



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y conflictos laborales en la
Municipalidad de Yanahuanca año 2016.**

TESIS PARA OPTA

R EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTORA:

Br. Evelyn Noemí Tamayo Roldan

ASESOR:

Dra. Ana Maritza Boy Barreto

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de talento humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

Presidente

Dr. César Amador Garay Ghilardy

Secretario

Dra. Ana Maritza Boy Barreto

Vocal

Dedicatoria:

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a mis padres por ser las bases y mi fuerza para cumplir esta meta.

Agradecimiento:

Al Señor que me da su Espíritu para seguir caminando. A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional. Al profesor del curso, amigos y compañeros de trabajo que han tenido que ver con el término de mis estudios.

Declaración de autoría

Yo, Evelyn Noemi Tamayo Roldán, identificado con DNI N° 44463008, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Sede/filial Lima Norte, declaro que el trabajo académico titulado “Gestión de riesgo y recursos humanos Dirección de Investigación Tutelar Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables”, presentado en 107 folios, para la obtención del grado académico de **MAESTRO DE GESTIÓN PÚBLICA** es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- 1) He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
- 2) No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- 3) Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado o título profesional.
- 4) Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- 5) De encontrar uso material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de enero del 2018.

Bach. Evelyn Noemi Tamayo Roldán

DNI: 44463008.

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: **“Compromiso organizacional y conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca año 2016”**, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

En la primera parte de la presente investigación se encuentran la teoría y estudio de las variables y dimensiones consideradas así como también la identificación de problemas, objetivos e hipótesis.

En la segunda parte la metodología que se utilizara para llevar a cabo la investigación así como tipo de estudio, población y técnica de recolección de datos.

En la última parte los resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	19
1.2.1 Variable 1: Compromiso Organizacional	20
1.2.2 Variable 2: Conflictos Laborales	26
1.2.3 Marco Conceptual	34
1.3 Justificación	35
1.4. Problema	37
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
II MARCO METODOLÓGICO	41
2.1 Variables	42
2.2 Operacionalización de variables	42
2.3 Metodología	43
2.4 Tipo de estudio	43
2.5 Diseño	45
2.6 Población, muestra, muestreo	47
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	47

2.8	Métodos de análisis de datos	49
2.9	Aspectos éticos	53
III	RESULTADOS	54
IV	DISCUSIÓN	66
V	CONCLUSIONES	71
VI	RECOMENDACIONES	73
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75

ANEXOS

Anexo 1. Artículo Científico

Anexo 2 Matriz de Consistencia

Anexo 3. Instrumentos

Anexo 4. Validez de los instrumentos

Anexo 5. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio

Anexo 6. Base de Datos

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional	41
Tabla 2	Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional	42
Tabla 3	Relación de Validadores	50
Tabla 4	Confiabilidad Compromiso Organizacional	51
Tabla 5	Confiabilidad Conflictos Laborales	52
Tabla 6	Compromiso Organizacional	54
Tabla 7	Conflictos Laborales	55
Tabla 8	Dimensión intrapersonal de conflictos laborales	56
Tabla 9	Dimensión extrapersonal de conflictos laborales	57
Tabla 10	Conflictos laborales y el compromiso organizacional	58
Tabla 11	Conflictos laborales y el compromiso organizacional	58
Tabla 12	Compromiso organizacional y la dimensión Intrapersonal	60
Tabla 13	Compromiso organizacional y la dimensión Extrapersonal	61
Tabla 14	Correlación compromiso organizacional y conflictos	62
Tabla 15	Correlación compromiso organizacional y dimensión intrapersonal	63
Tabla 15	Correlación compromiso organizacional y dimensión extrapersonal	64

Índice de Figuras

	Pág.	
Figura 1	Compromiso Organizacional	55
Figura 2	Conflictos Laborales	56
Figura 3	Dimensión intrapersonal de conflictos laborales	57
Figura 4	Dimensión extrapersonal de conflictos laborales	58
Figura 5	Conflictos laborales y el compromiso organizacional	59
Figura 6	Conflictos laborales y el compromiso organizacional	60
Figura 7	Compromiso organizacional y la dimensión Intrapersonal	61
Figura 8	Compromiso organizacional y la dimensión Extrapersonal	62

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca; la población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 86 Trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: Compromiso Organizacional y Conflictos Laborales.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo; esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de compromiso organizacional y el cuestionario de conflictos laborales, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

Entre las principales conclusiones se tiene que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, esto es, el resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.548, representó una moderada asociación entre las variables.

Palabras Clave: Compromiso Organizacional y Conflictos Laborales.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relation that exists between the Organizational Commitment and the Labor Conflicts in the Municipality of Yanahuanca; The population or universe of interest in this research, was made up of 86 Administrative Workers of the Municipality of Yanahuanca, was considered an equal sample to the population in which the variables: Organizational Commitment and Labor Conflicts have been studied.

The method used in the research was hypothetico-deductive; This research used for its purpose the non-experimental correlation-level design, which collected the information in a specific period, that was developed by applying an organizational commitment survey and the labor dispute questionnaire, all with a Likert scale, that provided information about The relationship between the study variables in their different dimensions.

Among the main conclusions is that there is a significant relationship between the Organizational Commitment and Labor Conflicts in the Municipality of Yanahuanca, that is, the result of Spearman's Rho correlation coefficient of -0.548, represented a moderate association between the variables.

Key Words: Organizational Commitment and Labor Conflicts.

I. Introducción

1.1. Antecedentes.

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Granados (2007) realizó la siguiente tesis doctoral: *La solución de conflictos Colectivos laborales: especial Referencia a los sistemas autónomos* Universidad de Granada El presente trabajo de investigación tiene por objeto el planteamiento dogmático, y el estudio de los sistemas de solución de conflictos colectivos laborales; centrándose especialmente en el análisis crítico de los sistemas normativos de carácter extrajudicial denominados de solución autónoma, de aquellos conflictos. El autor concluye que el Ordenamiento Jurídico Laboral se ha caracterizado por la variedad de sistemas de solución de conflictos Sin embargo, en los últimos veinte años tanto los interlocutores sociales como el propio Legislador han realizado un gran esfuerzo por el desarrollo y promoción, respectivamente, de los procedimientos autónomos de solución de conflictos; el ingente desarrollo de la «solución autónoma de conflictos» obliga al laboralista a realizar un exhaustivo estudio sobre la cuestión con el objeto de deslindar los problemas técnicos que sin duda su puesta en funcionamiento ha generado, y poder así articular propuestas de solución.

Ramírez (2011) realizó la siguiente investigación para optar el grado de Doctor: *La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo. propuesta y aplicación de un modelo de mejora basado en el conocimiento para la Pequeña y Mediana Empresa en el sector del calzado en México:* el objetivo principal de la siguiente investigación fue conocer en profundidad algunos aspectos de las relaciones entre los integrantes de la micro, pequeña y mediana empresa para ofrecer una propuesta de implantación de sistemas que apoyen el proceso del aprendizaje organizativo; la presente investigación presenta un diseño correlacional de tipo exploratoria que pretende identificar y describir las condiciones y las

consecuencias en las que se sustenta el aprendizaje organizativo en la PyME, mediante la comprobación del modelo de análisis propuesto; con el propósito de dar respuesta a las preguntas de investigación y someter a prueba las hipótesis planteadas, el presente estudio tiene un diseño no experimental, del tipo transeccional o transversal; para establecer la unidad de análisis que se usó en la aplicación de la encuesta, se acudió a los datos oficiales; el estudio consistió entonces en el levantamiento de un censo de 134 empresas, para desarrollar el instrumento que se usó en la encuesta, se partió de la revisión de estudios empíricos elaborados sobre el tema planteado, de ahí se seleccionaron los instrumentos que registraron un mayor grado de confiabilidad en su aplicación, y se le dio preferencia a aquellos cuestionarios que ya habían sido probados en México. A las conclusiones a las que el investigador arribó fueron las siguientes: A partir de los avances en neurobiología, la teoría cognitiva y la filosofía, se comienza a ver la cognición como un proceso de construcción y no de simple representación. Gran parte de dicho conocimiento es tácito y puede ser utilizado de manera discrecional, incluso como táctica política. De la epistemología constructivista (Salmador, 2004) nos basamos en el concepto del aprendizaje como una interpretación de la realidad del propio sujeto, de sus antecedentes y de la interacción con los demás, y que resolvemos problemas por medio de una triangulación entre los conceptos construidos y asimilados previamente. Lo que se planteó en este trabajo es que el aprendizaje surge de la resolución de problemas concretos (aprendizaje de un ciclo) y de los problemas que se originan por la manera de resolverlos (aprendizaje de doble ciclo, de acuerdo a Argyris, 1999), sin saber cuándo los individuos pondrán en juego los conocimientos preexistentes, y qué uso político habrán de darle al conocimiento generado. Esta es la parte que no se discute en los modelos de administración de conocimiento que se revisaron en el marco teórico, ya que se limitan a dar una serie de instrucciones, teniendo en mente el paradigma de la empresa como una máquina. Con base en las evidencias arrojadas por la encuesta, podemos afirmar que el género y la edad del empleado de la PyME del sector calzado del estado de Jalisco son factores que influyen en la percepción del aprendizaje; por su parte, todos los rangos de edad y todos los tamaños de empresa influyen en la percepción del estilo de aprendizaje; todos los estilos de aprendizaje se

relacionaron estadísticamente con el tamaño de la empresa; esto sucede ya que los individuos no aprenden completamente solos en la empresa, sino que su labor exige la coordinación con otros; la existencia misma de las organizaciones se justifica ya que determinadas tareas no pueden ser realizadas por sujetos aislados y el aprendizaje individual no es suficiente para que el conocimiento pueda ser transferido; es necesario que la red coordinada de individuos aprenda para que el conocimiento se traduzca en la realización de ciertas metas comunes. El investigador afirma que existe una influencia positiva entre las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo. El aprendizaje va a surgir como producto de cada uno de los problemas que se presentan en su quehacer cotidiano y ello servirá como punto de partida para construir aprendizajes significativos y adquirir nuevos conocimientos.

Cámara (2012) realizó la siguiente investigación para optar el grado de Doctor: Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional Un estudio en profesorado de las instituciones educativas de la Región Autónoma de Madeira. El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación existe entre la Cultura Organizacional de los centros educativos, los Conflictos Intragrupales vividos por el profesorado de esos centros y su nivel de Compromiso Organizacional y de qué modo interactúan estas variables. Para el desarrollo de la investigación se utilizó una metodología Empírica, Cuantitativa, No experimental/Correlacional y Muestral. El estudio se basará en la colecta de datos, lo que justifica su carácter Empírico y fue Muestral, recurriendo al muestreo de tipo casual o probabilístico, considerado como lo más adecuado cuando se pretende extrapolar con seguridad para el Universo los resultados obtenidos utilizando una muestra. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario a un cuestionario. La población estuvo conformada por 6494 profesores que laboraron durante el año escolar 2009/2010. La Muestra de carácter probabilístico aleatorio estuvo conformada por 400 docentes. A las principales conclusiones que el investigador arribó fueron las siguientes: El Conflicto de Tarea es lo que presenta mayor prevalencia y menor desvío estándar en la muestra estudiada, lo que confirma la hipótesis planteada y se asemeja a

resultados obtenidos en estudios anteriormente realizados en otros grupos profesionales y que todavía no habían sido realizados con profesores; se constató la existencia de asociaciones positivas fuertes entre los diversos tipos de conflicto, lo que revela que la mayoría de los profesores que vive uno de los tres tipos de conflicto con frecuencia participa también frecuentemente en conflictos de los dos otros tipos; se observaron asociaciones débiles negativas entre los tres tipos de Conflicto Intragrupal y el Compromiso Organizacional, aunque con el modelo de regresión lineal múltiple se tenga constatado que el Conflicto de Tarea y el Conflicto de Relación contribuyen para el aumento del nivel del Compromiso Organizacional y el Conflicto de Proceso para su disminución; se constató la existencia de diferencias significativas entre los docentes del género masculino y femenino relativamente al Conflicto de Relación y de Proceso, observándose que los profesores del género masculino presentan valores medios más altos en estas dos escalas; los profesores del género masculino presentan también valores medios más elevados en los índices de Distancia Jerárquica e Individualismo, perteneciendo los valores más elevados de los índices de Afiliación y Orientación hacia el Futuro a los profesores del género femenino; relativamente a la variable; los resultados nos permitieron verificar que cuando los profesores presentan tiempo de trabajo reducido y consecuentemente un vínculo profesional menos sólido, presentan también niveles más bajos de Conflicto, presentándose el grupo de los profesores Contratados con el menor nivel de Conflictos Intragrupales; tal facto nos podrá llevar a considerar que los profesores con una situación profesional más inestable se sienten menos seguros, por lo cual evitan la vivencia de situaciones de conflicto, algo que podrá y deberá ser más estudiado para que se perciba en concreto que razones justifican las diferencias al nivel de la vivencia de los conflictos entre los profesores con vínculo seguro y sin vinculo a la profesión. El investigador afirma que el conflicto, la cultura y el compromiso organizacional se encuentran en interrelación dentro del desarrollo de una organización y que cada una de ella significa una pieza clave para el desarrollo y crecimiento de la entidad. Es por ello la importancia de considerarlas dentro del planeamiento y ensayar estrategias que permitan abordarlas en forma conjunta.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Cutipa, (2015) realizó la siguiente investigación para optar el grado de Doctor: "Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II". El objetivo principal de la presente investigación fue determinar que el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores son relevantes en el comportamiento de las personas, y fundamentales en el desarrollo estratégico de toda organización. El estudio fue de corte transversal con un enfoque de tipo cuantitativo y de alcance correlacional. La población fueron 320 trabajadores de la organización que trabajan a tiempo completo. El procedimiento de muestreo fue aleatorio simple que se realizó mediante un proceso probabilístico, determinando la muestra por asignación proporcional. A las conclusiones a las que el investigador arribó fueron las siguientes: El clima organizacional favorable se encuentra entre los bienes más preciados de las personas y las organizaciones, es vital no solamente para la salud y bienestar de los trabajadores, sino que también contribuye positivamente a la productividad, satisfacción laboral y compromiso organizacional; habiendo realizado un análisis de los contenidos teóricos sobre el clima organizacional y el compromiso organizacional se concluye que ambas variables son relevantes y prácticas para la organización; la relación que se obtuvo entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca vale fue positiva y estadísticamente significativa con un $r=0.793$ y $r^2 = 0.630$, indicando que a medida que mejora el clima organizacional de la institución también mejora correlativamente el compromiso de los trabajadores de la institución de educación superior universitaria. El autor refiere que el clima y compromiso organizacional se encuentran en estrecha relación en las organizaciones y que estas tienen mucho que ver con el crecimiento y desarrollo de la organización. Un clima favorable sin lugar a duda generará buenas vibras y voluntad por realizar un trabajo óptimo entre los empleados, es decir asumirán un verdadero compromiso con la organización a la cual le prestan sus servicios.

