



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CONFLICTOS EN TIEMPOS DE
PANDEMIA EN LA EMPRESA DOMINO'S PIZZA EN SUS SEDES DE SANTIAGO
DE SURCO – 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

ANGELO JEANPIER KOC AGUILAR

ORCID: 0000-0001-9204-7882

JUAN RONALD HUERTA CHOQUE

ORCID: 0000-0002-7906-4335

ASESORA

DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ

ORCID: 0000-0002-4244-8167

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2022



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Koc Aguilar, A. J., & Huerta Choque, J. R. (2022). *Comunicación interna y manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Angelo Jeanpier Koc Aguilar
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73200065
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9204-7882
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Juan Ronald Huerta Choque
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75331680
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7906-4335
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Esther Rosa Sáenz Arenas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08150222
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Victor Hugo Sevilla Reyes
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40308314
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de la investigación	

Título de la investigación	Comunicación interna y manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: DRA. SÁENZ ARENAS, ESTHER ROSA quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. SEVILLA REYES, VICTOR HUGO y DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CONFLICTOS EN TIEMPOS DE
PANDEMIA EN LA EMPRESA DOMINO'S PIZZA EN SUS SEDES DE
SANTIAGO DE SURCO – 2021**

Presentado por los bachilleres:

- 1) ANGELO JEANPIER KOC AGUILAR
- 2) JUAN RONALD HUERTA CHOQUE

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR MAYORÍA

.....

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 19 de julio del 2022.



PRESIDENTE
DRA. SÁENZ ARENAS, ESTHER
ROSA



SECRETARIO
MAG. SEVILLA REYES, VICTOR
HUGO



VOCAL
DR. MARCELO QUISPE, LUIS
ALBERTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

“COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CONFLICTOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN LA EMPRESA DOMINO'S PIZZA EN SUS SEDES DE SANTIAGO DE SURCO – 2021”

del (de la, los) estudiante(s) ANGELO JEANPIER KOC AGUILAR y JUAN RONALD HUERTA CHOQUE constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 27 de enero de 2023



(Firma)

DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ

DNI: 07266567

DEDICATORIA

A mis padres por haberme dado educación, con buena formación y algunas libertades, pero al final me permitieron seguir creciendo como persona de bien para alcanzar mis metas.

Angelo Jeanpier Koc Aguilar

A mi familia que es mi madre, mi abuela y mi hermano que fueron motivo fundamental para mi superación, por haber inculcado en mis valores de superación y que me permitió obrar siempre en obtener mis metas.

Juan Ronald Huerta Choque

AGRADECIMIENTOS

Se agradece a los maestros, padres, familiares y a la universidad por todos los conocimientos y aprendizajes brindados. Asimismo, el desarrollo de la investigación requirió de la participación de muchas personas que sin interés alguno han aportado su tiempo y conocimientos para culminar este estudio, por ello el agradecimiento infinito es para el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por su nobleza y sobre todo los conocimientos que transmitió y ayudó a dar soporte a esta investigación. Al encargado de Domino's pizza de Surco por brindarme la facilidad de poder llegar a los colaboradores que como efecto me permitió adquirir los resultados de esta investigación. A los 60 colaboradores de la empresa Domino's Pizza, que participaron en el llenado de las encuestas que permitió esclarecer esta investigación y finalmente, a la Dra. Patricia Yllescas Rodríguez por el apoyo desinteresado en la validación de los instrumentos que sirvió para su desarrollo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	18
1.4 Limitaciones de la investigación.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	21
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	25
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	50
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	54
3.2 Población y muestra	55
3.3 Hipótesis	55
3.4 Variables – Operacionalización	56
3.5 Métodos y técnicas de investigación	58
3.6 Descripción de los instrumentos	59
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	61
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	64
4.2 Resultados descriptivos de las variables	67
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	69
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	75
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	76
4.6 Procedimientos correlacionales	77
CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	82
5.2 Conclusiones	84

5.3 Recomendaciones 86

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable comunicación interna
Tabla 2	Operacionalización de la variable manejo de conflictos
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario de comunicación interna
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario de manejo de conflictos
Tabla 5	Resultados de validación del cuestionario de comunicación interna
Tabla 6	Resultados de validación del cuestionario de manejo de conflictos
Tabla 7	Análisis de fiabilidad del cuestionario de comunicación interna
Tabla 8	Análisis de fiabilidad del cuestionario de las dimensiones de comunicación interna
Tabla 9	Análisis de fiabilidad del cuestionario de manejo de conflictos
Tabla 10	Análisis de fiabilidad del cuestionario de las dimensiones de manejo de conflictos
Tabla 11	Análisis descriptivo de la variable comunicación interna
Tabla 12	Análisis descriptivo de la variable manejo de conflictos
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación ascendente
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación descendente
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación horizontal
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión entorno favorable
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión prevención de conflictos
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión resolución de conflictos
Tabla 19	Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la variable comunicación interna y manejo de conflictos
Tabla 20	Resultados de la prueba de normalidad de la variable manejo de conflictos
Tabla 21	Resultados de la prueba de correlación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos
Tabla 22	Resultado de correlación entre la dimensión comunicación ascendente y el manejo de conflictos
Tabla 23	Resultado de correlación entre la dimensión comunicación descendente y el manejo de conflictos
Tabla 24	Resultado de correlación entre la dimensión comunicación horizontal y el manejo de conflictos

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de la variable comunicación interna
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable manejo de conflictos
- Figura 3 Análisis porcentual de la dimensión comunicación ascendente
- Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión comunicación descendente
- Figura 5 Análisis porcentual de la dimensión comunicación horizontal
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión entorno favorable
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión prevención de conflictos
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión resolución de conflictos
- Figura 9 Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la variable comunicación interna y manejo de conflictos
- Figura 10 Diagrama de dispersión entre la comunicación interna y el manejo de conflictos

**COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CONFLICTOS EN TIEMPOS DE
PANDEMIA EN LA EMPRESA DOMINO'S PIZZA EN SUS SEDES DE SANTIAGO
DE SURCO – 2021**

**ANGELO JEANPIER KOC AGUILAR
JUAN RONALD HUERTA CHOQUE**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

En la investigación se tuvo como finalidad establecer la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco. El estudio es de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental y corte transversal; asimismo, se consideró una muestra de 60 colaboradores que integran la empresa. La recaudación de datos se desarrolló mediante la aplicación de dos cuestionarios, uno de 27 ítems para medir la comunicación interna y otro de 27 ítems para medir el manejo de conflictos, estos instrumentos pasaron por un proceso de validación por juicio de expertos y por un proceso de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach teniendo un resultado de 0,897 para el primer cuestionario y un resultado de 0,956 para el segundo cuestionario. Tras conocer los resultados, se concluye que, existe una relación positiva, directa y fuerte entre las variables demostrado mediante un resultado R de Pearson de 0,834 con un nivel de significancia de 0,000. Finalmente se recomienda a los gerentes de las tiendas de estudio de la empresa Domino's pizza, dar a conocer un plan de mejora para la comunicación interna y tener un manejo continuo de los conflictos.

Palabras clave: comunicación interna, conflictos laborales, solución de problemas.

**INTERNAL COMMUNICATION AND CONFLICT MANAGEMENT IN TIMES OF
PANDEMIC AT THE DOMINO'S PIZZA COMPANY AT ITS SANTIAGO DE
SURCO HEADQUARTERS – 2021**

**ANGELO JEANPIER KOC AGUILAR
JUAN RONALD HUERTA CHOQUE**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The purpose of the investigation was to establish the relationship between internal communication and conflict management in the Domino's Pizza company at its headquarters in Santiago de Surco. The study is of a descriptive correlational type and a non-experimental and cross-sectional design; Likewise, a sample of 60 collaborators that make up the company was considered. Data collection was developed through the application of two questionnaires, one of 27 items to measure internal communication and another of 27 items to measure conflict management. These instruments went through a validation process by expert judgment and by a process of reliability through Cronbach's alpha, having a result of 0.897 for the first questionnaire and a result of 0.956 for the second questionnaire. After knowing the results, it is concluded that there is a positive, direct and strong relationship between the variables demonstrated by a Pearson R result of 0.834 with a significance level of 0.000. Finally, it is recommended to the managers of the study stores of the Domino's Pizza company, to publicize an improvement plan for internal communication and to have a continuous management of conflicts.

Keywords: internal communication, labor conflicts, problem solving.

INTRODUCCIÓN

La comunicación que se tiene en muchas empresas ha sido poco trabajada por ellas evidenciando poco manejo de conflictos de los colaboradores que lo integran por lo cual hay muchos problemas en las organizaciones y han causado insatisfacción en los colaboradores llegando a renunciar porque no se sienten valorados. Por ello la comunicación es considerada importante dentro de la empresa y le deben dar la importancia debida para el desarrollo ya que está relacionada con el desempeño del colaborador.

El problema general de esta investigación fue: ¿Cuál es la relación que se tiene entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en sus sedes de surco de Domino's Pizza en Surco- 2021?

El objetivo de esta investigación que se está dando fue disponer la relación de la comunicación interna y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's pizza en sus sedes, Surco – 2021.

La investigación ha sido estructurada en cinco capítulos que explican el desarrollo metodológico del proceso de investigación, las cuales se detallaron a continuación:

En el primer capítulo, se desarrolló la realidad problemática de ambas variables a nivel global, nacional, local y se aterrizó en la situación problemática de la empresa, posterior a ello se formuló el problema general junto a las específicas y se mencionó además la justificación de la investigación, los objetivos de la investigación y por último las limitaciones que se presentaron en el progreso de este trabajo.

En el segundo capítulo, se presentó los antecedentes de investigación para ello se consideraron nacionales e internacionales y se abordó las teorías de autores

que se tomaron como base para las dos variables, posterior a ello se mencionaron algunas definiciones de las terminologías adoptadas en el desarrollo.

En el tercer capítulo, se explicó la metodología que se tomó para la investigación, se presentó el tipo, el diseño, el nivel y el enfoque del estudio además de la población, la muestra y el planteamiento de las hipótesis determinando también la estructura de la operacionalización de las variables empleadas, se presentó también el método y la técnica utilizada mencionando así el instrumento de la encuesta y finalmente se abordó todo lo estadístico y la correspondiente interpretación.

En el cuarto capítulo, se desarrolló el marco metodológico de la investigación que comprende el análisis de fiabilidad de ambos cuestionarios elaborados y diseñados para este estudio, también se explicó los resultados en su versión descriptiva de las variables y dimensiones, determinando luego la prueba de normalidad y finalmente, se desarrolló la contrastación de hipótesis.

Finalmente, se desarrolló la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones a las que llegó la investigación así como los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La comunicación es parte importante, porque se usa como medio para que las personas puedan dialogar e intercambiar ideas, también es considerada fundamental para cualquier organización entre los colaboradores que la integran. En tiempos pasados, el surgimiento de los derechos laborales mediante la revolución industrial tuvo como consecuencia la evidente explotación de sus superiores con los colaboradores, esto tuvo persecución de que tenías que trabajar para sustentar en tu economía, por ello se desarrolló un conflicto laboral en España.

El manejo de conflictos tiene su lado malo y bueno en las organizaciones, el mal manejo de los conflictos es la desigualdad; es decir, el manejo de conflictos que fueron causados por los problemas y posterior a ello puede perjudicar o beneficiar a las organizaciones. Sobre la gestión empresarial, tener la misión, visión y los objetivos es fundamental para los logros del proyecto con los que integran, ya que el resultado depende de cómo se gestiona los recursos humanos, ya que de ellos desarrollarán sus habilidades y se integra como sustento fundamental en las empresas a pesar de tener los conflictos tantos internos como externos de la organización. Tras la globalización los conflictos son perjudiciales en la empresa, ya que cada colaborador tiene otros razonamientos. Por lo tanto, los asuntos que rodean al colaborador como discriminación o clima laboral que tienen no son buenos y tienden a tener conflictos con sus compañeros.

El talento humano es una de las partes más fundamentales que necesita cualquier organización. Por lo tanto, tener en cuenta que los conflictos entre los integrantes de cada organización perjudican a la empresa y es una desventaja para ello ya que afecta en el rendimiento y su productividad para la organización y con ello puede influenciar en los problemas y en el adecuado desarrollo para la empresa, que

es considerado trabajo grupal, ya que todos los colaboradores tienen a influenciarse con la visión de la empresa.

La comunicación también es pilar necesario en las organizaciones, ya que se basa en el diálogo oportuno entre los trabajadores integrando con ello sus conocimientos y dando consigo la integración a su puesto. Por lo tanto, es fundamental promover y conservar una buena atención a los colaboradores ya que ellos son los que se encargaran en la parte productiva y crean un buen ambiente sin conflictos. Por ello, el trabajo grupal ayuda a obtener resultados eficientes y eficaces para el desarrollo de la empresa, ya que con ello se espera disminuir los problemas que se tienen en las organizaciones. Si se considera un grupo motivado de trabajo y cuidados se podrá obtener un resultado positivo en corto plazo para la empresa. Si los jefes de cada organización tienden a tener sus objetivos propuestos se darán herramientas necesarias y resultados para los colaboradores, se puede identificar un liderazgo que se dará en sus trabajadores.

A nivel mundial específicamente como el país de España, los conflictos de cada organización sobre las labores tuvieron un inconveniente según el diario económico *Cinco días* (2018) el aumento de los conflictos en las empresas se incrementó en un 19% del anterior año, con ello se considera que los colaboradores sufren un aumento del trabajo e influye negativamente en las labores de los que integran y en su dirección de la organización.

A nivel latinoamericano, en Chile, los centros comerciales que contienen departamentos de comida rápida tienen conflictos de sus colaboradores con sus jefes inmediatos, ya que no se les está pagando correctamente porque se están implementando otras medidas como capacitación, etc. Por eso muchos de los colaboradores de comida rápida están renunciando, porque no se les este

implemento ayuda ni remuneración correcta para que ellos puedan optar en quedarse.

A nivel nacional en La Libertad, las empresas ven la manera de mejorar constantemente el diálogo ya que buscan la manera de mejorar los conflictos en la organización. Por ello, el diario *Cinco Días* (2018), considera que la comunicación es parte fundamental ya que toma mucha importancia para las organizaciones peruanas al momento de dar información a los colaboradores, como se sabe todas las organizaciones están siempre cambiando y mejorando y siempre demuestran su bienestar a sus colaboradores, pero no en todas las empresas pasa porque les falta implementar muchas medidas para integrarlo. Si los colaboradores son los que tienen la misión de ayudar a las empresas a encaminarse en el desarrollo, es por eso necesario que exista un grato ambiente laboral, no tener conflictos, por lo tanto, es sumamente importante tomar medidas necesarias para el manejo de dichos problemas que puedan tener las empresas. Pero este problema se presenta en distintas organizaciones ya sea en diferentes organizaciones tanto públicas como privadas. Por otro lado, el 76% de las empresas formales considera que los colaboradores tienen bajo compromiso laboral, por ello es una desventaja en las organizaciones, a pesar de que todas las organizaciones no contienen herramientas para la medición y mejora sobre el compromiso laboral, y teniendo un 24% de los jefes de recursos humanos de las empresas hablan de que algunas no están en capacidad de integrarlas.

A nivel local, la empresa Domino's Pizza está teniendo problemas relacionadas a las insatisfacciones por parte de los colaboradores producto de una deficiente comunicación interna por parte de Domino's Pizza entendiéndose que no hay un buen ambiente laboral para que los colaboradores desarrollen sus funciones; puesto que

consideran que no hay herramientas necesarias para fomentar la unión y el manejo de los propios conflictos de sus colaboradores que lo integran. En ese sentido, la comunicación va en descenso ya que se evidencia conflictos entre los colaboradores y los líderes que lo integran, con ello se está considerando que la productividad laboral no es eficiente ya que de las ventas ha decaído, y a su vez la motivación y desempeño no es el mejor para las ventas.

Sobre la comunicación horizontal se sabe que en el enlace del mismo rango considerando que la empresa pizzera tiene una ineficiente comunicación y falta de empatía entre los colaboradores al desarrollar las actividades.

Sobre la comunicación descendente, se tiene desde los jefes o encargados directos a sus colaboradores. Por ello, desde encargados de cada área a los colaboradores de menor rango por ejemplo en la empresa Domino's de encargado de tienda con los cajeros o repartidores no contienen una eficiente comunicación y tienen un trato escaso en los colaboradores.

Sobre la comunicación ascendente, fluye desde los colaboradores de la empresa hacia los jefes, por ello los colaboradores como repartidor y cajeros no tienen buena comunicación los encargados de línea o jefes directos de tienda.

En esta investigación se analiza la situación que actualmente la empresa Dominós tiene sobre la comunicación interna y el manejo de conflictos buscando establecer el nivel de relación entre las variables de la investigación que podrán considerar posibles soluciones que pueden lidiar en el problema de la empresa.

Problema general

¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco - 2021?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco - 2021?

¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco - 2021?

¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco - 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación relacionada a la comunicación interna y el manejo de conflictos de sus colaboradores es importante porque se entiende que la comunicación interna es un conjunto de herramientas que permiten un manejo óptimo de los procesos que se desarrollan en la organización. Por otro lado, su importancia también radica en que el mundo actual es muy cambiante demandando que las organizaciones estén bien preparadas para tomar decisiones y acciones que respondan a este mundo cada vez más exigente, para ello la empresa necesita desarrollar procesos óptimos que le permitan tener ventajas ante la competencia. Así también la investigación pretende realizar los siguientes aportes:

Justificación teórica. Desde este enfoque la investigación pone al alcance de nuevos investigadores información actualizada y basada en argumentos teóricos sólidos para el desarrollo de futuras investigaciones. Por otro lado, el desarrollo de la variable comunicación interna se basa en las consideraciones teóricas de Berceruelo

(2011) y el manejo de conflictos considera los aportes brindados por la Organización Internacional de Trabajo (2013).

Justificación metodológica. La investigación aporta a los nuevos investigadores dos cuestionarios de recolección de datos que fueron construidos por los investigadores y pasaron por procesos de validez interna y un resultado de consistencia interna adecuado, lo que garantiza que los datos recogidos realmente son las expresiones que quieren brindar los encuestados.

