



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
MARKETING ESTRATÉGICO**

**TESIS**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL MANEJO DE  
CONFLICTOS DE LOS ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA LIMA, 2020**

**PRESENTADO POR:**

BACH. CLEYLA ELIZABETH MARZANO MEJÍA

BACH. VIOLETA DEL PILAR FLORES ARPI

**ASESOR**

MGR. VANESSA ROSANGELICA CHOQUE ROJAS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING  
ESTRATÉGICO**

**MOQUEGUA- PERÚ**

**2021**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IV
INDICE DE TABLAS Y GAFICOS .....	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT .....	X
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del Problema. ....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problema específico. ....	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general. ....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación .....	5
1.5 Variables .....	7

1.5.1 Operacionalización .....	8
1.6 Hipótesis de la Investigación .....	9
1.6.1 Hipótesis general. ....	9
CAPÍTULO II .....	10
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	10
2.1.1. Antecedentes internacionales. ....	10
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	13
2.2 Bases Teóricas .....	15
2.2.1 La comunicación interna .....	15
2.2.2 Manejo de conflictos de personal .....	25
2.3 Marco Conceptual .....	30
CAPITULO III:.....	33
3.1. Tipo de investigación .....	33
3.2. Diseño de investigación .....	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	35
CAPITULO IV:.....	36
4.1. Presentación de resultados por variable y dimensiones .....	36
4.2. Contrastación de hipótesis .....	46

4.3. Discusión de resultados.....	53
CAPITULO V:.....	54
5.1. Conclusiones.....	54
5.2. Recomendaciones.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXOS .....	60
ANEXO N °1 CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA.....	60
ANEXO N °2 CUESTIONARIO DE MANEJO DE CONFLICTOS. ....	62

## INDICE DE TABLAS Y GAFICOS

### INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de Variables</i> .....	8
Tabla 2 <i>Municipalidad Distrital de Jesús María</i> . .....	34
Tabla 3 <i>Dimensión 1 comunicación formal – comunicación interna</i> .....	36
Tabla 4 <i>Dimensión 2 comunicación formal – comunicación interna</i> .....	38
Tabla 5 <i>Dimensión 3 canales de información interna – comunicación interna</i> .....	39
Tabla 6 <i>Dimensión 1 aspectos de integración – manejo de conflictos</i> .....	41
Tabla 7 <i>Dimensión 2 procesos interactivos– manejo de conflictos</i> .....	42
Tabla 8 <i>Dimensión 3 producto de interacción– manejo de conflictos</i> .....	44
Tabla 9 <i>Correlación entre comunicación interna y el manejo de conflictos</i> .....	47
Tabla 10 <i>Correlación entre comunicación interna y los aspectos de integración</i> ...	49
Tabla 11 <i>Correlación entre comunicación interna y los procesos interactivos</i> .....	50
Tabla 12 <i>Correlación entre comunicación interna y el producto de la interacción</i>	52

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Dimensión 1 comunicación formal – comunicación interna .....	37
Gráfico 2 Dimensión 2 comunicación formal – comunicación interna .....	38
Gráfico 3 Dimensión 3 canales de información interna – comunicación interna .....	40
Gráfico 4 Dimensión 1 aspectos de integración – manejo de conflictos .....	41
Gráfico 5 <i>Dimensión 2 procesos interactivos – manejo de conflictos</i> .....	43
Gráfico 6 <i>Dimensión 3 producto de interacción – manejo de conflictos</i> .....	44

## RESUMEN

En la ciudad de Moquegua existen pocas investigaciones referentes a la comunicación interna como agente influyente en el manejo de los conflictos de los asistentes administrativos de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima que transcurren en el año 2020, a lo que se presenta como punto importante de investigación el objetivo general el determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.

Ya que la investigación se desarrolló con el uso de los instrumentos ya desarrollados en la investigación se afirma el uso de aplicación de investigación fue básica, representado por un diseño no experimental a los cuales se buscó identificar la relación de ambas variables de la totalidad de 179 asistentes administrativos de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Se culmina con la investigación con la premisa que si existe una relación directa positiva significativa con respecto a la comunicación interna y el manejo de los conflictos el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María y se definió ello con los resultados de la constatación de hipótesis por medio de Rho Spearman con un 0.756 de grado de correlación siendo este alto y significativo

Palabras claves: Comunicación interna, manejo de conflictos, relaciones sociales.

## **ABSTRACT**

In the city of Moquegua there are few investigations regarding internal communication as an influential agent in the management of conflicts of the administrative assistants of the District Municipality of Jesús María Lima that take place in the year 2020, which is presented as an important point of research the general objective to determine the relationship between internal communication and conflict management of the administrative staff of the District Municipality of Jesús María Lima, 2020.

Since the research was developed with the use of the instruments already developed in the research, it is affirmed that the use of the research application was basic, represented by a non-experimental design to which it was sought to identify the relationship of both variables of the totality of 179 administrative assistants of the District Municipality of Jesús María.

The investigation ends with the premise that if there is a significant positive direct relationship with respect to internal communication and conflict management, the administrative staff of the District Municipality of Jesús María and this was defined with the results of the hypothesis verification. by means of Rho Spearman with a 0.756 degree of correlation being this high and significant.

**Keywords:** Internal communication, conflict management and social relationships.

## INTRODUCCIÓN

En la mencionada tesis se desarrollarán diversos capítulos de investigación los cuales están designados por el esquema de grados y títulos a los cuales se hace referencia en la presente investigación como el primer capítulo que describe la realidad problemática, conjuntamente con otros aspectos importantes de la investigación cuales son objetivos, justificaciones e importancias, variables e hipótesis.

El segundo capítulo muestra el marco teórico con toda la información que se asignan a los antecedentes y las definiciones e información teórica correspondiente a las bases conceptuales y por ultimo considerar terminología de palabras denominado como el marco conceptual.

El tercer capítulo orienta al uso de la metodología de investigación que se lleva a cabo en esta investigación en cada uno de los puntos se determinara datos que serán muy importantes para la investigación.

El cuarto capítulo es de real importancia ya que se verifican los resultados obtenidos de toda la información procesada y poder constatar los resultados.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática.**

En estos tiempos contemporáneos todas las organizaciones y empresas a nivel mundial su principal objetivo es posicionarse en el mercado de manera eficiente y sostenible en los mercados donde incursionan, por lo general para lograr estos objetivos las empresas buscan generar nuevas estrategias, herramientas y medios mejorando la comunicación e interacción por parte de todo el personal que trabaja en una determinada organización para conseguir una mayor efectividad en las coordinaciones de las funciones organizacionales.

Si existen problemas organizacionales es por la poca y bajas estrategias comunicativas, ya sean estas comunicación interpersonal o intrapersonal, generan los conflictos organizacionales que traen consigo problemas de cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales, por ello esta investigación se compromete a mejorar la comunicación interpersonal.

En la localidad y en todo el Perú también las empresas buscan las mejoras continuas en sus resultados empresariales es por ello que una fundamental estrategia de solución a los mejores resultados es la comunicación interna porque conllevara a una mejor relación laboral, fomentando un mejor ambiente de trabajo fortaleciendo la cultura organizacional y de esa manera posibilita a la resolución de conflictos que se dan de manera constante en las organizaciones.