1.2. Bases teóricas y fundamentación científica.

Domínguez, Ramírez y García (2013) al respecto afirma que el compromiso organizacional es:

Es el vínculo o lazo del individuo con la organización; en otras palabras, es una actitud que refleja la lealtad de los empleados a su organización y es un proceso continuo mediante el cual los participantes organizacionales expresan su preocupación por la organización, su éxito y bienestar continuo; comprende aspectos afectivos; de continuación y normativos. (Domínguez, Ramírez y García, 2013, p.59)

Por otra parte, Díaz (2013) al respecto refiere que:

El compromiso organizacional es la fuerza relativa de la identificación y el involucramiento de un individuo con una determinada organización; el comportamiento organizacional sería algo así como tener puesta la camiseta de la organización. (p.35).

Asimismo, Betanzos y Paz (2007) al respecto afirma que: “El compromiso organizacional es un constructo que presenta gran interés para la psicología organizacional. Los investigadores han dirigido sus esfuerzos a determinar su conceptualización y medición, sin embargo hay indicios que evidencian que existen diferencias.” (p.7).

Como lo refieren los autores consultados, el compromiso organizacional es la actitud personal que el empleado asume con referencia a las labores que desempeña en su centro de trabajo; el empleado que asume un compromiso real con la institución donde labora será de gran ayuda para que la entidad logre alcanzar sus objetivos institucionales y las metas trazadas.

Objeto del compromiso organizacional

Ruiz del Alva (2013) al respecto refiere lo siguiente: “El objeto del compromiso puede ser hacia una persona, una institución o una meta. No tienen por qué ser excluyentes los objetos del compromiso, pero lógicamente van a variar respecto a la naturaleza del vínculo generado.” (p.70). El objeto de estudio del compromiso organizacional puede ser una persona, la institución o la misma meta que se persigue. Es necesario establecer con claridad cuál es el objeto del compromiso y enfocar la atención sobre ella, teniendo en cuenta sus características.

Necesidad del compromiso organizacional

Navarro, Santillán y Bustamante (2007) al respecto afirman que:

El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad; el compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. (p.54).

El autor refiere que el compromiso organizacional que asumen los empleados es de vital importancia para la empresa, debido a que asumen sus funciones con responsabilidad y voluntad y contribuyen de manera activa al logro de las metas trazadas por la institución. Una institución con empleados realmente comprometidos saldrá adelante y logrará alcanzar sus metas.

El compromiso organizacional y sus consecuencias

Herrera (2009) al respecto refiere que:

Las consecuencias son los resultados esperados de individuos comprometidos reflejados en actitudes, comportamientos o acciones que tienen una relación directa o indirecta en la performance organizacional; como hemos visto existen numerosas investigaciones sostienen que los empleados asumen el compromiso; pero lo expresan con una fuerza relativa, para todos no es igual; por consiguiente, ha pasado a ser considerado como un concepto multi-dimensional; la fuerza relativa de la identificación y el involucramiento del individuo en la organización, conceptúa, la relación existente entre el empleado y la organización, de ahí que no todos suden la camiseta, con la misma intensidad, o no todos tienen el mismo nivel de compromiso; los beneficios de involucrarse, se expresa en una responsabilidad que adquiere el trabajador de sus resultados, el deseo de participar en el proceso de mejora continua y sentirse motivado e identificado con la organización. (p.7).

El autor sostiene que las consecuencias del compromiso organizacional son los resultados de las conductas presentadas por los trabajadores en el seno laboral; por ello cada una de sus actitudes, comportamientos, acciones deben ser adecuadas y de respeto reciproco entre cada uno de los empleados, sin importar la jerarquía.

El compromiso organizacional como activo

Según Sosa (2008) refiere:

En la actualidad y cada vez más en el futuro, el compromiso de las personas con la organización constituirá un activo importante para esta; ya que si nos sumamos a la contribución al bienestar y progreso social, al

desarrollo de nuestra empresa, o a la mera supervivencia de la misma ¿en qué se materializa nuestro compromiso? ¿Qué influjos genera?; pensando en un empleado común o en un directivo de nivel medio bajo, el compromiso, si es auténtico, toma forma de coraje o empeño, que se percibe en actitudes y actuaciones. (p.1).

El autor asevera que el compromiso organizacional es una ventaja que permite competir con las demás empresas que brindan servicios similares a los ofrecidos; es más actualmente el compromiso que asume cada uno de los empleados con la organización es una ventaja muy importante y significativa para lograr la preferencia de los usuarios y avanzar hacia las metas trazadas.

Actitudes del compromiso organizacional

Sosa (2008) al respecto afirma que:

Desarrollar con diligencia y esmero nuestras tareas, asegurar su contribución a resultados colectivos, neutralizar cualquier circunstancia o evento que ponga en riesgo las metas, guiar, en su caso, la actuación de nuestros colaboradores, asegurar el alineamiento de éstos con las metas comunes, seguir las reglas y métodos establecidos para la convivencia profesional, subordinar intereses propios a los colectivos, cultivar los valores corporativos, colaborar con los demás, ejercer crítica constructiva, inteligentemente formulada, hacer fluir la información y conocimientos de que disponemos, ser leales, íntegros y coherentes, ser preactivos o proactivos, lejos de la reactividad o la inactividad, conjugar la percepción de la realidad con el optimismo, perseverar ante las dificultades, superarnos a nosotros mismos cada día, perseguir la mejora continua y la innovación, representar dignamente a nuestra organización ante terceros, equilibrar la relación personal con la ejecución de tareas, contribuir a la calidad de vida en el trabajo. (p.2).

El autor en consulta menciona que cada uno de los empleados debe asumir con responsabilidad cada una de sus actitudes, teniendo como compromiso velar

por el crecimiento y desarrollo de la institución en cada momento y en cada una de las acciones realizadas.

Dimensiones de compromiso organizacional

Considerando la definición:

Es el vínculo o lazo del individuo con la organización; en otras palabras, es una actitud que refleja la lealtad de los empleados a su organización y es un proceso continuo mediante el cual los participantes organizacionales expresan su preocupación por la organización, su éxito y bienestar continuo; comprende aspectos afectivos; de continuación y normativos. (Domínguez, Ramírez y García, 2013, p.59).

Se consideran las siguientes dimensiones amparadas en los siguientes autores:

Dimensión 1: Compromiso afectivo: (deseo)

Cabrera y Urbiola (2012) refieren que:

El compromiso afectivo se refiere al lazo emocional basado en el involucramiento e identificación con la organización; los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan con la organización porque así quieren hacerlo; la cultura organizacional y los elementos simbólicos dentro de la organización funcionan como herramientas para reforzar este tipo de compromiso. (p.17).

Por su parte, García e Ibarra (2012) al respecto sostiene que:

Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de

su permanencia en la organización. Los trabajadores de este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización (p.4).

Los autores consultados afirman que el compromiso afectivo está relacionado con los sentimientos que el empleado siente por la institución donde labora, lo cual lo impulsa a realizar con eficacia y eficiencia cada una de sus acciones institucionales, en el área en la que se desenvuelva profesionalmente. En esta dimensión consideramos los siguientes indicadores: La emoción por los lazos que se forjan del trabajador, el sentimiento debido al compromiso de trabajar debido a que siente orgulloso de pertenecer a esta entidad y deseo de querer mantenerse.

Dimensión 2: Compromiso de continuación: (necesidad)

García e Ibarra (2012) al respecto sostienen que:

Señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización; es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego a la empresa (p.5).

Por su parte, Cabrera y Urbiola (2012) afirman que: “El compromiso de continuidad se refiere a que los empleados están conscientes de los costos que implicaría dejar la organización por lo necesitan permanecer en la organización” (p.17).

Los autores en consulta al respecto refieren que el compromiso de continuación está referido al reconocimiento que el empleado tiene por la entidad puesto que le proporciona ingresos para poder cubrir sus necesidades tanto

personales como familiares y sociales. La ausencia del empleo significaría perderlo todo, empezar de nuevo e iniciar la búsqueda de un nuevo trabajo.

En esta dimensión consideramos los siguientes indicadores: Permanencia debido a las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, continuidad ya que los empleados están conscientes de los costos que implicaría dejar la organización y necesidad para cubrir carencias.

Dimensión 3: Compromiso normativo: (deber)

García e Ibarra (2012) al respecto afirma que:

Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización; en este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador (p.5).

Cabrera y Urbiola (2012) al respecto afirman que: “El compromiso normativo refleja un sentimiento de obligación a continuar empleado; ellos sienten que deben permanecer en la organización” (p.5).

Los autores refieren que el compromiso normativo se encuentra referido a la obligación y compromiso que los empleados sienten por la institución debido a las recompensas o prestaciones que realizó la institución en favor de ellos, es decir existe un lazo moral y legal por lo tanto se consideran los siguientes indicadores: Leyes, directivas y reglamentos.

Definición de conflictos laborales.

González (2012) al respecto refiere lo siguiente: "Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos de la otra; se consideran factores Intrapersonales y Extrapersonales". (González, 2012, p.4)

Mojica (2005, citado en González, 2012), refiere lo siguiente:

El conflicto puede definirse como diferencias incompatibles percibidas que resultan en interferencia u oposición mutua. En otras palabras, es un proceso en el cual una parte percibe que sus intereses están en oposición o se afectan adversamente por otra u otras partes (p.4).

Coser (2006, citado en Gómez, 2013)

El conflicto es una lucha sobre valores o reclamo de estatus, poder y recursos escasos en los cuales el objetivo de una de las partes en conflicto es no solamente obtener valores deseados sino también neutralizar, perjudicar o eliminar a sus rivales. Y afirma que un conflicto es social cuando trasciende lo individual y procede de la propia estructura de la sociedad (p.8).

El conflicto se origina cuando dos instancias llámese trabajador y organización no cumplen con las expectativas del otro, independientemente de quien tenga la razón el conflicto esta presente. El conflicto laboral dentro de una organización es normal, pero, sin embargo debe ser solucionado de forma inmediata para evitar contratiempos o ambientes negativos donde impere el malhumor y la falta de voluntad.

Génesis del conflicto

Gómez (2013), lo define como:

Los conflictos se originan por la propia naturaleza conflictiva del ser humano ya que el hombre es un animal social que responde a tendencias tanto de competición como de cooperación y cuya agresividad descansa en motivos biológicos y psicológicos que dan lugar a conflictos, dentro de la interrelación humana, que nacen de una emoción desbordada y en un contexto de convivencia social, considerada como una mina de conflictos, donde la fuente de molestia más abundante son los demás; por ello, el conflicto se expresa siempre en un acto ejercido en relación a otros y en un contexto social; los conflictos ocurren en todas las sociedades y esto no es necesariamente afortunado o peligroso. (p.10).

La función de la gerencia es prevenir conflictos o en todo caso si se presentan solucionarlos ya que estos afectan directamente a la organización causándole pérdidas de recursos. Un conflicto o desacuerdo deberá ser solucionado de forma inmediata ya que de no ser así se fomentará malestar y un clima de hostilidad y negativismo.

Formas del conflicto

Gómez (2013), lo explica como:

El pseudo-conflicto, situaciones derivadas de una mala comunicación, malentendidos y/o desconfianza, estereotipos, o desinformación, o derivadas de una percepción equivocada del propósito del otro o del proceso.

El conflicto latente que es el que no se muestra de forma agresiva ya que una o ambas partes no perciben la contraposición de intereses/necesidades o valores por lo que no se abordan o ni tan solo se reconocen como conflictos, bien porque no han explotado o porque no

existen signos de violencia directa. Esto hará que sigan creciendo por su propia dinámica, llegando a desembocar en una situación genuinamente conflictiva. (p.12).

