



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA GESTIÓN
PÚBLICA**

Resolución de conflictos y clima organizacional en los servidores
civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Peña Huamani, Corina (orcid.org/0000-0002-3459-8157)

ASESORA:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-1267-5203)

CO-ASESORA:

Mg. Cieza Calderon, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-1531-6484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por estar siempre presente en mi ansia de superación. A mis padres, por inculcar en mis habilidades, valores y principios, y a mis familiares y amigos que han contribuido en que pueda alcanzar todos mis objetivos propuestos a nivel personal, profesional y académico.

Agradecimiento

A todos los que fueron mis docentes, por compartir sus conocimientos consejos y apoyo para realizarme profesionalmente. Especial agradecimiento a mi familia, en especial a mis padres quienes siempre me inculcaron valores, respeto y seguir adelante en la vida ante toda adversidad.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Variables y operacionalización.....	23
3.3 Población, muestra y muestreo:.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	26
4.1 Análisis descriptivo.....	27
4.2 Análisis Inferencial	33
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	48

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Variable resolución de conflictos y dimensiones</i>	27
Tabla 2 <i>Variable clima organizacional y dimensiones</i>	28
Tabla 3 <i>Asociatividad entre resolución de conflictos y clima organizacional</i>	29
Tabla 4 <i>Vínculo entre negociación y clima organizacional</i>	30
Tabla 5 <i>Conexión entre mediación y clima organizacional</i>	31
Tabla 6 <i>Relación entre conciliación y clima organizacional</i>	32
Tabla 7 <i>Correlación de resolución de conflictos y clima organizacional</i>	33
Tabla 8 <i>Correlación de negociación y clima organizacional</i>	34
Tabla 9 <i>Correlación de mediación y clima organizacional</i>	35
Tabla 10 <i>Correlación de la conciliación y clima organizacional</i>	36

Resumen

La resolución de conflictos internos es un importante componente dentro de un sistema sólido de relaciones laborales y está estrechamente relacionada con la capacidad de resolver disputas, mediante el diálogo, consulta y acuerdos; consiguientemente, mejorar el clima organizacional mediante la cooperación, trabajo en equipo que promueve la actual gestión. La investigación titulada “Resolución de conflictos y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”, sostuvo como objetivo principal determinar el grado de relación de las variables de estudio, donde el análisis se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y tipo básica. Teniendo como población de estudio a 630 colaboradores y una muestra de 239 servidores civiles, empleando un muestreo aleatorio simple. En cuanto al instrumento utilizado los cuestionarios tuvieron una confiabilidad de 0.967, la correlación de Rho de Spearman fue de $r = 0.795$. De acuerdo al $\text{sig. (bilateral)} = 0.00 < 0,05$. En ese sentido, refleja una correlación positiva alta y la aceptación de la hipótesis.

Palabras clave: Resolución de conflictos, clima organizacional y servidores civiles.

Abstract

The resolution of internal conflicts is an important component within a solid system of labor relations and is closely related to the ability to resolve disputes, through dialogue, consultation and agreements; Consequently, improve the organizational climate through cooperation, teamwork that promotes the current management. The research entitled "Resolution of conflicts and organizational climate in the civil servants of the Provincial Municipality of Abancay, 2022", maintained as its main objective to determine the degree of relationship of the study variables, where the analysis was carried out under a quantitative approach, of correlational level and basic type. Having as study population 630 collaborators and a sample of 239 civil servants, using a simple random sampling. Regarding the instrument used, the questionnaires had a reliability of 0.967, Spearman's Rho correlation was $r= 0.795$. According to the $\text{sig. (bilateral)}=0.00<0.05$. In this sense, it reflects a high positive correlation and the acceptance of the hypothesis.

Keywords: Conflict resolution, organizational climate and civil servants.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones del mundo sean pequeñas, medianas y grandes, atraviesan diferentes escenarios, las mismas que favorecen de manera positiva en la gestión o viceversa afectando a su entorno. Por ende, muchas organizaciones se han vuelto cada vez más adaptativos a los entornos ambientales. Es allí, que muchas veces se presentan situaciones que ponen en aprieto a las organizaciones tanto públicas y privadas, obligando muchas veces a cambiar sus políticas, generando conflictos sociales, que no puedan resolverse de manera inmediata.

Como indica la fuente de Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL,2018) el gobierno establece mecanismos para interactuar con grupos de interés, abordando las múltiples peticiones de los ciudadanos. Es así, que en América Latina existe una desconexión de los ciudadanos con el estado, por ende, los ciudadanos están inconformes con los líderes de sus respectivas regiones. Al respecto, los países Chile, Perú, Argentina, demás vienen trabajando un gobierno abierto, con la finalidad de ofrecer un valor público a sus ciudadanos.

