una empresa lo cual se define como la agrupación de condiciones sociales y psicológicas que califican a la empresa así se percibe de manera directa en las funciones de los trabajadores. (p. 395). Sus indicadores: Estabilidad laboral, relaciones entre trabajadores.

Dimensión 3: Resolución de conflictos; Chiavenato (2014) indica que es el conjunto de estrategias y habilidades que se realizan en la práctica tomando buenas decisiones dando la mejor solución, sin que sea violenta, a un conflicto, dilema o inconvenientes que se da entre las partes. (p. 396). Sus indicadores: Actitud asertiva, habilidad para solucionar conflictos.

Variable 2: Servicio de excelencia: Soto y Bruna (2015) indica la razón de la perspectiva de los clientes de satisfacción máxima a sus necesidades. Un cliente que tenga una visión de la empresa sin reclamos, la excelencia de un buen servicio brindado. (p. 86).

Vargas (2016) es el servicio que brindan las organizaciones de tener el poder de satisfacer y superar expectativas de todos los clientes, así se va adaptando a una gran imagen con un servicio de calidad humana, calidad del producto, etc. (p. 72).

Aldana (2015) indica lograr un nivel de excelencia en atención al servicio que se brinda, que los clientes tengan una percepción muy buena a sus necesidades y preferencias. (p. 35) Según los autores manifiestan que el servicio de excelencia es brindar un excelente servicio a los clientes satisfaciendo sus expectativas y que el cliente tenga una imagen excelente de la organización.

Dimensión 1: Expectativas del cliente: Sobre esta dimensión Soto – Bruna (2015) señala que son probabilidades o atenciones que el cliente desea recibir de una atención o cuando obtiene un producto, eso que espera experimentar de la empresa. (p. 102). Sus indicadores; Cualidades del producto, fiabilidad del producto.

Dimensión 2: Para Soto – Bruna (2015) la definición hace referencia a: La interrelación que hay entre los recursos generados en un proyecto y las conclusiones que se obtienen. Es el logro de un mismo objetivo con menos recursos. La eficiencia es de interés en las organizaciones, muestran el rendimiento con menor costo. (p. 107). Sus indicadores: Rapidez en el servicio, capacidad de atención.

Dimensión 3: Calidad del producto: Según señala Soto – Bruna (2015) Es la agrupación de propiedades propios, que ya tiene un producto o servicio lo cual logran satisfacer las preferencias del cliente, brindando productos o buena atención. Sus indicadores; Durabilidad, nivel de satisfacción con el servicio.

Matriz de operacionalización

Título: Conflictos laborales y servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Conflictos laborales	Para Chiavenato (2014) se considera los conflictos laborales como el desarrollo de contradicción y enfrentamiento de dos personas o grupos de personas dentro de las organizaciones entre las partes que realizan su interés, así lograr propósitos importantes de esta manera se muestren dificultades de la otra parte y no cumplan su finalidad.	La variable se medirá a través de sus 3 dimensiones e indicadores. Recolectando información a través de un cuestionario de 10 preguntas con una escala tipo Likert	Cumplimientos de roles	- Metas institucionales	1,2	Ordinal
			Clima laboral	- Eliminación de errores	3	
				- Estabilidad laboral	4,5	
				- Relaciones entre trabajadores	6,7	
			Resolución de conflictos	- Actitud asertiva	8,9	
Servicio de excelencia	Soto – Bruna (2015) indica la razón de la perspectiva de los clientes de satisfacción máxima a sus necesidades. Un cliente que tenga una visión de la empresa sin reclamos, la excelencia de un buen servicio brindado.	La variable se analizará con 3 dimensiones e indicadores. Recolectando información a través de un instrumento que es el cuestionario de 10 preguntas con una escala tipo Likert	Expectativas del cliente	- Habilidad para solucionar conflictos	10	
				- Cualidades del producto	11,12	
			Eficiencia	- Fiabilidad del producto	13	
				- Rapidez en el servicio.	14,15	
				- Capacidad de atención.	16, 17	
Calidad del producto	- Durabilidad	18,19				
	- Nivel de satisfacción con el servicio.	20				

2.3. Población, muestra

2.3.1 Población

La cantidad de sujetos que conformó la población de esta investigación quedo constituida por 100 colaboradores de Ediciones Sembrando SAC de San Martin de Porres, Lima.

La población es el conjunto de elementos o individuos las cuales conforman parte de la problemática de investigación. (Hernández et. al, 2016, p. 183).

Muestra

Según Hernández et al (2016) conjunto de individuos que son seleccionados del total de la población.

La fórmula estadística para muestras finitas, esta destaca como resultado, con respecto a la dimensión de la muestra:

Formula:

$$n = \frac{N * Z^2_{\alpha/2} * p (1 - p)}{d^2 * (N - 1) + Z^2_{\alpha/2} * p (1 - p)}$$

N= 100 Trabajadores

Z= Confianza 95% (0.05)

p=0.50

d=0.05 (5%)

$$n = \frac{100 (1.96)^2 0.5 (1 - 0.5)}{(0.05)^2 (100 - 1) + (1.96)^2 0.5 (1 - 0.5)}$$

n = 80 personas

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La investigación tuvo como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento, que fueron formuladas por 20 enunciados en la escala de Likert, teniendo en cuenta las variables, dimensiones e indicadores.

Hernández (2016) definieron a la encuesta, como una técnica a través de los cuales se recolecta datos por los elementos que conforman una muestra.

Hernández (2016,) los cuestionarios están conformados por interrogantes que están conformados de una o dos variables, la cual se registra información recogida a través de las respuestas dadas.

2.4.2 Validez

Hernández (2016) se define como la capacidad que posee un instrumento para medir las variables del estudio.

Para obtener la validez se solicitó la aprobación de los docentes encargados de validar los cuestionarios de preguntas fueron profesionales que laboran en la universidad Cesar Vallejo y con criterio técnico y científico señalaron su dictamen en el modo siguiente:

Tabla 1. *Juicio de expertos*

N.º	Experto	Grado	Resultado
1.	Alva Arce Rosel Cesar	Dr.	Si cumple
2.	Carranza Estela Teodoro	Dr.	Si cumple
3.	Cárdenas Saavedra Abraham	Dr.	Si cumple
4.	Vásquez Espinoza Juan Manuel	Dr.	Si cumple

Fuente: Calificación por docentes de la escuela

Confiabilidad

Hernández et al (2016, p. 152) es el nivel de confianza que proporciona el instrumento en relación a los resultado, el instrumento puede tener resultados repetitivos al ser aplicado a un mismo sujeto.