Justificación práctica. Desde este enfoque la investigación pone al alcance de la empresa una serie de recomendaciones producto de los resultados del estudio que permitan solucionar los problemas de comunicación interna y manejo de conflictos.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

Determinar la relación entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

El tiempo que duró el desarrollo de la investigación se presentaron diferentes dificultades que fueron superadas por el investigador.

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía sobre las variables comunicación interna y manejo de conflictos es escasa, pero aun así en otros idiomas se pudo encontrar y desarrollar la investigación.

Limitación temporal

La escasez de tiempo para la realización de las indagaciones, debido a que las universidades por el momento se encuentran cerradas por la pandemia.

Limitación teórica

Existe una carencia de muchos antecedentes para el desarrollo ya que está relacionada al tema planteado junto al diseño de estudio.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Chávez (2017) en su tesis sobre *Estrategias de comunicación interna para fortalecer la comprensión y eficiencia en los procesos de carne & maduro restaurante*, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la comunicación interna del restaurante con el fin de que exista una mayor comprensión y eficiencia en sus procesos. El diseño de la investigación es correlacional y una muestra de 20 personas, concluye que la mala comunicación fue en gran medida algo desfavorable para el crecimiento del establecimiento puesto que se evidenciaría flujos de comunicación informal, pocos espacios para las percepciones, desmotivación entre otros, viéndose así afectada el área de producción ya que la alineación con el equipo hacia los objetivos propuestos fue volviéndose más turbulento. Esta investigación indica que no siempre es de manera positiva la comunicación informal, pero se busca de igual manera conservar una alineación hacia un frente unido, se realiza de manera constante unas acciones basadas en encuestas y evaluaciones para poder así mejorar de manera estratégica las falencias en la empresa, poniendo en práctica la comunicación formal y todos los niveles dentro de ella.

Ortega (2018) en su tesis *Diagrama de causa y efecto de los problemas de comunicación interna en el restaurante Rosso Pastas & Vinos*, realizado con el objetivo de encontrar las causas y efectos de los inconvenientes que tiene sobre la comunicación interna sobre el lugar que se está haciendo este estudio, el estudio realizado es para describir la situación que se tiene en el restaurante, y fue desarrollado en una muestra de 25 integrantes del lugar, por lo cual se concluye que la ineficiente comunicación es un factor crítico en el desempeño de la gestión y operación en el restaurante, siguiendo con los puntos establecidos en la matriz de

causa y efecto pueden identificarse y dar a detalle los puntos a reforzar. Dicha tesis aporta a la variable comunicación interna pues explica una herramienta para la identificación de deficiencias dentro de la empresa, y para poder tener un mejor control en el manejo de los conflictos.

García (2020) en su tesis titulada *Gestión de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa McDonald en la sucursal Mall del Sol, Guayaquil, 2020*, desarrollado con el objetivo analizar la falta de diálogo y el clima laboral de los colaboradores. Este estudio presentado es de carácter descriptivo con una muestra total de 69 personas aplicando de esta manera su población total, concluye que las personas se desarrollan por el hecho de darse cuenta de las cosas en las que están fallando, y el primer paso es brindar un buen servicio de comunicación, haciendo llegar a todo el personal, más metas, propuestas y actividades a realizar para fomentar la confianza y trabajo en equipo. Esta tesis aporta en gran medida a la variable de comunicación interna ya que, mediante herramientas utilizadas en esta investigación, hace que refuerce aún más nuestra teoría y sobre el uso y aplicación de la comunicación interna en la organización o lugar donde lo deseen integrar.

Mora (2019) en su investigación titulada *Plan de mejora de la comunicación interna del restaurante y cevichería La María*, desarrollado con el objetivo de implementar un plan de mejora basado en la comunicación interna de los colaboradores en el restaurante. El diseño de la investigación fue descriptivo, la población base tomada en este proyecto fue conformada por 50% de los colaboradores y el 100% de los directivos del restaurante. Se concluye que la ausencia de los medios comunicativos por la empresa se vea afectado, en este caso se logra apreciar que la empresa en mención incluso no contaba con objetivos

generales ni específicos, siendo esto una causa de no poder manejar los conflictos de manera efectiva, ya que sin lugar a donde ir, no hay entrenamiento ni estándar para obtener el resultado propuesto. Esta investigación aporta a la variable de comunicación interna, puesto que se puede apreciar que una empresa para obtener resultados notables necesita establecer objetivos, y no solo de metas de venta, sino de entrenamiento, retroalimentación, comunicación al personal, manejo de los conflictos, ya que, si no se logra alcanzar dichos estándares mínimos, no podrá ser capaz de resolver cualquier imprevisto en cualquier nivel de la empresa.

Villalobos y Pertuz (2019) en su artículo titulado “Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia”, presentado con el objetivo de dar a conocer cómo se va dando el desarrollo en la empresa. El diseño fue de carácter no experimental, transversal de campo, con una población de 76 trabajadores. En los resultados se indica que para llevar un ambiente amigable en el sector gastronómico según lo realizado, se promueve la negociación para la mejora de conflictos que se podrían o no causar en cualquier empresa, esto mejorará la relación entre empleado-empleador. Esta investigación aporta información para la variable manejo de conflicto, el poder de la negociación para manejar y llevar a cabo soluciones inmediatas o de tiempo moderado para el desarrollo de la empresa como de los colaboradores, buscando así un ganar-ganar entre ambas partes

Antecedentes nacionales

Del Carpio (2018) en su tesis titulada *Análisis de la comunicación interna de la cafetería Coffee ART*, presentado con el objetivo que la comunicación que tiene la empresa mejora con esta investigación, ya que es de carácter cualitativo, tiene como muestra 30 clientes. En los resultados se indica que se deben implementar acciones

para mejorar el flujo de comunicación en cadena para que tenga una mejor fluidez con respecto a la comunicación en el cual aplicará estrategias para lograrlo que son de liderazgo, planeamiento, canal, rol de comunicación, face to face, reuniones y medida de impacto. Esta investigación tiene una gran importancia en la variable de comunicación interna ya que brinda diversas estrategias para ser tomadas en consideración al momento de entablar algún enfrentamiento verbal.

Santur (2018) en su tesis titulada *Comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Manos Piuranas de la ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque*, presentado con el objetivo de identificar cómo influye la comunicación con su satisfacción de los colaboradores, esta investigación es de diseño no experimental y una muestra de 60 de los integrantes del lugar. En sus resultados se pudo realizar una estrategia bajo un proyecto sobre la comunicación interna, que se basa en 6 partes, de las cuales son la elaboración de las estrategias a brindar, definición de objetivos, meta, presupuesto, cronograma de acción, evaluación y control, en el cual todo brindaran soluciones al clima para un ambiente óptimo para los colaboradores. Esta investigación tiene gran importancia puesto que aporta información relevante a la variable comunicación interna, brindando seis nuevas estrategias de aplicación práctica para que sean puestas a prueba que busque el logro de buenos resultados.

Alvarado y Villacorta (2018) en su tesis sobre *Comunicación interna y el agrado laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, 2018*, presentado con el objetivo de conocer cómo la comunicación interna influye en el agrado de los colaboradores con su trabajo. Esta investigación es de nivel correlacional ya que muestra correlación en las variables de estudio y contiene una muestra de 48 integrantes del lugar. Se concluye que el trabajo y el ánimo de los

colaboradores es muy deficiente ya que la mayoría siente que por el hecho de que no haya comunicación por parte de la gerencia, se siente una ausencia y falta de apoyo en el ambiente laboral. Este estudio es de gran importancia puesto que aporta el hecho de que a los colaboradores les importa un ambiente excelente, basada en una buena comunicación, sino servirá de nada ya que el colaborador se podría aburrir y retirarse del trabajo.

Arias (2019) en su tesis sobre *Comunicación interna de empresa ripley alimentos y la imagen corporativa*, presentado con la finalidad de establecer mejoras en el diálogo entre los colaboradores en la empresa, asimismo, la investigación es de carácter correlacional y una muestra de 70 operarios. Se concluye que la comunicación va de la mano con las organizaciones porque en este caso es algo que lo caracteriza y tiene casi el mismo valor de importancia, lo cual existen ciertas recompensas dentro de ella para mantener la competitividad sana y continuar con la mentalidad de mantener la empresa en cierto nivel de eficiencia y fluidez acompañado con la labor y la comunicación. Esta investigación brinda una información importante a la variable comunicación interna, ya que muestra que no solo sirve la comunicación interna para mantener ordenados a los colaboradores delegando ciertas responsabilidades y actividades, sino que también sirve para poner a la misma empresa en un estatus alto en relación con sus colaboradores e influenciarlos para lograr ese objetivo.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

La estructura de la tesis da a conocer el desarrollo actual de muchas empresas pequeñas, medianas y grandes por ello, se necesita un conocimiento óptimo y eficiente del tema central que son estos centros de comida rápida y el uso adecuado

de la información y desempeño en la empresa, ya que con ellos las empresas se estarán beneficiando, teniendo con ellos colaboradores óptimos para la dicha labor.

Hoy en día muchas de las empresas de comida rápida, es una de las fuentes de ingreso más rápidas que se puede obtener con ello es importante que los jefes ayuden a sus colaboradores y ellos dan un buen servicio.

2.2.1 Bases teóricas de la comunicación interna

La comunicación interna con el manejo de conflictos tiene mucha relación ya que están estrechamente ligados al desarrollo de muchas empresas, debido a que muchas de las empresas ven mal tener conflictos entre los colaboradores o superiores, es así como una grata comunicación puede influir correctamente para corregir dichos problemas y poder solucionarlos, ya que va de la mano con la psicología, ya que ve el comportamiento y sus actitudes que tiene la persona. Con ello empieza a verse como es su estado emocional tanto interno como externo para poder brindar un adecuado conocimiento sobre informaciones, ya sea por mensaje o su manera de interpretar algún mensaje al recepcionar.

2.2.1.1. Definiciones de la comunicación interna.

La comunicación en todos los aspectos es sumamente importante ya que explica cómo se desarrolla la comunicación dentro de las empresas y mypes en general. Al respecto, Berceruelo (2011) explica que se debe contar con una buena comunicación para poder transformarlo en una buena gestión y manejo del talento que cada uno posee en el enfoque a los objetivos del equipo, logrando un desarrollo bidireccional consecuente al desempeño. También lo ve como una corriente que emana, se desarrolla y recorre, en una diversa cantidad de direcciones, dentro del centro de las entidades y llegan a ser más que una simple función de herramienta implementada para una función de orientar e incentivar la circulación de la

información, que recorre las diversas rutas internas de las empresas y que adicional a eso aporta al recojo de información.

A su vez, la comunicación interna hace énfasis en cada uno de las corrientes y traslado de información que existen en las entidades y que figura como una reacción a la motivación del equipo y a la retención de ellos en un ambiente en constante cambio. Por ello se consideró a diversos autores para complementar más conocimiento sobre la comunicación interna.

Para reforzar lo que dice nuestro autor base, Ordóñez (2014) da a conocer que: “La comunicación se basa en un cambio consecuente que aplica la empresa o persona para el manejo de información ante cualquier cambio repentino, se realiza mediante comunicación y feedback entre ellos, para lograr integración y motivación” (p. 24) .

En ese sentido, la comunicación interna funciona como una transmisión, captación y razonamiento de la información que sigue de una forma constante entre los superiores (jefes) hasta los subordinados de cada espacio en separación de toda la empresa. La información es capaz de rotar o empezar por ciertos puntos o formas tanto digitales como tradicionales, con el único propósito de dialogar, ordenar, brindar responsabilidad, manejo de actividades en desarrollo, motivaciones en general, mejorar las relaciones tanto laborales como amicales que se forman entre superior y subordinado en cada área de la empresa.

Por otro lado, Pizzolante (2004) sobre la comunicación habla que para contener un buen diálogo es de dos o más integrantes que intercambien información necesaria, ya que integrando esta herramienta importante conlleva a tener una buena empresa con los colaboradores teniendo con ello un mejor manejo de conflictos. La comunicación por base cuenta como puente entre el cruce de información, diálogo

social como para fines interpersonales, en esto por consecuencia, dos o más personas transmiten conocimientos o afluyentes malestares o ideas para un desarrollo que lleva a recursos, habilidades, proyectos o incluso tareas específicas a desempeñar cada persona en cada área destinada.

Arizcuren (2008) explica que todo medio comunicativo que se expresa ya sea verbal o escrito deben ser entendidos y comprendidos por el que recibe dicho mensaje, reafirmando esta información, Barranquero (2017) explica: “La comunicación entre colaboradores es importante ya que crea compañerismo e información fluida entre todos” (p. 37).

La comunicación es parte de toda organización, es así como el diálogo, interacción, transmisión del mensaje, ya que esto debe fluir entre jefes, líderes, y colaboradores para tener un grato ambiente laboral y mantenerlos informados a todos. Toda información que se brinda de mayores mandos a todos los colaboradores sobre sus nuevas actividades, sobre desempeño, con ellos creando vínculos amicales con todos que se relacionan dentro de la organización.

2.2.1.2. Importancia de la comunicación interna.

La comunicación en toda organización es fundamental para el desarrollo de la empresa ya que repercute en el clima laboral que se tienen en los colaboradores, ya que es un mensaje integral que ayuda y fomenta un vínculo entre ellos, por eso es parte primordial para cumplir los objetivos, misión y estrategias que ayuda en la organización, permitiendo así competitivos y eficientes en toda la organización con el colaborador.

Los procesos que tiene la comunicación dentro de la organización son parte esencial del éxito en todo sector, ya que teniendo un buen plan de lo que es la comunicación que integre los demás colaboradores, con un grato diálogo, interacción

y que contribuya positivamente a la empresa, ya que con ello los colaboradores estarán motivados y sus labores también serán eficientes.

Por otro lado, la importancia que se tiene de la comunicación interna se basa en una herramienta que permite que muchas organizaciones puedan dar a sus colaboradores a conocer sobre sus objetivos, misión y con ello que los colaboradores se sientan identificados con la organización entablando un ambiente equilibrado y con un buen desempeño de todos los colaboradores (Berceruelo, 2011).

En este sentido se entiende que la importancia que da es sobre una alta comunicación con interacción con los colaboradores para tener un grato ambiente y un buen desarrollo de sus labores. La importancia de comunicación interna es trascendente en toda empresa, puesto que permite crear un grato ambiente entre los colaboradores dando así una buena interacción entre todos los niveles de la empresa con ello sus valores y diferentes modelos de estrategia que se tiene en la organización (Escalera, 2012).

Todos los autores citados hablan de cómo es la importancia de la comunicación interna en todas las empresas, que es una herramienta beneficiosa en todo sentido sobre lo que es la gestión, ya que da a conocer una clara y transparente información, con ella utilizando diferentes canales comunicativos, que permite el desarrollo de sus labores de los trabajadores teniendo en cuenta que los inconvenientes no tengan en el desarrollo, ya que si todo es claro y concreto con la información, se permite establecer un grato ambiente entre los colaboradores dentro de la empresa.

Respecto a la importancia que brinda la comunicación interna se puede mencionar los siguientes:

- La comunicación se puede centrar en ser omnipresente, constante, transparente, se puede medir y se puede contrastar.
- Se transmite de manera bidireccional, se puede aplicar de manera participativa para todas las personas, es inclusiva y aplicada bajo consentimiento mutuo de todos los involucrados.
- Acepta opiniones, pensamientos, quejas, dudas, incertidumbres, etc.
- Es formal como informal, trata de incentivar al desarrollo constante, es pacífica tanto como constructiva al requerimiento necesario.

2.2.1.3. Flujo de la comunicación interna.

Robbins (2010) explica que la comunicación interna en las organizaciones se divide en tres formas:

Comunicación ascendente. Según Robbins (2010) cuando aparece en el momento en que los individuos de los subniveles transmiten recado a los superiores de la organización, a través de diferentes recursos de la comunicación que se puede tener. Lo que más resalta es que la directiva conoce los pensamientos y comentarios de los trabajadores, para un mejor ambiente en ellos. Este tipo de comunicación nos habla sobre la interacción de los niveles de bajo rango o mínimo de la organización para dar a conocer la información a los altos funcionarios de la empresa. Entonces nos explica que trasciende desde los colaboradores a jefes de la organización (Bergeruelo, 2011); asimismo, Chiavenato (2015) menciona que: “Es la interacción de mensaje que se tiene de los niveles jerárquicos más bajos con los altos niveles de la empresa” (p. 124).

Comunicación descendente. Sobre menciona que es la comunicación de avisos que va la directiva o la mayor autoridad en la empresa hacia el cuerpo de colaboradores interno, es decir el seguimiento descendente que podría ser

visualizado de diferentes formas. Robbins (2010) explica que: “Es usado por líder de áreas de la organización y los gerenciales para la asignación de objetivos y deberes, brindando indicaciones, avisa a los trabajadores acerca sobre las funciones de la empresa” (p. 98).

Se da en toda empresa de los más altos rangos que se tiene o encargados que dan a conocer detalles y dar a conocer información necesaria a los de bajo rango o mínimo de la organización. Con ello se define como la comunicación descendente de los líderes o dueños hacia los colaboradores de la empresa (Berceruelo, 2011).

Chiavenato (2015) menciona que: “Es la interacción de mensaje que se tiene de los altos niveles los niveles jerárquicos a los más bajos de la empresa” (p. 124).

Comunicación horizontal. Es el traspaso de lo que quiere decir entre los colaboradores de la organización que se establecen dentro del mismo orden organizacional. En lo regular los mensajes son relacionados con las actividades que desempeñan ellos mismos. Este tipo de comunicación es la interacción de información del mismo estatus del nivel que tienen como colaboradores con colaborador, jefe a jefe entre otros, considerando a las diferentes áreas que tiene la empresa (Berceruelo, 2011).