Un gobierno abierto es aquella que fomenta el acceso libre, y que además permite el uso transparente de sus recursos, participación de los stakeholders, cuyo objetivo se involucren con los problemas públicos, con la posibilidad de integrar a las organizaciones, realiza políticas públicas con los ciudadanos. Como es el caso Argentina los sectores y escalas de gobierno no se integraron generando la ausencia de un clima organizacional idóneo, y la consecuencia al poco desarrollo de la gestión pública.

Por otro lado, las compensaciones al personal en las instituciones del gobierno en América Latina van generando diversos conflictos, por el mismo hecho que son remuneraciones bajas, carecen de motivaciones extrínsecas e intrínsecas, que estas son ocasionadas por el tema presupuestal como indica el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2018).

En el contexto nacional los niveles de satisfacción de los ciudadanos peruanos se encuentran por debajo del promedio de la región, es decir se tiene 31%, cuando el promedio es de 39% en América Latina. A tal punto, que solo el 14% considera la distribución de riquezas en el país como justa, la misma que genera conflictos sociales y políticos en el país (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013). Los conflictos sociales en el país fueron de 141 activos y 50 latentes, y que de ello solo se pudieron resolver 04 conflictos mencionados, reflejando la debilidad del gobierno en la solución de conflictos (Defensoría del Pueblo, 2021).

Como señala en una conferencia el representante de las BAMBAS, que existe una deficiente gestión para disipar los conflictos de parte del gobierno, el departamento de Apurímac se considera una zona conflictiva, ubicado dentro de los cinco primeros lugares de todos los departamentos del Perú (La República, 2021). A partir de expresado, los gobiernos locales de la región de Apurímac, están inmersos en diversos conflictos desde lo político hasta lo social. Por lo que no es una excepción en la Municipalidad Provincial de Abancay, que existan conflictos administrativos, como son las remuneraciones bajas, etc., las mismas que conllevan a un clima organizacional desfavorable.

En ese sentido, la gestión edil atraviesa situaciones de intereses desde los colaboradores de la entidad, ciudadanos que presentan un pliego de peticiones que son muchas veces imposibles de atender, debido a las normativas vigentes del Estado. Es decir, por un lado, el sindicato de trabajadores exige el aumento de remuneraciones sin tener en cuenta las normativas, las peticiones de los habitantes sin tomar en cuenta el cierre de brechas que dispone el gobierno nacional, inconformidad de los transportistas por las autorizaciones otorgadas, inconvenientes por las facturaciones elevadas de servicios básicos. Las señaladas conllevan a conflictos en la institución muchas veces propiciando un ambiente tenso en las áreas de trabajo.

Desde esa perspectiva se formula la interrogante general. ¿Qué grado de relación existe entre resolución de conflictos y clima organizacional en los servidores

civiles de la municipalidad provincial de Abancay, periodo 2022?, a su vez se asume los problemas específicos ¿Cuál es la relación de negociación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay? ¿Cómo es la relación de mediación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay? ¿Cómo es la relación de conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay?, la misma que encaja con lo que advierte (Caballero, 2014).

El presente estudio se justifica en vista que la municipalidad provincial de Abancay, atraviesa múltiples conflictos en sus diversas áreas administrativas, y que las opciones brindadas por los que conducen la entidad no son las más adecuadas para resolver las controversias o inconvenientes. Las soluciones generadas son de corto plazo y el conflicto continuo a mediano plazo, las mismas que conllevan a un clima organizacional deficiente donde el personal no coopera, y la identidad institucional queda debilitado. El fin de esta investigación es facilitar mecanismos con los conocimientos establecidos en referencia a la gestión pública, y que pudiera ser de soporte a los servidores civiles, otras entidades del mismo rubro y futuras indagaciones (Hernández et al., 2010).

En lo que concierne a lo teórico, la indagación pueda servir a futuras investigaciones, puesto que la información articulada, los resultados llenan vacíos desconocidos por los servidores civiles que conducen la entidad, y que a su vez podría apoyar a desarrollar, mejorar una teoría establecida en la actualidad. No obstante, en lo social podrían beneficiarse los colaboradores de la misma entidad, mejorando el ambiente de trabajo. Mientras en lo metodológico la indagación aporta en la elaboración del instrumento para el levantamiento de datos, y aclara las definiciones de las variables de estudio, y recomienda como seleccionar la muestra de estudio.