La comunicación interna es primordial en el desarrollo de todas las empresas en el Perú, debido que en el Perú en las últimas décadas las empresas y organizaciones han ido en aumento constante en todas las regiones del país debido al crecimiento económico que el país ha ido acrecentando, por lo mismo al generar un mercado más competitivo en territorio nacional se requieren de estrategias para sobresalir sobre las demás con una mejor atención a los consumidores o usuarios, una mejor relación entre compañeros de trabajo, cumplimiento de los objetivos institucionales, y demás factores que sean de beneficio productivo para las organizaciones.

Es importante a comunicación interna en las diversas áreas administrativas, porque es el capital humano que genera la efectividad de acciones en beneficio de la productividad organizacional.

## **1.2. Definición del Problema.**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020?

### **1.2.2 Problema específico.**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y los aspectos de integraciones del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y los procesos interactivos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el producto de la interacción del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y los aspectos de integraciones del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.
- Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y los procesos interactivos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.
- Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el producto de la interacción del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.

## **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

### **Justificación Teórica:**

Se permite conocer más ampliamente sobre las variables a investigar y se fortalece el conocimiento sobre cada una de ellas tanto en la comunicación interpersonal y en el manejo de resolución de conflictos, cabe resaltar que toda la información analizada y contextualizada está de acuerdo a las líneas de investigación de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico, encontrando una gran problemática en el campo de la comunicación interpersonal y los conflictos en el área de trabajo se decidió investigar dicho fenómeno.

Es por ello que en la presente investigación se tomaran definiciones que puedan estar acorde a las dos variables a estudiar, en el caso de la comunicación intrapersonal el autor (Arizcuren,2008) tiene dominio importante sobre el tema y en el campo del manejo de conflictos el centro internacional del trabajo tiene información relevante sobre la resolución de conflictos en el ámbito laboral.

### **Justificación Práctica:**

Los resultados que proporcione de presente investigación serán de gran ayuda para la municipalidad distrital de Jesús María por el mismo hecho que se

les ha permitido conocer cuáles son las dificultades que atraviesa su personal administrativo respecto a la comunicación interpersonal y como esta influye en el manejo de conflictos, y también esta investigación es beneficiosa para nuevos autores que quieran mejorar o indagar temas similares dentro de la colectividad.

### **Justificación Metodológica:**

En la parte metodológica es importante aclarar que todos los datos obtenidos y recopilados en campo cumplen por lo indicado en cada instrumento de medición por lo que genera una información óptima para el desarrollo de la investigación, en el caso de los instrumentos de comunicación interpersonal y los instrumentos de las variables manejo de conflictos cada uno de los asistentes administrativos respondieron ambos instrumentos a base de encuestas diferentes en el cual se permite datos exactos sobre la apreciación de cada asistente administrativo.

### **Justificación Social:**

En el aspecto social se puede decir que la municipalidad distrital de Jesús María puede aplicar las estrategias y recomendaciones de la investigación para generar una mejora constante entre los administrativos y la municipalidad en sí

## 1.5 Variables

### ➤ V1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Dimensiones:

- ✓ Comunicación formal
- ✓ Comunicación informal
- ✓ Canales de la comunicación interna

### ➤ V2: MANEJO DE CONFLICTOS

Dimensiones:

- ✓ Aspectos de integraciones
- ✓ Los procesos interactivos.
- ✓ El producto de la interacción.

### 1.5.1 Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	La comunicación interna con juega diversos significados que se transmiten a través de un mensaje a una o más personas a través de un emisor y que conlleva a una buena socialización y comunicación (Arizcuren,2008)	Comunicación formal	• Comunicación descendente, ascendente, horizontal y transversal.	Cuestionario	Ordinal Escala de Likert
		Comunicación informal	• Comunicación social, mal interpretada, distorsionada.		
		Canales de comunicación interna	• La comunicación directa y personal, revistas, teléfonos, correos, reuniones.		
MANEJO DE CONFLICTOS	Los conflictos en el trabajo se producen por un mal clima laboral y la motivación y el liderazgo suelen ser factores positivos para aminorar los conflictos en el trabajo.	Aspectos de integraciones	• El poder, los valores, el entorno.	Cuestionario	Ordinal Escala de Likert
		Los procesos interactivos	• Toma unilateral de decisiones, interacciones bilaterales, interacciones tripartidas		
		El producto de la interacción	• Normas sustantivas, normas procesales		

*Fuente: Elaboración propia*

## **1.6 Hipótesis de la Investigación**

### **1.6.1 Hipótesis general.**

H<sub>1</sub> Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.

H<sub>0</sub> No existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.

### **1.6.2. Hipótesis específicas.**

- H<sub>1</sub> Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y los aspectos de integraciones del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.
  
- H<sub>2</sub> Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y los procesos interactivos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.
  
- H<sub>3</sub> Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna el producto de la interacción del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

(Herrera,2009); su investigación titulada “La función de la comunicación interna como estrategia para mejorar el servicio a los usuarios de la corredora de seguros madero S.A.” esta investigación se desarrollo en la Universidad Pontificia Javeriana de Bogota”, investigada en e pais de Colombia, el principal objetivo de esta investigación fue determinar la incidencia que se ejerce en las comunicaciones internas en el servicio de atención al usuario de la empresa de seguros maderos S.A, participaron como muestra no porbabilistica de dicha investigación 29 personas pertenencientes a la compañía entres organos de alta jerarquia directivos, ejecutivos, analistas y los auxiliares, fue una investigación descriptiva correlacional con corte transeccional , la investigación concluye que la comunicación es un instrumento que fortalece la cultura organizacional de manera significativa.

(Rodriguez,2017); su investigación titulada “La importancia del manejo de conflictos en las empresas actuales”, esta investigación se desarrollo en la Universidad Militar Nueva Granada” ubicada en Bogota en el pais de Colombia, el principal objetivo de esta investigación es determinar que tan importante es el manejo de conflicto en las empresas contemporaneas actuales, para lo cual se llevo a la conclusión que la utilización de estrategias y técnicas para manejar los conflictos influyen positivamente en estas empresas contemporaneas, es por lo que las empresas actuaes necesitan personal que trabaje bajo presión y que sepan de una manera adecuada las funciones en el puesto, esta presión y estrés generan conflictos personales o grupales y para ello estas técnicas demostraron ser efectivas para reducir los problemas internos entre los trabajadores dentro de la misma organización.

(Cardona,2012); su investigación titulada “La gestión de la comunicación interna y la optimización del ambiente laboral”, esta investigación se desarrollo en la Universidad Tecnológica Equinoccial en la ciudad de Quito en el pais de Ecuador, la presente investigación tuvo como finalidad la de determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la optmización del ambiente laboral en distintas empresas de la ciudad de Quito , la muestra que se tomo fue de indagar la información de campo en 24 empresas y la investigación concluye en que la comunicación interna aporta a un mejor clima y ambiente laboral lo que permite una reducción significativa de los conflictos entre compañeros de trabajo y a nivel organizacional.