Las formas genuinas de conflicto son aquellas que se basan en diferencias esenciales y cuestiones incompatibles referidas a intereses, necesidades, deseos y valores. Dentro de las formas de conflicto encontramos el pseudo-conflicto, el cual empieza con una comunicación ineficiente. El conflicto latente, es aquel conflicto que se encuentra allí sin necesidad de haber explotado una de las partes. Estos conflictos es necesario solucionarlos a la brevedad posible.

Etapas del conflicto.

Mojica (2015) refiere las siguientes etapas:

Primera etapa el pensamiento.- Se refiere cuando las diferencias empiezan a crearse, pero el individuo opta por no tomarlo en serio, decirse así mismo “no pasa nada” esta etapa puede ser comparada con el autoengaño, decirse así mismo que las cosas están bien.

Segunda Etapa, si no se desecha ese pensamiento de diferencias y se le alimenta, se da paso al reconocimiento del conflicto y por ende a iniciar un sentimiento con tal referente, es decir, nos encontramos ante el sentimiento originado por el pensamiento.

Tercera Etapa, Acción, etapa la he denominado así porque, si el pensamiento se hace fecundo da lugar al sentimiento, cuando el sentimiento se ha manifestado en nuestro ser, origina una acción, tal motivo, da como manifiesto al conflicto.

Cuarta Etapa, Solución, esta etapa considero la mejor de todas porque se refiere al encausar el conflicto a situaciones productivas y de efecto enriquecedor y cuando el conflicto es inmanejable, en otras palabras no hay solución viable se dará la renuncia, abandonar el problema antes de involucrarse en una situación desgastante que no tendrá solución. (p.8).

El conflicto dentro de una empresa o institución tiene diversas etapas; si el conflicto entre el trabajador y el organizador se maneja eficientemente, redundará en beneficio para ambos y será una excelente motivación que mejore el trabajo y los resultados empresariales o institucionales; es preferible buscar las soluciones oportunas al conflicto cuando recién se inicia para evitar que estos crezcan y pasen a mayores y por consiguiente deterioren las relaciones sociales entre compañeros de trabajo.

Fuentes de origen de conflicto

Mojica (2015) las describe como:

Fallas en la comunicación, diferencias estructurales, ambigüedad de roles, recursos escasos, incompatibilidad de metas, sistemas de recompensa pobremente diseñados, diferencias de poder y estatus, diferencias personales y conflictos anteriores que no se han resuelto, existen diferentes estilos para manejar los conflictos, sin embargo es importante mencionar que estará intrínsecamente ligado a la personalidad del individuo, pues dependerá de sus vivencias, experiencias, para acudir a la solución (p.10).

No existe parámetros muy establecidos para tratar el tema de conflictos por su diversidad y ocasionalidad, cada uno tendrá un trato diferente de acuerdo a la ocasión y a la ventaja de ambos en conflicto. Las fuentes del conflicto pueden encontrarse en las fallas de la comunicación y/o en el inadecuado manejo de conflictos, cualquiera sea el caso, siempre se debe buscar solucionar los de forma inmediata.

Teoría de los conflictos laborales

Paxton (2012), Define las siguientes teorías:

Teoría cooperativa

Paxton (2012) al respecto sostiene:

Los métodos de una industria son la causa del conflicto, según la teoría del conflicto laboral cooperativo. Por ejemplo, los trabajadores y los empleadores pueden argumentar acerca de cómo lograr los objetivos de una fábrica u otro lugar de trabajo. Esta teoría implica que los trabajadores y los empleadores tienen los mismos objetivos y sólo se diferencian en la forma de conseguirlos. La aplicación de esta teoría sugiere que las diferencias se pueden resolver y los propósitos del trabajador y el empleador pueden adaptarse (p.1).

La teoría de la cooperación es aquella en la cual los empleados se esfuerzan por conseguir los objetivos pero cada uno a través de sus propias estrategias y de sus propios esfuerzos. En este tipo de teoría los métodos utilizados para conseguir los objetivos son aquellos que generan conflictos.

Teoría competitiva

Según Paxton (2012) esta teoría es:

La teoría competitiva postula que los trabajadores y los empleadores tienen objetivos distintos y son esencialmente opuestos entre sí; por ejemplo, cada lado no confía en el otro y, por lo tanto, no pueden comunicarse; esto lleva a un conflicto inevitable; esta y otras teorías asociadas, tales como la teoría marxista del conflicto laboral, sugieren que las divisiones de clase son la raíz de este tipo de conflictos (p.1)

En esta teoría cada uno de los empleados tienen diferentes objetivos entre ellos mismos y ello es lo que genera los conflictos entre ellos ya que no comparten objetivos comunes y cada uno actúa de acuerdo a sus propia personalidad o

manera de ser. Es importante que en esta teoría se busque un punto de equilibrio que haga más llevadera la vida dentro de la institución.

Teoría de los niveles de conflicto: Distributiva

Paxton (2012), al respecto afirma lo siguiente:

Una teoría establece que hay tres niveles de conflicto laboral: la distribución, la estructura y el nivel de relaciones humanas; el nivel de conflicto laboral distributivo se produce debido a la preocupación acerca de las recompensas por el trabajo; los trabajadores no se sienten bien compensados o pueden estar enfadados porque la gerencia está recibiendo una compensación excesiva; a menudo este escenario da lugar a una huelga y a otras expresiones masivas de descontento (p.2).

Esta teoría planteada permite visualizar que existen diferentes tipos de motivos para los conflictos; dentro de ellas encontramos la forma en la cual se distribuyen los recursos, la forma en la cual se realiza la estructura y el nivel de relaciones humanas entre cada uno de los empleados.

Teoría de los niveles de conflicto: estructural.

Paxton (2012), refiere que:

El nivel estructural del conflicto laboral involucra a las organizaciones que están mal diseñadas o no se han adaptado a los cambios en los métodos de la industria; una comunicación defectuosa o engañosa a menudo agrava el problema; los trabajadores pueden desafiar a la autoridad o cuestionar las responsabilidades territoriales dentro de la organización; el conflicto puede expresarse de manera informal en estos casos, y los empleados resentidos pueden actuar negligentemente o descuidar su trabajo en vez de abandonarlo (p.4)

La teoría estructural abarca a las instituciones las cuales se encuentran males estructurados o diseñadas, las cuales generan constantes conflictos; no existe una adecuada comunicación entre los empleados lo cual genera un ambiente de trabajo inadecuado y defectuoso.

Teoría de los niveles de conflicto: relaciones humanas

Paxton (2012) sostiene lo siguiente:

El conflicto en el ámbito de las relaciones humanas se atribuye a cuestiones sociales entre trabajadores y empleadores; estos problemas pueden incluir la identidad racial o religiosa, por ejemplo, y cruzar la línea divisoria entre la gerencia y los trabajadores; la tensión causada en el lugar de trabajo puede tener su origen más allá del entorno del empleador, pero afectar la producción de la organización de todos modos (p.4).

El conflicto que se genera en cuanto a las relaciones entre empleados se da en función a acciones netamente sociales; estos conflictos se generan debido a diferentes aspectos entre ellos se puede mencionar: la raza, el credo, la jerarquía, etc; es necesario detectar cual es el punto inicial de estos conflictos para poder subsanarlos y propiciar un ambiente de trabajo óptimo.

Dimensiones de los conflictos laborales

Considerando la siguiente definición "Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos de la otra; se consideran factores Intrapersonales y Extrapersonales". (González, 2012, p.4); se consideran dos dimensiones amparado en los siguientes autores:

Dimensión 1: Intrapersonal

Codina (2015) refiere lo siguiente: “Los intrapersonales, que surgen como consecuencia de insatisfacciones y contradicciones dentro de las personas” (p.6).

Barón (2006) manifiesta lo siguiente: “Este tipo de conflictos remite al conflicto interior con uno mismo; en diversas ocasiones, nos debatimos entre aquello que queremos y aquello que debemos, conviven en nosotros alternativas que se presentan como dilemáticas” (p.4).

Araujo (2010) refiere que: “Los conflictos intrapersonales, son los que tiene el individuo consigo mismo; este tipo de conflictos se crea cuando las necesidades de las personas chocan con las del grupo social al que pertenece o bien el medio en el que se desarrolla”.

En esta dimensión se considera los siguientes indicadores: intención debida a las cosas que el trabajador piensa, solución porque se puede dar un resultado positivo en este proceso y esfuerzo. Ya que la dimensión intrapersonal es uno de los factores de los conflictos laborales; estos conflictos intrapersonales son aquellos que surgen dentro del mismo individuo consigo mismo, lo cual le impide poder desarrollarse con normalidad dentro de su ámbito laboral; es necesario que el empleado se alivie de este tipo de conflicto para que pueda ejercer su trabajo con entusiasmo y responsabilidad.

Los conflictos intrapersonal que podemos encontrar en los trabajadores que pertenecen al Régimen Laboral 276 de la Municipalidad de Yanahuanca no se les brindan la oportunidad para hacer una línea de carrera, lo cual le impide desarrollarse lo cual genera en algunos trabajadores insatisfacción.

Dimensión 2: Extrapersonal

Codina (2015) afirma que: “Surgen de enfrentamientos de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, entre las personas; es así que los conflictos laborales, u organizacionales, que surgen de problemas vinculados con el trabajo,

y las relaciones que se establecen en este, entre individuos, grupos, departamentos, etc". (p.6).

García (2016) lo describe como:

Es el conflicto inherente a toda relación laboral entre los intereses de los trabajadores y los intereses del capital se traduce en el seno de las diferentes organizaciones laborales en múltiples conflictos colectivos entre dirección y sindicatos: conflictos en torno a salarios, jornada de trabajo y horarios, condiciones de trabajo y salud laboral, condiciones de jubilación, etc., contenidos todos ellos que se plantean y regulan en las negociaciones colectivas (p.20).

Barón (2006) al respecto afirma lo siguiente: "Son los conflictos que tienen lugar entre las diferentes áreas u objetivos aparentemente contrapuestos". (p.4).

Este tipo de conflicto se considera las siguiente dimensiones: Negociación, solución y posición. Debido a que se realiza entre compañeros del entorno laboral; lo cual perjudica al crecimiento de la institución ya que estos trabajan con desgano y descontentos; es muy importante identificar como parte el conflicto, si desde la persona o si de la organización, pues dependiendo de eso tiene un tratamiento diferente.

Los conflictos Extrapersonal que podemos encontrar en los trabajadores que pertenecen al Sindicato de la Municipalidad de Yanahuanca cuando ingresa a laborar un personal que tenga un perfil parecido al de ellos, se encuentren en otro Régimen Laboral con un sueldo mayor al de ellos.

1.2.3. Marco Conceptual

Compromiso Organizacional

"Es el vínculo o lazo del individuo con la organización; en otras palabras, es una actitud que refleja la lealtad de los empleados a su organización y es un proceso

continuo mediante el cual los participantes organizacionales expresan su preocupación por la organización, su éxito y bienestar continuo; comprende aspectos afectivos; de continuación y normativos". (Domínguez, Ramírez y García, 2013, p.59)

Conflictos laborales

"Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos de la otra; se consideran factores Intrapersonales y Extrapersonales". (González, 2012, p.4)

1.3. Justificación

Justificación Teórica

Rivas (2012); cita:

En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. Un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría, es decir los principios que soportan su proceso de implantación. (p.2).

Por tal motivo, estas variable se sustentan teóricamente en la presente investigación, mediante la descripción de cada una de ellas, con este trabajo se abre camino para aportar resultados y conclusiones en beneficio de la gestión de la entidad; teorizando tanto lo que se entiende por compromiso organizacional y conflictos laborales.

Justificación Metodológica

Moreno (2013, cita a Sánchez, 1986): "El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las

técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio (p. 4).

Los Instrumentos que se emplearon en esta Investigación se validaron por expertos y de acuerdo a su juicio fueron aptos para su empleo en la muestra requerida. , las cuales podrán ser utilizados en otros estudios similares.

Justificación Práctica

Moreno (2013); precisa que:

Indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización. Otros autores sostienen que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda resolver un problema o por lo menos pone estrategias que, de aplicarlas contribuirían a resolverlo, vale decir, explicar por qué es conveniente es llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de ella. (p.4).

En este contexto los resultados de esta investigación, en cuanto a los resultados descriptivos, evaluando cada uno de los niveles correspondientes al compromiso organizacional y los conflictos laborales; permitirán la toma de decisiones y acciones de mejora en beneficio de la institución.

Justificación Legal

LEY 28175 Ley Marco Del Empleo Público. Establece los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada en el respeto al Estado de Derecho, los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas.

1.4. Problema

Respecto a la modernización de las instituciones públicas y en especial a la de las municipalidades que implican prestar mejores servicios a sus ciudadanos Casas, D. (2009); refiere que:

Los esfuerzos por reformar y modernizar el Estado siempre están presentes en los discursos políticos; existe un consenso de que el Estado debe cambiar y responder más a las necesidades de la población; esta tiene derechos políticos, fundamentales, sociales y económicos que es obligación del Estado garantizar; las declaraciones casi siempre han sido las mismas en el sentido de contar con un Estado democrático, eficiente, y al servicio de las personas; los énfasis han sido distintos en función de las condiciones políticas y de los incentivos tanto internos como externos que brindan la oportunidad de lograr avances; aparte de ello desde la creación de la Secretaría de Gestión Pública en la PCM han existido esfuerzos deliberados por mejorar el funcionamiento del Estado pero que han contado con apoyo político diferenciado en función de la coyuntura prevaleciente (p.3).