Asimismo, en el tema practico, la investigación servirá de apoyo en la toma de decisiones para los directivos y funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay al conocer el contexto real en el que se encuentran sus trabajadores, en la misma línea

permitirá resolver los conflictos suscitados en el ambiente laboral mitigando enfrentamientos entre compañeros de trabajo.

En lo que concierne al objetivo general: Determinar el grado de relación que existe entre resolución de conflictos y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay, periodo 2022, a lo que respecta a los objetivos específicos: Determinar la relación de negociación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay, Determinar la relación de mediación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay, Determinar la relación de conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay.

Tal sentido, se esboza la hipótesis general: La resolución de conflictos se relaciona significativamente con el clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay, periodo 2022, mientras las hipótesis específicas son: La relación es significativa entre la negociación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay, la relación es significativa entre la mediación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay, la relación es significativa entre la conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que concierne a lo internacional. Cómo menciona Álvarez (2019) realizó un artículo teniendo como objetivo el determinar la efectividad de estrategias para el manejo y resolución de conflictos . La investigación usó la metodología de estudio explicativo. Cuya conclusión es que la aceptación de la hipótesis en cuanto a la determinación de las respectivas variables es favorable, lo que indica que es inminente la formación constante y permanente sobre asuntos de superación integral de cada individuo con la finalidad de lograr el desenvolvimiento óptimo que genere beneficios tanto a la organización donde labora, como a la sociedad en general.

Asimismo Durán y Pacheco (2020) desarrollaron un artículo de investigación con el objetivo de realizar el análisis del desempeño de las mujeres en su rol de ente mediador en la resolución de conflictos como administradora o gerente en su sector laboral en Ocaña, Norte de Santander, España. Concerniente a la metodología de esta investigación se realizó como enfoque cuantitativo-no experimental, de nivel descriptivo y con un diseño transeccional. Cuya conclusión señala que cuando ocurre un conflicto se identifica una administradora de acuerdo a sus competencias y actitudes, como el control emocional, auto eficiencia, vocabulario correcto, conocimiento de la estructura y desarrollo de relaciones; convirtiéndose en herramientas validas en la resolución de conflictos que se pueda presentar.

Al respecto Ramos y Tejera (2017) en su artículo que lleva por objetivo de estudiar el clima laboral en Ecuador, en el que también forma parte el análisis de su fuerza y de los diferentes aspectos de cultura organizacional que presenta mayores afecciones. Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo, de tipo transversal. Del mismo modo, cabe precisar que este estudio empieza como exploratoria y deriva en correlacional. Arrojando como conclusión que, en el caso de un clima laboral débil, van a existir consecuencias cuando sea necesaria su medición y en la toma de decisiones para potenciarlo. Puesto que las distintas percepciones existentes de cada nivel de análisis, como individual u organizacional.

Por otro lado Aburto y Bonales (2011) presentaron un artículo que lleva por objetivo de investigación determinar si las capacidades de dirección son uno de los factores del clima organizacional satisfecho o no, para obtener esta información favorezca a obtener soluciones de conflictos en una subordinación pública. El método utilizado en la investigación fue hipotético – deductivo y por último descriptivo teniendo en cuenta un enfoque de manera cuantitativa. Se mencionó la siguiente conclusión, se ha determinado que las variables independientes (liderazgo, comunicación, motivación, manejo de conflictos y formación de equipos) tienen un impacto importante en el clima organizacional porque existe una correlación significativa entre las variables independientes y dependientes.

Al respecto Díaz et al. (2016) en el artículo que tuvo como objetivo examinar el que efecto tiene un conciliador o más conocido como modulador del clima organizacional. Así mismo, analizar ese rol importante que acciona dentro del clima organizacional como modulador un elemento esencial frente a la comunicación iteraciones de algunas tareas directivas asimismo en la generación de estos conflictos. Por otro lado, es en este estudio donde se tuvieron 315 colaboradores de las cooperativas hortofrutícolas almerienses como participantes de este estudio. Propone como conclusión que un clima de apoyo aumentará la eficacia de la comunicación de las personas en el rol gerencial para reducir el conflicto de roles. El efecto moderador del clima de innovación y existe una relación de influencia entre la comunicación de la función directiva y el conflicto de roles.

Referenciando en lo nacional. Según Quispe et al. (2017) presentaron un artículo de investigación con el objetivo de identificar la importante interacción entre la gestión de conflictos y el clima de la organización de los colaboradores en la universidad como se describe anteriormente. El tipo de investigación elegido fue correlacional, el diseño seleccionado fue descriptivo transversal, y para realizar este estudio se utilizaron los siguientes métodos: firma, observación y encuesta. Llegó a la siguiente conclusión, el instituto no cuenta con una planeación ni una inducción que favorecía a la motivación de los funcionarios estoy con tendencia a las metas,

programas y por último su correcto funcionamiento tanto de la misma institución como al manejo de las habilidades como la comunicación que ya era deficiente así mismo las remuneraciones eran inaceptables, un déficit en la planeación y en la coordinación de las actividades de trabajo dentro de la organización.