Según Chiavenato (2015) es la interacción de mensaje lateral o diagonal sobre la información entre los colaboradores de diferentes áreas que se tiene. Al tener claro sobre los tipos de comunicación dentro de la organización como la comunicación ascendente, descendente y horizontal, se gestiona un correcto y transparente diálogo sobre la información que se transmitirá, ya que con ello se da a conocer a todos los colaboradores de la empresa ya que permite e influye en los resultados eficientes respecto a su desempeño, entorno laboral y entre otros de los colaboradores.

2.2.1.4. Funciones de la comunicación interna.

Según Robbins (2014) la comunicación posee varios tipos de utilidades:

Control sobre el comportamiento. Se separa en dos tipos de formas, ocupando la primera forma está la formal, para el cual se usa la cadena de mando, y de visuales forales a las que se deben atender los miembros de equipo; y en el segundo lugar se encuentra el informal, en el que de igual manera controla el comportamiento del equipo de trabajo, ya que, si en caso fuera maltratados, o acosados o incluso agredidos se deben comunicar entre ellos, y de esa manera se autocontrola.

La motivación. Es una parte de la empresa, por lo mismo que los colaboradores deben ser identificados por sus eficiencias y desenvolvimiento en la organización, validando si en caso se desempeña de la manera correcta como también ver un punto de mejora en el caso de que no esté en el promedio solicitado.

La expresión emocional. Le permite al colaborador poder mostrar sus pensamientos, opiniones e ideas con los demás. Muchas de estas ocasiones los colaboradores se juntan porque la integración social y teniendo una buena comunicación para una estrategia fundamental por la que dan a conocer sus emociones y frustraciones proporcionando un alivio emocional y cumplimiento social con los colaboradores.

La información. Tiene como función la comunicación una parte esencial dentro de las organizaciones ya que con esa información que se intercambia se daría y tomarán buenas decisiones.

Las funciones de la comunicación interna en base a Robbins (2014) tiene cuatro partes que se divide en:

- Innovación. Facilita la interacción de los colaboradores para ser atendidos y solucionar los problemas ya que aumenta la potencialidad que ofrece la empresa.
- Implicación. Permite integrar e informar lo que la empresa desea con ellos, ya que a futuro se aumenta su identificación con la organización.
- Información. Es detallar todo lo necesario para que todo que integre la empresa lo tenga todo claro, ya que así no habrá mal entendidos ni conflictos dentro de ella.
- Identidad. La integración de hacerlo sentir parte de la empresa, ya que de ellos también depende su funcionamiento y que siga en el mercado.

2.2.1.5 Característica de la comunicación interna.

La comunicación es más que un diálogo o interacción, sino que el flujo del mensaje que se tiene entre miembros de una organización que permite intercambiar cualquier disputa u ocurrencias que pueden suceder entre los colaboradores a dar su punto de vista. Los cuales según son para Adler y Marquardt (2005) da a conocer:

- Emisor. Es la persona que se encarga de poder transmitir la facilidad de información a otra persona, recibiendo, así como el transmisor de dicha información necesaria.
- Mensaje. Es lo que se quiere comunicar ya sea oral, por gestos o escrito. Es necesario considerar que hay varios medios de mensaje para poder comunicar y que el objetivo de ello es informarle a la otra persona y lo entienda.
- Cifrar. Debe de buscar la manera de algunas palabras para poder darle a conocer el mensaje que quiere dar.
- Canal. Es un medio comunicativo para poder enviar los mensajes y que la otra persona pueda recepcionar ya sea por medio tecnológico o escrito.

- Receptor. Es la otra persona que recibe el mensaje que se le envía ya sea por medio tecnológico o escrito.
- Retroalimentación. Pueden ser una acción del emisor al receptor ya sea el no verbal que se hace por gestos, expresiones diferentes y la verbal que es por una respuesta oral o escrita por medio de una llamada de atención en su centro de labor.
- Ruido. Es un efecto de interrupción del diálogo que pueden tener dos personas, lo cual no ayuda a tener un diálogo bueno porque puede ser externo esos problemas.
- Contexto. El lugar donde se desarrollan los hechos del diálogo.

Según Arbaiza (2010) se tiene dos medios comunicativos que él caracteriza de manera formal e informal en la comunicación.

- La comunicación formal, se asocia a un medio comunicativo entre gerentes conllevando un diálogo entre autoridades o dirigentes de mayor rango en la empresa.
- La comunicación informal, se asocia a indirecta de malas intenciones ya que se relaciona a un diálogo indirecto de distinto tipo.

Según Chiavenato (2009) considera también dos medios comunicativos de forma formal e informal.

- La comunicación formal. Es una información parte de la empresa ya sea de manera directa, clara y transparente, dentro de las labores de los colaboradores dentro de la empresa.
- La comunicación informal. No es un diálogo bueno que va excluyente de la organización a temas relacionados a sus labores.

Para el desarrollo de las características de la comunicación interna se enfocan en cómo es la llegada de lo que se dará a conocer por medio de un mensaje a los integrantes de la empresa.

2.2.1.6 Objetivos de la comunicación interna.

Considerando los aportes de Berceruelo (2011) los logros para la comunicación interna son las siguientes:

- Incentivar y ser inclusiva entre los trabajadores de la entidad
- Enviar las metas a los trabajadores de toda la superficie
- Vocear la política y formar un ser, definiendo un ambiente confiable y motivacional
- Impulsar el desarrollo de los diferentes áreas o segmentos, en favor del diálogo para el cumplimiento de los objetivos.
- Suprimir las fuerzas negativas y peleas entre las interacciones interpersonales
- Objetivos globales de la comunicación interna.

Según Capriotti (1998) apunta al bloque de metas con la finalidad de compartir la información entre los trabajadores.

- A un nivel más similar, se puede sostener como prioridad el colocar una unión amical entre los trabajadores y los superiores, aplicando el uso de los medios de interacción correctos para poder movilizar a los colaboradores de todas las áreas en un nivel jerárquico de toda la entidad.
- A nivel de operaciones, se tiene como meta el mejorar el rendimiento de velocidad del cambio y la conversación interna en los trabajadores de las secciones de la entidad, brindando una ayuda en facilitar así la rapidez de la información entre todo el personal.

- A nivel de manera motivacional, se tiene como fin el impulsar y congeniar la comunicación entre los trabajadores de manera interna como externa, lo cual resulta de manera directa en el rendimiento y producción del colaborador.
- A nivel actitudinal, se manifiesta en pretender lograr el manejo y unión de los trabajadores con la política, valores y cultura que expresa la empresa, tiene como objetivo primordial el colocar una perspectiva empresarial positiva para el público interno y externo.

2.2.1.7 Canales de la comunicación interna.

Los canales de comunicación refieren a las vías por los cuales se transmite la información en los diferentes niveles en la jerarquía empresarial.

Arizcuren (2008) manifiesta que: “Los medios de comunicación interna por lo que rotan la información en cada uno de los niveles, de vente garantizar un excelente sistema de interacción, donde pueda ser integrado por todos los equipos que muestren interés” (p. 27).

Alguno de estos medios que el autor manifiesta son:

- La comunicación directa y personal. Menciona la comunicación que se manifiesta de manera directa, utilizada en logro a obtener un feedback y favorecimiento con el conocimiento mutuo.
- Las revistas y boletines. Hacen mención del tipo de comunicación que inicia o se transmite por formas físicas, por el que permite mostrar las últimas noticias, debates, etc., en que muestra por fin el mantener al público objetivo informado.
- Correo electrónico. Herramienta de comunicación que habilita el envío de noticias, mensajes, informes de manera inmediata, generando de esa manera un ahorro tanto en costos como en tiempo.

- Teléfono. Es una herramienta que se utiliza cada vez que es necesaria para una respuesta más al momento y rápida por las partes en cuestión, aparte, esta herramienta o medio de uso habilita el debate de algún tema, recolectando e intercambiando pensamientos cuando no se envía el mensaje de manera física o escrita.
- Tablón de anuncios. Es un canal de transmisión de información que permite difundir las noticias de manera corta, puntual y de interés para la entidad
- Reuniones. Es un canal de comunicación transversal, de manera ascendente como descendente, por el que se realizan estas juntas dentro de un ambiente inclusivo que participan cada miembro de la entidad, en el cual pueden ser planificadas como repentinas.

2.2.1.8. Aportes teorías relacionadas a la comunicación interna.

Aportes teóricos de la comunicación según Berceruelo.

En la antigüedad, la comunicación interna se mostraba en la dirección descendente o vertical también llamado. Los que podían difundir esta información eran los superiores (jefes) y los que estaban bajo su cargo, ya que debían realizar el trabajo designado por éste, lo que ataba o restringe la que información pase de manera horizontal o también llamado ascendente. En algunos casos particulares, los superiores no recibían y tampoco mostraban consideración las opiniones e ideas por parte de sus subordinados, lo que daba como resultado que los trabajadores se desarrollen de manera independiente, sin coordinación con ninguno más de sus compañeros laborales (Berceruelo, 2011).

A. Comunicación descendente.

Mediante el uso de este método de comunicación los directivos, superiores o incluso los bien llamados gerentes, pueden asignar las funciones o quehaceres y

enseñan las metas, finalidades, y estrategias a los colaboradores, en estas circunstancias los superiores, hacen uso de la herramienta de la comunicación vertical, ya que es el modelo más eficiente y común las ellos dirigir, comunicar, cuadrar y examinar a los trabajadores.

En otra circunstancia, para que sea eficiente este modelo de canal de información, se debe tener en consideración los cuatro tipos de comunicación ascendente, que son:

- Instrucciones laborales. Es en el momento que los superiores realizan alguna aplicación sobre el desarrollo de una actividad en particular.
- Procedimientos organizacionales. Es en el momento en que los altos mandos de la empresa brindan conocimiento relacionado al reglamento, política empresarial o hasta los beneficios que brinda la empresa para sus colaboradores.
- Feedback. Se manifiesta cuando los superiores comparten la información en relación con la eficiencia, eficacia y rendimiento de los colaboradores en las áreas designadas.
- Adoctrinamiento. Es cuando los superiores logran incentivar a los colaboradores con el objetivo de hacerlos sentir comprometidos con la causa de la empresa para lograr un mayor rendimiento en su desarrollo de tareas.

Las funciones de la comunicación descendente que más resaltan y se deben tener en cuenta son:

- Transmitir diferentes delegaciones al personal tomando en consideración la jerarquía
- Facilitar a los trabajadores la información con respeto a las tareas impuestas o las que vienen bajo su desempeño a lo largo del tiempo.

- Enseñar a los colaboradores con el fin de que sus trabajos realizados estén en pro de los fines de la empresa.

Por lo mismo, entre los mandos superiores, el poder difundir de la mejor manera su información por los medios que maneja la empresa, permite al trabajador su desarrollo de objetivos sin ningún retraso, de esta manera este tipo de comunicación se transforma en una herramienta de gran importancia para los altos mandos al momento de enfocar sus objetivos a los colaboradores, para el logro y desarrollo de responsabilidad designada.

Por otro lado, los problemas relacionados a la comunicación descendente son:

- Sobreexceder la capacidad de las vías de comunicación descendentes con responsabilidades que marean y sobrecargan al personal.
- Al momento que los altos mandos realizan pedidos con mucha frecuencia, pero de manera contradictoria que genera malestar y confusión.
- El intercambio poco preciso de información u obligaciones que son establecidas de manera fugaz, dejando a los trabajadores con dudas sobre su labor.
- El uso de lenguaje demasiado técnico con quien no lo maneja, hace que sea poco entendible a la hora de transmitir lo solicitado.
- Cuando la información que se comparte es demasiado repetitiva, el personal no le toma la debida importancia según la situación.

B. Comunicación ascendente.

En esta sección los trabajadores de mando intermedio e inferiores reportan e informan sobre su derecho se escucha su opinión hacia sus superiores, se manifiesta cuatro diferentes tipos, los que son:

- Diferencias en el ambiente laboral sin solución. Cuando no se toma en consideración una solución permanente al problema, ni se busca la forma en que se arreglen los inconvenientes entre el personal y superiores.
- Reporte de funciones realizadas. Casi al finalizar el turno establecido para sus labores se presenta un documento que estipula las actividades que se han desarrollado y de las que aún se encuentran pendiente para su desarrollo.
- Sugerencia de mejora. El momento dado en que se da a conocer nuevos métodos, formas, actividades, estrategias para impulsar el beneficio de la entidad y de los trabajadores.
- Lo que sienten hacia el trabajo y compañeros. Verificar la manera en cómo se relacionan los trabajadores en su totalidad y cómo dialogan entre unos de la mejor manera dentro del ambiente de trabajo, para lograr realizar un buen trabajo en equipo.

Las funciones de la comunicación ascendente que más se dan a notar son las siguientes:

- Dar las facilidades a los superiores la retroalimentación con respecto a las incertidumbres de la entidad o área de trabajo
- Ser un canal primario con respecto al reporte informativo en la gestión, para determinar la eficiencia de la comunicación descendente establecida
- Aliviar tensiones, mostrando que el nivel inferior del personal puede dar a conocer su conocimiento relevante con respecto a actividades.
- Impulsa la autonomía en su voz e identificación con todos los trabajadores, de la misma forma que se pone más fuerte la unión en la empresa.

En este caso, los medios de comunicación de forma ascendente se encuentran poco desarrollados en la entidad, por lo que omiten lo que tiene que decir el personal medio o bajo, siendo así un problema con respecto al rendimiento de la comunicación.

Los problemas relacionados a la comunicación ascendente son las dificultades que representan en las empresas, las que más resaltan son:

- La excesiva supervisión por parte de los altos mandos
- Informar sólo los comunicados buenos a los supervisores, generando una separación de ambas partes
- Bajo rendimiento para la transmisión del flujo de información

C. Comunicación horizontal.

Esta forma de comunicar se establece entre el mismo nivel de subordinados, entre ellos pueden ser de la misma área o departamento de la entidad. Por otra parte, se logra identificar entre la comunicación horizontal cinco de ellos:

- Coordinar tareas. Coordinar reuniones entre los colaboradores con la finalidad de establecer un cronograma de tareas a realizar.
- Resolver problemas. Buscar la forma más eficiente para eliminar una inconveniencia o diferencia entre los colaboradores o el área en el que se encuentran
- Compartir información. Informar a los compañeros de lo que ocurre en su ambiente, ya que, al compartir un tipo de información o noticia, ellos refuerzan los conocimientos y la unidad entre el propio compañerismo
- Manejar conflictos. Hablando de una forma pacífica tratando de evadir las interacciones no positivas.

- Crear afinidad entre compañeros. Colocarse en el lugar de nuestro compañero, darle importancia a su labor, y sacrificio con la finalidad de establecer un trabajo mucho mejor.

Las funciones de la comunicación horizontal son las que se detallan a continuación:

- Agiliza la organización de actividades.
- Logra establecer una mejora en las relaciones en el ambiente.
- Brinda un canal para intercambiar información.
- Es un medio correcto para el manejo de los problemas y la solución de conflictos.
- Hace que los trabajadores muestren unidad y trabajo en equipo para su apoyo mutuo.

Los problemas relacionados a la comunicación horizontal más comunes y notorios en las empresas son:

- Falta de compromiso e identificación de los trabajadores del mismo nivel con respecto a las actividades.
- Los trabajadores no muestran proactividad.
- El poco tiempo disponible para la resolución de sus responsabilidades.
- Déficit de las vías de comunicación, que limita el intercambio de información.

2.2.1.9. Modelo de comunicación interna 2.0.

Es la mecánica mediante el uso de la tecnología, agiliza el proceso de acceso a los datos de los colaboradores de manera equitativa e instantánea, logrando de esa manera cambiar y expandir la información entre los colaboradores de una forma descentralizada e impulsando la inteligencia colectiva (Berceruelo, 2011).

Ventajas de la comunicación 2.0.

Continuando con el contenido contextual, Berceruelo (2011) añade que las oportunidades que posee este tipo de comunicación 2.0 entre las más importantes:

- Motivación y acoplamiento entre los niveles de la jerarquía.
- Aumentan la eficiencia y la producción.
- Muestra unidad conjunta y permanente.
- Impulsa la fluidez de los datos que se brindan entre los trabajadores y superiores.
- Impulsa a la resolución enfrentamiento en las interacciones nada positivas.
- Da paso al intercambio de ideas y debates de los trabajadores de un nivel jerárquico medio y alto.

Herramientas de comunicación interna 2.0.

Dentro de estos canales de la comunicación interna 2.0, se deben ser usadas dentro de las empresas, logrando una correcta interacción y eficiencia con el manejo de la información, por ejemplo, tenemos una herramienta como el intranet social, que es el medio en el que habilita su interacción, sin ningún tipo de restricción con los trabajadores de la organización, las recomendaciones al usar intranet social son:

- Antes de enviar cualquier tipo de información se debe observar que sea relevante para el área al que se envía.
- La búsqueda de los datos o información requerida debe ser eficiente, rápida y sencilla para los trabajadores.
- Borrar cualquier tipo de información no relevante para las funciones y sea el caso informar de los cambios realizados.
- La página debe ser amigable con el colaborador, ya sea para la navegación como sea en el fin de que la información se logre entender.

Herramientas de soporte a la intranet y comunicación interna 2.0.

Blog interno. Es la herramienta que facilita a la empresa a continuar informado a sus colaboradores y posee una retroalimentación en tiempo real sobre los temas a tocar. Algunas recomendaciones para la gestión de blogs internos son:

- Alertar de forma permanente y dando su lugar a la jerarquía de los demás trabajadores.
- Impulsa la participación de los trabajadores en las áreas de la entidad.
- Selección de palabras específicas para una búsqueda más rápida.
- Creación de un guía en que explique cómo realizar las búsquedas, modificaciones, publicaciones y comentarios.

Micro blogs. Es la herramienta que logra hacer que se pueda enviar y guardar información de los trabajadores que posean entre los 140 a 160 caracteres. A su vez, da la facilidad de tener una retroalimentación inmediata, lo que confirma el know-how o conocimiento de la entidad perteneciente.

Foros. Es la herramienta que necesita de un moderador para poder tratar o compartir los temas mediante internet en un lenguaje no formal.