En este contexto el Estado peruano busca establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado mediante la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658 esta declara al Estado Peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano; en este sentido el propósito de la modernización del estado es mejorar la eficiencia del aparato estatal, estar orientado al servicio de la ciudadanía, ser descentralizado, transparente e inclusivo.

Es este orden de ideas, la gestión en las municipalidades debe ser lo mas eficiente posible; ello implica mejorar y gestionar adecuadamente una serie de variables administrativas como lo son el compromiso organizacional y los conflictos laborales:

Yanahuanca, capital de la Provincia Daniel A. Carrión, Departamento y Región de Pasco; Creado por Ley N° 9904, el 20 de enero de 1944. Ubicado en la región Sierra, a una altitud de 3,184 msnm, con una superficie aproximada de 818.32 km², a 64 Km de Cerro de Pasco, con acceso por carretera parcialmente asfaltada.

La Municipalidad Yanahuanca como toda institución pública, se encuentra en proceso de mejora continua, ello implica mejorar los servicios, consecuencia de una mejora de su gestión que implica para esta investigación evaluar y diagnosticar como se encuentra en compromiso organización y los conflictos laborales en sus trabajadores, a fin de tomar las acciones de mejora del caso.

Siendo, así el propósito de la presente investigación es establecer la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca?

Problemas secundarios

Problema secundario 1

¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca?

Problema secundario 2

¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca?

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

1.6. Objetivos**1.6.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

1.6.2. Objetivos específicos**Objetivos específico 1**

Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

Objetivos específico 2

Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

II. Marco metodológico

2.1. Variables de investigación

Variable compromiso organizacional

Definición Conceptual

“Es el vínculo o lazo del individuo con la organización; en otras palabras, es una actitud que refleja la lealtad de los empleados a su organización y es un proceso continuo mediante el cual los participantes organizacionales expresan su preocupación por la organización, su éxito y bienestar continuo; comprende aspectos afectivos; de continuación y normativos”. (Domínguez, Ramírez y García, 2013, p.59)

Variable 3: conflictos laborales

Definición conceptual

"Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos de la otra; se consideran factores Intrapersonales y Extrapersonales". (González, 2012, p.4)

3.4.1. Definición operacional

Tabla 1

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y Rango
Afectiva	Emociones	1-6	1. Totalmente en desacuerdo	Alto (68-90)
	Sentimientos		2. En desacuerdo	
	Deseos		3. Ni de acuerdo ni en	
Continuación	Permanencia	7-12	desacuerdo	Medio (43-67)
	Continuidad		4. De acuerdo	
	Necesidad		5. Totalmente de acuerdo	
Normativo	Leyes	13-18		
	Directivas			
	Reglamentos			

Tabla 2

Operacionalización de la variable conflictos laborales.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles Rango
Intrapersonal	Intención Solución Esfuerzo	1-15	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre	Alta Prevalencia (112-150) Mediana Prevalencia (71-111)
Extrapersonal	Negociación Solución Posición	16-30	5. Siempre	Baja Prevalencia (30-70)

2.3. Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes” (p.14)

Es también seguir una serie de procesos metodológicos previamente establecidos para lograr un resultado.

2.4. Tipo de estudio.

La siguiente investigación se desarrollará bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo. .

Hernández, et al (2014): “Las investigaciones que se están realizando en un campo de conocimiento específico pueden incluirlos tipos de estudio en las distintas etapas de su desarrollo. Una investigación puede iniciarse como exploratoria, después ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa”. (p.108).

Investigación Básica

Hernández, et al (2014): “También denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en

incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico". (p.189).

Estimula a la creatividad de formas novedosas de investigación para hacer crecer el conocimiento sin fines de lucro.

Enfoque Cuantitativo

Dayne (2011) lo define como:

Es aquella que se dirige a recoger información objetivamente medible. Las técnicas cuantitativas de obtención de información requieren de apoyo matemático y permiten la cuantificación del resultado. Son utilizadas fundamentalmente para obtener datos primarios sobre todo de características, comportamientos y conocimientos. El mismo enmarcado en el positivismo, empirismo lógico, método estadístico deductivo predeterminado y estructurado. (p.2).

La data está basada en los resultados de las encuestas que se procesan con un método estadístico específico a manera de corroborar o contrastar las hipótesis dándole validez de acuerdo a los resultados encontrados.

Método Hipotéticamente Deductivo

Respecto al método empleado, la presente investigación utilizó el hipotético deductivo.

Prieto, (2013), refiere que:

Esquemáticamente, el método hipotético-deductivo funciona de la siguiente manera: de una hipótesis general y de los enunciados particulares que determinan las condiciones iniciales, se deduce un enunciado particular predictivo. Los enunciados de las condiciones iniciales, por lo menos para esta vez, se aceptan como verdaderos; la hipótesis es el enunciado cuya verdad se pone en cuestión. (p.3).

Una hipótesis debe al final como conclusión darse como verdadera o falsa según los resultados estadísticos aceptándose formalmente, por este método se comprueba la validez o no de la hipótesis.

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, no experimental, sustentada por:

Investigación Descriptiva

Hernández et al (2014): “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.80).

Realiza mediciones de forma autónoma o del total sobre las teorías de las variables de estudio, pero sin especificar su relación.

Investigación No Experimental

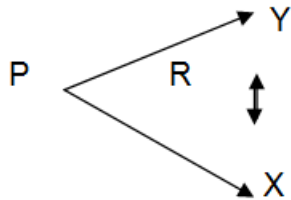
La investigación es de diseño no experimental sustentado teóricamente por: Moreno (2013), nos dice que:

La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. (p.1).

No se manipula ninguna variable se toma en el estado natural en que se encuentran sin influenciar en ellas.

El nivel de diseño es correlacional, se estudian las variables en su contexto natural, no inducidas a ningún comportamiento, o situación que las haga comportarse de manera artificial.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable Compromiso Organizacional

Y: Variable Conflictos Laborales

r : Relación

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

La población o universo de interés en esta investigación, está Constituido por 86 Trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca

Muestra

Al considerarse toda la población no existe muestra, por tanto los cálculos y resultados del análisis de datos correspondientes serán parámetros.

Muestreo

La investigación no considera técnicas de muestreo puesto que consideró toda la población.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Camacaro (2012). Define:

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información. (p.2).

Se consideran como propuestas de carácter no experimental que vienen siendo tipificadas como trasversales.

Técnicas

Ruiz (2014): “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”. (p.4)

Encuesta

Alelu (2010, cita a Trespacios): “Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”. (p.8).

Técnica del software

Se utilizará el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

Instrumentos

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Autores: Adaptado por Professionals On Line.

Año: 2014

Objetivo: Esta escala aprecia las características y dimensiones del Compromiso Organizacional y describe los diferentes aspectos como son el Afectivo, de Continuidad y Normativo

Población: Personal Administrativo.

Número de ítem: 18

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El sujeto marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere respecto a su Institución.

Escala: De Likert

Niveles o rango: Se establecen los siguientes

Nivel	Rango
Bajo	18-42
Medio	43-67
Alto	68-90

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Conflicto laboral.

Autores: Salazar.

Año: 2015

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo: Proporcionar información para la toma de decisiones y la aplicación de políticas y programas de prevención y solución de Conflicto laboral.

Población: Trabajadores administrativos

Número de ítem: 30

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: De Likert.

Niveles o rango: Se establecen los siguientes

Nivel	Rango
Alta Prevalencia	(112-150)
Mediana Prevalencia	(71-111)
Baja Prevalencia	(30-70)

2.8. Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrico; la pruebas involucradas son:

Prueba hipótesis.

Torres (2007): “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p.129)

Nivel de significación.

Torres (2007), lo explica como:

El proceso de aceptación o rechazo de la hipótesis lleva implícito un riesgo que se cuantifica con el valor de la "p", que es la probabilidad de aceptar la hipótesis alternativa como cierta, cuando la cierta podría ser la hipótesis nula. El valor de "p" indica si la asociación es estadísticamente significativa, un término que invade la literatura científica y que se percibe como una etiqueta que supone una "garantía de calidad". Este valor ha sido arbitrariamente seleccionado y se fija en 0.05 ó 0.01. Una seguridad del 95% lleva implícita una $p < 0.05$ y una seguridad del 99% lleva implícita una $p < 0.01$. Cuando rechazamos la H_0 (hipótesis nula) y aceptamos la H_a (hipótesis alternativa) como probablemente cierta, afirmando que hay una asociación ($p < 0.05$), o que hay diferencia, estamos diciendo, en otras palabras, que es muy poco probable que el azar fuese responsable de dicha asociación. Asimismo, si la p es $>$ de 0.05 aceptamos la H_0 (hipótesis nula) y decimos que el azar puede ser la explicación de dicho hallazgo afirmando que ambas variables no están asociadas o correlacionadas. (p.130).

Rho Spearman: “El coeficiente de correlación por rangos (ρ) es una medida de asociación de dos variables expresadas en escala de tipo ordinal, de modo que entre los objetos o individuos estudiados puede establecerse un orden jerárquico para las series”. (Ávila, 2010, p.225).

Validez y confiabilidad.

Hernández et al (2014):"La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligados a otra medición de las mismas características.

Tabla 3

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dr. Carlos Sotelo Estacio	Aplicable
Dr. Vértiz Ososores Joaquín	Aplicable
Dra. Mildred Ledesma Cuadros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente "Alfa de Cron Bach" que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 4

*Confiabilidad Compromiso Organizacional***Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	de N elementos
,913	18

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Tabla 5

*Confiabilidad Conflictos Laborales***Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	de N elementos
,930	30

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

- Por debajo de .60 es inaceptable
- De .60 a .65 es indeseable.
- Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.
- De .70 a .80 es respetable.
- De .80 a .90 es buena
- De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

2.9. Aspectos Éticos.

Se siguieron los siguientes principios:

- Reserva de identidad de los trabajadores
- Citas de los textos y documentos consultados
- No manipulación de resultado

III. Resultados

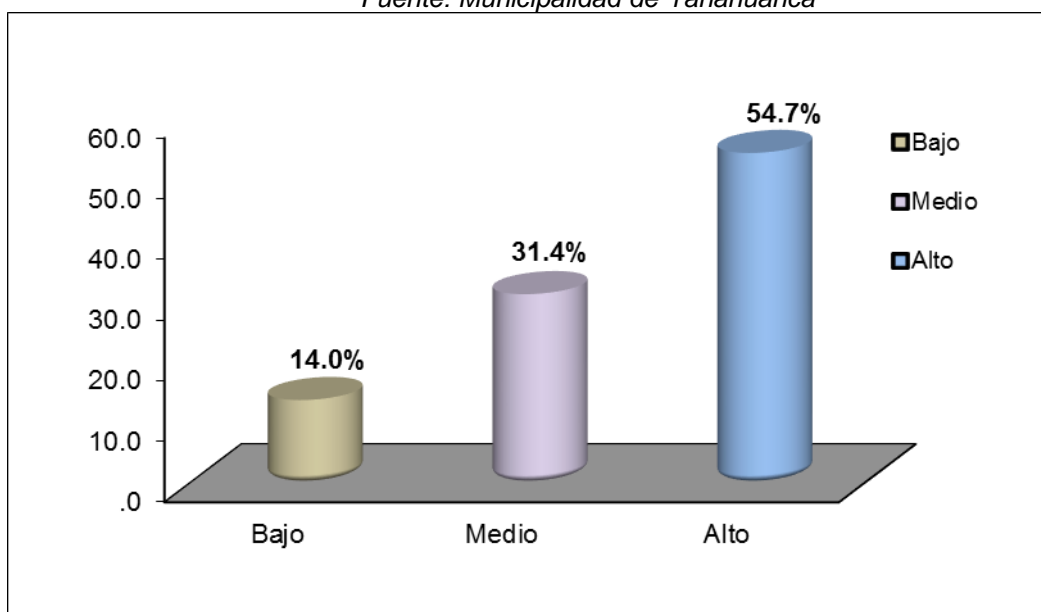
3.1. Descripción de resultados

Tabla 6

Distribución de trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca según compromiso organizacional, año 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	14.0	14.0
Medio	27	31.4	45.3
Alto	47	54.7	100.0
Total	86	100.0	

Fuente: Municipalidad de Yanahuanca



Fuente: Municipalidad de Yanahuanca

Figura 1. Distribución porcentual de trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca según compromiso organizacional, año 2016

Interpretación

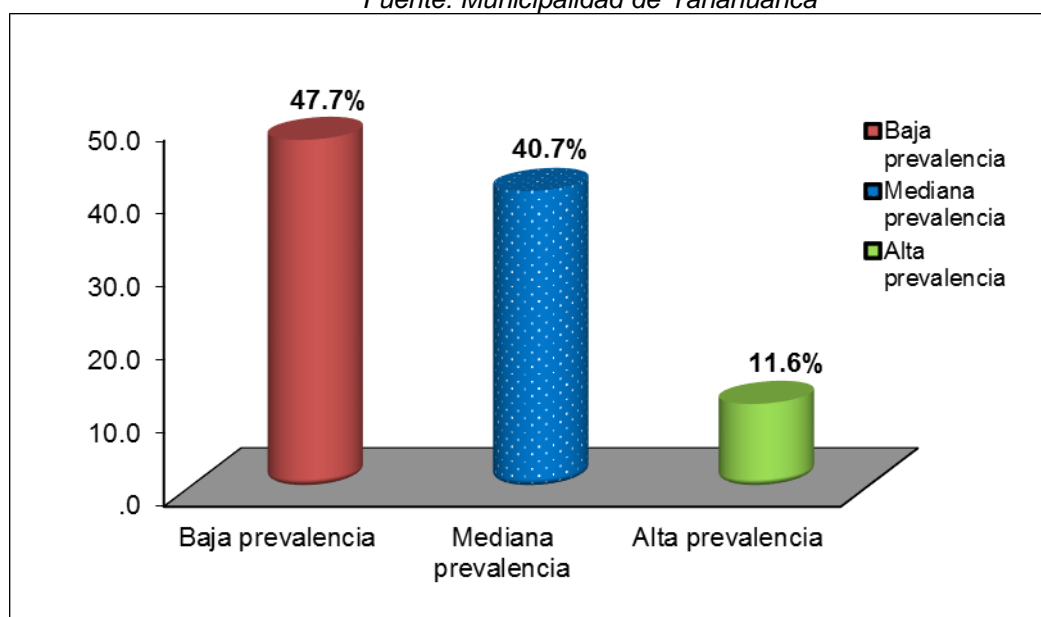
Se observa en la tabla 6 y figura 1, que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre compromiso organizacional, el 14% opinan que es bajo, 31.4% medio y 54.7% que es alto en la Municipalidad de Yanahuanca.