(Garcia,2010); su investigación titulada “ Modelo de la comunicación gerencial como instrumento para mejorar el manejo de conflictos en la empresa Federal Mogul” esta investigación se desarrollo en el Instituto Politécnico Nacional en el pais de Mexico, la investigación pretende como objetivo general el poder determinar como es que influye los modelos de comunicación en el manejo de los conflictos que suceden en la empresa de Federal Mogul, la muestra probabilística de esta gran empresa fue considerar intervenir a uno total de 306 personas para que los datos sean mas reales y exactos en la medición de los resultados, a lo que se llevo a lo conclusión de que la empresa Federal Mogul desarrolla estrategias que aminoran los conflictos de la empresa, llevando acabo estrategias motivacionales en el ambiente laboral tanto a nivel de equipos como nivel individual.

(Alvarez,2012); su investigación titulada “ La comunicación interna y universidad” este articulo científico fue desarrollado en la Universidad de Sevilla en el Pais de España, la presente investigación dio como objetivo general determinar como es que se dan los efectos de la comunicación interna en e ambito académico de los estudiantes de la Universidad de Sevilla, para lo cual se tomo de manera aleatoria un total de 184 estudiantes de los ultimos ciclos para verificar como es que se exhibía la comunicación interna en torno a su rendimiento académico, la investigación concluye en que la falta de información para las actividades no permitia que se entable una comunicación interna correcta no hay relacion entre conocimiento y comunicación interna.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales.**

(Montero, 2014), su investigación titulada “ La comunicación interna y la gestión organizacional en la I.E. Micaela Bastidas en el departamento de Iquitos” esta investigación se desarrollo en la Universidad de la Amazonia Peruana, el principal objetivo de esta investigación fue determinar como es que la comunicación interna se relaciona de maner significativa con la gestión organizacional de la I.E. Micaela Bastidas, para ello se decidio que participen 56 personas entre personal administrativo, docentes y directivos los cuales fueros escogidos de manera aleatoria para que se les pueda aplicar los distintos instrumentos de investigación, la presente investigación concluye en que los resultado son bajos y los niveles de comunicaci3n interna no se ven reflejados directamente en la gesti3n organizacional de la I.E. Micaela Bastidas por lo que se recomienda que se puedan establecer mejores estrategias para que se pueda mejorar la comunicaci3n interna y pueda mejorar a si tambien a gesti3n organizacional de la I.E.

(Arias ,2017); su investigaci3n titulada “ Las relaciones interpersonales en el 3rea de enfermeria en el hospital Almanzor Aguinaga” esta investigaci3n se desarrollo en la Universidad Cat3lica Santo Toribio de Mogrovejo” en la ciudad de chichlayo, tuvo como objetivo general determinar como es que se desarrollan las relaciones interpersonales en el 3rea de enfermeria en el hospital

Almanzor Aguinaga, conformaron parte e la investigación un total de 96 enfermeras del hospital a las cuales se les aplico los instrumentos necesarios para medir las relaciones interpersonales que llevan cada una de ellas dentro del hospital Almanzor Aguinaga, la investigación concluyo en que efectivamente existe un regular nivel de relaciones interpersonales entre las enfermeras del hospital por lo que identifican en cantidades menores los conflictos en el área de trabajo y por ende generan un clima ambiental bien estructurado que no repercute en la atención de los pacientes de manera negativa, al contrario los pacientes ven actitudes positivas en el trato y comunicación de las enfermeras del hospital Almanzor Aguinaga.

(Olivos,2014); su investigación titulada “ La comunicación interna y la calidad al servicio de los socios de la cooperativa de Ahorro y credito San lorenzo del Distrito de Trujillo” esta investigación se desarrollo en la Universidad Nacional de Trujillo, como objetivo general pretendio identificar cual es la relación entre la comunicación interna y la calidad al servicio que se produce en los socios de la cooperativa de ahorro y credito San lorenzo del Distrito de Trujillo, la muestra que se toma en esta investigación es conformada por un total de 67 colaboradores de la cooperativa, esta investigación concluye en que que la comunicación interpersonal que se efectua en la cooperativa no es adecuada es por ello que existen tantos conflictos en el ambito laboral se recomienda aplicar estrategias en beneficios de los colaboradores.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 La comunicación interna**

(Bustinduy,2010); indica que la comunicación interna son factores bastante elementales para la productividad en una empresa, por lo mismo que se genera dentro de ella, lo que provoca y consigue que todos los colaboradores se interrelacionen y puedan convivir de manera armonizada, ahora se aclara que cada organización su principal valor son los trabajadores los cuales cumplen ciertas actividades o funciones a través de distintos procesos los cuales son necesarios que existan coordinaciones entre los trabajadores para conseguir los objetivos de la organización a esos procesos de coordinación entre dos o mas personas para lograr un fin se le denomina como la comunicación interpersonal empresarial.

(Almenara,2014); afirma que la comunicación interna tienen una diversidad de significados que estan entrelazados con las organizaciones, lo que conlleva una función primordial que es sirve para expresarse ante los demas, muchas veces el saber expresar las ideas no conllevan a una buena relación entre las personas dentro de una organización, es por ello que las empresas toman a la comunicación interpersona como el eje fundamental para fomentar la relación de dos

o mas trabajadores, pero tambien interpone otras estrategias para llevar que la convivencia entre los trabajadores sea la mas adecuada la cual permite generar un buen ambiente y clima laboral y los trabajadores puedan manejar situaciones dificiles las cuales seran en beneficio de una organizaci3n.

(Berceruelo,2011); manifiesta en su definici3n de comunicaci3n interpersonal que es un recurso que todas las empresas necesitan para un mejor desempe1o organizacional, aqu3 resalta los elementos de la comunicaci3n con el emisor es quien emite una idea de lo que quiere expresar, este se transporta a trav3s de un mensaje y que al finalizar llega aun receptor que capta la idea central, si las empresas tienen claro que la comunicaci3n interpersonal trae consigo beneficio a la organizaci3n se encararan de capacitar tanto a su personal que por medio de la comunicaci3n interpersonal y otras estrategias necesarias para complementar la comunicaci3n se logran los objetivos que la empresa pretenden en un plazo determinado.

(Berceruelo); de esta manera se presentan distintas serie de valores que son inseparables a la comunicaci3n interna y forman parte de ellas las cuales son :

- Los valores de emisor:
  - Rapidez
  - Transparencia
  - Confianza
  - Receptividad
  
- Los valores del receptor:
  - Interacción
  - Motivación
  - Respuesta

La Comunicación interna también a sí como valores cuenta con objetivos trascendentales en las organizaciones tales como son:

- La motivación es fundamental al momento de comunicarse con los empleados en cuanto el ambiente empresarial.
  
- Siempre mantener las coordinaciones en todos los niveles jerárquicos empresariales.
  
- Promover el desarrollo de oportunidades y desarrollo.