2.2.2. Bases teóricas de manejo de conflictos.

El manejo de conflictos se relaciona con todo tipo de empresas ya que tiene muchas disputas por resolver, malentendidos y desacuerdo entre los colaboradores de distintas áreas. Por ello con el fin de precisar se consideró los aportes de varios autores relacionados con el problema de los manejos de conflictos.

2.2.2.1 Definiciones de manejo de conflictos.

El manejo de conflictos menciona la referencia del conjunto de maneras, estrategias y procesos establecidos por la empresa a tal objetivo de minimizar los conflictos, enfrentamientos negativos y desacuerdos entre dos o más personas. En el

orden de pensamientos, el fin de realizar lo establecido se describen los aportes bajo conceptos de los diferentes autores vinculados al manejo de conflictos.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2013) se basa en diferentes técnicas, estrategias y métodos de que no aportan bien en las empresas, ya que son como diferentes de varios colaboradores.

Según, Trujillo (2016) menciona: “El medio comunicativo es de constante cambio ante posibles combates o luchas naturalmente son de carácter natural ya que desprende de las relaciones interpersonales y laborales con ello sus necesidades son insatisfechos” (p. 9).

Robbins (2004) menciona que: “Las diferentes técnicas para la resolución y proceso en el cual se aplican un método para los conflictos” (p. 404).

La Organización Internacional del Trabajo (2013) señala: “Los conflictos laborales es una situación en que no todos están de acuerdo con cualquier situación que se tenga entre los colaboradores o altos mandos donde hay muchas quejas o indiferencias de los empleados” (p. 44).

Los conflictos se dan a conocer por situaciones en las cuales no todos están de acuerdo con lo que uno puede pensar o no ayuda aportando bien a la empresa, puede ser individual o grupal dependiendo como esté la situación. Por otro lado, se pueden diferenciar como verbal y no verbal en lo cual se puede dar sugerencias sobre las situaciones que causen conflictos.

2.2.2.2. Importancia del manejo de conflictos.

La importancia del manejo de conflictos radica en saber cómo los conflictos van a desarrollarse en la empresa, es saber cómo se evidencia esos problemas como desacuerdos de colaboradores dentro de alguna área ya que pueden ser negativas o positivas, mucho de ellos resuelven sus problemas dialogando, pero mucho de ellos

no considera esa solución ya que no todos lo solucionan de la misma manera que otros. Es por ello por lo que muchos deberían ver las diferencias de un grupo de trabajo porque con ello se podrá ver mejoras con soluciones factibles y con ello tener un buen ambiente laboral con sus compañeros (Alles, 2008).

Alles (2008) explica que el manejo de conflictos es importante porque:

- Se ve que problemas tiene con respecto a la identificación del personal para poder apoyar en su desenlace y poder recuperar el enfoque de sus actividades.
- Descubrir el problema o identificar la causa de los fallos en los procesos por algún tipo de incidencia interna o externa.
- Un mejor manejo sobre las nuevas soluciones con cada proceso que se establece es regulado y compartido sobre su manejo para evitar desperfectos.
- Llegar a un buen acuerdo para poder dar solución a un problema sin alguna inconveniencia por ambas partes.
- Ayuda sobre el control de la situación para brindar el apoyo necesario en caso fuese requerido tanto por los mandos superiores como los del mismo nivel en comparación de la dificultad.

Según Octaviano (2001) da a conocer que la importancia sobre los conflictos se necesita saber el porqué de ello, para involucrarse en el proceso, poder ayudar sin que se dé consecuencias y solucionar el problema que se tiene.

- Solucionar rápido los problemas.
- Tener en cuenta la situación.
- Un diálogo bueno y sus relaciones entre ellos.

Por otro lado, Castillo (2012) da a conocer que todo conflicto que puede suceder entre los colaboradores se puede solucionar y aportar bien para la empresa. Sobre los manejos de conflictos es importante en todos los sentidos ya que va

integrado en las empresas, mypes y en casa. Puesto que al manejar los conflictos ayudará a todos de las organizaciones permitiendo así organizar y lidiar los problemas que se tiene ya que eso es negativo tener esos conflictos entre los compañeros.

2.2.2.3 Causas de los conflictos.

Según Castillo (2012) las principales razones de las causas de los conflictos son de dos fuentes importantes como es el colaborador y la empresa: “Los colaboradores tienen diferentes pensamientos o aportaciones que le da a la empresa. Las diferencias de los colaboradores son de forma natural ya que puede llegar a afectar sobre el funcionamiento de la compañía” (p. 305).

Los problemas que causan los conflictos están sumamente ligados por lo que es el diálogo, las diferencias que puedan tener los colaboradores y su irresponsabilidad al trabajo, que con ello se genera mala información o interacciones negativas en el ambiente laboral ya sea dentro o fuera.

2.2.2.4 Procesos del manejo de conflictos.

Entorno favorable.

Introducción sobre entorno favorable, en este sentido la Organización Internacional del Trabajo (2013) explica que es parte importante tener un entorno favorable, ya que promueve un grato ambiente laboral, mejor diálogo y vínculo entre ellos y los jefes de las organizaciones.

Desde otra óptica, Portugal (2008) explica que: “Consiste en integrar a todos los colaboradores para mantener un grato ambiente con ello dar a conocer que son importante para la empresa mejorando sus debilidades” (p. 26).

Prevención de conflictos.

Organización Internacional del Trabajo (2013) menciona que son maneras de interpretar las acciones que tienen para poder promover los diálogos, los desacuerdo

y los conflictos, con ello se puede dar la integración y con ello la paz entre los colaboradores. Asimismo, Portugal (2008) menciona que la manera más eficiente de prevenir los conflictos es más eficiente mediante negociaciones y un grato ambiente.

Resolución de conflictos.

Organización Internacional del Trabajo (2013) explica que son varias habilidades y entendimientos que se ponen en acción ya que se involucra directamente a los conflictos que se tienen, y ayuda a no violentar en las dos partes de los colaboradores. Por otro lado, Portugal (2008) menciona: “Toda intervención de métodos que ayuda a solucionar los conflictos es aceptada por los dos medios, ya sea por acuerdos mutuos o aceptación de las dos partes” (p 56).

2.2.2.5 Tipos de conflictos a manejar.

Fierro (2018) explica tres tipos de conflictos:

- Conflictos de relación. Se describe por los compromisos, emociones y percepciones que tiene la persona.
- Conflictos de información. Por la mala interacción sobre la información.
- Conflictos de intereses. Se da por necesidades incompatibles sobre los procedimientos, dinero, etc.

2.2.2.6. Canales adecuados para el manejo de conflictos.

Según Castillo (2012) se manifiestan diversos canales de expresión de conflictos, por lo que, el encargado del recurso humano tiene toda la responsabilidad de acotar y manejar de la mejor manera posible las diferencias o confrontaciones negativas. Entonces, dentro de las posibilidades que resaltan las entidades para impulsar la expresión de los reclamos, existen:

- Grupos primarios. Utilidad que facilita el tener en consideración las expresiones de los colaboradores de mando bajo y medio.

- Buzón de reclamos. Artículo que permite conocer las quejas, o diferencias de los colaboradores de forma anónima, teniendo en consideración que no posee retroalimentación inmediata
- Las encuestas de actitudes. Facilita de manera general las expresiones y actitudes de los colaboradores de entidad con respecto a las condiciones y el ambiente que se viene trabajando en todo el recorrido del colaborador.

2.2.2.7 Procesos del manejo de conflictos.

Según Trujillo (2016) el manejo de conflictos se divide en:

- Conflicto individual. Brindado entre el empleado y el empleador buscando satisfacer un interés individual de una parte.
- Conflicto colectivo. Toma lugar mediante un grupo de colaboradores contra su empleador en una contraposición o negación de intereses colectivos que hasta podría incluir al detenimiento de actividades.
- Conflicto jurídico. Se toma en consideración el incumplimiento de los beneficios de ley hacia los colaboradores, lo que concurre a la unión de colaboradores hacia su empleador para hacer valer sus derechos.

2.2.2.8. Propuesta teórica del manejo de conflictos.

El manejo de conflictos según la Organización Internacional del Trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (2013) explica el enfoque de la teoría respecto a las relaciones humanas, en ese sentido, estipula que la convicción de las disputas son el resultado inevitable y natural en cualquier entidad, lo que a nivel empresarial necesita contar con tres asuntos interconectados, que son:

La creación de un entorno favorable. La creación de este, tiene base en los diálogos y apoyo en la coordinación y gestión permanente de los trabajadores en sus

diferentes bases jerárquicas, además de tener la prioridad de incentivar la confianza y el apoyo mutuo entre todos los colaboradores de la entidad. Incluye:

- Creación de un ambiente de confianza e inclusión completa.
- Reglas de convivencia en las que se trate a las personas con respeto.
- Tratar de dar soluciones de una forma eficiente, veloz y justa.

Prevención de conflictos. Consiste en el establecimiento de reglamentos y pasos de manera constante, con el fin de establecer alternativas de solución ante cualquier adversidad que tiene un gran nivel de transformación en grave, esto incluye:

- Cumplimiento y sanción de incumplimiento de las normas.
- Establecimiento de normas sobre el ambiente laboral presente u hostigamiento de carácter sexual.
- Programación de capacitaciones en el que intervenga parte del equipo de altos mandos en la entidad y junto a ellos personal interno como externo.

Resolución de conflictos. Se basa en el acuerdo de todos los presentes y el uso continuo de un procedimiento de resolución eficaz, los que son:

- Estipulación realizada por escrito que contempla los acuerdos de la negociación que se realiza.
- Comunicación directa hacia los subordinados que ayude a establecer un acuerdo de solución del conflicto.
- Los procesos se establecen bajo opinión de los colaboradores.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Comunicación ascendente

Es la interacción de los niveles bajos de la organización hacia el diálogo de los altos funcionarios de la empresa como jefes o encargados de la empresa, lo cual pueden dar sus puntos de vista, recomendaciones con opiniones constructivas.

Comunicación descendente

Es la interacción del diálogo de los líderes de la empresa hacia los colaboradores, dando y detallando información necesaria para su desarrollo consideran que es de altos mando hacia los subordinados.

Comunicación horizontal

Esta interacción del diálogo se da entre compañeros de trabajos de la misma área o sector en lo cual no tienen interacción con los jefes o líderes de la empresa, en lo cual hablan e interactúan con un buen ambiente laboral para generar confianza entre sus integrantes.

Entorno favorable

Es sobre el lugar donde se desarrolla su desempeño del colaborador cumpliendo sus funciones y por la cual fue contratado, en lo cual interviene la buena interacción entre los colaboradores y tratos.

Manejo de conflictos

Hace referencia de cómo los jefes o líderes de la empresa manejan esta función negativa que genera muchos problemas dentro de la organización, ya que esta interacción es negativa y perjudicante para la empresa.

Negociación colectiva

Es la solución de muchos conflictos por medio de los colaboradores o trabajadores, lo cual se condiciona y ayuda a tener una buena interacción entre los colaboradores.

Prevención de conflictos

Habla sobre las herramientas que pueda tener la empresa para anticipar malas situaciones que pueden incurrir en el cumplimiento de su labor del colaborador ya que trae confrontaciones negativas.

Resolución de conflictos

Este procedimiento que toda empresa debe tener en cuenta, ya que con ello se hará de forma justa en el problema que hay, ya que debe ayudar a las dos partes iguales sin que nadie se vea involucrado y tener una interacción entre los involucrados.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación que se desarrolla es de tipo básico de nivel correlacional, debido a que se aplicó teorías relacionadas a las dos variables de estudio, lo cual ayudó a las hipótesis y ayudó en el problema identificado. Hernández y Mendoza (2018) indican: “Los estudios que se describen pretenden identificar y precisar los problemas que se tiene o se ha visualizado” (p 108).

Por otro lado, el enfoque de la investigación es cuantitativo, considerando que sus hipótesis se comprobaron mediante procesos estadísticos. Estos resultados se contrastaron para comprobar las hipótesis y determinar si se aceptan o no las hipótesis que se plantearon. Es así como según Hernández y Mendoza (2018) explican que: “El enfoque cuantitativo es la captación de los datos para comprobar una hipótesis sobre la base de medición numérica y sobre el análisis estadístico, con el fin de probar teorías o hipótesis” (p. 4).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, pues dentro de su marco conceptual no se necesita de la manipulación de los datos y solo se analiza en su naturaleza. Para ello, Hernández y Mendoza (2018) refieren: “Es de carácter descriptivo ya que no se manipulan las variables y solo se dice sobre los hechos” (p. 173).

De igual forma, la investigación que se tuvo es de corte transversal o transeccional debido a que se utilizó un Google forms para recolectar la información con encuesta en el momento único y determinado. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican que: “La investigación transversal o transeccional es para recolectar

datos en un tiempo determinado con el momento. Ya que el propósito es describir la interrelación de un tiempo determinado” (p. 176).

3.2 Población y muestra

Población

Hernández y Mendoza (2018) enfatizan que una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones; es decir, la población debe tener similitudes para poder captar información considerando el comportamiento de los colaboradores. En ese sentido, la población de estudio la conforman los colaboradores de Domino’s Pizza constituida por 60 colaboradores ubicados en los establecimientos de sus sedes del distrito de Surco.

Muestra

Para la investigación no se consideró una muestra, ya que la población que se trabajó es pequeña, conformada por el total de los colaboradores de Domino’s Pizza en el distrito de Santiago de Surco. López y Fachelli (2017) explican que: “Al nosotros tener una población pequeña no se considera una muestra, ya que está claramente limitado o definido siendo así que no se considera muestra” (p. 8)

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en tiempo de pandemia en la empresa Domino’s Pizza en sus sedes de Surco – 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en tiempo de pandemia en la empresa Domino’s Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en tiempo de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en tiempo de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

3.4 Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la comunicación interna

Berceruelo (2013) menciona que la comunicación se basa en la relación existente entre un grupo de dos o más personas en el cual intercambia información y conllevan emociones y afectos de la organización con una visión general. Considera que las reuniones de individuos son valiosas para las empresas ya que tienen una misma contribución para el desarrollo de la visión.

Definición operacional de la comunicación interna

La comunicación interna fue medida en tres dimensiones que se toman como referencia como la ascendente, descendente y la horizontal, asimismo, se tomó 9 indicadores que fueron expresadas en ítem que formaron parte del instrumento para conocer de cerca de la realidad de la empresa Domino's Pizza del distrito de Santiago de Surco.

Tabla 1*Operacionalización de la variable comunicación interna*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Comunicación ascendente	- Buen trato.	1 al 9		Malo [24 – 31]
	- Respuesta inmediata			Regular [31 – 38]
	- Fluidez comunicativa.			Bueno [38 - 42]
Comunicación descendente	- Análisis de información.	10 al 18	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre: 5: Siempre	Malo [19 – 33]
	- Explicación.			Regular [33 – 41]
	- Orientación.			Bueno [41 - 44]
Comunicación Horizontal	- Trabajo en equipo.	19 al 27		Malo [13 – 31]
	- Medios de comunicación.			Regular [31 – 41]
	- Integración.			Bueno [41 - 45]

Definición conceptual del manejo de conflictos

La Organización Internacional del Trabajo (2020) define: “Es un medio por el cual los conflictos pueden ser satisfactorios para la organización por lo cual es importante saber sobre los conflictos” (p. 184).

Definición operacional del manejo de conflictos

El manejo de conflictos fue medida en tres dimensiones que se toman como referencia como la productividad laboral, eficacia laboral, eficiencia laboral, asimismo, se tomó 9 indicadores que fueron expresadas en ítem que formaron parte del instrumento para conocer de cerca de la realidad de los colaboradores de Domino's Pizza en el distrito de Surco y la aceptabilidad que tiene acerca del servicio.

Tabla 2*Operacionalización de la variable manejo de conflictos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Entorno favorable	- Ambiente acogedor.	1 al 9		Malo [16 –32 ›
	- Relaciones adecuadas.			Regular [32 – 41›
	- Comunicación fluida.			Bueno [41 - 45]
Prevención de conflictos	- Cumplimiento de tareas asignadas.	10 al 18	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre: 5: Siempre	Malo [20 – 31›
	- Metas logradas.			Regular [31 – 41›
	- Conocimiento dentro del puesto de trabajo.			Bueno [41 - 45]
Resolución de conflictos	- Comunicación consensuada.	19 al 27		Malo [18 – 32›
	- Negociación.			Regular [32 – 39›
	- Liderazgo en el centro de trabajo.			Bueno [39 - 45]

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

La investigación se desarrolla bajo los lineamientos del método hipotético-deductivo debido a que se centra en analizar el fenómeno, generar una hipótesis, brindar una explicación. Babbie (2010) menciona: “Este método parte de la observación de los objetos y la consecuente creación de hipótesis sobre su comportamiento que puedan dar una explicación satisfactoria sobre sus causas y efectos para generar predicciones que validen el modelo deducido” (p. 129).

Técnica de investigación

En la investigación la técnica que se utiliza para la recolección de datos y la medición de las variables de estudio es la encuesta, esta ayuda a obtener datos de

la muestra de análisis y conocer la relación entre el emprendimiento y la gestión de innovación. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican que consiste en la aplicación de cuestionarios sobre una muestra de estudio definida previamente para recoger datos y generar información relevante para los objetivos planteados por el estudio, asimismo, la encuesta es una técnica propia de las investigaciones cuantitativas.

3.6. Descripción de los instrumentos

Para sustentar este punto, es correcto mencionar que Dos Santos (2017) manifiesta que: “El cuestionario es el medio de recolección de datos de información estructurados por excelencia en la información cuantitativa, su implementación cumple diversas funciones entre las que se encuentra: estandarización de preguntas e incluso la presentación del estímulo” (p. 99).

Este autor es más preciso con la definición de la utilización de este instrumento, por ello se está empleando esta herramienta como parte de esta investigación que permitirá recolectar datos a fin de aclarar las hipótesis, responder los problemas planteados como también cumplir con el objetivo, estos mismos instrumentos presentan niveles de validez y confiabilidad.

Así mismo, Hernández y Mendoza (2018) menciona que confiabilidad es la determina y evaluación para todo instrumento de medición utilizado, indica además que, si administramos varios instrumentos, debes considerar que estas contengan varias escalas para diferentes variables o dimensiones, si se considera toda esta fórmula, este te garantizara un buen instrumento con una alta fiabilidad.