Tabla 7

Distribución de trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca según conflictos laborales, año 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja prevalencia	41	47.7	47.7
Mediana prevalencia	35	40.7	88.4
Alta prevalencia	10	11.6	100.0
Total	86	100.0	

Fuente: Municipalidad de Yanahuanca



Fuente: Municipalidad de Yanahuanca

Figura 2. Distribución porcentual de trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca según conflictos laborales, año 2016

Interpretación

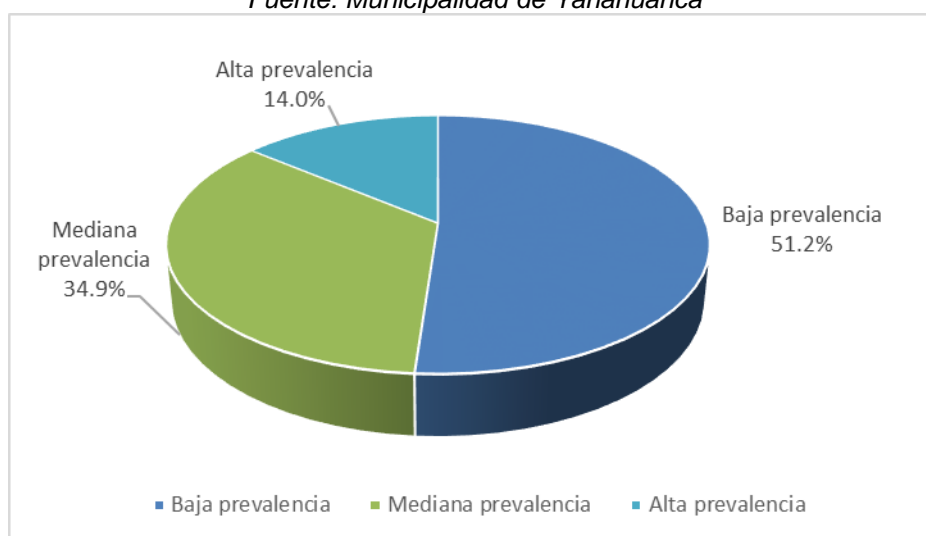
Se observa en la tabla 7 y figura 2, que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre conflictos laborales, el 47.7% opinan que tiene baja prevalencia, 40.7% mediana prevalencia y 11.6% que es alta prevalencia en la Municipalidad de Yanahuanca.

Tabla 8

Distribución de trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca según dimensión intrapersonal de conflictos laborales, año 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja prevalencia	44	51.2	51.2
Mediana prevalencia	30	34.9	86.0
Alta prevalencia	12	14.0	100.0
Total	86	100.0	

Fuente: Municipalidad de Yanahuanca



Fuente: Municipalidad de Yanahuanca

Figura 3. Distribución porcentual de trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca según dimensión intrapersonal de conflictos laborales, año 2016

Interpretación

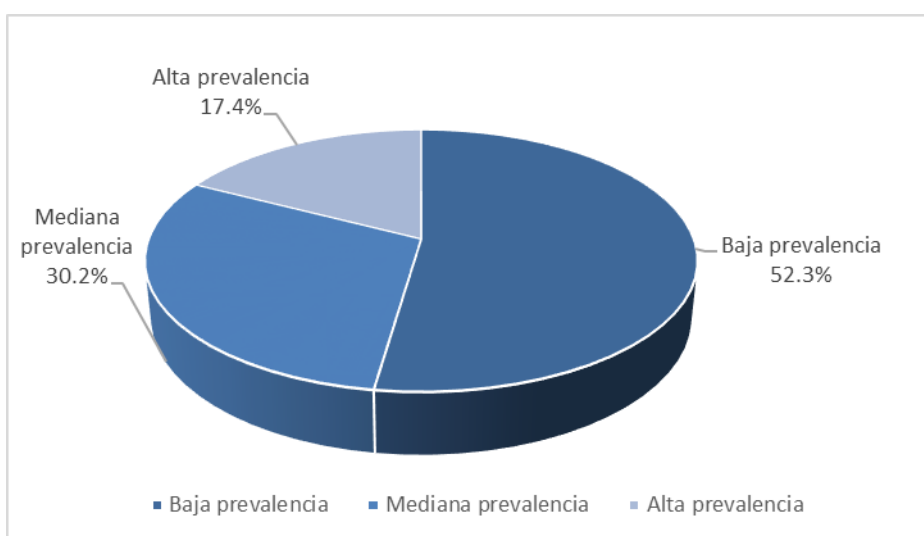
Se observa en la tabla 8 y figura 3, que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre dimensión intrapersonal de conflictos laborales, el 52.1% opinan que tiene baja prevalencia, 34.9% mediana prevalencia y 14% que es alta prevalencia en la Municipalidad de Yanahuanca.

Tabla 9

Distribución de trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca según dimensión extrapersonal de conflictos laborales, año 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja prevalencia	45	52.3	52.3
Mediana prevalencia	26	30.2	82.6
Alta prevalencia	15	17.4	100.0
Total	86	100.0	

Fuente: Municipalidad de Yanahuanca



Fuente: Municipalidad de Yanahuanca

Figura 4. Distribución porcentual de trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca según dimensión extrapersonal de conflictos laborales, año 2016

Interpretación

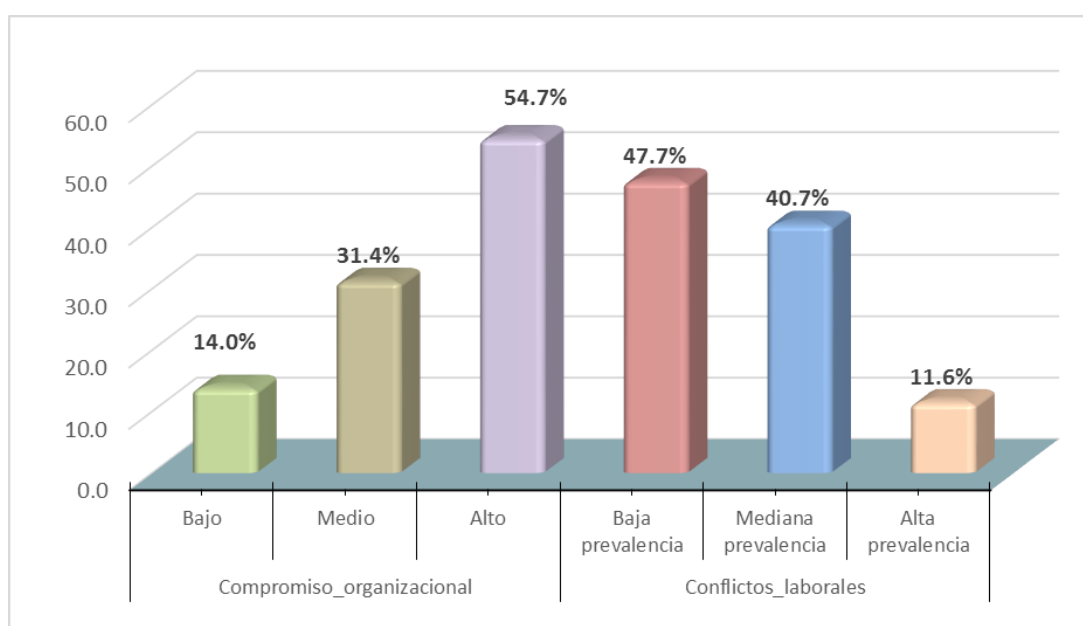
Se observa en la tabla 9 y figura 4, que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre dimensión extrapersonal de conflictos laborales, el 52.3% opinan que tiene baja prevalencia, 30.2% mediana prevalencia y 17.4% que es alta prevalencia en la Municipalidad de Yanahuanca.

Tabla 10

Distribución de Trabajadores administrativos según comparación de los conflictos laborales y el compromiso organizacional en la Municipalidad de Yanahuanca, año 2016

Variables	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Compromiso_organizacional	Bajo	12	14.0
	Medio	27	31.4
	Alto	47	54.7
Conflictos_laborales	Baja prevalencia	41	47.7
	Mediana prevalencia	35	40.7
	Alta prevalencia	10	11.6
	Total	86	100.0

Fuente: Municipalidad de Yanahuanca



Fuente: Municipalidad de Yanahuanca

Figura 5. Distribución porcentual de Trabajadores administrativos según comparación de los conflictos laborales y el compromiso organizacional en la Municipalidad de Yanahuanca, año 2016

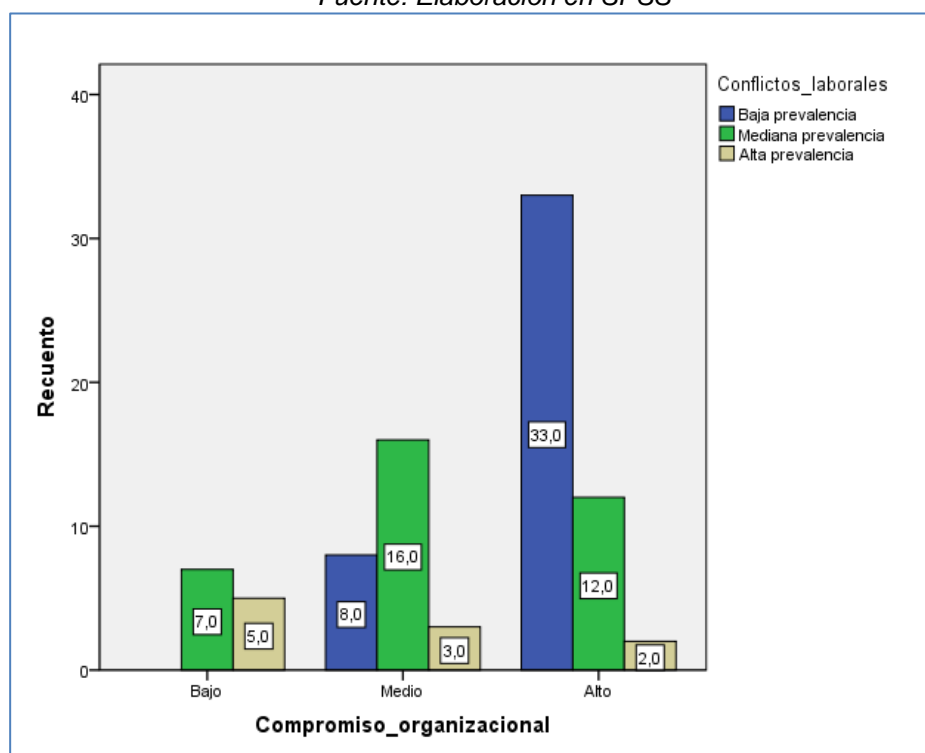
En la Tabla 10 y Figura 5 se observa que del total de trabajadores administrativos encuestados, la mayoría tiene una opinión alta del compromiso organizacional (54.7%) y opinión de baja prevalencia en conflictos laborales (47.7%).