Se eligió a 10 colaboradores de la empresa Ediciones sembrando de la sede de Puente Piedra, con la finalidad de poder recolectar información sobre los conflictos laborales y el servicio de excelencia.

Alfa de Cronbach

Huamanchumo y Rodríguez (2015) señalan que el Alfa de Cronbach valida la relación entre las interrogantes planteadas y las respuestas que se han obtenido (p. 194).

2.4.3.1 Análisis de confiabilidad de la variable conflictos laborales y servicio de excelencia

Tabla 2. *Conflictos laborales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	10

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: Según la tabla N° 3 terminando el proceso del programa SPSS versión 25, la fiabilidad de 0.868, fuerte confiabilidad favorable.

Tabla 3. *Servicio de excelencia*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	10

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: Según la tabla N° 4 terminando el proceso del programa SPSS versión 25, la fiabilidad de 0.906 perfecta confiabilidad favorable.

2.5. Procedimiento

En la investigación se siguió el siguiente proceso:

- (1) Preparación del material para la encuesta.
- (2) Se coordinó y solicitó la autorización del contexto del estudio consentimiento informado.
- (3) Se pudo desarrollar la ejecución de la encuesta.
- (4) Se procedió a hacer el descargó de la información obtenida, mediante un programa de software, SPSS, versión 25.
- (5) Se pasó a analizar la información obtenida para la conclusión.

2.6. Métodos de análisis de datos

Soto (2015) son diversas técnicas empleadas para el análisis de los sucesos y su representación en términos numéricos.

Análisis descriptiva, logró la preparación y representación de tablas o figuras. Se considerará los resultados porcentuales y las frecuencias como principales valores referentes en cada uno de estos elementos descriptivos. En este proceso se ha descrito las variables y cada una de sus dimensiones.

Análisis inferencial, pretende demostrar la hipótesis, para ello se utilizó la prueba roll de Spearman Rho; para esto se utilizan los análisis matemáticos con los cuales una estimación paramétrica y prueba de hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

Se señala que los datos que se especifican en la presente indagación se recopilaran de la muestra de investigación y se analizaran de manera confiable sin falsedades.

También, cada uno de los valores que forman parte de la base de datos proviene de la aplicación de los cuestionarios utilizados en la cuesta realizada a los colaboradores de la empresa Ediciones Sembrando de San Martín de Porras, Lima.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivos

Tabla 4

Variable 1: Conflictos laborales

Nivel de percepción de la variable (agrupada) conflictos laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	16	20,0	20,0	30,0
	A veces	16	20,0	20,0	50,0
	Casi siempre	40	50,0	50,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS versión 25.

Interpretación: De acuerdo a los porcentajes alcanzados en la tabla 5, se verificó que los 80 colaboradores de la empresa Ediciones Sembrando, respondieron a las preguntas de la variable “Conflictos laborales”, de la siguiente manera 40 colaboradores equivalente a un 50% contestaron la categoría casi siempre, mientras que hay una igualdad en la categoría casi nunca y a veces conformado cada uno por 16 colaboradores con un porcentaje de 20%, 8 colaboradores equivalente a un 10% contestaron la categoría nunca.

Tabla 5

Dimensión 1: Cumplimiento de roles (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	16	20,0	20,0	30,0
	A veces	32	40,0	40,0	70,0
	Casi siempre	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: De acuerdo a los porcentajes alcanzados en la tabla 6, se verificó que los 80 colaboradores de la empresa Ediciones Sembrando respondieron a las preguntas de la dimensión 1 cumplimiento de roles, 32 colaboradores equivalente a un 40% contestaron la categoría a veces, mientras que 24 colaboradores equivalente a un 30% la categoría casi siempre, 16 colaboradores siendo un equivalente a un 20% contestaron casi nunca y para finalizar 8 colaboradores siendo un equivalente del 10% contestaron la categoría nunca.

Tabla 6**Dimensión 2: Clima laboral (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	16	20,0	20,0	30,0
	A veces	32	40,0	40,0	70,0
	Casi siempre	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: De acuerdo a los porcentajes alcanzados en la tabla 7, se verificó que los 80 colaboradores de la empresa Ediciones Sembrando respondieron a las preguntas de la dimension2 clima laboral, 32 colaboradores equivalente a un 40% contestaron la categoría a veces, mientras que 24 colaboradores equivalente a un 30% la categoría casi siempre, 16 colaboradores siendo un equivalente a un 20% contestaron casi nunca y para finalizar 8 colaboradores siendo un equivalente del 10% contestaron la categoría nunca.

Tabla 7**Dimensión 3: Resolución de conflictos (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	24	30,0	30,0	40,0
	A veces	8	10,0	10,0	50,0
	Casi siempre	40	50,0	50,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25

Interpretación: De acuerdo a los porcentajes alcanzados en la tabla 8, se verificó que los 80 colaboradores de la empresa Ediciones Sembrando respondieron a las preguntas de la dimension3 resolución de conflictos, 40 colaboradores equivalente a un 50% contestaron la categoría casi siempre, 24 colaboradores equivalente a un 30% la categoría casi nunca, mientras que hay una igualdad en la categoría a veces y nunca conformado cada uno por 8 colaboradores con un porcentaje de 10%.

Tabla 8**Variable 2:** Servicio de excelencia*Nivel de percepción de la variable (agrupada) servicio de excelencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	8	10,0	10,0	30,0
	A veces	40	50,0	50,0	80,0
	Casi siempre	16	20,0	20,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: De acuerdo a los porcentajes alcanzados en la tabla 9, se verificó que los 80 colaboradores de la empresa Ediciones Sembrando, respondieron a las preguntas de la variable “Servicio de excelencia”, de la siguiente manera 40 colaboradores equivalente a un 50% contestaron la categoría a veces, mientras que hay una igualdad en la categoría nunca y casi siempre conformado cada uno por 16 colaboradores con un porcentaje de 20%, 8 colaboradores equivalente a un 10% contestaron la categoría casi nunca.