### **2.2.1.1 Evaluación de la comunicación interna.**

(Arizcurren,2008); indica que la comunicación interna es el proceso que a través de lo que se quiere dar a conocer a través por distintos significados, las ideas forman parte del mensaje que se transmiten entre dos o más personas, para evaluar la comunicación interna necesita de varios factores y elementos como el emisor y receptor y que para evaluar una correcta comunicación se necesita la interacción entre el emisor, el mensaje y el receptor, una buena evaluación de la comunicación interna permite el éxito de toda organización en bienestar de todos sus colaboradores , clientes o usuarios.

### **2.2.1.2 Ventajas de una buena comunicación interna.**

Las ventajas que manifiesta la comunicación interna son las siguientes:

- Participación proactiva en los diversos procesos.
- Los trabajadores siempre están motivados
- Buena relación de los compañeros de trabajo.
- Trabajadores éticos y transparentes.
- Fidelización para las actividades organizacionales.

### **2.1.1.3. Dimensiones de las habilidades directivas.**

#### **a) Comunicación formal:**

(Arizcuren,2008); se refiere a la comunicación formal como la información que se planifica, que está debidamente estructurada con anticipo la cual se subdivide como horizontal, descendente, ascendente, transversal, es necesario saber que esta subdivisión es importante porque genera eficiente comunicación, a continuación, se mencionan las características de la comunicación formal:

- **Comunicación descendente:**

Este tipo de comunicación se da por el orden jerárquico de la organización o empresa desde la alta dirección hacia toda la organización, la cual generalmente indican acciones para el cumplimiento de funciones y que se concretan por medio de un mensaje claro y conciso hacia todos los destinatarios, por eso es considerable que la información que emite la alta dirección sea un mensaje

limpio y claro con la finalidad de conseguir el respeto y confianza de los receptores.

- **Comunicación ascendente:**

Es el tipo de comunicación que se da en las organizaciones cuando esta proviene de los colaboradores hacia la alta dirección de la organización, lo que se quiere lograr con este tipo de comunicación el aporte de los trabajadores, usuarios o clientes, pueden aportar con opiniones positivas y favorables para que se puedan tomar decisiones favor de la organización y sean de beneficio para la empresa.

- **Comunicación horizontal:**

Indica que este tipo de comunicación se interpreta que fluye entre todos los miembros entre sí y que necesariamente deben de encontrarse en el mismo nivel, por lo mismo al

estar en el mismo nivel permite generar confianza, trabajo en equipo, mejores coordinaciones, ambientes positivos. Este tipo de comunicación genera bienestar a las organizaciones.

- **Comunicación transversal**

Este tipo de comunicación genera relaciones comunicativas en todos los niveles tanto la alta dirección como los colaboradores de la organización pueden comunicarse sin distinguir niveles para poder acordar y generar mejores condiciones laborales en toda la organización en general.

**b) Comunicación informal:**

(Arizcuren,2008); es la comunicación que se da en toda empresa de forma espontánea entre los mismos colaboradores lo que conlleva es que genera confianza entre los trabajadores y mejore el ambiente laboral se subdividen en:

- **Comunicación social:**

Este tipo de comunicación es muy asertiva en las organizaciones porque mediante ella se puede solucionar problemas de una manera más fácil y efectiva entre los colaboradores de la organización contribuye generalmente a mejorar la socialización en la empresa lo cual conlleva a la creación de relaciones más afectivas entre todos los miembros de la organización.

- **Comunicación mal interpretada:**

Este tipo de comunicación es poco acertado para la organización mayormente genera conflicto en el ámbito laboral y se trata de erradicar mediante políticas empresariales que generen confianza entre los mismos colaboradores.

- **Comunicación distorsionada:**

Este tipo de comunicación trae consigo principales problemas por el mal entendimiento del mensaje que a producido el emisor y llegue totalmente distorsionado al receptor generando problemas organizacionales que pueden ser perjudiciales para las organizaciones.

**c) Canales de la comunicación interna:**

(Arizcuren,2008); los canales son la forma más adecuada de poder llegar a tener una buena comunicación interna porque fomenta un eficiente sistema de participación al cual se debe de incluir a todas las personas que se encuentren trabajando en una empresa, se consideran los siguientes elementos como canales de la comunicación interna:

- **La comunicación directa y personal:**

Se da de manera directa entre todos los colaboradores de la organización lo que permite que se pueda garantizar una excelente participación de toda la organización para una buena interacción del grupo en sí.

- **Correo electrónico:**

Este tipo de comunicación no presencial en el cual las empresas utilizan el día a día para notificar alguna actividad en grupo o de manera individual lo que permite una aminoración de tiempo en poder comunicar una actividad, el correo electrónico hasta la actualidad es de vital importancia en las organizaciones a nivel mundial

## **2.2.2 Manejo de conflictos de personal**

### **2.2.2.1 Conflictos**

(Rodriguez,2010); los conflictos se relacionan directamente con los individuos, las personas adquieren diversas personalidades en su proceso de crecimiento a lo que describe que son respetadas por los demás en algún momento de la vida, los conflictos nacen con las diversas percepciones de ver una situación una de otra persona, muchas veces los temas de autoestima o protección suele que sean factores que producen los conflictos en el trabajo.

(Farias,2012); la inteligencia emocional es un gran factor por lo que muchas veces se generan los conflictos en una organización debido que muchas personas no tienen desarrolladas en su totalidad los cinco elementos importantes de la inteligencia emocional a lo que conlleva que no saben controlar sus emociones y por consiguiente no saben reconocer las emociones de los demás, es lo que genera un punto de quiebre y puede producirse conflictos dentro de la organización, es por ello que la mayoría de organizaciones cuentan en sus órganos de

alta dirección con personas que dominen la inteligencia emocional ya que gracias a estas personas se puede motivar al personal y renovar las actitudes diaria y es lo que quiere la empresa para poder llegar a cumplir sus objetivos en un plazo menor con un personal motivado y disminuyendo en grandes cantidades los conflictos en los colaboradores de una empresa.

#### **2.2.2.2 Conflictos de personal.**

(Redorta,2012); los conflictos del personal son las discrepancias y competencias laborales que tienen siempre los colaboradores de una organización con la finalidad de lograr los objetivos de manera individual, los conflictos en el personal nacen muchas veces cuando los colaboradores atraviesan diversos problemas de los cuales no encuentran soluciones rápidas y emiten emociones de frustración lo que conlleva a la desesperación y provocan os conflictos en el personal dentro de la organización.

A través del tiempo se busca solucionar estos problemas en la organización llevando a creación de estrategias.

### 2.2.2.3. Tipos de conflictos

(Redorta, 2012); existen los siguientes tipos de conflictos

los cuales son:

- **Conflicto por procedimientos:**

Este tipo de procedimiento se da por el cumplimiento del rol de funciones por medio de diversos procedimientos que se le encarga al trabajador, los conflictos nacen cuando se realizan con dificultades o deficiencias las actividades encomendadas por los órganos de alta dirección a los trabajadores por lo cual se empiezan a dar quejas en el trabajo, baja productividad por parte del trabajador generando de esta manera riñas y un mal ambiente laboral.

- **Conflictos de jerarquía:**

Las empresas cuenta con un organigrama de jerarquías donde se sabe que todos los subordinados cuentan con niveles específicos en la organización, las malas distribuciones de funciones a los órganos de menor nivel muchas veces generan descontentos entre los trabajadores que sienten que se les está encomendando más actividades o adición de carga laboral que se les corresponde y cuando repelen ambas partes se genera el conflicto en la organización.