Por otro lado, Lamprea y Gómez (2007) explican que la validez de los instrumentos de recolección de datos está relacionada con la coherencia que poseen los diversos ítems para medir las variables de estudio.

Instrumento I. Cuestionario de comunicación interna

El cuestionario tiene como objetivo principal medir los datos recopilados según las respuestas obtenidas por el instrumento, esto según la variable de la comunicación interna, asimismo, esta variable es medido en base a sus respectivas dimensiones que son tres (comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal) mismas que cuentan con 9 indicadores que finalmente forma un listado de 27 preguntas y es medido según la escala de Likert con un parámetro politómicas que se envió a cada colaborador que forma parte de la empresa.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de comunicación interna

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de comunicación interna
Autor	Huerta Choque Juan Ronald Koc Aguilar Angelo Jeanpiere
Objetivo	Evaluación de los niveles de comunicación interna en los colaboradores de la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco.
Informadores	Trabajadores de la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco.
Administración	Individual.
Validación	Validado a través de especialistas y mediante la prueba de Cronbach.
Duración	8 minutos.
Significación	Evaluación de la comunicación interna en función de sus tipos de comunicación, ascendente, descendente y horizontal.
Puntaje	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo, considerando para el punto de corte +75% de la desviación estándar para cada una de las dimensiones.

Instrumento II. Cuestionario de manejo de conflictos

El cuestionario tiene como objetivo principal medir los datos recopilados según las respuestas obtenidas por el instrumento, esto según la variable de manejo de conflictos, asimismo, esta variable es medido en base a sus respectivas dimensiones

que son tres dimensiones, mismas que cuentan con 9 indicadores que finalmente forma el listado de 27 preguntas y es medido según la escala de Likert con un parámetro politómicas que se envió a cada colaborador que forma parte de la empresa.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de manejo de conflictos

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de manejo de conflictos
Autor	Huerta Choque Juan Ronald Koc Aguilar Angelo Jeanpiere
Objetivo	Evaluación de la gestión del manejo de conflictos en los colaboradores de la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco.
Informadores	Trabajadores de la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco.
Administración	Individual.
Validación	Validado a través de especialistas y mediante la prueba de Cronbach.
Duración	8 minutos.
Significación	Evaluación de la comunicación interna en funciones de sus dimensiones como entorno favorable, prevención del conflicto y resolución del conflicto.
Puntaje	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo, considerando para el punto de corte $\pm 75\%$ de la desviación estándar para cada una de las dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

El listado de preguntas es medido según la variable comunicación interna y manejo de conflictos que es medido en base a sus respectivas dimensiones, mismas que cuentan con 9 indicadores que finalmente forma un listado de 27 interrogantes y es medido según la escala de Likert con un parámetro político.

Primero, se elaboró una base de datos en el software Excel para luego exportarlo al paquete estadístico SPSS que permitió realizar los procesos estadísticos propios del estudio.

Segundo, se realizó la prueba de confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach obteniendo resultados favorables que permitieron continuar con los procesos estadísticos planificados.

Tercero, se desarrolló los procesos estadísticos descriptivos que se presentaron mediante gráficos de barras estadísticas y una tabla de contingencia que permitió obtener resultados previos de correlación.

Cuarto. Se realizó la prueba de normalidad, un proceso de validar el modelo o estadístico que se utilizara en la prueba de hipótesis, para ello se determinó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, esto es por la muestra es mayor a 50 individuos.

Cuarto, se desarrolló la verificación de hipótesis con la prueba estadística paramétrica teniendo en cuenta los rangos de la R de Pearson.

Por último, después de haber mostrado tales resultados, se comenzó a concluir en función a los objetivos que se aplicó con las recomendaciones con una finalidad de mejorar las deficiencias que muestra la empresa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1 Validación del instrumento.

Validación del cuestionario de comunicación interna

La validez del cuestionario comunicación interna se determinó a través del criterio de jueces internos y expertos en el tema de investigación, que precisaron la validez del contenido del instrumento y determinaron su aplicación para la recopilación de datos, los validadores son detallados en la siguiente tabla:

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario de comunicación interna

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Dra. Yllescas Rodríguez Patricia	Aplicable

Validación del cuestionario manejo de conflictos

La validez del cuestionario manejo de conflictos se determinó a través del criterio de jueces internos y expertos en el tema de investigación, que precisaron la validez del contenido del instrumento, es decir, indicaron que los ítems considerados en el estudio, realmente permiten medir la variable conflicto laborales en la empresa Domino's donde se desarrolló el estudio.

Tabla 6

Resultados de validación del cuestionario de manejo de conflictos

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Dra. Yllescas Rodríguez Patricia	Aplicable

Los resultados obtenidos de análisis de validez permiten alegar que los dos cuestionarios presentan validez de contenido; considerando sus ítems son adecuados para medir las variables que indican medir.

4.1.1. Resultados de fiabilidad

Análisis de fiabilidad del cuestionario de comunicación interna.

Considerando su confiabilidad del presente listado de interrogativas de la primera variable de estudio se tomó en cuenta la prueba estadística, teniendo con características politómicas.

Tabla 7

Análisis de fiabilidad del cuestionario de comunicación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	27

La tabla 7 muestra que cuando se aplica la estadística de alfa de Cronbach se obtiene un efecto de 0.897, por lo que se demuestra una excelente confiabilidad para el recojo de los datos.

Del mismo modo se realizó la confiabilidad a las dimensiones de la variable comunicación interna, considerando que es una prueba multidimensional y su análisis demanda de su consistencia interna por factores.

Tabla 8

Análisis de fiabilidad del cuestionario de las dimensiones de comunicación interna

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Comunicación ascendente	0.785	9
Comunicación descendente	0.863	9
Comunicación horizontal	0.582	9

La tabla 8 muestra la confiabilidad de las tres dimensiones de la comunicación interna, la comunicación ascendente (alfa=0.785), la comunicación descendente (alfa=0.863) y la comunicación horizontal (alfa=0.582), estos resultados permiten demostrar que las dimensiones de la comunicación interna son consistentes y aportar a medir la variable de estudio, demostrando su pertinencia para su aplicación en las unidades de análisis.

Análisis de fiabilidad del cuestionario de manejo de conflictos.

La prueba de consistencia interna de la prueba de manejo de conflictos se desarrolló mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach puesto que la escala de sus ítems es de cinco alternativas en una escala de Likert, siendo la prueba pertinente para este tipo de escala.

Tabla 9

Análisis de fiabilidad del cuestionario de manejo de conflictos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	27

La tabla 9 muestra que cuando se aplica la estadística de Alfa de Cronbach se obtiene 0.956, el cual se demuestra una excelente confiabilidad para el recojo de datos de las unidades de análisis.

Del mismo modo se realizó un análisis de confiabilidad a las dimensiones del manejo de conflictos, puesto que es preciso analizar la consistencia de las dimensiones del cuestionario.

Tabla 10

Análisis de fiabilidad del cuestionario de las dimensiones de manejo de conflictos

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Entorno favorable	0.916	9
Prevención de conflictos	0.939	9
Resolución de conflictos	0.772	9

La tabla 10 muestra la confiabilidad de las tres dimensiones del manejo de conflictos, el entorno favorable (alfa=0.916), la prevención de conflictos (alfa=0.939) y la resolución de conflictos (alfa=0.772), estos resultados permiten demostrar que las dimensiones del manejo de conflictos son consistentes y aportar a medir la variable de estudio, demostrando su pertinencia para su aplicación en las unidades de análisis.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de variable comunicación interna

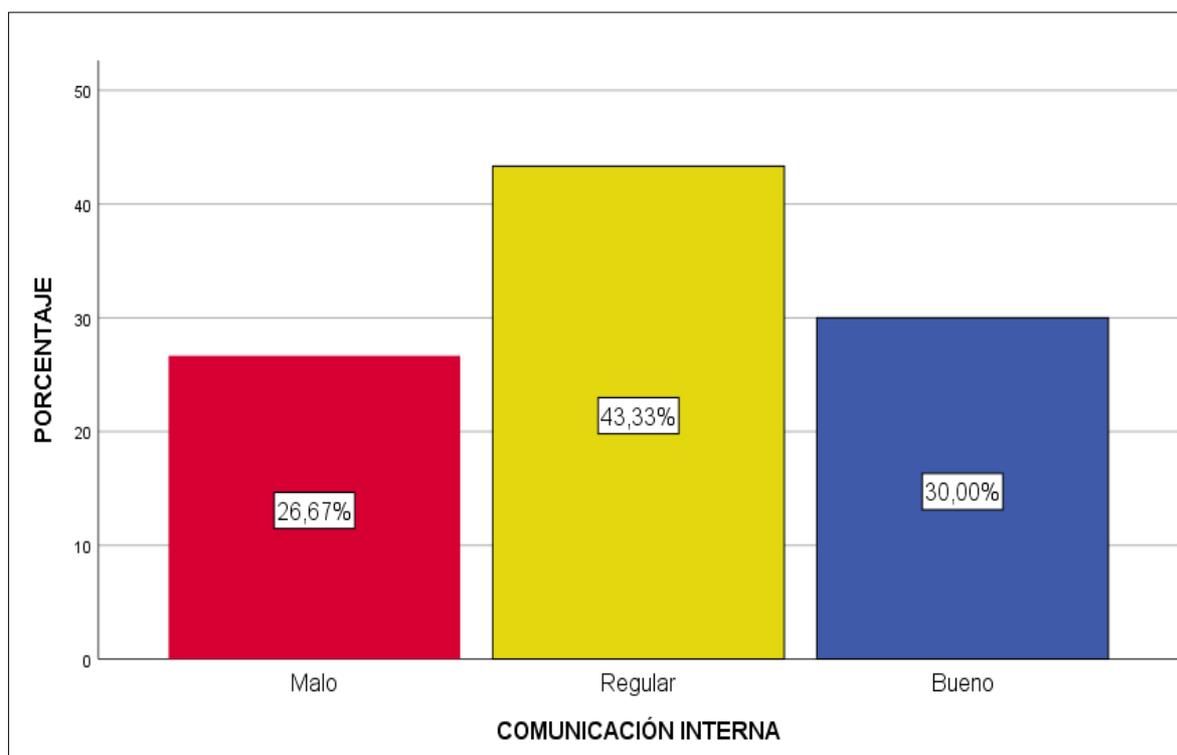
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable comunicación interna

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	16	26,7
Regular	26	43,3
Bueno	18	30,0
Total	60	100,0

Figura 1

Análisis porcentual de la variable comunicación interna



La tabla 11 y figura 1 se observa que, de los 60 individuos, 26 colaboradores que representan el 43,33% consideran que el grado de la comunicación interna es regular, con ello 18 colaboradores que representan el 30% indican tiene un nivel bueno y solo 16 colaboradores con una representación de 26,67% considera que el nivel es malo. Con ello se da a conocer que la empresa cuenta con un problema en

la comunicación interna debido a que los colaboradores sienten que su comunicación dentro de la empresa es regular.

Resultados descriptivos de variable manejo de conflictos.

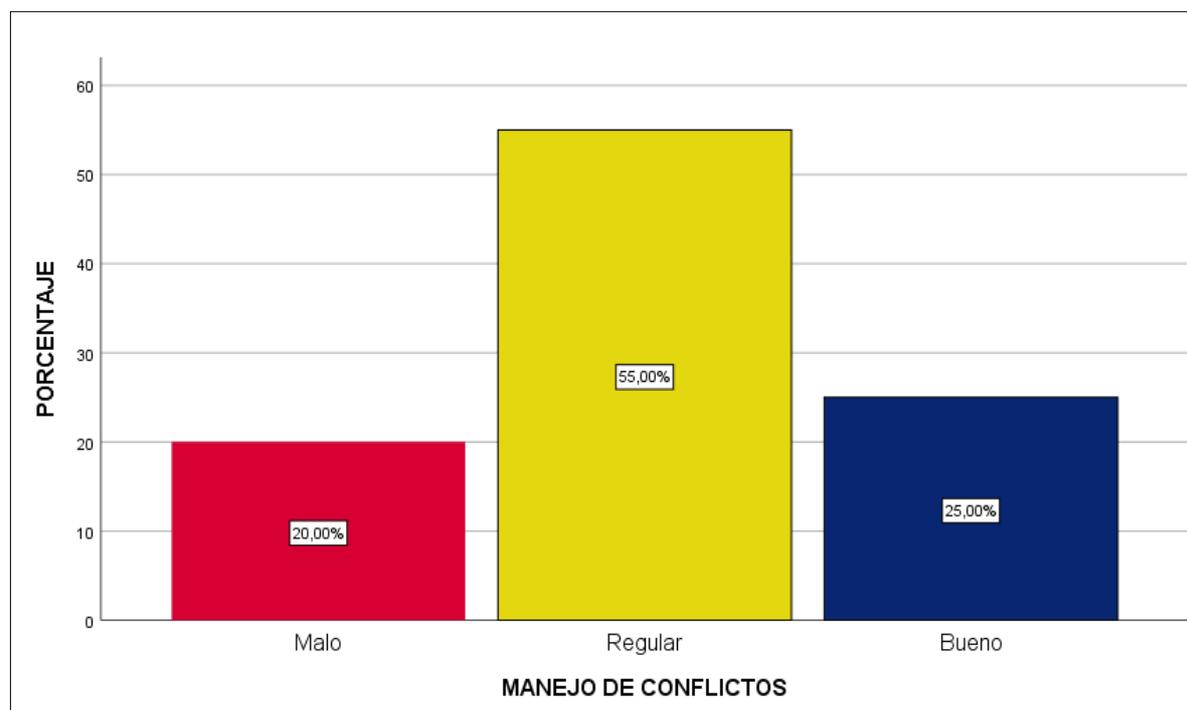
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable manejo de conflictos

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	20,0
Regular	33	55,0
Bueno	15	25,0
Total	60	100,0

Figura 2

Análisis porcentual de la variable manejo de conflictos



En la tabla 12 y figura 2 se interpreta que, de los 60 colaboradores, 33 colaboradores que representan el 55% consideran que el nivel del manejo de conflictos es regular, mientras que 15 colaboradores que representan el 25% indican tiene un nivel bueno y solo 12 con una representación de 20% considera que el nivel es malo. Esto evidencia que la empresa cuenta con un problema en los manejos de

conflictos debido a que los colaboradores sienten que su los conflictos y percusiones de ello es regular.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la comunicación interna

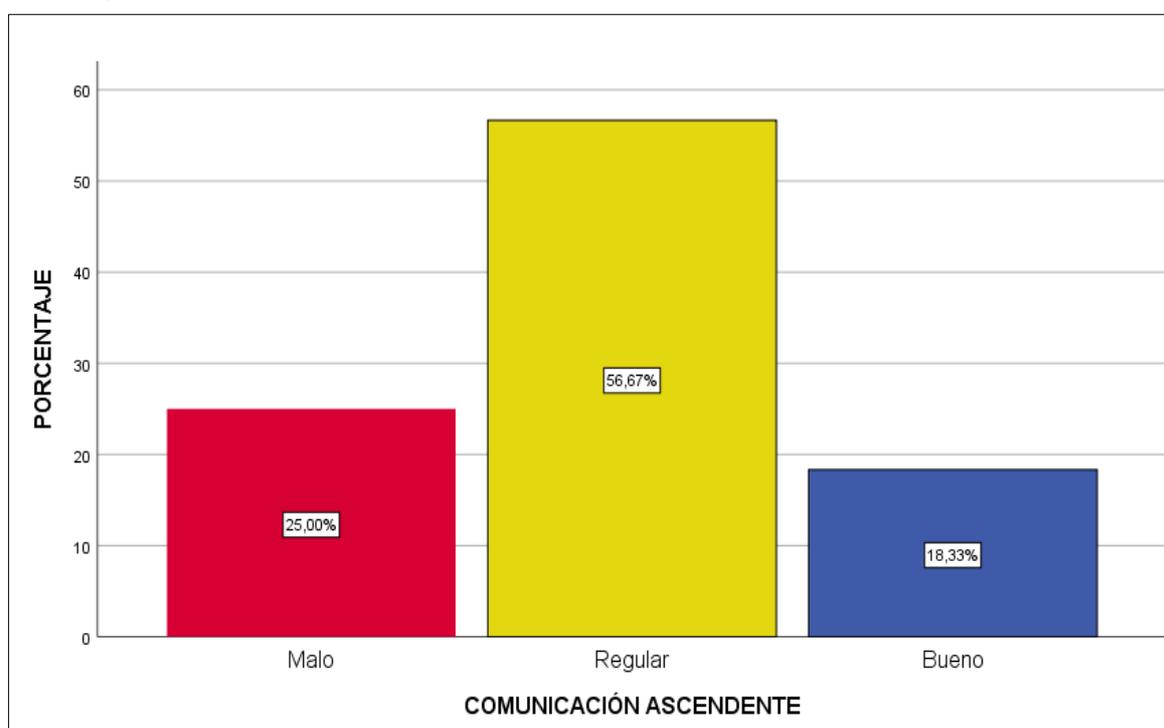
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación ascendente

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	15	25,0
Regular	34	56,7
Bueno	11	18,3
Total	60	100,0

Figura 3

Análisis porcentual de la dimensión comunicación ascendente



En la tabla 13 y figura 3 se interpreta que, de los 60 colaboradores, 34 colaboradores que representan el 56,67% consideran que el nivel de comunicación ascendente es regular, mientras que 11 colaboradores que representan el 18,33% indican tiene un nivel bueno, solo 15 colaboradores con una representación de 25%

considera que el nivel es malo. Esto evidencia que la empresa cuenta con una comunicación ascendente deficiente debido a que los colaboradores sienten que su comunicación de ellos hacia sus líderes dentro de la empresa es regular.