Tabla 9**Dimensión 1:** Expectativas del cliente (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	16	20,0	20,0	30,0
	A veces	40	50,0	50,0	80,0
	Casi siempre	16	20,0	20,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: De acuerdo a los porcentajes alcanzados en la tabla 10, se verificó que los 80 colaboradores de la empresa Ediciones Sembrando respondieron a las preguntas de la dimensión1 expectativas del cliente, 40 colaboradores equivalente a un 50% contestaron la categoría a veces, hay una igualdad en la categoría casi nunca y casi siempre conformado cada uno por 16 colaboradores con un porcentaje de 20% y 8 colaboradores equivalente a un 10% contestaron la categoría nunca.

Tabla 10**Dimensión 2: Eficiencia (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	24	30,0	30,0	40,0
	A veces	32	40,0	40,0	80,0
	Casi siempre	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: De acuerdo a los porcentajes alcanzados en la tabla 11, se verificó que los 80 colaboradores de la empresa Ediciones Sembrando contestaron las preguntas de la dimensión 2 eficiencia, 32 colaboradores equivalente a un 40% contestaron la categoría a veces, 24 colaboradores equivalente a un 30% la categoría casi nunca, 16 colaboradores equivalente a un 20% la categoría casi siempre y para finalizar 8 colaboradores equivalente a un 10 % contestaron la categoría nunca.

Tabla 11**Dimensión 3: Calidad del producto (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	16	20,0	20,0	30,0
	A veces	32	40,0	40,0	70,0
	Casi siempre	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: De acuerdo a los porcentajes alcanzados en la tabla 12, se verificó que los 80 colaboradores de la empresa Ediciones Sembrando contestaron las preguntas de la dimensión 3 calidad del producto, 32 colaboradores equivalente a un 40% contestaron la categoría a veces, 24 colaboradores equivalente a un 30% la categoría casi siempre, 16 colaboradores equivalente a un 20% la categoría casi nunca y para finalizar 8 colaboradores equivalente a un 10 % contestaron la categoría nunca.

3.2 Análisis Inferencial

Tabla 12. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Conflictos laborales	,304	80	,000	,780	80	,000
Servicio de excelencia	,317	80	,000	,815	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: Una distribución menor a 0.05 que es el Sig, es decir, “0.000 < 0.05” ; indicando que el presente estudio no posee una distribución normal, por lo tanto, serán tratados bajo pruebas no paramétricas, se utilizara el análisis de Rho de Spearman en el presente estudio.

Tabla 13

Baremos de coeficientes de correlación rho de Spearman

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

Fuente: Hernández, Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Prueba de hipótesis general

H_G: Existe relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.

H₀: No existe relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.

H₁: Si existe relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.

Tabla 14

Correlación de la variable conflictos laborales y servicio de excelencia

			Conflictos laborales (Agrupada)	Servicio de excelencia (Agrupada)
Rho de Spearman	Conflictos laborales (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80	,717** ,000 80
	Servicio de excelencia (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,717** ,000 80	1,000 . 80

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

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: La correlación de rho Spearman es igual a 0.717; y a su vez señala que el nivel de significancia (Sig.=0.000) el mismo que es menor al p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula(H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

Prueba de hipótesis específicas

H_{E1}: Existe relación entre los conflictos laborales y las expectativas del cliente de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.

H₀: No existe relación entre los conflictos laborales y las expectativas del cliente de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.

H1: Si existe relación entre los conflictos laborales y las expectativas del cliente de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.

Tabla 15

Correlación de la variable conflictos laborales y la dimensión expectativas del cliente

			Conflictos laborales (Agrupada)	Expectativas del cliente (Agrupada)
Rho de Spearman	Conflictos laborales (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80	,413** ,000 80
	Expectativas del cliente(Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,413** ,000 80	1,000 . 80

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

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: La correlación de rho Spearman es igual a 0.413; y a su vez señala que el nivel de significancia (Sig.=0.000) el mismo que es menor al p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

HE2: Existe relación entre los conflictos laborales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.

Ho: No existe relación entre los conflictos laborales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.

H1: Si existe relación entre los conflictos laborales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.

Tabla 16*Correlación de la variable conflictos laborales y la dimensión eficiencia*

		Conflictos laborales (Agrupada)		Eficiencia (Agrupada)
Rho de Spearman	Conflictos laborales (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Eficiencia (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: La correlación de rho Spearman es igual a 0.782; y a su vez señala que el nivel de significancia (Sig.=0.000) el mismo que es menor al p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

H_{E3}: Existe relación entre los conflictos laborales y la calidad del producto de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.

H₀: No existe relación entre los conflictos laborales y la calidad del producto de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.

H₁: Si existe relación entre los conflictos laborales y la calidad del producto de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.

A continuación, en la tabla 18, se presenta la correlación de la variable conflictos laborales y la dimensión calidad del producto.

Tabla 17*Correlación de la variable conflictos laborales y la calidad del producto*

			Conflictos laborales (Agrupada)	Calidad del producto (Agrupada)
Rho de Spearman	Conflictos	Coefficiente de correlación	1,000	,536**
	laborales	Sig. (bilateral)	.	,000
	(Agrupada)	N	80	80
Calidad del	producto	Coefficiente de correlación	,536**	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 25.

Interpretación: La correlación de rho Spearman es igual a 0.536; y a su vez señala que el nivel de significancia (Sig.=0.000) el mismo que es menor al p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

IV. DISCUSIÓN

Primero:

Se tuvo como objetivo determinar la relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019, ambas variables poseen una correlación de 0.717; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva considerable entre conflictos laborales y servicio de excelencia en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C, por ende, el objetivo general queda demostrado. Según Munguía (2014) en su tesis determino la investigación de aplicar una estrategia para la aplicación de contradicciones de ideas para mejorar el clima laboral. Como muestra tuvieron a 25 integrantes de organización educativa de asistencia privada. Se incluyó un pre y pos-test para la recolección de información. Concluye: actualmente es de mucha importancia la resolución de conflictos en la organización ya sea interno o externo para que no amenace a la estabilidad laboral de la organización adoptar acciones buenas para evitar conflictos. Se coincide con la conclusión de la tesis de Munguía, en que implementar un plan para el manejo de conflictos laborales serviría de gran ayuda a la empresa. La teoría de Chiavenato (2014), considera que los conflictos laborales como el comienzo de contradicción y enfrentamiento de dos personas o grupos de personas dentro de las organizaciones entre las partes que realizan su interés, así lograr propósitos importantes de esta manera se muestren dificultades de la otra parte y no cumplan su finalidad.