- **Conflictos de conocimiento:**

Este tipo de conflictos se da cuando los trabajadores no tienen saberes previos sobre las funciones que están desempeñando lo que genera un atraso para la organización y un gasto adicional para la empresa, es por ello que el trabajador presenta dificultades que en el proceso se

convierten en conflictos debido que no encaja en la organización.

- **Conflictos tecnológicos:**

El recurso tecnológico a nivel mundial es de mucha importancia para las organizaciones si el personal no está actualizado al uso de estas herramientas en un corto periodo atravesará problemas con el desarrollo de la tecnología evitando el uso de algunos recursos y reduciendo su productividad del trabajador a lo que conlleva que existan distintos conflictos dentro de la organización.

- **Conflictos de habilidades sociales:**

La manera de relacionarse y socializarse es importante en la organización por ese medio se generan lazos de amistad y confianza y permite un mejor trabajo en equipo en bienestar de la empresa.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **1. Aspectos de integración:**

Son los aspectos que involucran a las personas en una empresa, son procesos que se da cuando se ven ambientes con tensión y problemas internos entre los mismos colaboradores.

### **2. Conflictos:**

Es la discrepancia de ideas o situaciones que se pueden dar entre dos o más personas o también en un grupo de personas con a condición de hacer respetar su decisión a base de la oposición o rivalidades prolongadas.

### **3. El entorno.**

Es el ambiente o contexto en el que se suelen desarrollar la vida laboral del colaborador, influye aspectos importantes como la tecnología, lo económico, lo legal todos estos aspectos pueden influir de manera positiva o negativa al colaborador, por lo mismo que juegan un papel importante para que el trabajador pueda tomar decisiones a base de su propio criterio y bienestar en la organización.

#### **4. El poder.**

Es el grado de capacidad que ejercen las personas para poder persuadir e influir en las demás personas, el poder se puede dar con a jefatura de algún departamento muchas veces es necesario saber tomar decisiones para no generar pérdidas en la organización.

#### **5. Inteligencia emocional:**

Es la habilidad que permite al ser humano poder controlar sus emociones y sentimientos de manera intrapersonal y también permite conocer y adecuar el comportamiento de las emociones de las personas de forma interpersonal, lo que genera un buen ambiente laboral.

#### **6. Manejo de conflictos de conocimientos:**

Este tipo de conflictos se da cuando los trabajadores no tienen saberes previos sobre las funciones que están desempeñando lo que genera un atraso para la organización y un gasto adicional para la empresa, es por ello que el trabajador presenta dificultades que en el proceso se convierten en conflictos debido que no encaja en la organización.

### **7. Manejo de conflictos grupales:**

Estos conflictos se dan entre equipos de trabajo, mayormente cuando no se llegan a cumplir los objetivos organizacionales las oficinas o departamentos tienen pequeñas discrepancias para buscar los responsables de las posibles malas decisiones que efectuó la organización.

### **8. Manejo de conflictos de habilidades sociales:**

La manera de relacionarse y socializarse es importante en la organización por ese medio se generan lazos de amistad y confianza y permite un mejor trabajo en equipo en bienestar de la empresa

### **9. Manejo de conflictos de tecnología:**

El recurso tecnológico a nivel mundial es de mucha importancia para las organizaciones si el personal no está actualizado al uso de estas herramientas en un corto periodo atravesará problemas con el desarrollo de la tecnología evitando el uso de algunos recursos y reduciendo su productividad del trabajador a lo que conlleva que existan distintos conflictos dentro de la organización.

## **CAPITULO III:**

### **MÉTODO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Es una investigación de tipo aplicada, no se manipularán las variables en cuanto a su ejecución y toda la información de datos que se recogerá será correctamente validada.

#### **3.2. Diseño de investigación**

(Hernandez,2014); El diseño de la investigación es no experimental, contando con un nivel descriptivo no correlacional por lo que se medirá la relación entre ambas variables. Se aplicarán los instrumentos a través de la encuesta las cuales serán aplicadas en un momento determinado convirtiéndolo en un corte transversal.

### 3.3. Población y muestra

Para el presente proyecto es una población finita de 179 asistentes administrativos que forman parte de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

*Tabla 2*  
Municipalidad Distrital de Jesús María .

<i>EDAD</i>	<i>REGION</i>	<i>P. ADMIN</i>
<i>18- 55</i>	<i>Lima</i>	<i>179</i>
	<i>total</i>	<i>179</i>

*Fuente: Elaboración propia*

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

Se tuvo como técnicas la encuesta para poder recaudar la información de los asistentes administrativos de la Municipalidad Distrital de Jesús María la primera encuesta es de la comunicación interna y la segunda encuesta es de manejo de conflictos ambas la desarrollaran los 179 asistentes administrativos.

### **3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

Para poder analizar los datos de la presente investigación se utilizarán diferentes softwares como el SPSS Versión 25, para el análisis de datos también se utilizaron tablas de frecuencias, diagrama de barras y utilización del método de correlación Rho Pearson para la constatación de hipótesis.

## CAPITULO IV:

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados por variable y dimensiones

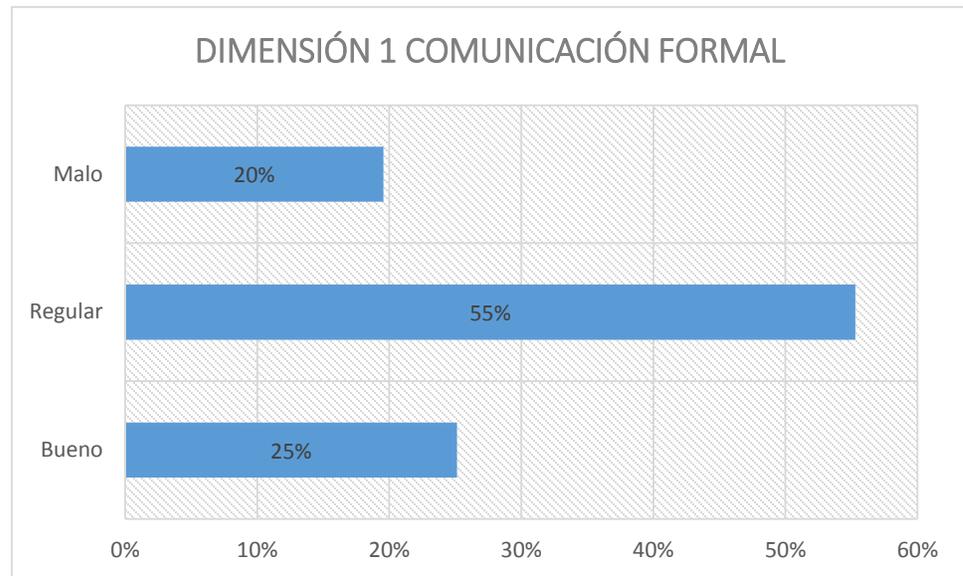
*Tabla 3*

Dimensión 1 comunicación formal – comunicación interna.