Tabla 11

Tabla de contingencia del compromiso organizacional y los conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, año 2016

		Conflictos laborales			Total
		Baja prevalencia	Mediana prevalencia	Alta prevalencia	
Compromiso organizacional	Bajo	0 ,0%	7 8,1%	5 5,8%	12 14,0%
	Medio	8 9,3%	16 18,6%	3 3,5%	27 31,4%
	Alto	33 38,4%	12 14,0%	2 2,3%	47 54,7%
Total		41 47,7%	35 40,7%	10 11,6%	86 100,0%

Fuente: Elaboración en SPSS



Fuente: Elaboración en SPSS

Figura 6. Gráfico bidimensional del compromiso organizacional y los conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, año 2016

Interpretación

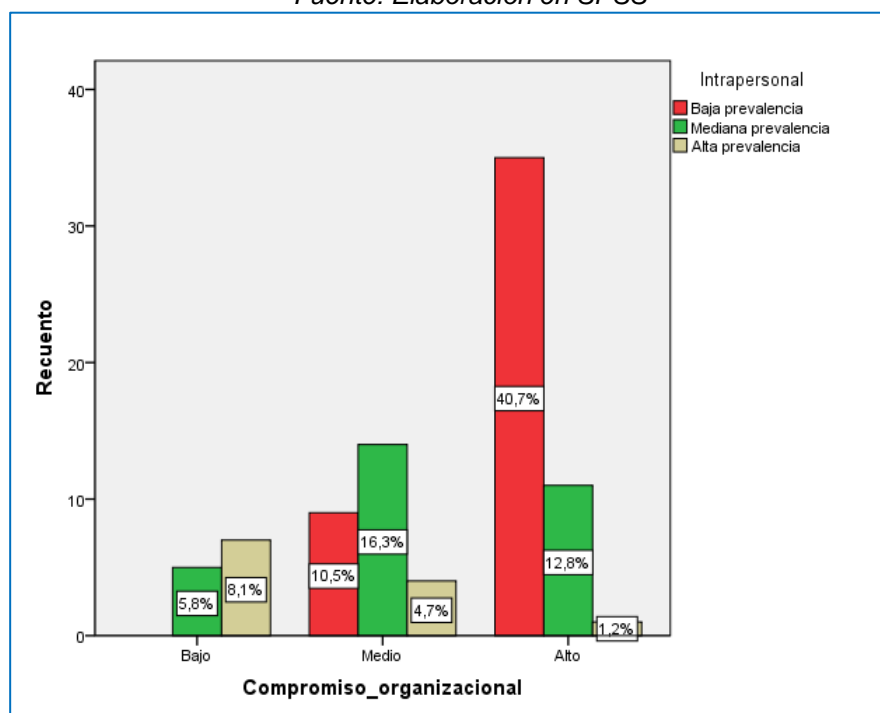
En la Figura 11 se aprecia que la mayoría de trabajadores opinan que la municipalidad tiene una baja prevalencia en conflictos laborales y alto compromiso organizacional.

Tabla 12

Tabla de contingencia del compromiso organizacional y la dimensión Intrapersonal de los conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, año 2016.

		Dimensión Intrapersonal			Total
		Baja prevalencia	Mediana prevalencia	Alta prevalencia	
Compromiso organizacional	Bajo	0 0,0%	5 5,8%	7 8,1%	12 14,0%
	Medio	9 10,5%	14 16,3%	4 4,7%	27 31,4%
	Alto	35 40,7%	11 12,8%	1 1,2%	47 54,7%
Total		44 51,2%	30 34,9%	12 14,0%	86 100,0%

Fuente: Elaboración en SPSS



Fuente: Elaboración en SPSS

Figura 7. Gráfico bidimensional del compromiso organizacional y la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, año 2016

Interpretación

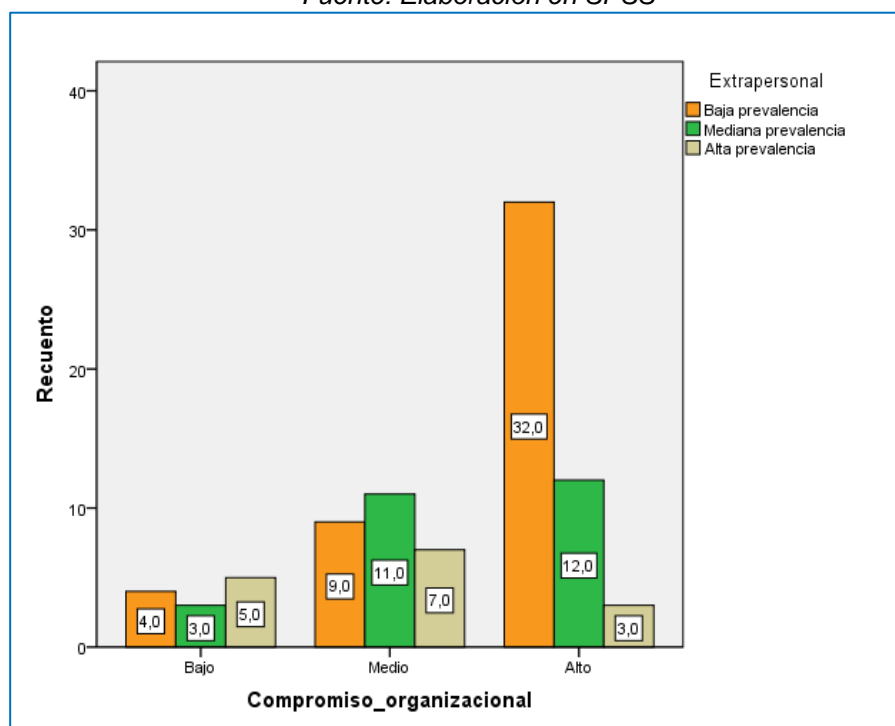
En la Figura 12 se aprecia que la mayoría de trabajadores opinan que la municipalidad tiene una baja prevalencia en la dimensión intrapersonal de conflictos laborales y alto compromiso organizacional.

Tabla 13

Tabla de contingencia del compromiso organizacional y la dimensión Extrapersonal de los conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, año 2016.

		Dimensión Extrapersonal			Total
		Baja prevalencia	Mediana prevalencia	Alta prevalencia	
Compromiso organizacional	Bajo	4 4,7%	3 3,5%	5 5,8%	12 14,0%
	Medio	9 10,5%	11 12,8%	7 8,1%	27 31,4%
	Alto	32 37,2%	12 14,0%	3 3,5%	47 54,7%
Total		45 52,3%	26 30,2%	15 17,4%	86 100,0%

Fuente: Elaboración en SPSS



Fuente: Elaboración en SPSS

Figura 8. Gráfico bidimensional del compromiso organizacional y la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, año 2016

Interpretación

En la Figura 13 se aprecia que la mayoría de trabajadores opinan que la municipalidad tiene una baja prevalencia en la dimensión extrapersonal de conflictos laborales y alto compromiso organizacional.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H0: No existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

H1: Existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

Tabla 14

Prueba de correlación de Spearman entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

			Conflictos laborales	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Conflictos laborales	Coeficiente de correlación	1,000	-,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	-,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Fuente: Elaboración en SPSS

Decisión: Según el coeficiente Rho de Spearman, el compromiso organizacional y los conflictos laborales tienen una correlación negativa ($r_s = -0.548$) y significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.01$). Lo cual significa que se rechaza H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

H1: Existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

Tabla 15

Prueba de correlación de Spearman entre el Compromiso Organizacional y la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

			Intrapersonal	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Intrapersonal	Coefficiente de correlación	1,000	-,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	-,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Fuente: Elaboración en SPSS

Decisión: Según el coeficiente Rho de Spearman, el compromiso organizacional y la dimensión Intrapersonal de los conflictos laborales tienen una correlación negativa ($r_s = -0.602$) y significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.01$). Lo cual significa que se rechaza H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

H1: Existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

Tabla 16

Prueba de correlación de Spearman entre el Compromiso Organizacional y la dimensión extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

			Extrapersonal	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Extrapersonal	Coefficiente de correlación	1,000	-,381**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
Compromiso organizacional	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	-,381**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Fuente: Elaboración en SPSS

Decisión: Según el coeficiente Rho de Spearman, el compromiso organizacional y la dimensión Extrapersonal de los conflictos laborales tienen una correlación negativa ($r_s = -0.381$) y significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.01$). Lo cual significa que se rechaza H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

IV. Discusión

3.1. Descripción

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, Según el coeficiente Rho de Spearman, el compromiso organizacional y la dimensión Intrapersonal de los conflictos laborales tienen una correlación negativa ($r_s = -0.602$) y significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.01$). Lo cual significa que se rechaza H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca; esto es, se aprecia que la mayoría de trabajadores opinan que la municipalidad tiene una baja prevalencia en la dimensión intrapersonal de conflictos laborales y alto compromiso organizacional

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, Según el coeficiente Rho de Spearman, el compromiso organizacional y la dimensión Extrapersonal de los conflictos laborales tienen una correlación negativa ($r_s = -0.381$) y significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.01$). Lo cual significa que se rechaza H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca; esto es, se aprecia que la mayoría de trabajadores opinan que la municipalidad tiene una baja prevalencia en la dimensión extrapersonal de conflictos laborales y alto compromiso organizacional.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, Según el coeficiente Rho de Spearman, el compromiso organizacional y los conflictos laborales tienen una correlación negativa ($r_s = -0.548$) y significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.01$). Lo cual significa que se rechaza H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca; esto es, se aprecia que la mayoría de trabajadores opinan que la municipalidad tiene una baja prevalencia en conflictos laborales y alto compromiso organizacional.

Así mismo del análisis descriptivo, se observa que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre compromiso organizacional, el 14% opinan que es bajo, 31.4% medio y 54.7% que es alto en la Municipalidad de Yanahuanca; igualmente que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre conflictos laborales, el 47.7% opinan que tiene baja prevalencia, 40.7% mediana prevalencia y 11.6% que es alta prevalencia en la Municipalidad de Yanahuanca.

Igualmente del análisis descriptivo respecto a las dimensiones de los conflictos laborales que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre dimensión intrapersonal de conflictos laborales, el 52.1% opinan que tiene baja prevalencia, 34.9% mediana prevalencia y 14% que es alta prevalencia en la Municipalidad de Yanahuanca; que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre dimensión extrapersonal de conflictos laborales, el 52.3% opinan que tiene baja prevalencia, 30.2% mediana prevalencia y 17.4% que es alta prevalencia en la Municipalidad de Yanahuanca; en este sentido se observa que del total de trabajadores administrativos encuestados, la mayoría tiene una opinión alta del compromiso organizacional (54.7%) y opinión de baja prevalencia en conflictos laborales (47.7%).

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, la presente investigación corrobora lo planteado por Granados (2007), puesto que coincide en afirmar que los conflictos en toda organización implica una intervención inmediata; siendo que esta variable administrativa se relaciona con otras, como el caso del compromiso organizacional; siendo que el coeficiente Rho de Spearman, el compromiso organizacional y los conflictos laborales tienen una correlación negativa ($r_s = -0.548$) y significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.01$). Lo cual significa que se rechaza H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Ramírez (2011); puesto que coincide en afirmar que el compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad; esto es, el compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo; coincidiendo igualmente en afirmar que la prevalencia en las instituciones es 31.4% medio y 54.7% que es alto en la Municipalidad de Yanahuanca; lo que implica la toma de acciones para la mejora del compromiso de los trabajadores.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Cámara (2012), puesto que coincide en afirmar que los conflictos laborales su solución implica que ambas partes obtengan resultados de ganar/ganar es que uno de los dos tenga la habilidad del negociador; en este sentido un negociador es creativo y justo, o al menos usted como cabeza de la organización debe serlo; así pues, la persona que toma el papel de negociador, lejos de aferrarse solo a sus intereses, va más allá y propone una idea que satisface ambas partes pero también en la que los dos ceden algo; en este sentido se coincide que en que el 47.7% opinan que tiene baja prevalencia, 40.7% mediana prevalencia y 11.6% que es alta prevalencia en la Municipalidad de Yanahuanca; la situación de alta prevalencia indica que siempre existen situaciones que se deben aclarar y mejorar a fin de que la situación conflictiva no siga avanzando.

Igualmente de los hallazgos encontrado la presente investigación corrobora lo planteado por Cutipa, (2015), puesto que coincide en afirmar que el compromiso de los empleados refleja la implicación intelectual y emocional de los mismos con su empresa, así como su contribución personal al éxito de la institución; en este sentido, hoy en día está comprobada la relación entre el compromiso laboral y temas como la eficiencia, la productividad, la seguridad, la

calidad en los servicios y lealtad de sus clientes; y en definitiva la rentabilidad de la empresa; el compromiso afectivo se refiere a la asociación emocional de un empleado con la organización, de manera que éste continúa en el empleo porque así lo desea; en este sentido se coincide igualmente en que los resultados de 14% en cuanto a bajo, 31.4% medio y 54.7% que es alto; reflejan que es necesario la adopción de una serie de medidas para mejorar en compromiso los trabajadores de la institución.

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primera:** La presente investigación en cuanto al objetivo específico 1, demuestra que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca; esto es el resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.602 , representó una moderada asociación entre las variables.
- Segunda:** La presente investigación en cuanto al objetivo específico 2, demuestra que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca ; esto es el resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.381 ., representó una moderada asociación entre las variables.
- Tercera:** La presente investigación en cuanto al objetivo general, demuestra que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, esto es el resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.548 , representó una moderada asociación entre las variables.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Respecto al compromiso organizacional; a la luz de los resultados, respecto a lo afectivo, normativo y continuidad; es necesario aclarar la situación de cada trabajador administrativo sincerando su situación en la institución; considerando que es necesario implementar mecanismos que permitan incentivos a la eficiencia.
- Segunda:** Respecto a los conflictos laborales; existiendo una herramienta que permite su evaluación, es necesario prestar atención a aquellas situaciones y desavenencias que pueden ir acumulándose y desencadenar en hechos más graves; por ello es necesario convocar a las partes en eventos que permitan expresar situaciones problemáticas a fin de encontrar solución.
- Tercera:** Es necesario realizar test anuales a los trabajadores para determinar el compromiso organizacional y conflictos laborales que se tiene en la entidad ya que de eso depende el avance en la empresa y poder reducir los conflictos para una mejor gestión.