Segundo:

Se tuvo como objetivo específico 1 determinar la relación entre los conflictos laborales y las expectativas del cliente de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019. Ambas variables poseen una correlación de 0.413; lo cual indica que es una relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva media entre conflictos laborales y expectativas del cliente en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C, por ende, el objetivo específico 1 queda demostrado. Según Toro (2017) en su tesis tuvo como objetivo habilitar un plan para realizar contradicciones de trabajo en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. Una investigación no experimental. La población estaba diseñada en el Área de mantenimiento de la Universidad Central de Venezuela. Como conclusión se rescata que: las dimensiones complicadas, tienen demasiado que ver las capacidades comportamiento principales para desarrollar cada uno de los niveles de laboral en área de Mantenimiento de

la Universidad Central del Ecuador. Se coincide con la conclusión de la tesis de Toro, en que desarrollar una propuesta para el buen manejo del conflicto laboral en el área de mantenimiento es necesaria ya que ello mejorara el clima laboral de dicho área.

La teoría de Mische (2015) El conflicto es totalmente un desacuerdo que trae una interferencia intencionada, operante o indiferente, para impedir los logros de la otra parte y no logre sus objetivos.

Tercero:

Se tuvo como objetivo específico 2 determinar la relación entre los conflictos laborales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019. Ambas variables poseen una correlación de 0.782; lo cual indica que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva muy fuerte entre conflictos laborales y eficiencia en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C, por ende, el objetivo específico 2 queda demostrado. Toro (2017) en su tesis tuvo como objetivo habilitar un plan para realizar contradicciones de trabajo en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. Una investigación no experimental. La población estaba diseñada en el Área de mantenimiento de la Universidad Central de Venezuela. Como conclusión se rescata que: las dimensiones complicadas, tienen demasiado que ver las capacidades comportamiento principales para desarrollar cada uno de los niveles de laboral en área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. Se coincide con la conclusión de la tesis de Torres, es necesario que se identifiquen las causas que están interfirieron en los conflictos laborales dentro de la mypes, para que se pueda manejar y seguir mejorando, La teoría de Vargas (2016) el servicio que brindan las organizaciones de tener el poder de satisfacer y superar expectativas de todos los clientes, así se va adaptando a una gran imagen con un servicio de calidad humana, calidad del producto, etc. es decir que la empresa es líder en el mercado.

Cuarto:

Se tuvo como objetivo específico 3 determinar la relación entre los conflictos laborales y la calidad del producto de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019. Ambas variables poseen una correlación de 0.536; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva considerable entre conflictos laborales y calidad del producto en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C, por ende, el objetivo específico 3 queda demostrado. Rojas (2016) en su tesis tuvo como objetivo es señalar si existe relación

entre conflicto laboral y el desempeño de los empleados de una empresa. Se realizó un estudio de tipo Descriptiva- Correlacional con un diseño no Experimental- Transversal, con una muestra de 25 colaboradores a los cuales se aplicó una encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario con medida de tipo escala de Likert. Como conclusión señalan que en la organización hay presencia de un nivel regular de conflictos laborales. Se coincide con la conclusión de la tesis de Rojas, en demostrar la relación que existe entre conflicto laboral y el desempeño de los empleados, para que se pueda tener una mejora en todos los factores que son manejados en la empresa. La teoría de Aldana (2015) indica lograr un nivel de excelencia en atención al servicio que se brinda, que los clientes tengan una percepción muy buena a sus necesidades y preferencias.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que existe relación de 0.717 que es positiva considerable entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia en la empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.

Segundo: Se determinó que existe relación de 0.413 que es positiva media entre los conflictos laborales y expectativas del cliente en la empresa Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.

Tercero: Se determinó que existe relación de 0.782 que es positiva muy fuerte entre los conflictos laborales y la eficiencia de los trabajadores en la empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.

Cuarto: Se determinó que existe relación de 0.536 que es positiva considerable entre los conflictos laborales y la calidad del producto en la empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda mejorar de manera estricta los conflictos laborales dentro de la empresa Ediciones Sembrando S.A.C, que haya más coordinación entre áreas, como se están manejando los procesos de almacén, sistema, cobranza y ventas, las capacitaciones constantes para fortalecer las actitudes asertivas de los colaboradores tienen que ser fundamental, para que el servicio sea calificado como excelente.

Segundo: Es recomendable que la empresa Ediciones Sembrando S.A.C, contrate más supervisores para el área de ventas, ya que esta área es la más afectada, no hay mucho control en el llenado de contratos, plan de pagos y letras de cambio, todo esto genera inconvenientes y el mal manejo de información entre el área de cobranza y los clientes.

Tercero: Con respecto a la dimensión clima laboral, se recomienda mejorar todos los puntos mencionados anteriormente, así siga fluyendo la buena comunicación y evitar los conflictos entre cada colaborador, seguir con los incentivos mensuales y motivaciones constantes.

Cuarto: Es recomendable que la empresa Ediciones Sembrando S.A.C, siga teniendo en cuenta la calidad de sus productos, pero también recomendar que busquen nuevos proveedores, para mejorar el precio de cada producto y así puedan tener alineado su margen de costo y beneficio.