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Bueno	45	25%	25%	25%
Regular	99	55%	55%	80%
Malo	35	20%	20%	100%
total	179	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 1*  
*Dimensión 1 comunicación formal – comunicación interna.*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

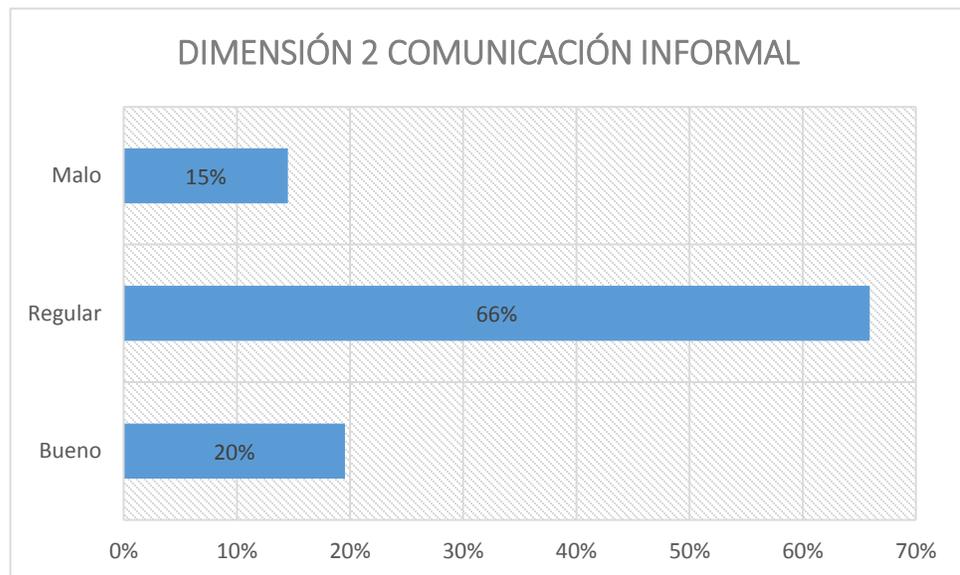
Ya siendo aplicados los cuestionarios de aplicación respecto a la variable 1 comunicación interpersonal con referencia a su dimensión 1 comunicación formal de los asistentes administrativos que forman parte de la Municipalidad Distrital de Jesús María se identifica en la tabla 3 y gráfico 1 que el 20% de los asistentes administrativos declaran que la comunicación formal es mala, el 55% declaran que es regular y el 25% declaran que es buena, todo ello referente a la dimensión 1 comunicación formal.

*Tabla 4*  
 Dimensión 2 comunicación formal – comunicación interna.

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	Bueno	35	20%	20%
	Regular	118	66%	66%
	Malo	26	15%	100%
	total	179	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 2*  
 Dimensión 2 comunicación formal – comunicación interna.



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

Ya siendo aplicados los cuestionarios de aplicación respecto a la variable 1 comunicación interpersonal con referencia a su dimensión 2 comunicación informal de los asistentes administrativos que forman parte de la Municipalidad Distrital de Jesús María se identifica en la tabla 4 y gráfico 2 que el 15% de los asistentes administrativos declaran que la comunicación informal es mala, el 66% declaran que es regular y el 20% declaran que es buena, todo ello referente a la dimensión 1 comunicación informal.

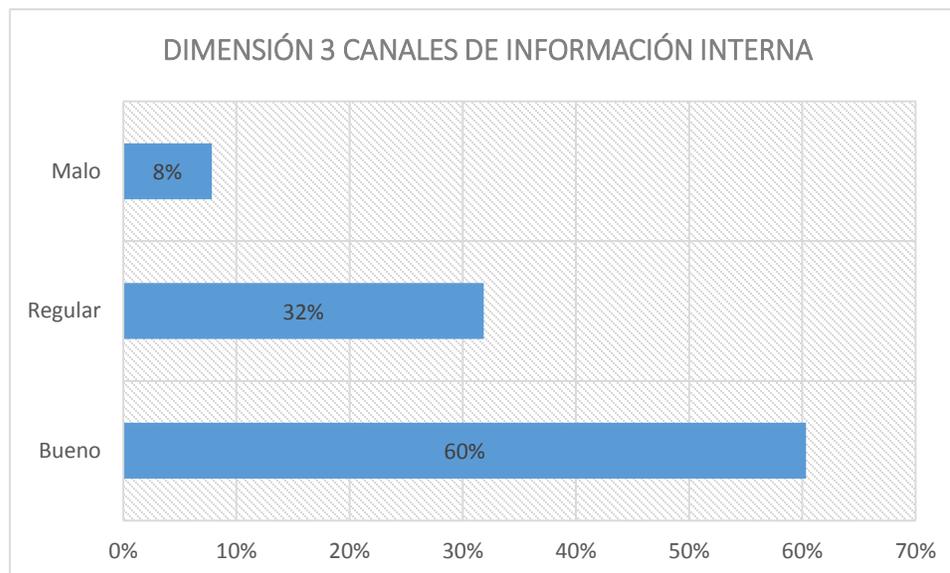
..

*Tabla 5*  
Dimensión 3 canales de información interna – comunicación interna.

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Bueno	108	60%	60%	60%
Regular	57	32%	32%	92%
Malo	14	8%	8%	100%
total	179	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 3*  
*Dimensión 3 canales de información interna – comunicación interna.*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

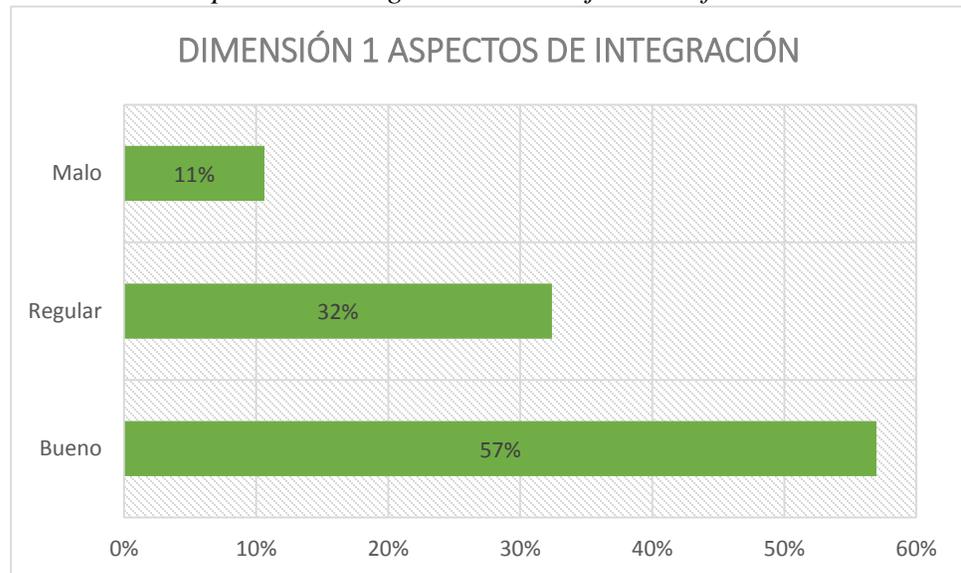
Ya siendo aplicados los cuestionarios de aplicación respecto a la variable 1 comunicación interpersonal con referencia a su dimensión 3 canales de información interna de los asistentes administrativos que forman parte de la Municipalidad Distrital de Jesús María se identifica en la tabla 5 y gráfico 3 que el 8% de los asistentes administrativos declaran que los canales de información interna es mala, el 32% declaran que es regular y el 60% declaran que es buena, todo ello referente a la dimensión 3 los canales de información interna.