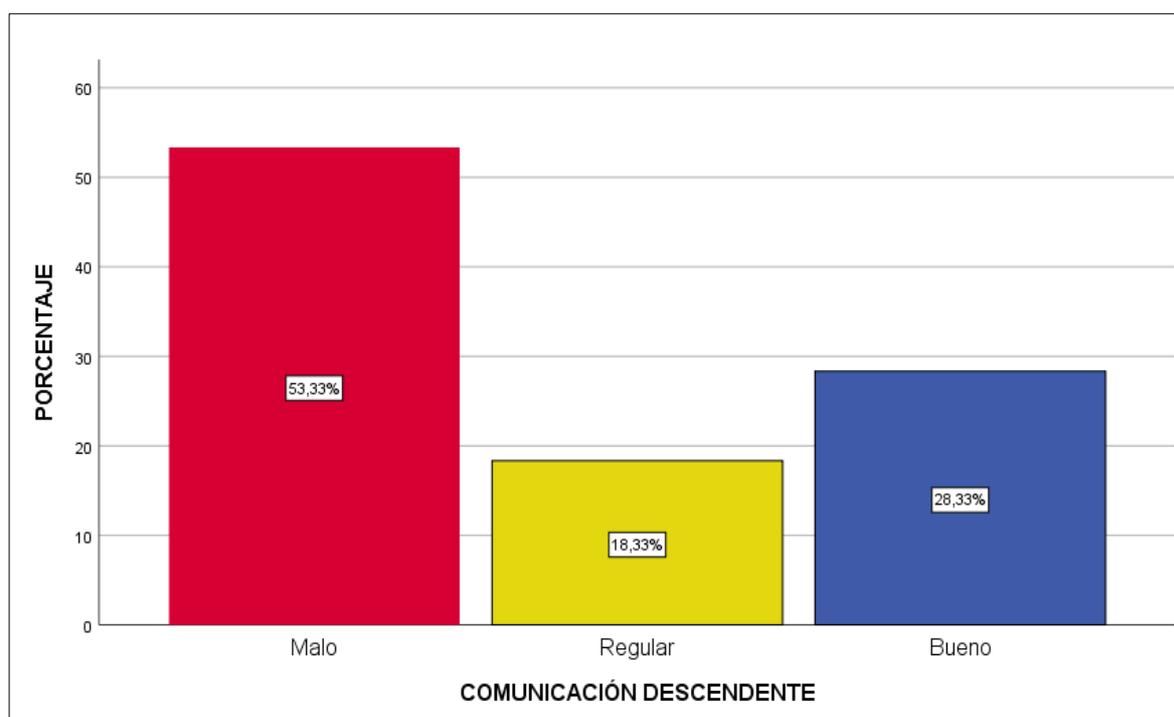
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación descendente

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	32	53,3
Regular	11	18,3
Bueno	17	28,3
Total	60	100,0

Figura 4

Análisis porcentual de la dimensión comunicación descendente



En la tabla 14 y figura 4 se interpreta que, de los 60 colaboradores, 32 colaboradores que representan el 53,33% consideran que el rango de la comunicación descendente es malo, mientras que 11 colaboradores que tienen un 18,33% indican tiene un rango regular, solo 17 con una representación de 28,33% considera que el nivel es bueno. Esto evidencia que la empresa cuenta con una

comunicación descendente deficiente debido a que los colaboradores sienten que su comunicación de sus líderes a colaboradores dentro de la empresa es mala.

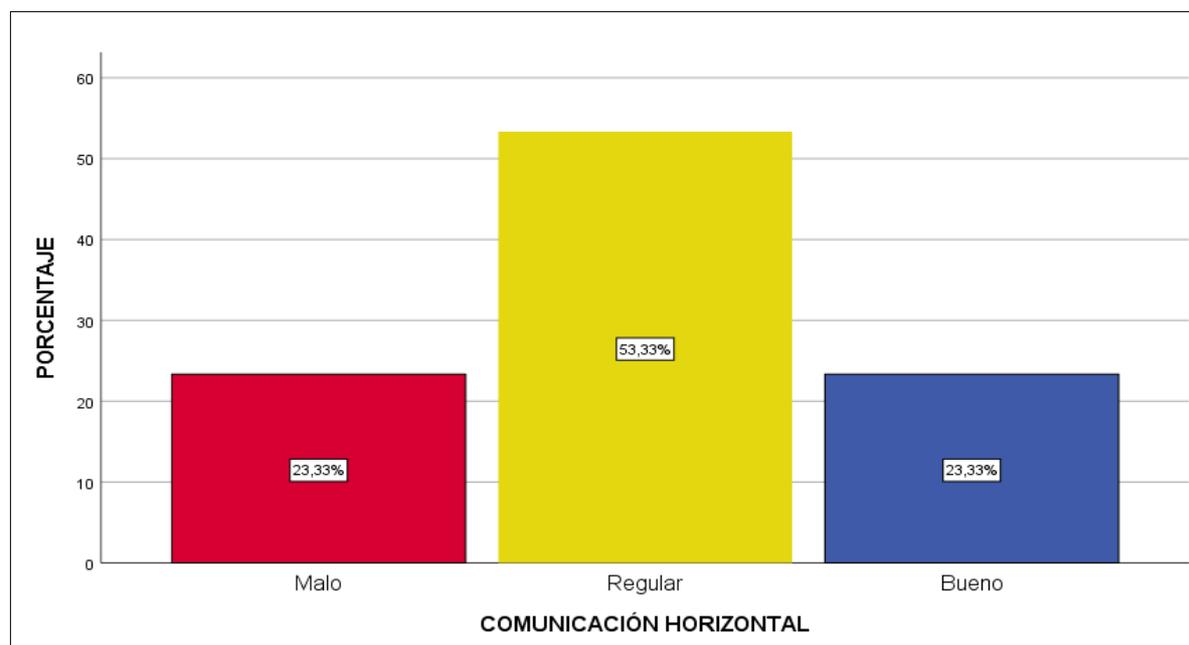
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación horizontal

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	14	23,3
Regular	32	53,3
Bueno	14	23,3
Total	60	100,0

Figura 5

Análisis porcentual de la dimensión comunicación horizontal



En la tabla 15 y figura 5 se interpreta que, de los 60 colaboradores, 32 colaboradores que representan el 53,33% consideran que el nivel de la comunicación horizontal es regular, mientras que 14 colaboradores que representan el 23,33% indican que tiene un rango bueno y 14 colaboradores con una representación de 23,33% considera que el nivel es malo. Estos resultados aseguran que la comunicación horizontal genera resultado positivo a la empresa porque se considera ayuda entre compañeros y sugerencias para el servicio.

Resultados descriptivos de las dimensiones del manejo de conflictos

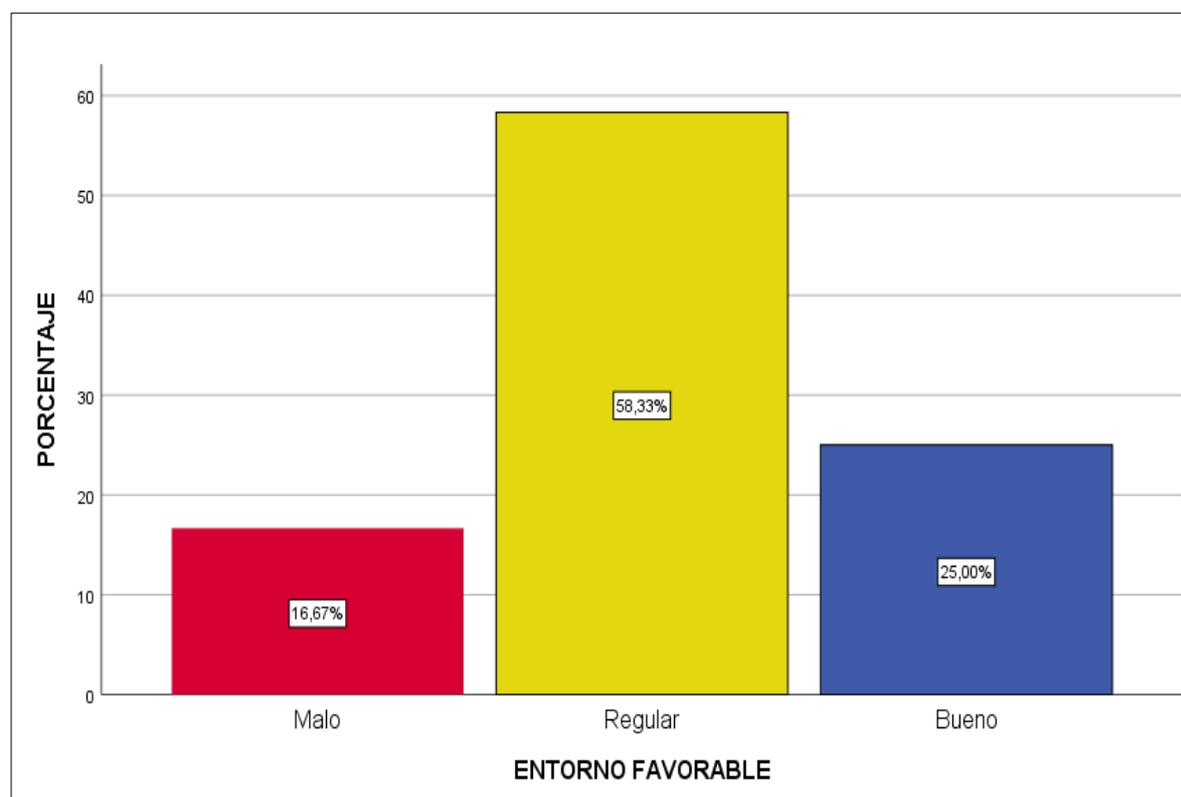
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión entorno favorable

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	10	16,7
Regular	35	58,3
Bueno	15	25,0
Total	60	100,0

Figura 6

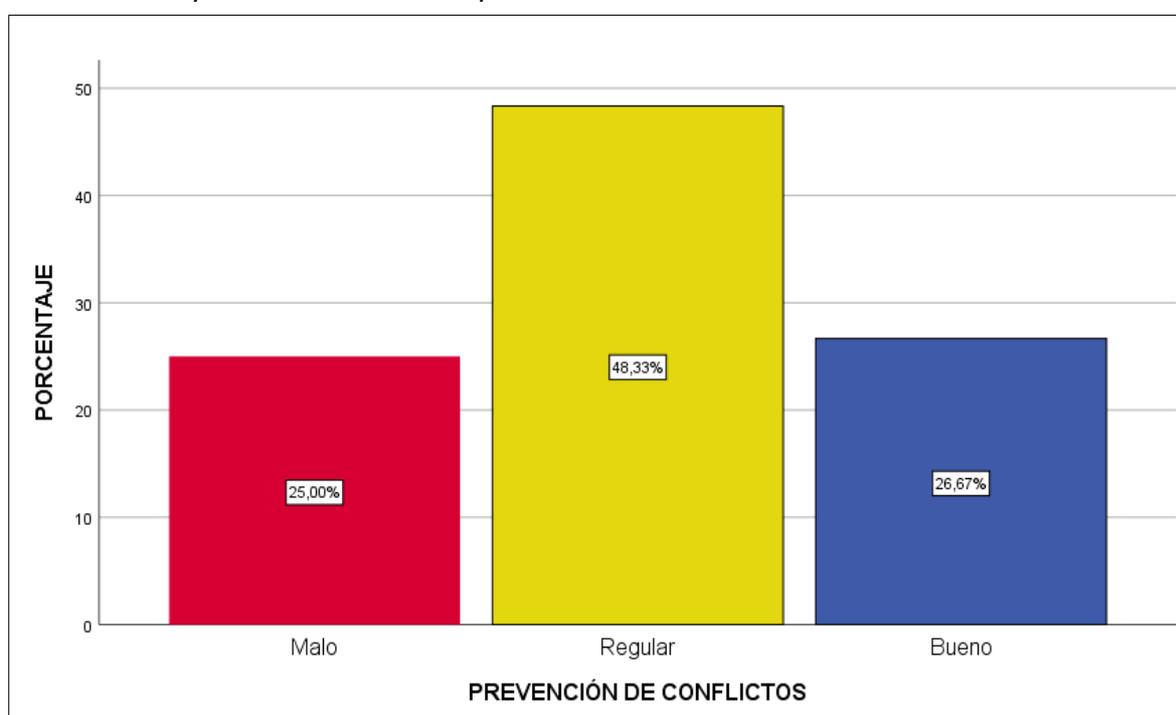
Análisis descriptivo de la dimensión entorno favorable



En la tabla 16 y figura 6 se interpreta que, de los 60 colaboradores, 35 colaboradores que representan el 58,33% consideran que el nivel del entorno favorable es regular, mientras que 15 colaboradores que representan el 25% indican que tiene un nivel bueno y solo 10 con una representación de 16,67% considera que el nivel es malo. Estos resultados aseguran que el entorno favorable genera resultado positivo a la empresa porque se considera unión en los colaboradores.

Tabla 17*Análisis descriptivo de la dimensión prevención de conflictos*

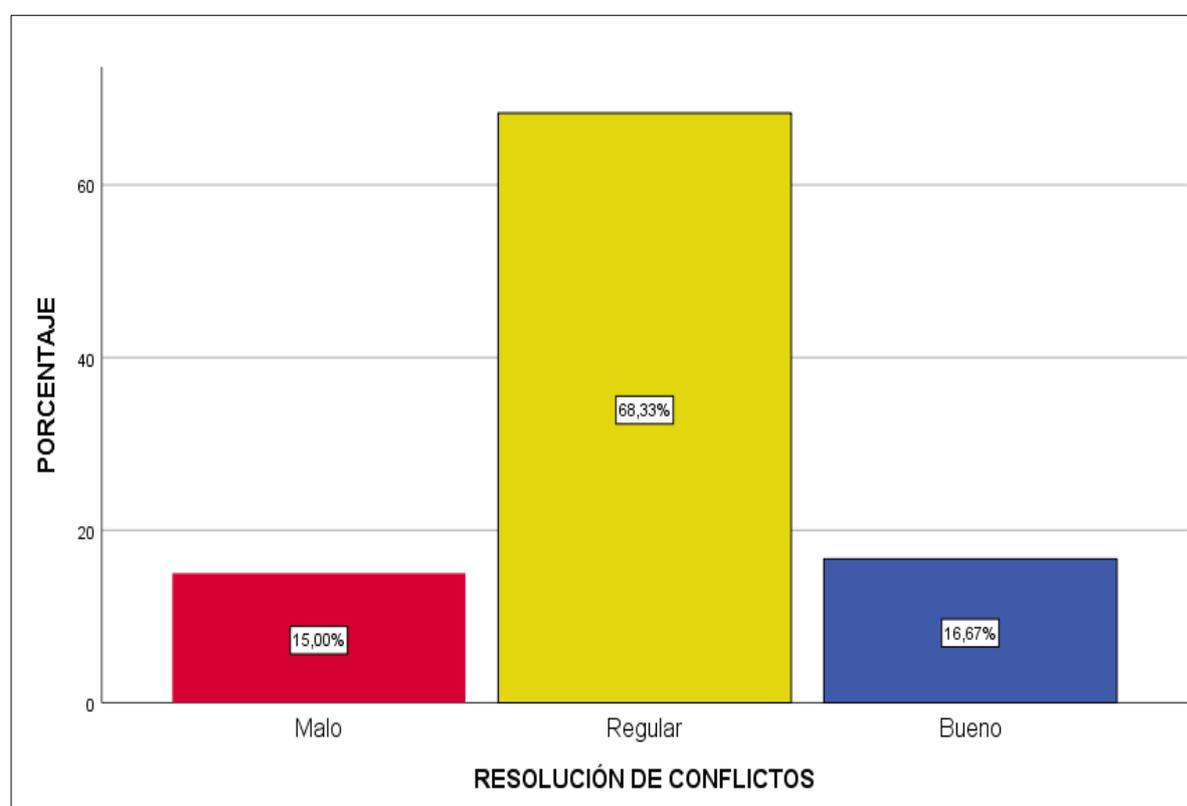
	Colaboradores	Porcentaje
Malo	15	25,0
Regular	29	48,3
Bueno	16	26,7
Total	60	100,0

Figura 7*Análisis descriptivo de la dimensión prevención de conflictos*

En la tabla 17 y figura 7 se interpreta que, de los 60 colaboradores, 29 colaboradores que representan el 48,33% consideran que el nivel de la prevención de conflictos es regular, mientras que 16 colaboradores que representan el 26,67% indican tiene un nivel bueno y solo 15 colaboradores con una representación de 25% considera que el nivel es malo. Estos resultados aseguran que la prevención de conflictos genera resultado positivo a la empresa porque se estima que hay un grato ambiente entre los colaboradores.