REFERENCIAS

- Aldana, L. (2015) Administración con calidad. Colombia: Ediciones Alfa Omega
- Arias (2014) Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2013.
- BALLESTEROS POLO, MÓNICA Conflictos bioéticos en la relación sanitaria derivada de las bajas laborales. Revista de Bioética y Derecho. 2016; (38) ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78348291010>
- Bass, B. M. (2008). The Bass handbook of leadership. Theory, research & managerial applications (4.a ed.). New York: Free Press.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3° ed). Colombia: Pearson Educación
- Bestratén, M. (2017). Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I): el análisis. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- Castro Gutiérrez, F. (2018). The Carmelite Holy Desert of Mexico and the Leones: Justice, Labor Conflicts, and Honor in an Ancien Regime Society.
- Caicedo, E. (2015). La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento Humano en las empresas. Bogotá.
- Confederación Sindical Internacional (2018) los conflictos en la empresa: el resumen del mes. Recuperado de: <http://ail.ens.org.co/noticias/resumen-del-mes-de-agosto-de-2018/>,
- Chiavenato, I. (2014) Administración de recursos humanos. Mexico: Recuperado de: https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos (9ª. ed.) México: McGrawHill/Interamericana
- De León (2016) Liderazgo y conflictos laborales (Estudio realizado en el Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A.
- Diario Gestión (2014) Los conflictos laborales en las empresas peruanas. Recuperado de: <https://gestion.pe/noticias/conflictos-laborales>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales, 15 (25), 64- 80.

Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo Avaré, Brasil. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449552566012>

Estrada, W. (2007). Servicio y atención al cliente. Perú. Depósito legal en la Biblioteca nacional del Perú.

González Alvarado, Tania Elena; Sánchez Gutiérrez, José MANAGEMENT OF THE CONFLICT FOR ENTREPRENEURIAL INNOVATION AT A TRANSNATIONAL COMPANY LOCATED IN MEXICO Independent Journal of Management & Production, vol. 8, núm. 3, julio-septiembre, 2017, pp. 1073-1091 Instituto Federal de

González-Navarro, Pilar, Llinares-Insa, Lucía, Zurriaga-Llorens, Rosario y Lloret-Segura, Susana Development and validation of the Work Conflict Appraisal Scale (WCAS). Psicothema. 2017;29(2): ISSN: 0214-9915. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=727/72750577019>

Gómez (2017) calidad de servicio y satisfacción en el mercado mayorista de Santa Anita – 2016.

Guardia Aguirre, F., Alva Gambini, J., & Ramos Castillo, J. (2015). Labour disputes in the health sector in Peru.

Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación (6ª.Ed.): México D.F.: Mc Graw Hill / Interamericana editores S.A.

Heizer, J. y Barry, R. (2009). Principios de administración de operaciones. (7ª. ed). México: Pearson Educación.

Mejías, A., Calderón, H. y Contreras, C. (2016). Evaluación de la calidad de servicio en un grupo Farmacéutico en Venezuela. Universidad del BíoBío, Venezuela

MEZA BARAJAS, ESTHER ANÁLISIS EN LA PERCEPCIÓN DEL GÉNERO ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL SECTOR INDUSTRIAL - MEXICO. COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. 2017 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449854118008>

Mische, J. (2015) Conflictos laborales y desempeño laboral. Recuperado de: [https://www.google.com/search?q=mische+\(2015\)+conflictos+laborales&sa=X&ved=0ahUKEwiUrKqf3fHiAhUyrVkKHfVdCX8Q6wYIMA&biw=1366&bih=657&dpr=1](https://www.google.com/search?q=mische+(2015)+conflictos+laborales&sa=X&ved=0ahUKEwiUrKqf3fHiAhUyrVkKHfVdCX8Q6wYIMA&biw=1366&bih=657&dpr=1)

- Miranda (2010). La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: Un estudio de caso. (Tesis para Título de Magister en comunicaciones). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Montes, C. (2014) Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. Anales de la psicología. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/167/16729452025.pdf>
- Munguía (2014) Propuesta de un taller de manejo de conflictos laborales para mejorar el clima organizacional en personal operativo de una institución educativa de asistencia privada.
- Neyra, C. (2014). El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales. (Tesis para obtener grado de Magíster en derecho de la empresa). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación, cuantitativa cualitativa y redacción de tesis. (4.ª ed.). Perú: Ediciones de la U.
- Pavón Sicilia Yanet, Baquero Guillarte Reynier y Góngora Díaz Ángel procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos.2018; Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181557161007/index.html>
- Panduro (2016) Influencia del protocolo de servicio de excelencia dirigida a la fuerza de ventas, en la satisfacción de los clientes de saga Falabella Trujillo, 2016.
- Pedraza Melo, Norma Angélica, Bernal González, Idolina, Lavín Verástegui, Jesús y Lavín Rodríguez, José Francisco La Calidad del Servicio: Caso UMF. Conciencia Tecnológica. 2015. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005>
- Pérez Rodríguez, Vanessa, Palací Descals, Francisco y Topa Cantisano, Gabriela cultura de conciliación y conflicto trabajo/familia en trabajadores con turnos laborales. Acción Psicológica.2017; Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344054646013>
- Pedraza Melo, Norma Angélica El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de Investigación.

2018;15(1)Disponible

en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/695/69559148009/index.html>

Pilligua Lucas, Cristhian Fabricio y Arteaga Ureta, Flor María el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas , estudio caso: Hardepex Cia Ltda.2019.

Disponible en:<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/index.html>

Ramos, Valentina y Jordão, Filomena Relación entre el conflicto de valores, el sector y el estrés laboral: un modelo descriptivo. *Psicología Iberoamericana*. 2015;23(1) ISSN: 1405-0943. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133944230003>

Reyes (2014) sobre servicio de excelencia para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share sede Huehuetenango.

Rivera Moreno, Carmen Elena, Cegarra Cegarra, Orlando José, Vergara, Hilda del Carmen y Matos, Yuraima Margelis Clima Organizacional en el Contexto Educativo. *Revista Scientific*. 2016; Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563660227019/index.html>

Rojas (2016) Relación entre conflicto y desempeño laboral en ATA-IRH SAC, Chiclayo.

Sanz Cerbino, Gonzalo La unidad corporativa de la burguesía agropecuaria pampeana frente a los conflictos laborales: del clamor represivo al golpe de Estado. Argentina, 1964-1966. *Estudios Políticos*. 2015; (47): ISSN: 0121-5167. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=164/16440055007>

Soto – Bruna, M. (2015) servicio de excelencia. México: Editorial Ediciones online. Recuperado de: <https://Servicio-Excelencia-Trasfondos-familia-hogar-ebook/dp/B0110>

Soto, M. (2015) Como elaborar una tesis de maestría y doctorado en 5 pasos. Lima: Ed. San Marcos.

Sylva, (2014) Propuesta de modelo de manejo de conflictos organizacionales para la empresa jardines Piaveri.