*Tabla 6*  
 Dimensión 1 aspectos de integración – manejo de conflictos.

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Bueno	102	57%	57%	57%
Regular	58	32%	32%	89%
Malo	19	11%	11%	100%
total	179	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 4*  
 Dimensión 1 aspectos de integración – manejo de conflictos



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

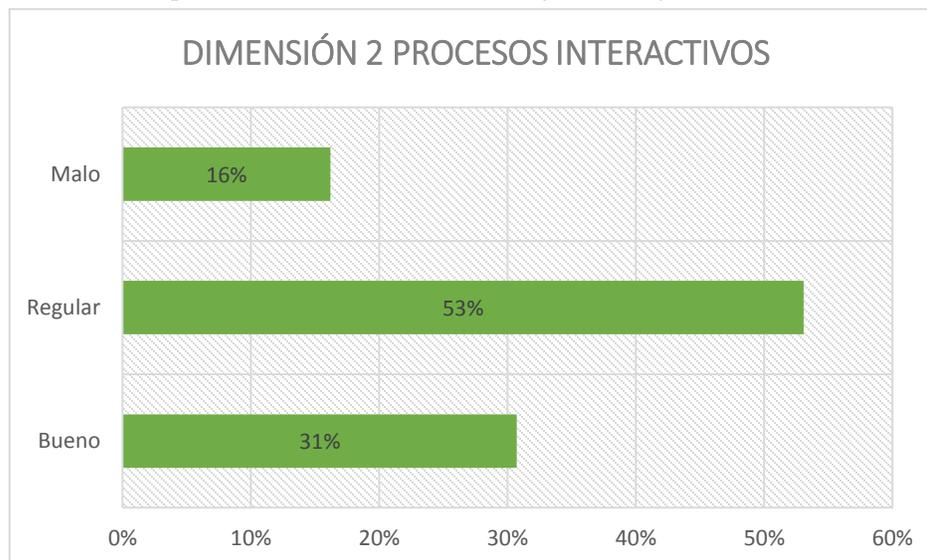
Ya siendo aplicados los cuestionarios de aplicación respecto a la variable 2 manejo de conflictos con referencia a su dimensión 1 aspectos de integración de los asistentes administrativos que forman parte de la Municipalidad Distrital de Jesús María se identifica en la tabla 6 y gráfico 4 que el 11% de los asistentes administrativos declaran que los aspectos de integración es mala, el 32% declaran que es regular y el 57% declaran que es buena, todo ello referente a la dimensión 1 aspectos de integración

*Tabla 7*  
Dimensión 2 procesos interactivos– manejo de conflictos

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Bueno	55	31%	31%	31%
Regular	95	53%	53%	84%
Malo	29	16%	16%	100%
total	179	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 5*  
*Dimensión 2 procesos interactivos – manejo de conflictos*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

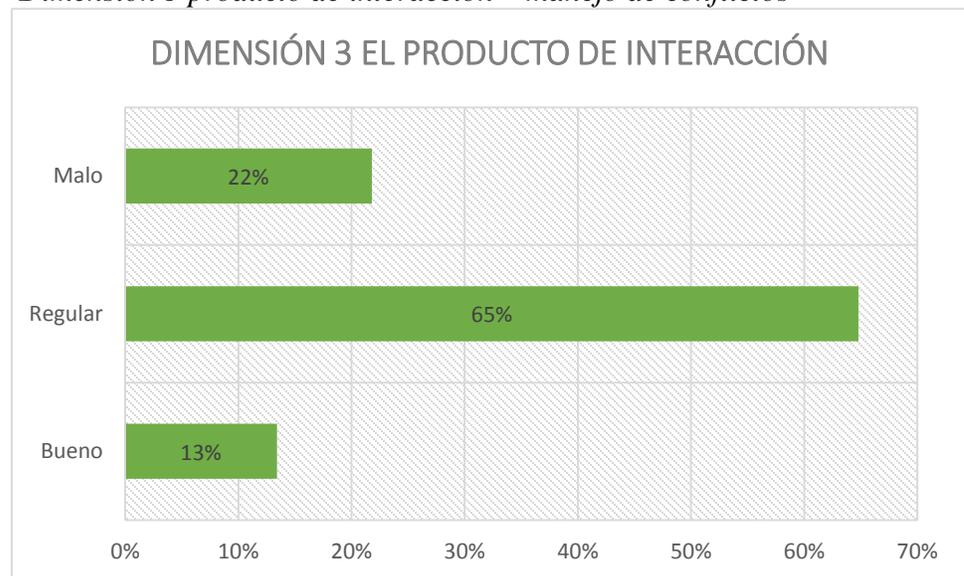
Ya siendo aplicados los cuestionarios de aplicación respecto a la variable 2 manejo de conflictos con referencia a su dimensión 2 procesos interactivos de los asistentes administrativos que forman parte de la Municipalidad Distrital de Jesús María se identifica en la tabla 7 y gráfico 5 que el 22% de los asistentes administrativos declaran que los productos de interacción es mala, el 65% declaran que es regular y el 13% declaran que es buena, todo ello referente a la dimensión 2 procesos interactivos.

*Tabla 8*  
**Dimensión 3 producto de interacción– manejo de conflictos**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Bueno	24	13%	13%	13%
Regular	116	65%	65%	78%
Malo	39	22%	22%	100%
total	179	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 6*  
**Dimensión 3 producto de interacción – manejo de conflictos**



Fuente: Elaboración propia.

## **Interpretación**

Ya siendo aplicados los cuestionarios de aplicación respecto a la variable 2 manejo de conflictos con referencia a su dimensión 3 producto de interacción de los asistentes administrativos que forman parte de la Municipalidad Distrital de Jesús María se identifica en la tabla 8 y gráfico 6 que el 22% de los asistentes administrativos declaran que los productos de interacción es mala, el 65% declaran que es regular y el 13% declaran que es buena, todo ello referente a la dimensión 3 producto de interacción.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis General

- **Formulación de hipótesis estadística**

- $H_1$  Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.
- $H_0$  No existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.

Para la obtención de dato reales respecto a la investigación se utiliza prueba estadística de correlación de Spearman.

*Tabla 9*  
Correlación entre comunicación interna y el manejo de conflictos

		Comunicación interna	Manejo de conflictos
Rho	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,824"
		N	179
Spearman	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,824"
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	179

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

La aplicación del coeficiente de correlación de la prueba Rho Spearman se identifica por medio de la tabla N°9 que se refleja como p-valor = 0.000 (sig. bilateral) a lo cual no sobrepasa el valor de 0.05, debido a esos resultado rechazamos de forma absoluta la hipótesis nula y tomamos en consideración a la hipótesis alterna, afirmando que , Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020. Vale aclarar que el valor de Rho Spearman fue de 0.824 que se encuentra en el nivel de correlación positiva alta.