Tabla 18*Análisis descriptivo de la dimensión resolución de conflictos*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	15,00
Regular	41	68,33
Bueno	10	16,67
Total	60	100,0

Figura 8*Análisis descriptivo de la dimensión resolución de conflictos*

En la tabla 18 y figura 8 se interpreta que, de los 60 colaboradores encuestados, 41 colaboradores que representan el 68,33% consideran que el nivel de la resolución de conflictos es regular, mientras que 10 colaboradores que representan el 16,67% indican tiene un nivel bueno y solo 9 colaboradores con una representación de 15% considera que el nivel es malo. Estos resultados aseguran que la resolución de conflictos genera resultado positivo a la empresa porque se estima que hay un grato ambiente entre los colaboradores.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

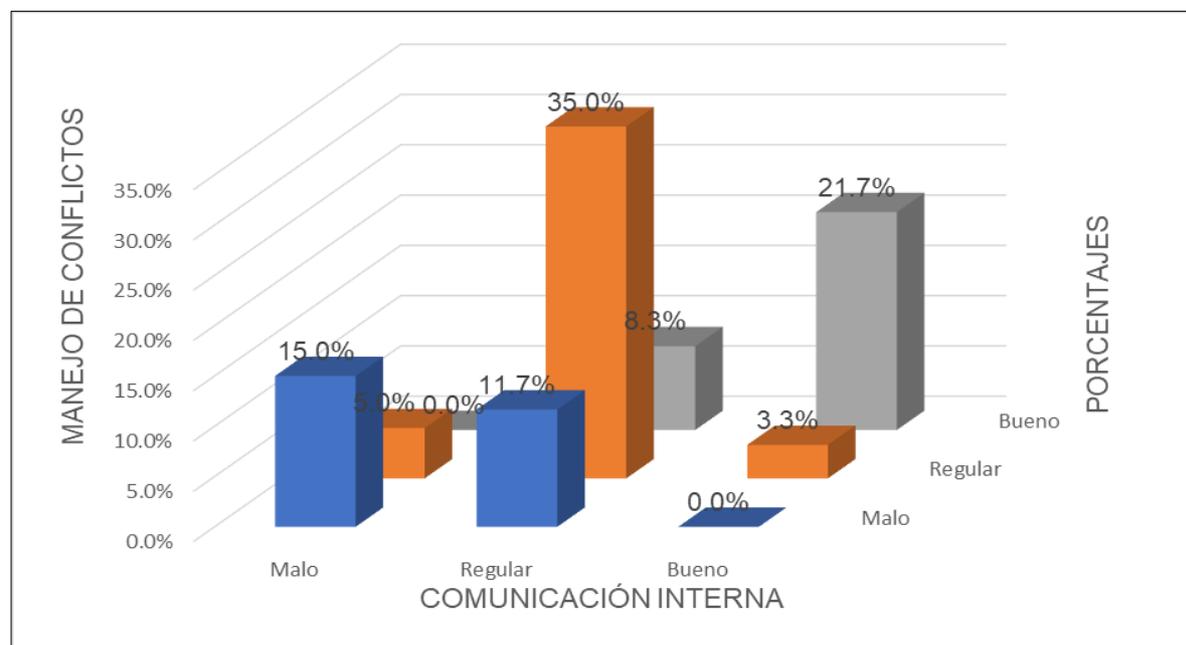
Tabla 19

Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la variable comunicación interna y manejo de conflictos

Comunicación interna	Manejo de conflictos						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	9	15.0%	7	11.7%	0	0.0%	16	26.7%
Regular	3	5.0%	21	35.0%	2	3.3%	26	43.3%
Bueno	0	0.0%	5	8.3%	13	21.7%	18	30.0%
Total	12	20.0%	33	55.0%	15	25.0%	60	100.0%

Figura 9

Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la variable comunicación interna y manejo de conflictos



En la tabla 19 figura 9 tiene como su finalidad los puntajes sobre las dos variables de estudio en la tesis en donde evidencia que el 15% del total de los encuestados califican esta relación entre las dos variables como malo, en el mismo sentido, el 35% de los colaboradores califican como regular la relación de ambas

variables y finalmente el 21,7% califica esta relación con un nivel bueno. Estos resultados aseguran que existe una correlación positiva y con ello directa ya que a mejor comunicación se tendrá un mayor manejo sobre los conflictos que posteriormente son comprobados en la prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho. La variable manejo de conflictos presenta una distribución normal.

Ha. La variable manejo de conflictos no presenta una distribución normal.

Tabla 20

Resultados de la prueba de normalidad de la variable manejo de conflictos

		Manejo de conflictos
N		60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	107,8667
	Desv. Desviación	16,43628
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,097
	Positivo	,082
	Negativo	-,097
Estadístico de prueba		,097
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^{c,d}

a. La distribución de la prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera

La tabla 20 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov debido a que la población a considerar es mayor a 50 y se tiene un nivel de significancia de 0,200, mayor a 0,05, en tal sentido se considera que los puntajes del manejo de conflictos presentan una distribución normal, es decir se acepta la primera hipótesis (H_0) y se excluye la otra hipótesis (H_a), con ello se demuestra que la prueba a utilizar es la correlación paramétrica. Según Pedrosa et al. (2015) refieren

que: “Se tiene que la prueba de Kolmogorov – Smirnov, considera que la primera hipótesis conlleva a aceptar los tamaños muestras que se tiene” (p. 20).

4.6. Procedimientos correlacionales

Contrastación de hipótesis general

H₀. No existe relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en la empresa Domino’s Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

H_a. Existe relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en la empresa Domino’s Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

Tabla 21

Resultados de la prueba de correlación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos

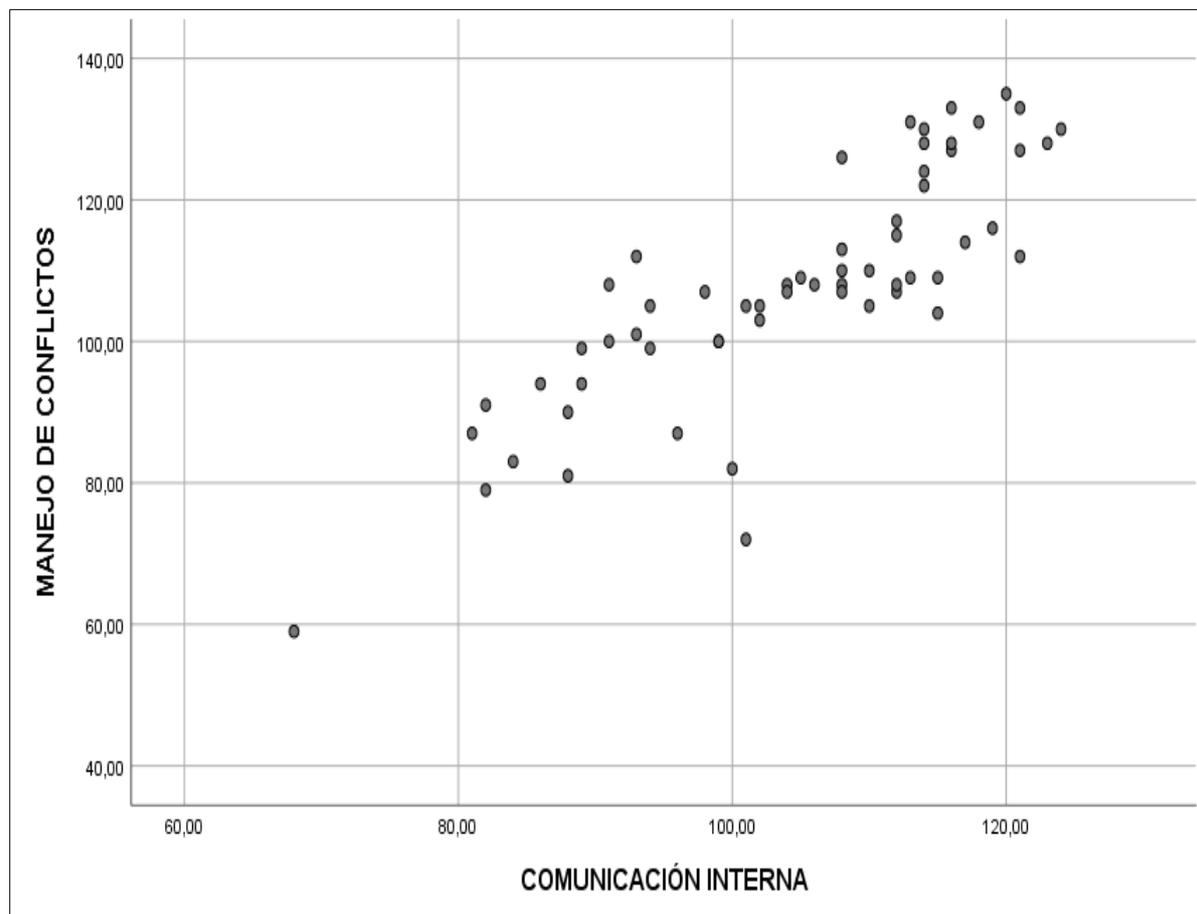
		Manejo de conflictos
Comunicación	Correlación de Pearson	,834**
interna	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

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

La tabla 21 da a conocer la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos ya que contiene una significancia de 0,000 menor a 0,05 y con un grado de correlación de R de Pearson de 0,834 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con ello se considera que existe una correlación fuerte sobre las dos variables en la empresa Domino’s Pizza en sus sedes de Surco - 2021.

Figura 10

Diagrama de dispersión entre la comunicación interna y el manejo de conflictos



La figura 10 muestra el resultado de las dispersiones entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en donde se tiene una relación positiva directa entre las variables de estudio por lo que, a mayor puntaje de la comunicación interna mayor puntaje tendrá de la variable manejo de conflictos para la empresa Domino's Pizza en sus sedes del distrito de Santiago de Surco.

Contrastación de hipótesis específicas 1

H₀. No existe relación entre la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

H₁. Existe relación entre la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

Tabla 22

Resultado de correlación entre la dimensión comunicación ascendente y el manejo de conflictos

		Manejo de conflictos
Comunicación ascendente	Correlación de Pearson	,705**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

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

En la tabla 22 se considera de la relación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable manejo de conflictos con una significancia de 0,000 menor a 0,05 y con un grado de correlación de R de Pearson de 0,705 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por ello se demuestra que existe una correlación fuerte entre la dimensión comunicación ascendente y el manejo de conflictos en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco.

Contrastación de hipótesis específicas 2

H₀. No existe relación entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

H₂. Existe relación entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.

Tabla 23

Resultado de correlación entre la dimensión comunicación descendente y el manejo de conflictos

		Manejo de conflictos
Comunicación descendente	Correlación de Pearson	,818**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

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

En la tabla 23 se tiene sobre la relación entre la dimensión comunicación descendente y el manejo de conflictos con una significancia de 0,000 menor a 0,05 y con un grado de correlación de R de Pearson de 0,818 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en tal sentido asegura que existe una correlación fuerte entre la dimensión comunicación descendente y el manejo de conflictos en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco

Contrastación de hipótesis específicas 3

Tabla 24

Resultado de correlación entre la dimensión comunicación horizontal y el manejo de conflictos

		Manejo de conflictos
Comunicación	Correlación de Pearson	,627**
horizontal	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

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

En la tabla 24 se tiene sobre de la relación entre la dimensión comunicación horizontal y el manejo de conflicto con una significancia de 0,000 menor a 0,05 y con un grado de correlación de R de Pearson de 0,627 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en tal sentido asegura que existe una correlación fuerte entre la dimensión comunicación horizontal y el manejo de conflictos en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco con ello se evidencia la comunicación horizontal es buena en los trabajadores y se maneja mejor el conflicto entre los colaboradores.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación tiene como fin el establecer la relación existente entre la variable comunicación interna y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia de la empresa Domino's Pizza en el cual se identificaron ciertas deficiencias con respecto a las variables puestas en estudio.

Los instrumentos que fueron puestos en práctica para la recolección de los datos han sido sometidos a un criterio de validez de confianza, como resultado final se obtuvieron un nivel alto en confiabilidad. Respecto a la comunicación interna se pudo lograr un alfa de Cronbach de 0,897, mientras que en la variable de estudio de manejo de conflicto se consiguió un alfa de Cronbach de 0,956, demostrando de esa manera la alta manifestación del nivel de confiabilidad para la recolección de los datos, dando así la libertad de continuar la investigación.

Los resultados adquiridos en la investigación presente en lo que respecta a la hipótesis general con representación del estadístico de correlación R de Pearson, se pudo obtener una correlación positiva fuerte y consistente entre las variables comunicación interna y manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco – 2021, por lo consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, los resultados adquiridos se contrastan los resultados brindados por Alvarado y Villacorta (2018) en su tesis *Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año – 2018*, sin embargo, se encuentra un relación prácticamente nula al resultado establecido ($r=0.005$) en consideración de la comunicación y en este caso la satisfacción de los colaboradores ya que no se aprecia mucho a la alta gerencia, dejando así un vacío moral para los colaboradores. Respecto al resultado obtenido mediante la contratación, se puede percibir que si no se hubiera llevado un

mal manejo por parte de la comunicación influyente en el equipo se podría haber resuelto la incertidumbre causada por un conflicto no llevado a su solución por parte de la cadena de mando, sin embargo, de igual manera muestra que la utilización de herramientas y recursos podrían haber sido aplicados para obtener un resultado distinto con respecto a la tesis en comparación.

En referencia a los resultados que se lograron obtener en relación con la hipótesis específica 1 mediante el estadístico de correlación R de Pearson se logró determinar que existe una correlación positiva fuerte entre la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco - 2021. Estos análisis fueron contrastados con el resultado de Merino (2018) en su tesis *La comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Manos Piuranas de la ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque*, tomando lugar a que una gestión deficiente por causa de un desarrollo pésimo por parte de los colaboradores a sus funciones provocó un déficit en las operaciones, sin embargo en un resultado del 44% aplicado a los trabajadores por una encuesta, determinó que si se daba una mejora con respecto a la comunicación, delegación, y confianza, sería de mucha ayuda tanto para los trabajadores como para los objetivos de la empresa, siendo brindada esta solución desde los colaboradores hacia su gerencia al mando.

En referencia a los resultados obtenidos en relación con la hipótesis específica 2 mediante el estadístico de correlación R de Pearson se logró determinar que existe una correlación positiva fuerte entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco - 2021. Los análisis adquiridos fueron contrastados con los resultados de Arias (2019) en su tesis *La comunicación interna de empresa Ripley alimentos y la imagen corporativa*, donde se

demuestra que el 77,1% de los trabajadores está de acuerdo con la comunicación descendente que se realiza dentro de la empresa en debate, sin embargo un porcentaje significativo que es el 12,9% de los trabajadores está en desacuerdo e insatisfecho con el manejo de información que brinda su cadena de mando, dando así una muestra de lo que podría ser si se trabajara de una manera mucho más clara los resultados, tareas, información y dirección desde los superiores a sus subordinados para una mejor operación en su ambiente laboral, ya que muestran gran interés por formar parte y de enfocarse en los objetivos propuestos, que prácticamente son las metas tanto semanales, mensuales y/o anuales.

En referencia a los resultados obtenidos en relación con la hipótesis específica 3 mediante el estadístico de correlación R de Pearson se logró determinar que existe una correlación positiva fuerte entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco - 2021. Los análisis adquiridos fueron reforzados con los resultados de Arias (2019) en su tesis *La comunicación interna de empresa Ripley alimentos y la imagen corporativa*, donde se demuestra que el 80% reacciona de manera positiva ante comunicación horizontal mediante a la integración de los trabajadores en las áreas dentro de su centro de labores, lo que respecta a la integración, impulsa el conocimiento de las herramientas que logra brindar cada área en operación, dando así una retroalimentación que será una información cruzada en el manejo de los niveles que se encuentren siendo capacitados, el manejo de herramientas como el personal que las maneja deben ser claras, para poder de esa manera traspasar la información.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe una correlación positiva fuerte entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en

sus sedes de Surco – 2021, en el que se estimó una R de Pearson de 0,897 a un nivel de significación de 0,000 menor al 0,05. Se concluye que la comunicación interna en la empresa en mención tiene un sistema de información continua que facilita la comunicación que fluye en cada área y personal de trabajo para reducir, solucionar o manejar cualquier conflicto que pueda suceder en la empresa.

Segundo. Existe una correlación positiva fuerte entre la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco – 2021, en el que se estimó una R de Pearson de 0,785 a un nivel de significación de 0,000 menor al 0,05. Se concluye que; tanto se siga pendiente del personal en el cual informan a la gerencia, se podrá llevar un mejor manejo para la atención de los requerimientos, dudas, inquietudes que pueda llegarse a presentar dentro de las sedes.

Tercero. Existe una correlación positiva fuerte entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco – 2021, en el que se estimó una R de Pearson de 0,863 a un nivel de significación de 0,000 menor al 0,05. Se concluye que un mejor trato al personal junto a su manejo de información puede influir de manera positiva al desarrollo de actividades o responsabilidades minimizando los conflictos que podrían ocasionarse.

Cuarto. Existe una correlación positiva fuerte entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Surco – 2021, en el que se estimó una R de Pearson de 0,582 a un nivel de significación de 0,000 menor al 0,05. Se concluye que el manejo de comunicación en torno a la capacitación del personal influye en la operación como en el desarrollo de habilidades para desempeñar las responsabilidades, mientras exista

una capacitación constante se puede realizar un mejor manejo de conflictos proveniente ante cualquier imprevisto.

5.3. Recomendaciones

En consideración a la primera conclusión, se recomienda mejorar la comunicación interna en torno al entrenamiento para una mejora en la función de la operación para una mejora significativa de las funciones. Las actividades recomendadas son las siguientes:

- La creación de un manual de empleado
- Realizar capacitaciones virtuales fuera del horario de trabajo
- Exámenes de rendimiento

En consideración de la conclusión dos, se recomienda realizar o crear un sistema de notas muy parecido a un buzón de sugerencias para que se tome en consideración mucho más la palabra de los colaboradores. Las actividades recomendadas son las siguientes:

- Creación de un tablero de notas comunicativas por colores
- Capacitación de comunicación asertiva

En consideración a la conclusión tres, se recomienda reforzar el acercamiento hacia el personal para mejorar la autoestima y moral de los colaboradores en sincronía al trabajo en equipo y desarrollo mutuo en un entorno agradable. Las actividades recomendadas son las siguientes:

- Coaching sobre control de adversidades bajo deficiencias
- Plan de entrenamiento de funciones
- Cronograma de certificación para la operación

En consideración a la conclusión 4, se recomienda realizar, mantener, y dar seguimiento constante a un entrenamiento continuo de manera general y específico

para cada uno de los colaboradores, brindándoles todas las facilidades necesarias para reducir cualquier duda causada en prevención de un retraso en operación. Las actividades recomendadas son las siguientes:

- Creación de un grupo personalizado solo para entrenamiento
- Elaboración de un cuaderno de datos referentes a la operación
- Exámenes de nivel general y específico

REFERENCIAS

- Adler, R. y Marquardt, J. (2005). *Comunicación organizacional. Principios y prácticas para negocios y profesiones* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Alles, M. (2008). *El desempeño por competencias*. Granica.
- Alvarado, M. y Villacorta L. (2018). *Comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b1df1842e7e338caf7c6baab5193ac30
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Cengage Learning.
- Arias, A. (2019). *La comunicación interna de la empresa Ripley alimentos y la imagen corporativa* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5033>
- Arizcuren, A. (2008). *Guía de Buenas Prácticas de Comunicación Interna*. Peaps.
- Babbie, E. (2010) *The practice of social research* (12ª ed.). Wadsworth.
- Barranquero, A. (2017). *Métodos de investigación en la comunicación y sus medios*. Síntesis.
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos*. Aedipe.
- Berceruelo, B. (2013). *Comunicación financiera: transparencia y confianza*. Colección estudios e investigación.
- Capriotti, P. (1998). *La comunicación interna*. Capacitación y desarrollo.
- Castillo, J. (2012). *Administración de personal, un enfoque hacia la calidad* (3ª ed.). Ecoe.