Tigani, D. (2013). Excelencia en el servicio. Recuperado de: http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

- Toro (2017) Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador.
- Torres (2016) Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del Distrito El Porvenir 2016.
- TORRES RODRIGUEZ, Karla, LAMENTA PISTILLO, Paola y HAMIDIAN FERNANDEZ, Benito Clima organizacional como gestión del conocimiento. Sapienza Organizacional. 2018; Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056570008/553056570008.pdf>
- Toyama, J. (2016, 13 de setiembre). Los conflictos laborales. Recuperado de: <http://gacetalaboral.com/entrevista-al-dr-jorge-toyama-conflictos-laborales/>
- Vargas, M. (2016) Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas. Bogotá: Universidad de La Sabana. ECO Ediciones.
- Valderrama, S. (2016) Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica. Lima: Ed. San Marcos.
- Vela López, S. T., Llanos de Tarazona, M. I., & Manzano Tarazona, V. M. (2017). Factores que influyen en los conflictos laborales en profesionales de enfermería hospital regional “Hermilio Valdizan” Huánuco – 2015.
- Vera, Jorge y Trujillo, Andrea Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 2017. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/818/81849067004/index.html>
- Veloso-Besio, Constanza, Cuadra-Peralta, Alejandro, Gil-Rodríguez, Francisco, Quiroz-Cornejo, Álvaro y Meza-Castro, Sebastián CAPACITACIÓN EN TRABAJADORES: IMPACTO DE UN PROGRAMA, BASADO EN PSICOLOGÍA POSITIVA Y HABILIDADES SOCIALES, EN SATISFACCIÓN VITAL, SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL. Interciencia. 2015; Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33942541002>
- Zenteno-Hidalgo, Ángela Carola y Durán Silva, Cristian Andrés Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. INNOVAR. Revista de

Ciencias Administrativas y Sociales. 2016;. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/818/81843213010/index.html>

ANEXOS

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE CONFLICTOS LABORALES Y SERVICIO DE EXCELENCIA

Estimado colaborador:

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información sobre aspectos relacionados a los conflictos laborales y el servicio de excelencia. Por lo que, se solicita su colaboración participando en el llenado de este documento, marcando con un aspa “X” la casilla (solo una) que contenga su respuesta. Deberá responder el total de las preguntas, considerando que las opciones de respuesta son 05 y corresponden a las siguientes:

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

N°	ÍTEMS – PREGUNTAS	ESCALA				
		S	CS	AV	CN	N
VARIABLE CONFLICTOS LABORALES						
1	Considera Ud. Que las metas institucionales son compatibles con sus metas personales.					
2	Considera Ud. Que los conflictos laborales se producen porque la empresa no ha definido metas claras.					
3	Considera Ud. Que los conflictos de la empresa se deben al gran número de errores que cometen los trabajadores.					
4	Considera Ud. Que la falta de estabilidad laboral genera conflictos laborales.					
5	Considera Ud. Que los conflictos laborales se generan porque la presencia de nuevos trabajadores que desconocen sus funciones.					
6	Considera Ud. Que existe una buena comunicación entre los trabajadores.					
7	Considera Ud. Que se debe mejorar las relaciones entre trabajadores para evitar los conflictos laborales.					
8	Considera Ud. Que la empresa debe desarrollar programas de capacitación para fortalecer las actitudes asertivas de los trabajadores.					
9	Considera Ud. Que los jefes de área tienen habilidades para solucionar conflictos.					
10	Considera Ud. Que se debe desarrollar un programa para desarrollar habilidades en la solución de conflictos.					
VARIABLE SERVICIO DE EXCELENCIA						
11	Considera Ud. Que las cualidades de los productos que oferta la empresa son acordes al requerimiento de los clientes.					
12	Considera Ud. Que la cualidad de los productos que oferta la empresa cubren las expectativas del cliente.					
13	Considera Ud. Que el servicio que se ofrece es de excelencia porque el cliente confía en el producto que compra.					
14	Considera Ud. Que la atención que brinda la empresa se basa en la rapidez con que se atiende al cliente.					
15	Considera Ud. Que los trabajadores se preocupan por brindar una atención rápida a sus clientes.					
16	Considera Ud. Que los trabajadores están capacitados para brindar un servicio de excelencia.					
17	Considera Ud. Que se debe brindar charlas al personal para mejorar su capacidad de atención al cliente.					

18	Considera Ud. Que los clientes consideran que el servicio es de excelencia gracias a la durabilidad de los productos.					
19	Considera Ud. Que el nivel de satisfacción del cliente con el servicio que recibe es muy alto.					
20	Considera Ud. Que el servicio de excelencia que ofrece la empresa está basado en el nivel de satisfacción del cliente.					

Gracias por su participación

TABLA DE VALORACIÓN

(Escala de Likert)

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

RANGO	NIVEL
0-12	muy deficiente
13-24	deficiente
25-36	regular
37-48	bueno
49-60	excelente

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.</p>	Variable 1: Conflictos laborales	Cumplimiento de roles	1.1 Metas institucionales 1.2 Eliminación de errores.	<p>Nivel de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No Experimental – Transversal</p> <p>Población: 100 trabajadores de la empresa Ediciones Sembrando S.A.C.</p> <p>Muestra: Muestreo probabilístico</p> <p>80 trabajadores de la empresa Ediciones Sembrando S.A.C.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación entre los conflictos laborales y las expectativas del cliente de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación entre los conflictos laborales y las expectativas del cliente de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación entre los conflictos laborales y las expectativas del cliente de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.</p>		Clima laboral	2.1 Estabilidad laboral 2.2 Relaciones entre trabajadores	
<p>¿Cuál es la relación entre los conflictos laborales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre los conflictos laborales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.</p>	<p>Existe relación entre los conflictos laborales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.</p>		Resolución de conflictos	3.1 Actitud asertiva 3.2 Habilidad para solucionar conflictos	
<p>¿Cuál es la relación entre los conflictos laborales y la calidad del producto de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre los conflictos laborales y la calidad del producto de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.</p>	<p>Existe relación entre los conflictos laborales y la calidad del producto de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres 2019.</p>	Variable 2: Servicio de excelencia	Expectativas del cliente	4.1 Cualidades del producto. 4.2 Fiabilidad del producto	
				Eficiencia	5.1 Rapidez en el servicio 5.2 Capacidad de atención	
				Calidad del producto	6.1 Durabilidad 6.2 Nivel de satisfacción con el servicio	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Conflictos laborales y servicio de excelencia de los trabajadores de la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.