VII. Referencias bibliográficas

Referencias bibliográficas

- Alelu, H. (2010). Encuesta. Recuperado de:
https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/investigacionee/presentaciones/curso_10/encuesta_trabajo.pdf
- Ávila, R. (2012). Estadística Elemental. Estudios y Ediciones RA. Lima. Perú
- Barón, E. (2006). Manejo de conflicto. Argentina (s.e)
- Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. España: Murcia
- Cabrera, J. y Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas lp en Costa Rica. Costa Rica: Revistageye.
- Camacaro, R. (2012). Instrumentos de recolección de datos. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos.htm>
- Cámara, S. (2012). Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional Un estudio en profesorado de las instituciones educativas de la Región Autónoma de Madeira. (Tesis Doctoral). Universidad de Cádiz. España.
- Casas, D. (2009). Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú. Recuperado de:
- Codina, A. (2015). Manejo de conflictos. Para una dirección efectiva. Recuperado de:
http://www.degerencia.com/articulo/manejo_de_conflictos_para_una_direccion_efectiva

- Cutipa, A. (2015). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II. (Tesis Doctoral). Universidad Peruana Unión. Perú.
- Dayne, M. (2011). Investigación Educativa y Diseños Cuantitativos – Cualitativos. Recuperado de: <http://metodoscuantitativosdeinvestigacion.blogspot.pe/>
- De Vellis, G. (2006). La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación. México: Trillas.
- Díaz, J. (2013). Administración de Empresas: Reflexiones Generales. Lima Perú. Professionals On Line SAC.
- Domínguez, L., Ramírez y García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. México: (s.e)
- García, D. (2016). Introducción a la teoría de la negociación. Recuperado de: <http://www.mediation.org/education/capitulo-1-5.pdf>
- García, M. e Ibarra, L. (2012). Compromiso organizacional. México: (s.e)
- Gómez, F. (2013). Conflicto en las organizaciones y mediación. Recuperado de: http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2558/0477_GomezFunes.pdf?sequence=1
- González, G. (2012). Los conflictos en la empresa. Definición, análisis y soluciones. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>
- Granados, G. (2007). La solución de conflictos Colectivos laborales: especial Referencia a los sistemas autónomos. España: Fondo Editorial Universidad de Granada.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la investigación. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Herrera, A. (2009). Un monde pour tous, Le modele mondial Latino Américain. Paris, PUF, 1977
- Mojica, A (2015). Administración de Conflictos. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>

- Moreno (2013), Artículo: Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>
- Navarro, E., Santillán, G. y Bustamante, C. (2007). Clima y compromiso organizacional. México: CIEA.
- Paxton, R. (2012). Teorías de los conflictos laborales. Recuperado de: http://www.ehowenespanol.com/teorias-conflictos-laborales-info_202731/
- Prieto, L (2013). Método Hipotéticamente Deductivo. Recuperado de: <http://www.taringa.net/posts/ciencia-educacion/8175411/Que-es-el-metodo-hipotetico-deductivo.html>
- Quero B. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.
- Ramírez, E. (2011). La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo: Propuesta y aplicación de un modelo de mejora basado en el conocimiento para la Pequeña y Mediana Empresa en el sector del calzado en México. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Madrid. España.
- Rivas A. (2012). Metodología de la Investigación. Módulo Instruccional III. Caracas: Universidad Experimental Simón Rodríguez.
- Ruiz del Alva, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. España: Fondo Editorial Universidad de Málaga.
- Ruiz, M. (2014). Técnicas e instrumentos de investigación. Según autores. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Sosa, M. (2008). Compromiso organizacional. Chile: (s.e)
- Torres, B. (2007). Metodología de la Investigación Científica. UNMSM, Lima Perú.

VIII. Anexos

ANEXOS 1

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Compromiso organizacional y conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca año 2016.

2. AUTOR

Evelyn Noemí Tamayo Roldan

evelyna1986@hotmail.com

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca; la población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 86 Trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: Compromiso Organizacional y Conflictos Laborales.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo; esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de compromiso organizacional y el cuestionario de conflictos laborales, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

Entre las principales conclusiones se tiene que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, esto es, el resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.548, representó una moderada asociación entre las variables.

4. PALABRAS CLAVE

Palabras Clave: Compromiso Organizacional y Conflictos Laborales

5. ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the relation that exists between the Organizational Commitment and the Labor Conflicts in the Municipality of Yanahuanca; The population or universe of interest in this research, was

made up of 86 Administrative Workers of the Municipality of Yanahuanca, was considered an equal sample to the population in which the variables: Organizational Commitment and Labor Conflicts have been studied.

The method used in the research was hypothetico-deductive; This research used for its purpose the non-experimental correlation-level design, which collected the information in a specific period, that was developed by applying an organizational commitment survey and the labor dispute questionnaire, all with a Likert scale, that provided information about The relationship between the study variables in their different dimensions.

Among the main conclusions is that there is a significant relationship between the Organizational Commitment and Labor Conflicts in the Municipality of Yanahuanca, that is, the result of Spearman's Rho correlation coefficient of -0.548, represented a moderate association between the variables.

6. KEYWORDS

Key Words: Organizational Commitment and Labor Conflicts.

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca; la población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 86 Trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: Compromiso Organizacional y Conflictos Laborales.

Compromiso Organizacional

“Es el vínculo o lazo del individuo con la organización; en otras palabras, es una actitud que refleja la lealtad de los empleados a su organización y es un proceso continuo mediante el cual los participantes organizacionales expresan su preocupación por la organización, su éxito y bienestar continuo; comprende aspectos afectivos; de continuación y normativos”. (Domínguez, Ramírez y García, 2013, p.59)

Conflictos laborales

"Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos de la otra; se consideran factores Intrapersonales y Extrapersonales". (González, 2012, p.4)

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo; esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de compromiso organizacional y el cuestionario de conflictos laborales, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

H0: No existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

H1: Existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca

Tabla 1

Prueba de correlación de Spearman entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

			Conflictos laborales	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Conflictos laborales	Coefficiente de correlación	1,000	-,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
Compromiso organizacional	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	-,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Fuente: Elaboración en SPSS

Decisión: Según el coeficiente Rho de Spearman, el compromiso organizacional y los conflictos laborales tienen una correlación negativa ($r_s = -0.548$) y significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.01$). Lo cual significa que se rechaza H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, Según el coeficiente Rho de Spearman, el compromiso organizacional y los conflictos laborales tienen una correlación negativa ($r_s = -0.548$) y significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.01$). Lo cual significa que se rechaza H_0 y se concluye que existe una

relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca; esto es, se aprecia que la mayoría de trabajadores opinan que la municipalidad tiene una baja prevalencia en conflictos laborales y alto compromiso organizacional.

Así mismo del análisis descriptivo, se observa que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre compromiso organizacional, el 14% opinan que es bajo, 31.4% medio y 54.7% que es alto en la Municipalidad de Yanahuanca; igualmente que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre conflictos laborales, el 47.7% opinan que tiene baja prevalencia, 40.7% mediana prevalencia y 11.6% que es alta prevalencia en la Municipalidad de Yanahuanca.

Igualmente del análisis descriptivo respecto a las dimensiones de los conflictos laborales que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre dimensión intrapersonal de conflictos laborales, el 52.1% opinan que tiene baja prevalencia, 34.9% mediana prevalencia y 14% que es alta prevalencia en la Municipalidad de Yanahuanca; que del total de trabajadores administrativos encuestados sobre dimensión extrapersonal de conflictos laborales, el 52.3% opinan que tiene baja prevalencia, 30.2% mediana prevalencia y 17.4% que es alta prevalencia en la Municipalidad de Yanahuanca; en este sentido se observa que del total de trabajadores administrativos encuestados, la mayoría tiene una opinión alta del compromiso organizacional (54.7%) y opinión de baja prevalencia en conflictos laborales (47.7%).

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, la presente investigación corrobora lo planteado por Granados (2007), puesto que coincide en afirmar que los conflictos en toda organización implica una intervención inmediata; siendo que esta variable administrativa se relaciona con otras, como el caso del compromiso organizacional; siendo que el coeficiente Rho de Spearman, el compromiso organizacional y los conflictos laborales tienen una correlación negativa ($r_s = -0.548$) y significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.01$). Lo cual significa que se rechaza H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca..

11. CONCLUSIONES

La presente investigación en cuanto al objetivo general, demuestra que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la

Municipalidad de Yanahuanca, esto es el resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.548, representó una moderada asociación entre las variables.

12. REFERENCIAS

- Domínguez, L., Ramírez y García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. México: (s.e)
- González, G. (2012). Los conflictos en la empresa. Definición, análisis y soluciones. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>
- Granados, G. (2007). La solución de conflictos Colectivos laborales: especial Referencia a los sistemas autónomos. España: Fondo Editorial Universidad de Granada.

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA								
TÍTULO: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CONFLICTOS LABORALES EN LA MUNICIPALIDAD DE YANAHUANCA AÑO 2016.								
AUTORES: Br. EVELYN NOEMI TAMAYO ROLDAN								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca</p> <p>Existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la dimensión Extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca</p>	Variable 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos		
			Afectiva	Emociones Sentimientos Deseos	DEL 1-6	Alto (68-90) Medio (43-67) Bajo (18 -42)		
			Continuación	Permanencia Continuidad Necesidad	DEL 7-12			
			Normativo	Leyes Directivas Reglamentos	DEL 13-18			
			Variable 2: CONFLICTOS LABORALES		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Intrapersonal	Intención Solución Esfuerzo	Del (01) al (15)		Alta Prevalencia (112-150) Mediana Prevalencia (71-111) Baja Prevalencia (30-70)	
			Extrapersonal	Negociación Solución Posición	Del (16) al (30)			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández et ál. (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN: Constituido por 86 Trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 86</p> <p>MUESTREO: No Probabilístico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>VARIABLE 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL TÉCNICA: ENCUESTA INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL AUTOR: PROFESIONALES ONLINE AÑO: 2016 MONITOREO: : OCTUBRE – NOVIEMBRE 2016 ÁMBITO DE APLICACIÓN: MUNICIPALIDAD DE YANAHUANCA FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE; CONFLICTOS LABORALES. INSTRUMENTO: ENCUESTA AMBIENTE LABORAL. TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: SALAZAR AÑO: 2016. MONITOREO: : OCTUBRE – NOVIEMBRE 2016 ÁMBITO DE APLICACIÓN: MUNICIPALIDAD DE YANAHUANCA FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Prueba hipótesis Para Torres(2007) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p.(129)</p> <p>Nivel de Significación: Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Hernández, et ál: 2006; 445).</p> <p>Rho Spearman</p>

ANEXO 3 INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado Trabajador:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar vuestro compromiso organizacional, con fines de investigación; es **TOTALMENTE ANÓNIMO** y contribuirá a entender la realidad educativa desde una perspectiva científica

Instrucciones:

1. Lee cuidadosamente y medita los enunciados de las preguntas, se honesto en tus respuestas.
2. No dejes preguntas sin contestar.
3. Marca con un aspa tu respuesta en los recuadros según la alternativa que considere más adecuada que va desde Nunca a Siempre

CONDICIÓN: NOMBRADO

CONTRATADO

TIEMPO DE SERVICIO: _____

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
	DIMENSION AFECTIVA					
1	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.					
2	Me siento integrado plenamente en mi institución.					
3	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta institución.					
4	Realmente siento como si los problemas de la institución fueran míos.					
5	Me siento ligado emocionalmente a mi institución.					
6	Esta institución significa personalmente mucho para mí.					
	DIMENSION DE CONTINUACIÓN					
7	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio					
8	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.					
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi institución.					
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.					
11	Sería muy duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.					
12	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
	DIMENSION NORMATIVO					

13	Mi condición Contractual implica una condición beneficiosa por lo que debo permanecer en la institución.					
14	Mi nivel como trabajador implica una situación beneficiosa y contribuye a que haga mi mejor esfuerzo para incrementar mi desempeño.					
15	La aplicación de las Directivas y Reglamentos en mi institución contribuyen a que mi trabajo sea más eficiente					
16	El Reglamento Interno se ha implementado adecuadamente y contribuye a mi disciplina y dedicación laboral					
17	Mi compromiso ante mi institución es consecuencia de que me siento protegido por la normatividad existente.					
18	La Ley vigente en mi caso especial como trabajador me implica que me identifique mas con mi institución en particular.					