#### 4.2.2. Hipótesis Especifica 1

- $H_1$  Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y los aspectos de integraciones del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.
  
- $H_0$  No existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y los aspectos de integraciones del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.

Con la finalidad de contrastar los datos de la hipótesis general y específicas se realizó la prueba estadística de correlación de Pearson.

*Tabla 10*  
Correlación entre comunicación interna y los aspectos de integración

		Comunicación interna	Aspectos de integración
Rho	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,801"
		N	179
Spearman	Aspectos de integración	Coeficiente de correlación	,801"
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	179

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

La aplicación del coeficiente de correlación de la prueba Rho Spearman se identifica por medio de la tabla N°10 que se refleja como p- valor = 0.000 (sig. bilateral) a lo cual no sobrepasa el valor de 0.05, debido a esos resultado rechazamos de forma absoluta la hipótesis nula y tomamos en consideración a la hipótesis alterna, afirmando que , existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y los aspectos de integraciones del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020. Vale aclarar que el valor de Rho Spearman fue de 0.801 que se encuentra en el nivel de correlación positiva alta.

### 4.2.3. Hipótesis Especifica 2

- H<sub>1</sub> Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y los procesos interactivos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.
- H<sub>0</sub> No existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y los procesos interactivos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.

*Tabla 11*  
Correlación entre comunicación interna y los procesos interactivos.

			Comunicación interna	Procesos interactivos
Rho	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,709"
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	179	179
Spearman	Procesos interactivos	Coefficiente de correlación	,709"	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	179	179

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

La aplicación del coeficiente de correlación de la prueba Rho Spearman se identifica por medio de la tabla N°11 que se refleja como p- valor = 0.000 (sig. bilateral) a lo cual no sobrepasa el valor de 0.05, debido a esos resultado rechazamos de forma absoluta la hipótesis nula y tomamos en consideración a la hipótesis alterna, afirmando que , existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y los procesos interactivos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020. Vale aclarar que el valor de Rho Spearman fue de 0.709 que se encuentra en el nivel de correlación positiva media alta.

### **4.2.4. Hipótesis Especifica 3**

- $H_1$  Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna el producto de la interacción del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.
  
- $H_0$  No existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna el producto de la interacción del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020.

*Tabla 12*  
Correlación entre comunicación interna y el producto de la interacción.

		Comunicación interna	Producto de la interacción
Rho	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,814"
		N	179
Spearman	Producto de la interacción	Coeficiente de correlación	,814"
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	179

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

La aplicación del coeficiente de correlación de la prueba Rho Spearman se identifica por medio de la tabla N°12 que se refleja como p- valor = 0.000 (sig. bilateral) a lo cual no sobrepasa el valor de 0.05, debido a esos resultado rechazamos de forma absoluta la hipótesis nula y tomamos en consideración a la hipótesis alterna, afirmando que , existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el producto de la interacción del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020. Vale aclarar que el valor de Rho Spearman fue de 0.814 que se encuentra en el nivel de correlación positiva alta.

#### 4.3. **Discusión de resultados**

Al evaluar los resultados de la investigación Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos de los asistentes administrativos de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020, se reflejan resultados positivos en bien de la investigación tomando en cuenta que la comunicación interna también es importante para manejar los conflictos en este caso en los asistentes administrativos de dicha institución. Ahora en comparativa con diversas investigaciones con similar tema de investigación correspondiendo a la comunicación interna y concluyen de forma similar que la comunicación interna se relaciona positivamente con el buen clima laboral , manejo de conflictos y diversos elementos que favorecen de manera positiva en las organizaciones ya sean internacionales, nacionales o locales.

## **CAPITULO V:**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020; debido a que los datos obtenidos determinan una relación directa y significativa alta entre las variables de investigación siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.824.
- Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y los aspectos de integración del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020; debido a que los datos obtenidos determinan una relación directa y significativa alta entre la variable comunicación interna y la dimensión aspectos de integración siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.801.

- Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y los procesos interactivos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020; debido a que los datos obtenidos determinan una relación directa y significativa alta entre la variable comunicación interna y la dimensión procesos interactivos siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.709.
- Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y los productos de interacción del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima, 2020; debido a que los datos obtenidos determinan una relación directa y significativa alta entre la variable comunicación interna y la dimensión procesos de interacción siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.814.

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda la implementación de nuevos sistemas de comunicación en la cual se desarrolle de manera interactiva el dialogo constante en tiempos precisos entre el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús María Lima.
- Es recomendable ejecutar sanciones por niveles a los trabajadores que fomenten o incumplan los reglamentos y normas institucionales para evitar los conflictos posteriores entre los demás trabajadores.
- Es recomendable tener reuniones sociales entre todo el personal para su mayor entendimiento y conocerse a más profundidad en temas personales y no solo en temas laborales para fortalecer la confianza del grupo.
- Es recomendable plantear talleres de control de personalidades, manejo e conflictos en todo el personal de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almenara et al (2014). Comunicación interna en la empresa. Barcelona. España: Editorial España: Editorial UOC. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=NnKaBQAAQBAJ&printsec>

Álvarez, M. (2012). Comunicación Interna y Universidad. Universidad De Sevilla. Sevilla. España.

Arias, E. (2013). Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica: Conflictos Laborales y estrategias de mejora Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú

Arizcuren, A. (2008). Guia de Buenas Prácticas de Comunicación Interna. Madrid. España: Editorial PEAPS.

Berceruelo, B. (2011). Comunicación Interna en la Empresa: Claves y Desafíos. (1° Ed.). Valencia. España: Editorial WOLTERS KLUWER ESPAÑA S.A.

Cardona., M. (2012). Gestión de la Comunicación Interna Organizacional en la optimización del Clima Laboral y Resolución de Conflictos. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito. Ecuador

García, M. (2010). Modelo de comunicación gerencial para mejorar la negociación y manejo de conflictos. Instituto Politécnico Nacional. México.

Herrera, E. (2009). La función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en Madero y Maldonado, Corredores de Seguros S.A. Pontifica Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia.

Hernández, M. Fernández, P. y Baptista, E. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta Edición. McGraw-Hill Interamericana. México.

Montero, E. y Rodríguez, M. (2014). Comunicación Interna y Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos. Perú.

Pérez, A. (2013). Comunicación interna es indispensable en empresas. Diario la Republica.

Redorta, E. (2012). No más conflictos. Como resolver tensiones diferencias y problemas en las organizaciones. (1° Ed.). Barcelona. España: Editorial España Libros, S.L.U.

Rodríguez, A. (2014). La importancia del manejo de conflictos en las organizaciones modernas. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Colombia.

Rodríguez, M (2010). Mobbing volviendo a vivir. San Vicente. Alicante. España: Editorial Club Universitario.

Tessi, M. (2015). Comunicación interna en la práctica. Ciudad de España. Editorial Mc. Grill.