Apellidos y nombres del investigador: Blas Bollivar Yanet Liliama

Apellidos y nombres del experto: **Dr. CAMANZA ESTERZA TEDORO**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Conflictos laborales	Cumplimiento de roles	- Metas institucionales	Considera Ud. Que las metas institucionales son compatibles con sus metas personales. Considera Ud. Que los conflictos laborales se producen porque la empresa no ha definido metas claras.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Eliminación de errores.	Considera Ud. Que los conflictos de la empresa se deben al gran número de errores que cometen los trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Clima laboral	- Estabilidad laboral	Considera Ud. Que la falta de estabilidad laboral genera conflictos laborales. Considera Ud. Que los conflictos laborales se generan porque la presencia de nuevos trabajadores que desconocen sus funciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Relaciones entre trabajadores	Considera Ud. Que existe una buena comunicación entre los trabajadores. Considera Ud. Que se debe mejorar las relaciones entre trabajadores para evitar los conflictos laborales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Servicio de excelencia	Resolución de conflictos	- Actitud asertiva	Considera Ud. Que la empresa debe desarrollar programas de capacitación para fortalecer las actitudes asertivas de los trabajadores. Considera Ud. Que los jefes de área tienen habilidades para solucionar conflictos.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Habilidad para solucionar conflictos	Considera Ud. Que se debe desarrollar un programa para desarrollar habilidades en la solución de conflictos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Expectativas del cliente	- Cualidades del producto.	Considera Ud. Que las cualidades de los productos que oferta la empresa son acordes al requerimiento de los clientes. Considera Ud. Que la cualidad de los productos que oferta la empresa cubren las expectativas del cliente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Fiabilidad del producto.	Considera Ud. Que el servicio que se ofrece es de excelencia porque el cliente confía en el producto que compra.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Eficiencia	Eficiencia	- Rapidez en el servicio.	Considera Ud. Que la atención que brinda la empresa se basa en la rapidez con que se atiende al cliente. Considera Ud. Que los trabajadores se preocupan por brindar una atención rápida a sus clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Capacidad de atención.	Considera Ud. Que los trabajadores están capacitados para brindar un servicio de excelencia Considera Ud. Que se debe brindar charlas al personal para mejorar su capacidad de atención al cliente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Calidad del producto	- Durabilidad	Considera Ud. Que los clientes consideran que el servicio es de excelencia gracias a la durabilidad de los productos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Nivel de satisfacción con el servicio.	Considera Ud. Que el nivel de satisfacción del cliente con el servicio que recibe es muy alto. Considera Ud. Que el servicio de excelencia que ofrece la empresa está basado en el nivel de satisfacción del cliente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto							

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Conflictos laborales y servicio de excelencia de los trabajadores de la Empresa Edificiones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.

Apellidos y nombres del investigador: Blus Bolívar Yanet Liliana

Apellidos y nombres del experto: *Dr. Rosel César Alva Arce*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Conflictos laborales	Cumplimiento de roles	- Metas institucionales	Considera Ud. Que las metas institucionales son compatibles con sus metas personales. Considera Ud. Que los conflictos laborales se producen porque la empresa no ha definido metas claras.		✓		
		- Eliminación de errores.	Considera Ud. Que los conflictos de la empresa se deben al gran número de errores que cometen los trabajadores.		✓		
	Clima laboral	- Estabilidad laboral	Considera Ud. Que la falta de estabilidad laboral genera conflictos laborales. Considera Ud. Que los conflictos laborales se generan porque la presencia de nuevos trabajadores que desconocen sus funciones.		✓		
		- Relaciones entre trabajadores	Considera Ud. Que existe una buena comunicación entre los trabajadores. Considera Ud. Que se debe mejorar las relaciones entre trabajadores para evitar los conflictos laborales.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	✓		
Servicio de excelencia	Resolución de conflictos	- Actitud asertiva	Considera Ud. Que la empresa debe desarrollar programas de capacitación para fortalecer las actitudes asertivas de los trabajadores. Considera Ud. Que los jefes de área tienen habilidades para solucionar conflictos. Considera Ud. Que se debe desarrollar un programa para desarrollar habilidades en la solución de conflictos.		✓		
		- Habilidad para solucionar conflictos	Considera Ud. Que las cualidades de los productos que oferta la empresa son acordes al requerimiento de los clientes. Considera Ud. Que la calidad de los productos que oferta la empresa cubren las expectativas del cliente.		✓		
	Expectativas del cliente	- Cualidades del producto.	Considera Ud. Que el servicio que se ofrece es de excelencia porque el cliente confía en el producto que compra.		✓		
		- Fiabilidad del producto.	Considera Ud. Que la atención que brinda la empresa se basa en la rapidez con que se atiende al cliente. Considera Ud. Que los trabajadores se preocupan por brindar una atención rápida a sus clientes.		✓		
Calidad del producto	Eficiencia	- Rapidez en el servicio.	Considera Ud. Que los trabajadores están capacitados para brindar un servicio de excelencia Considera Ud. Que se debe brindar charlas al personal para mejorar su capacidad de atención al cliente.		✓		
		- Capacidad de atención.	Considera Ud. Que los clientes consideran que el servicio es de excelencia gracias a la durabilidad de los productos.		✓		
	- Durabilidad.	Considera Ud. Que el nivel de satisfacción del cliente con el servicio que recibe es muy alto. Considera Ud. Que el servicio de excelencia que ofrece la empresa está basado en el nivel de satisfacción del cliente.		✓			
Firma del experto			Fecha 07/06/14				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Conflictos laborales y servicio de excelencia de los trabajadores de la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.						
Apellidos y nombres del investigador: Blas Bolívar Yanet Liliana						
Apellidos y nombres del experto: Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel						
VARIABLES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
	DIMENSIONES	INDICADORES		ITEM / PREGUNTA		
Conflictos laborales	Cumplimiento de roles	- Metas institucionales	Considera Ud. Que las metas institucionales son compatibles con sus metas personales. Considera Ud. Que los conflictos laborales se producen porque la empresa no ha definido metas claras.	✓		
		- Eliminación de errores.	Considera Ud. Que los conflictos de la empresa se deben al gran número de errores que cometen los trabajadores.	✓		
	Clima laboral	- Estabilidad laboral	Considera Ud. Que la falta de estabilidad laboral genera conflictos laborales. Considera Ud. Que los conflictos laborales se generan porque la presencia de nuevos trabajadores que desconocen sus funciones.	✓		
		- Relaciones entre trabajadores	Considera Ud. Que existe una buena comunicación entre los trabajadores. Considera Ud. Que se debe mejorar las relaciones entre trabajadores para evitar los conflictos laborales.	✓		
Servicio de excelencia	Resolución de conflictos	- Actitud asertiva	Considera Ud. Que la empresa debe desarrollar programas de capacitación para fortalecer las actitudes asertivas de los trabajadores.	✓	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
		- Habilidad para solucionar conflictos	Considera Ud. Que los jefes de área tienen habilidades para solucionar conflictos. Considera Ud. Que se debe desarrollar un programa para desarrollar habilidades en la solución de conflictos.	✓		
	Expectativas del cliente	- Cualidades del producto.	Considera Ud. Que las cualidades de los productos que oferta la empresa son acordes al requerimiento de los clientes.	✓		
		- Fiabilidad del producto.	Considera Ud. Que la cualidad de los productos que oferta la empresa cubren las expectativas del cliente. Considera Ud. Que el servicio que se ofrece es de excelencia porque el cliente confía en el producto que compra.	✓		
Eficiencia	-	- Rapidez en el servicio.	Considera Ud. Que la atención que brinda la empresa se basa en la rapidez con que se atiende al cliente.	✓		
		- Capacidad de atención.	Considera Ud. Que los trabajadores se preocupan por brindar una atención rápida a sus clientes.	✓		
	Calidad del producto	- Durabilidad. - Nivel de satisfacción con el servicio.	Considera Ud. Que los clientes consideran que el servicio es de excelencia gracias a la durabilidad de los productos. Considera Ud. Que el nivel de satisfacción del cliente con el servicio que recibe es muy alto. Considera Ud. Que el servicio de excelencia que ofrece la empresa está basado en el nivel de satisfacción del cliente.	✓		
Firma del experto						
	Fecha 07 / 06/2019					