**Instrumento de la Variable
Conflictos laborales.**

Instrucciones

Estimado (a) trabajador administrativo, con la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a los conflictos laborales, en la Municipalidad, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión en la institución. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

Escala valorativa

CÓDIGO	CATEGORÍA
S	Siempre
CS	Casi siempre
AV	A veces
CN	Casi nunca
N	Nunca

N°	DIMENSIÓN INTRAPERSONAL	S	CS	A V	CN	N
1	Intento buscar una situación de compromiso					
.2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro					
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos					
.4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación					

5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.					
6.	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.					
7.	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles					
8.	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo					
9.	Intento ganar tiempo para pensar					
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez					
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos					
12.	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera					
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones					
14.	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema					
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura					
	DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL	S	CS	AV	CN	N
16.	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto					
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de					

	acuerdo					
18.	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución					
19.	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros					
20.	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas					
21.	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.					
22.	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación					
23.	A veces evito tomar posiciones que crean controversia con mis compañeros					
24.	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías					
25.	Propongo una posición intermedia a mis compañeros					
26.	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera					
27.	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas					
28.	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura					
29.	Si le hace feliz a la otra persona, le					

	puedo dejar mantener sus puntos de vista					
30.	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos					

ANEXO 4

VALIDACIONES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION AFECTIVA								
1	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.	X		X		X		
2	Me siento integrado plenamente en mi institución.	X		X		X		
3	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta institución.	X		X		X		
4	Realmente siento como si los problemas de la institución fueran míos.	X		X		X		
5	Me siento ligado emocionalmente a mi institución.	X		X		X		
6	Esta institución significa personalmente mucho para mí.	X		X		X		
Liderazgo Directivo								
7	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	X		X		X		
8	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	X		X		X		
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi institución.	X		X		X		
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.	X		X		X		
11	Sería muy duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
12	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
DIMENSION NORMATIVA								
13	Mi condición Contractual implica una condición beneficiosa por lo que debo permanecer en la institución.	X		X		X		
14	Mi nivel como trabajador implica una situación beneficiosa y contribuye a que haga mi mejor esfuerzo para incrementar mi desempeño.	X		X		X		
15	La aplicación de las Directivas y Reglamentos en mi institución contribuyen a que mi trabajo sea más eficiente.	X		X		X		
16	El Reglamento Interno se ha implementado adecuadamente y contribuye a mi disciplina y dedicación laboral.	X		X		X		
17	Mi compromiso ante mi institución es consecuencia de que me siento protegido por la normatividad existente.	X		X		X		
18	La Ley vigente en mi caso especial como trabajador me implica que me identifique mas con mi institución en particular.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818
 Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO



- 1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Intento buscar una situación de compromiso	X		X		X		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	X		X		X		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	X		X		X		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	X		X		X		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	X		X		X		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	X		X		X		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	X		X		X		
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	X		X		X		
9	Intento ganar tiempo para pensar	X		X		X		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez.	X		X		X		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	X		X		X		
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	X		X		X		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	X		X		X		
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	X		X		X		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	X		X		X		
	Beneficios económicos	Si	No	Si	No	Si	No	
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	X		X		X		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	X		X		X		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	X		X		X		
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	X		X		X		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas.	X		X		X		
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	X		X		X		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	X		X		X		
23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia con mis compañeros	X		X		X		
24	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	X		X		X		
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	X		X		X		
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	X		X		X		
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas.	X		X		X		
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	X		X		X		
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	X		X		X		
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
 Apellidos y nombre s del juez evaluador: **DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818**
 Especialidad del evaluador: **DOCTOR TEMÁTICO**
 Fecha: **15 de Noviembre del 2016**



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION AFECTIVA								
1	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.	X		X		X		
2	Me siento integrado plenamente en mi institución.	X		X		X		
3	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta institución.	X		X		X		
4	Realmente siento como si los problemas de la institución fueran míos.	X		X		X		
5	Me siento ligado emocionalmente a mi institución.	X		X		X		
6	Esta institución significa personalmente mucho para mí.	X		X		X		
Liderazgo Directivo								
7	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio	SI	No	SI	No	SI	No	
8	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	X		X		X		
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi institución.	X		X		X		
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.	X		X		X		
11	Sería muy duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
12	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
DIMENSION NORMATIVO								
13	Mi condición Contractual implica una condición beneficiosa por lo que debo permanecer en la institución.	SI	No	SI	No	SI	No	
14	Mi nivel como trabajador implica una situación beneficiosa y contribuye a que haga mi mejor esfuerzo para incrementar mi desempeño.	X		X		X		
15	La aplicación de las Directivas y Reglamentos en mi institución contribuyen a que mi trabajo sea más eficiente	X		X		X		
16	El Reglamento interno se ha implementado adecuadamente y contribuye a mi disciplina y dedicación laboral.	X		X		X		
17	Mi compromiso ante mi institución es consecuencia de que me siento protegido por la normatividad existente.	X		X		X		
18	La Ley vigente en mi caso especial como trabajador me implica que me identifique mas con mi institución en particular.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] 15 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277
Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION INTRAPERSONAL								
1	Intento buscar una situación de compromiso	X		X		X		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	X		X		X		
3	En general, soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	X		X		X		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	X		X		X		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos	X		X		X		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas	X		X		X		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	X		X		X		
8	Intento evitar crear situaciones de sagradas para mí mismo	X		X		X		
9	Intento ganar tiempo para pensar	X		X		X		
10	Intento osponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	X		X		X		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	X		X		X		
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	X		X		X		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	X		X		X		
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	X		X		X		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	X		X		X		
Beneficios económicos								
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	X		X		X		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	X		X		X		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	X		X		X		
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	X		X		X		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	X		X		X		
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros	X		X		X		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	X		X		X		
23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia con mis compañeros	X		X		X		
24	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	X		X		X		
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	X		X		X		
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	X		X		X		
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	X		X		X		
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	X		X		X		
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	X		X		X		
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

15 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del Juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.	X		X		X		
2	Me siento integrado plenamente en mi institución.	X		X		X		
3	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta institución.	X		X		X		
4	Realmente siento como si los problemas de la institución fueran míos.	X		X		X		
5	Me siento ligado emocionalmente a mi institución.	X		X		X		
6	Esta institución significa personalmente mucho para mí.	X		X		X		
	Liderazgo Directivo	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio	X		X		X		
8	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	X		X		X		
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi institución.	X		X		X		
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.	X		X		X		
11	Sería muy duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
12	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
	DIMENSION NORMATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Mi condición Contractual implica una condición beneficiosa por lo que debo permanecer en la institución.	X		X		X		
14	Mi nivel como trabajador implica una situación beneficiosa y contribuye a que haga mi mejor esfuerzo para incrementar mi desempeño.	X		X		X		
15	La aplicación de las Directivas y Reglamentos en mi institución contribuyen a que mi trabajo sea más eficiente	X		X		X		
16	El Reglamento interno se ha implementado adecuadamente y contribuye a mi disciplina y dedicación laboral	X		X		X		
17	Mi compromiso ante mi institución es consecuencia de que me siento protegido por la normatividad existente.	X		X		X		
18	La Ley vigente en mi caso especial como trabajador me implica que me identifique mas con mi institución en particular.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** **15 de Noviembre del 2016**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **VERTIZ OSORES JOAQUIN**

Especialidad del evaluador: **DOCTOR**

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS CONFLICTOS LABORALES

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION INTRAPERSONAL								
1	Intento buscar una situación de compromiso	X		X		X		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	X		X		X		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	X		X		X		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	X		X		X		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos	X		X		X		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	X		X		X		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones iniciales	X		X		X		
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	X		X		X		
9	Intento ganar tiempo para pensar	X		X		X		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	X		X		X		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	X		X		X		
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	X		X		X		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	X		X		X		
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	X		X		X		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	X		X		X		
Beneficios económicos								
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	X		X		X		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	X		X		X		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	X		X		X		
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	X		X		X		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	X		X		X		
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	X		X		X		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	X		X		X		
23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia con mis compañeros	X		X		X		
24	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	X		X		X		
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	X		X		X		
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	X		X		X		
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	X		X		X		
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	X		X		X		
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	X		X		X		
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA No aplicable [] 15 de Noviembre del 2016

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

ANEXO 5.

PERMISO DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ EL ESTUDIO

Lima, 10 de enero del 2017

Señor
GERENTE MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE YANAHUANCA

Presente.-

De mi consideración:

Yo Evelyn Tamayo Roldan, identificada con el DNI 44463008, solicito me otorgue permiso para encuestar al personal administrativo para un trabajo de investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

—



Evelyn Tamayo Roldan
DNI 44463008

**ANEXO 6
BASE DE DATOS**

N°	CONFLICTOS LABORALES																													
	Intrapersonal															Extrapersonal														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	#	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2
2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3
3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4
4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4
5	5	5	1	1	1	1	4	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3
7	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4
8	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5
9	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4
10	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4
11	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5
12	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5
13	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4
14	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4
15	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5
16	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2
17	5	5	1	1	1	1	4	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
19	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3
21	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4
22	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4
23	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3
25	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4
26	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5
27	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4
28	3	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	4	5	3	5	5	5	4	4
29	3	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	5	
30	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	
31	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	4	5	1	4	3	3	5	4
32	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4
33	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5
34	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2
35	5	5	1	1	1	1	4	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
36	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4
37	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3
39	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4
40	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4
41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4

42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3		
43	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
44	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	
45	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	4	5	3	5	5	5	4	4	
46	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4		
47	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5		
48	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5		
49	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4		
50	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4		
51	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
52	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2		
53	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	
54	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
55	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2		
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3			
57	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	
58	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3			
61	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
62	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	
63	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4		
64	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4		
65	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5			
66	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
67	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4
68	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4		
69	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
70	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2		
71	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
72	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
73	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2		
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3			
75	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
76	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
77	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3			
79	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	
80	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	
81	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	
82	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4		
83	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5			
84	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
85	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
86	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4		

N°	COMPROMISO ORGANIZACIONAL																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	#
1	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	1	2	3	3	1	2	1
2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3
3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	1	2	3	3	1	2	1
4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1
5	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5
7	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3
8	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
9	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
10	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	3
11	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	3
12	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
13	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5
14	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5
15	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
16	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1
17	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
18	5	5	5	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	1
20	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3
21	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
22	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3
23	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3
25	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
27	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
28	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
29	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1
30	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1
31	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3
32	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5
33	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
34	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
35	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
36	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
37	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1
38	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3
39	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
40	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3
41	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	5	4	5
42	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3
43	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
45	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
46	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
47	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5
48	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
49	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3
50	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5

51	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
52	4	4	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
53	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
54	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1
55	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1
56	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3
57	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
58	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4
59	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
60	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3
61	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
63	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
64	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
65	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5
66	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
67	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4
68	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5
69	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
70	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
71	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
72	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
73	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
74	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3
75	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
76	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4
77	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
78	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
79	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
80	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
81	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
82	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
83	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5
84	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
85	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4
86	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5

CONFLICTOS LABORALES PILOTO																														
N°	Intrapersonal															Extrapersonal														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	
2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	
3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
5	5	5	1	1	1	1	4	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3
7	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
8	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	
9	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
10	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4
11	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5
12	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5

13	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4
14	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4
15	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
16	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2		
17	5	5	1	1	1	1	4	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
19	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2		
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3		
21	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
22	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4		
23	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3		
25	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4		
26	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		
27	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4		
28	3	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	4	5	3	5	5	5	4	4		
29	3	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	5			
30	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5			

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



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dra. Ana Maritza Boy Barreto, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Compromiso organizacional y conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca año 2016”**; del estudiante **Evelyn Noemí Tamayo Roldan**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 21% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 28 de enero de 2017

Dr. Ana Maritza Boy Barreto
DNI: 06766507



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Compromiso organizacional y conflictos laborales en la

Municipalidad de Yanahuana año 2016.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTOR:

Bel Evelyn Nacar Tamayo Rodas

ASESOR:

Dra Ana Maritza Boy Barrero

DIRECCION

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Talento Humano

PERÚ - 2017

ACTUALMENTE VIENDO FUENTES ESTUDIAR

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

COINCIDENCIAS		
1	pl.sechd.com Fuente de Internet	2%
2	Entregado a Universidad... Fuente de Internet	2%
3	myslide.es Fuente de Internet	2%
4	www.gestopolis.com Fuente de Internet	1%
5	dooplay.es Fuente de Internet	1%
6	doocille.us Fuente de Internet	1%
7	www.ehnoventosartel.com Fuente de Internet	4.0%



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Tamayo Roldán, Evelyn Noemi
D.N.I. : 44463008
Domicilio : Av. San José 291 V.H.T
Teléfono : Fijo : Móvil : 949260692
E-mail : evelyna1986@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : Maestra
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Tamayo Roldán, Evelyn Noemi

Título de la tesis:

Compromiso organizacional y conflictos laborales en la Municipalidad de Yauyuanca año 2016

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

06-06-2018

V.O.B.
Méndez Alvarado



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
Visto bueno para
compensado

ESCUELA DE POSGRADO

Evilyn Neerami Tarmayo Daldos con DNI N° 44463008
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Av. San José 291 V.H.T.
(Calle / Lote / No. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: del programa: Maestría
(Promoción) (Nombre del programa)

en Gestión Pública identificado con el código de matrícula N°
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto bueno para compensado

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 10 de Mayo de 2018

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:
a. Tesis
b.
c.
d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 949260592
Email: evilynma1986@gmail.com