- Chávez, D. (2017). *Estrategias de comunicación interna para fortalecer la comprensión y eficiencia en los procesos de Carne & Maduro Restaurante* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Occidente]. Repositorio Institucional UAO. <http://red.uao.edu.co/handle/10614/9743>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano* (4ª Ed.). McGraw-Hill.
- Cinco días (2018, 18 de mayo). *Carrefour busca a 7.000 personas para contratar en verano.* *Diario Cinco Días.*
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/05/18/companias/1526663295_502402.html
- Del Carpio, K. (2018). *Análisis de la comunicación interna de la cafetería Coffee Art.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional Usat. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1595>
- Dos Santos, A. (2017). *Comunicación interna: Claves para una gestión exitosa.* La Crujía.
- Escalera, G. (2012). *Comportamiento organizativo y recursos humanos.* Ediciones académicas.
- Fierro, A. (2018). *Manejo de conflictos y mecanismos alternativos de solución de controversias.* Morata.
- García, N. (2020). *Gestión de la Comunicación Interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa McDonald 's en la sucursal Mall del Sol, Guayaquil, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/49372>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas*

cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.

Lamprea, J. y Gómez, C. (2007). Validez en la evaluación de escalas. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 8(2), 340-348.

<https://www.redalyc.org/pdf/806/80636213.pdf>

López, P. y Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.

Merino, A. (2018). *La comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Manos Piuranas de la ciudad de Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad de Lambayeque]. Repositorio Institucional UDL. <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/192>

Mora, M. (2019). *Plan estratégico para el mejoramiento de la comunicación interna del restaurante y cevichería La María* [Tesis de pregrado, Universidad del Sur de California]. Repositorio Institucional USC. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/5818>

Octaviano, V. (2001). *Manejo de conflictos y criterios en la toma de decisiones*. McGraw-Hill.

Ordóñez, H. (2014). *El manejo de los conflictos*. UDEP

Organización Internacional de Trabajo (2013, junio). *Sistemas de resolución de conflictos laborales*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2020, marzo). *Guía para saber cómo y por qué recoger y utilizar datos sobre las relaciones laborales*. OIT. <https://www.ilo.org/Search5/search.do?searchWhat=conflictos+laborales&navi%20gators=datestrnavigator%1dyearstr%1d2020%1d%5e2020%24&sortby=defau%20lt&lastDay=0&collection=&offset=0>.

- Ortega, C. (2018). *Diagrama de causa y efecto de los problemas de comunicación interna en el restaurante Rosso pastas & vinos* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Institucional Utmachala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12720>
- Pedrosa, I. Celis, K., Suarez, J. y García, E. (2015). Cuestionario para la evaluación del optimismo: Fiabilidad y evidencias de validez. *Terapia Psicológica*, 33(2), 127 – 138. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082015000200007>
- Pizzolante, I. (2004). *El poder de la comunicación estratégica*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Portugal, C. (2008). *Guía para el manejo constructivo de conflictos*. Macole.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). Pearson.
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento organizacional* (11 ed.). Pearson.
- Robbins, S. (2014). *Administración* (12 ed.). Pearson.
- Santur, A. (2018). *La comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Manos Piuranas de la ciudad de Chiclayo, región Lambayeque* [Tesis de pregrado, Universidad de Lambayeque]. Repositorio Institucional UDL. <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/192>
- Trujillo, L. (2016). *La efectividad de la comunicación interna*. Paidós.
- Villalobos, M. y Pertuz, F. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia. *Sapientiae*, 5(1), 31-57. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/5818>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Comunicación interna y manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación ascendente y el</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en tiempo de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el</p>	Variable 1: Comunicación interna.			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> - Buen trato. - Respuesta inmediata - Fluidez comunicativa. 	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Malo [24 – 31› Regular [31 – 38› Bueno [38 - 42]
			Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de información. - Explicación. - Orientación. 		Malo [19 – 33› Regular [33 – 41› Bueno [41 - 44]
Comunicación Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Medios de comunicación. - Integración. 		Malo [13 – 31› Regular [31 – 41› Bueno [41 - 45]			
Variable 2: Manejo de conflictos						

			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021? ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021?</p> <p>Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021? ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021?</p> <p>Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021? ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021?</p>	<p>manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021. Determinar la relación entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021. Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos</p>	<p>manejo de conflictos en tiempo de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021. Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y el manejo de conflictos en tiempo de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021. Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el manejo de conflictos</p>	Entorno favorable	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente acogedor. - Relaciones adecuadas. - Comunicación fluida. 	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre:	Malo [16 –32 › Regular [32 – 41› Bueno [41 - 45]
			Prevención de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de tareas asignadas. - Metas logradas. - Conocimiento dentro del puesto de trabajo. 	5: Siempre	Malo [20 – 31› Regular [31 – 41› Bueno [41 - 45]
			Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación consensuada. - Negociación. - Liderazgo en el centro de trabajo. 		Malo [18 – 32› Regular [32 – 39› Bueno [39 - 45]

	en tiempos de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.	en tiempo de pandemia en la empresa Domino's Pizza en sus sedes de Santiago de Surco – 2021.				
Nivel – diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados		
Tipo: Básico Diseño: No experimental. Enfoque: Cuantitativo	Población. 60 colaboradores de la empresa Domino's Pizza en su sede de Surco Tamaño de muestra. No se considera muestra	Variable 1: Comunicación interna Técnicas: Encuesta. Variable 2: Manejo de conflictos Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario estructurado en escala Likert.	Estadísticos descriptivos - Tabla de frecuencia. - Tabla cruzada. - Gráfico de barras. Estadísticos inferenciales - Correlación R de Pearson.			

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento sobre la comunicación interna

Estimados colaboradores, esta encuesta contiene preguntas relacionadas a la comunicación interna con el fin de conocer su perspectiva respecto en su conformidad en la empresa, por lo tanto, se solicita la mayor sinceridad posible y marcar las alternativas correctas, de antemano las gracias que corresponde:

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN ASCENDENTE						
1	Se le brinda un trato amable cuando se comunica con su jefe					
2	Su jefe responde de manera educada ante sus consultas					
3	Sus superiores transmiten información con un trato amable					
4	La comunicación con su jefe es fluida					
5	Ante sus dudas y consultas obtiene una respuesta oportuna					
6	Obtiene respuesta rápida ante sus solicitudes y requerimientos					
7	Con qué frecuencia intercambia información con su jefe					
8	Su jefe considera su punto de vista antes de tomar una decisión					
9	Sus superiores le permiten expresar sus dudas					
COMUNICACIÓN DESCENDENTE						
10	Se le brinda la información en el momento que usted lo solicita					
11	La información brindada por su jefe le permite mejorar su desempeño					
12	Recibe información continua respecto a su desempeño laboral					
13	La explicación brindada por su jefe es clara y entendible					
14	Se le explica a detalle cuando se le asigna nuevas responsabilidades					
15	Se le explica los procedimientos a seguir para mejorar su desempeño					
16	Recibe orientación por parte de su jefe inmediato					

17	Se le orienta cuando tiene inconvenientes para desarrollar su trabajo					
18	Se le brinda instrucciones enfocados en alcanzar los objetivos					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL						
19	Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo					
20	Tus compañeros te ayudan a absolver tus dudas					
21	Te resulta fácil integrarte a realizar trabajos en equipo					
22	Utiliza correo electrónico para comunicarse con sus compañeros					
23	Con qué frecuencia se comunica con sus compañeros.					
24	Hace uso de las redes sociales para transmitir información laboral					
25	Te resulta sencillo interactuar con tus compañeros					
26	Se promueve la interacción entre compañeros					
27	Con qué frecuencia interactúas con tus compañeros					

Instrumento sobre conflictos laborales

Estimados colaboradores, esta encuesta contiene preguntas relacionadas a los conflictos laborales con el fin de conocer su perspectiva respecto en su conformidad en la empresa, por lo tanto, se solicita la mayor sinceridad posible y marcar las alternativas correctas, de antemano las gracias que corresponde:

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
ENTORNO FAVORABLE						
1	Existe un ambiente de confianza entre compañeros					
2	Se aborda los malentendidos de manera inmediata					
3	El trato con tus compañeros se basa en el respeto y cortesía					
4	Con qué frecuencia se efectúa dinámicas grupales					
5	Se realiza actividades para celebrar el logro de los objetivos					
6	Observa actos discriminatorios por las condiciones físicas en la Municipalidad					
7	Existe un respeto mutuo entre compañeros					
8	Consideras que los colaboradores se respetan entre si					
9	Se fomenta el respeto mutuo y la buena voluntad					
PREVENCIÓN DEL CONFLICTO						
10	Se propone mejoras cuando se inspecciona las labores					
11	Con qué frecuencia se supervisan tus labores					
12	Se fomenta el diálogo en la inspección de tus actividades					
13	Los jefes dan a conocer la política de trabajo					
14	Consideras que se cumple con la política laboral establecida					
15	La política laboral limita tus decisiones					
16	Se promueve el diálogo con el fin de abordar el acuerdo mutuo					
17	Se pone énfasis en la negociación colectiva cuando hay confrontaciones.					
18	Se promueve el diálogo para evitar malentendidos					

RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

19	Sus superiores demuestran interés por resolver quejas y reclamos					
20	Dialogas con los demás para dar solución a las interacciones					
21	Manejas una situación de conflicto con tranquilidad					
22	Se realiza capacitaciones donde intervienen jefes y empleados					
23	Se incentiva la participación colectiva o el trabajo en equipo					
24	Se fomenta la equidad e inclusión laboral					
25	Sustentas tus ideas con firmeza para tener éxito en una negociación					
26	Asegurar el beneficio mutuo en una negociación					
27	Se mantiene una comunicación entendible ante una negociación o acuerdo					

Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos

Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

_____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir []X No aplicable []

Dr. Luis Marcelo Quispe

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

DNI: 40612463.....

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico []
Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento: MANEJO DE CONFLICTOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

_____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir []X No aplicable []

Dr. Luis Marcelo Quispe

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

DNI: 40612463.....

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico []
Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cuadro de Validación

Validación del instrumento Comunicación interna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: JORGE ALONSO RAMOS

CHANGDNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
_ conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento Manejo de conflictos

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: JORGE ALONSO

RAMOS CHANGDNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []



Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

_____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir []x No aplicable []

Dr. PATRICIA YLLESCAS

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

DNI: 07266567

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [X]
Estadístico []



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es **conciso**, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados **son** suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento: MANEJO DE CONFLICTOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

_____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

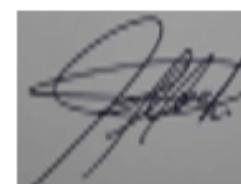
Aplicable [] Aplicable después de corregir []x No aplicable []

Dr. PATRICIA YLLESCAS

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

DNI: 07266567

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [X]
Estadístico []



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es **conciso**, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados **son** suficientes para medir la dimensión

Anexo 4. Informe de coincidencias (turnitin)

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1075289969&lang=es&s=1&o=1973409173

feedback studio Angelo Jeanpier Koc Aguilar Juan Ronald Huer... /null

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CONFLICTOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN LA EMPRESA DOMINO'S PIZZA EN SUS SEDES DE SANTIAGO DE SURCO - 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

AUTORES
ANGELO JEANPIER KOC AGUILAR
ORCID: 0000-0001-9204-7882
JUAN RONALD HUERTA CHOQUE
ORCID: 0000-0002-7906-4335

Resumen de coincidencias

14 %

Ítem	Origen	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.upecen.edu... Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	repositorio.upao.edu.pe	1 %

Página: 1 de 111 Número de palabras: 20776 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

24°C Soleado 15:45 6/12/2022

**Anexo 5. Constancia emitida de la empresa que acredita la investigación en la
empresa Domino's pizza**



31 de Octubre del 2021

Señores:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente. -

De nuestra consideración:

Por medio del presente hago constar que se ha otorgado permiso y se brindó las facilidades a los estudiantes Angelo Jeanpier Koc Aguilar y Juan Ronald Huerta Choque, identificados con D.N.I. N° 73200065 y N° 75331680, para realizar el desarrollo de trabajo de tesis denominado "Comunicación Interna y Manejo de Conflictos en la Empresa Dominós Pizza en sus sedes de Surco-2021".


Zahori Uribe
D.N.I.: 72457125
Gerente de Tienda



DPP CORP S.A.
FECHA:
31 OCT 2021
TDA EL POLO

Anexo 6. Base de datos

Base de datos de comunicación interna

N°	COMUNICACIÓN INTERNA																											
	VAR0 1	VAR0 2	VAR0 3	VAR0 4	VAR0 5	VAR0 6	VAR0 7	VAR0 8	VAR0 9	VAR1 0	VAR1 1	VAR1 2	VAR1 3	VAR1 4	VAR1 5	VAR1 6	VAR1 7	VAR1 8	VAR1 9	VAR2 0	VAR2 1	VAR2 2	VAR2 3	VAR2 4	VAR2 5	VAR2 6	VAR2 7	
1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	5	5	4	
2	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	2	2	3	
3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	
4	5	3	5	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	4	
5	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	5	2	5	4	
6	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	
7	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4	
8	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	
9	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	
10	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	2	4	4
11	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	2	3	5	3	5	4	5	3	
12	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	
13	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	
14	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	
15	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	2	4	
16	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	2	3	3	
17	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	
18	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	
19	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	
20	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	
21	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	2	5	4	
22	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	2	2	2	4	3	
23	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	3	
24	3	3	4	2	2	5	3	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	
25	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	
26	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	
27	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	5	2	3	3	
28	3	5	3	2	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	
29	3	3	3	1	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	3	3	
30	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	2	3	

31	4	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	2	4	4		
32	2	2	3	2	1	4	2	4	4	3	2	4	2	1	5	1	1	1	1	2	5	1	4	2	2	4	3		
33	3	3	5	1	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4		
34	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4		
35	4	4	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		
36	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	2	5	4	2	4		
37	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	
38	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	3	4	3	
39	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	3	4	1	2	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	3		
41	3	3	5	2	3	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	5	2	2	2	4		
42	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	4		
43	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	3	5	4	2	5	3	4		
44	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	2	3	5	2	2	5	3	5	3	2	3		
45	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	2	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4		
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	2	4		
47	3	4	5	3	3	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
48	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	2	2	3	4		
49	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	2	3	
50	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4		
51	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	5	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	2	5	4		
52	3	2	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	
53	4	5	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	2		
54	5	1	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5		
55	3	3	5	2	1	4	5	5	5	4	2	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	2	5	4		
56	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4		
57	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	2	2	4	3	4		
58	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	2	3		
59	3	3	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	5	3		
60	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	2	5	5	2	2	4	2	2	3	3	4	3		

Base de datos de manejo de conflictos.

N°	MANEJO DE CONFLICTOS																										
	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024	VAR025	VAR026	VAR027
1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
2	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4
5	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
7	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3
11	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	1	5	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	5	4
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
16	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	3	4	5	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
23	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	1	5	4	5	4	5
24	5	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	1	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
26	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	4	4	4	5	5
27	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	3
28	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	5	3	3	3
29	5	5	4	3	4	3	2	2	5	3	3	3	5	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5
30	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	4

31	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4		
32	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	1	3	3	3	1	3	2	2	1	3	1	1	1	3	3	3		
33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
34	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	1	5	5	3	3	3		
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5
36	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3		
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	5	5	5	4	3	2	3	4	3	5	2	4	3	3	5	4	4	3	4	5	1	5	5	5	5	4	5	
41	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
43	5	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	
44	5	5	5	3	3	3	3	2	3	4	5	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	5	4	5	4	4	4	4	
45	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	
49	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	
50	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
51	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	
54	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	
55	2	1	4	1	2	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	5	3	3	5	5	3	3	
56	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	
57	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	4	4	4	
60	2	4	3	4	2	5	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

Anexo 7. Plan de acción

PLAN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA						
ACCIÓN	QUÉ	CÓMO	CON QUÉ	CUANDO	QUIÉN	CUANTO
Acción 1: “Comunicación interna y manejo de conflictos”	Se deberá citar a los jefes y colaboradores administrativos con el fin de darles a conocer un plan de mejora en la comunicación interna.	Requerimiento a la gerencia y a recursos humanos a reunir los jefes y colaboradores administrativos.	Humanos Conocimiento Tecnología Materiales didácticos	Enero 2022	Gerentes de las sedes, Recursos Humanos y administración	S/ 350.00 incluido el receso del aperitivo.
Acción 2: “Comunicación ascendente”	Se integrarán charlas o conversatorios donde se puedan expresar libremente con sus colaboradores.	Citar reuniones presenciales y virtuales en horario de trabajo donde cada trabajador pueda conocer	Comunicación Humanos Conocimiento	De enero a abril 2022	Gerentes de las sedes y recursos humanos.	S/ 700.00 incluido el receso del aperitivo.
Acción 3: Comunicación descendente	Se integrará y diseñará un canal de comunicación formal de uso igualitario y fácil, que integrará la interacción de los jefes y colaboradores	Adquisición de software y coach de especialistas dando instrucciones detalladas a los jefes como deben ser con los colaboradores.	Tecnología Humanos Conocimiento	De enero a abril 2022	Gerentes de sedes y recursos humanos	S/ 5000.00 incluido el receso del aperitivo.

Comunicación horizontal	Integrar pausas activas donde los gerentes desarrollen actividades en equipo para crear más integración	Los gerentes, colaboradores y recursos humanos dando una pausa de labores de 30 minutos	Humanos Financieros Conocimiento	Enero a abril 2022.	Gerentes, Recursos humanos y colaboradores.	S/ 1200.00 incluido el receso del aperitivo.
TOTAL						S/ 7,250.00