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Conflictos laborales y servicio de excelencia de los trabajadores de la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019.
 Apellidos y nombres del investigador: Blas Bolívar Yanet Lijiana

Apellidos y nombres del experto: D.F. CANDERS SAJUEMA ABNAHAM

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Conflictos laborales	Cumplimiento de roles	- Metas institucionales	Considera Ud. Que las metas institucionales son compatibles con sus metas personales. Considera Ud. Que los conflictos laborales se producen porque la empresa no ha definido metas claras.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	/		
		- Eliminación de errores.	Considera Ud. Que los conflictos de la empresa se deben al gran número de errores que cometen los trabajadores.		/		
	Clima laboral	- Estabilidad laboral	Considera Ud. Que la falta de estabilidad laboral genera conflictos laborales. Considera Ud. Que los conflictos laborales se generan porque la presencia de nuevos trabajadores que desconocen sus funciones.		/		
		- Relaciones entre trabajadores	Considera Ud. Que existe una buena comunicación entre los trabajadores. Considera Ud. Que se debe mejorar las relaciones entre trabajadores para evitar los conflictos laborales.		/		
Servicio de excelencia	Resolución de conflictos	- Actitud asertiva	Considera Ud. Que la empresa debe desarrollar programas de capacitación para fortalecer las actitudes asertivas de los trabajadores.	/			
		- Habilidad para solucionar conflictos	Considera Ud. Que los jefes de área tienen habilidades para solucionar conflictos. Considera Ud. Que se debe desarrollar un programa para desarrollar habilidades en la solución de conflictos.	/			
	Expectativas del cliente	- Cualidades del producto.	Considera Ud. Que las cualidades de los productos que oferta la empresa son acordes al requerimiento de los clientes.	/			
		- Fiabilidad del producto.	Considera Ud. Que la calidad de los productos que oferta la empresa cubren las expectativas del cliente. Considera Ud. Que el servicio que se ofrece es de excelencia porque el cliente confía en el producto que compra.	/			
Eficiencia	Eficiencia	- Rapidez en el servicio.	Considera Ud. Que la atención que brinda la empresa se basa en la rapidez con que se atiende al cliente. Considera Ud. Que los trabajadores se preocupan por brindar una atención rápida a sus clientes.	/			
		- Capacidad de atención.	Considera Ud. Que los trabajadores están capacitados para brindar un servicio de excelencia Considera Ud. Que se debe brindar charlas al personal para mejorar su capacidad de atención al cliente.	/			
	Calidad del producto	- Durabilidad.	Considera Ud. Que los clientes consideran que el servicio es de excelencia gracias a la durabilidad de los productos.	/			
		- Nivel de satisfacción con el servicio.	Considera Ud. Que el nivel de satisfacción del cliente con el servicio que recibe es muy alto. Considera Ud. Que el servicio de excelencia que ofrece la empresa está basado en el nivel de satisfacción del cliente.	/			
Firma del experto			/				

Fecha: 14/04/19

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

Lima, 13 de setiembre de 2019

AUTORIZACIÓN

A quien corresponda.

De mi consideración;

Por medio de la presente Yo Catherine Moreno Huaranca con DNI 45269186 representante legal de le empresa Ediciones Sembrando S.A.C con RUC: 20492184609 domicilio fiscal Av. Eduardo de Habich N° 266 Urb. Ingeniería distrito de san Martin de Porres.

Autorizo a la estudiante Yanet Liliana Blas Bolívar con DNI 45195066 del X Ciclo para que utilice toda la información requerida de mi representada, teniendo la facilidad y mi apoyo para que realice el Desarrollo del Proyecto de Investigación de tesis.

Sin nada más que decir me despido y firmo en señal de conformidad.

Atentamente,


EDICIONES SEMBRANDO S.A.C.

CATHERINE MORENO HUARANCA
REPRESENTANTE LEGAL

EDIFICIO DE HABICH N° 218 INC. S.R.L.