Asimismo Zamora (2020) presentó un artículo de investigación con el objetivo identificar los impactos del uso de una estrategia de aprendizaje en colaboración con respecto a los diversos estilos de resolución de conflicto en una I.E. en Ancash. La investigación realiza sus operaciones respetando su enfoque cuantitativo de tipo de descriptivo, con un diseño preexperimental de corte transversal, en cuanto a la muestra, es no probabilística compuesta por 16 estudiantes. La conclusión obtenida por el autor fue que el uso de una estrategia de aprendizaje en colaboración tuvo un impacto positivo ya que, no solo permite la resolución de un conflicto, sino también fomenta los estilos del mismo; de este modo, se promueve el cese de actos de violencia y la mente abierta a distintos puntos de vista sobre un tema.

Por lo consiguiente Charry (2018) en su artículo de investigación presenta como objetivo principal el establecimiento de correlación entre comunicación interna y clima organizacional, por el cual se usa el método de estudio de enfoque cuantitativo, presentando un diseño no experimental en base a la muestra conformada por doscientos colaboradores, el tipo de estudio es probabilístico de selección aleatoria simple estratificada. Cuya conclusión señala que los resultados obtenidos afirman que efectivamente existe una correlación significativa entre las variables de estudio. Por otro lado, la C.I es un instrumento indispensable en todo tipo de ámbito social y organizacional, además forma una correcta cultura de empoderamiento y fidelidad. En el caso del sector Público, un buen clima y una idónea comunicación son retos de gran magnitud, por ello, las entidades Estatales deben concentrarse en desarrollar de la mano ambas variables y poder contribuir y desarrollar el talento humano.

Al respecto Chagray et al. (2020) en su artículo de estudio tiene como objetivo demostrar las interacciones que fueron encontradas dentro de las dimensiones del

clima de la organización y el su esfuerzo dentro del trabajo. La metodología utilizada es de carácter descriptivo correlacional y transversal con una muestra de 40 colaboradores de la empresa de Inversiones Pecuarias Granados S.A.C. presentando la conclusión donde señala que es necesario impulsar programas continuos de mejoramiento del clima de la organización, integrando actividades adicionales como capacitaciones y seminarios, para que la organización pueda lograr mejores resultados y así mejorar el desempeño de los colaboradores, lo que se refleja en el logro de sus metas.

Según Vergara et al. (2022) realizaron un artículo de investigación, con el objetivo de analizar cuantitativamente informaciones científicas proporcionada Scopus u otras fuentes en base a enfoques bibliométricos con relacionada al entorno laboral en las diferentes entidades públicas. Llegando a la siguiente conclusión, para conseguir el ascenso de una organización, se debe garantizar un adecuado y correcto clima laboral, puesto que la satisfacción de los colaboradores determinará su eficiencia y eficacia en el trabajo que le corresponde. De modo que la implementación de una política que se centre en la motivación de los trabajadores se hace indispensable en el trabajo obtimo y productividad en el puesto de trabajo encomendado.

Con respecto al marco referencial se muestra las teorías esenciales de resolución de conflictos.

La teoría de conflictos es realizada por persona u grupo para alcanzar un máximo beneficio, en el sentido, La Rosa y Rivas (2018) manifiesta que el conflicto se da cuando existe un desacuerdo referido a un determinado tema en el que se protesta de diferentes maneras y grados variados de intensidad.

Es aquella situación en la que existe una disputa o divergencia en donde se presenta una contraposición de necesidades, intereses, objetivos, valores, afectos entre las personas o grupos en donde se orientan con metas incompatibles (Ayala, 2013).

Así mismo una teoría del conflicto será autónoma, puesto que este forma parte de una concepción general de la realidad social y funcionamiento, en tal sentido, se

identifica dos condiciones para entender los conflictos sociales: 1) Teorías consensualistas: Este es un sistema social en donde los actores u partes coordinan sobre el funcionamiento y estructuras de su organización. 2) Teorías conflictivas: Aquí se concibe a la sociedad como un cumulo de contradicciones y objetivos colectivos que provocan confrontaciones de intereses, el conflicto es inherente a cualquier movimiento social, es imperativo y motor del cambio social.

El conflicto son las diferentes contradicciones que se producen en un determinado grupo social u individual, donde priman intereses particulares de beneficio propio, en tal sentido es crucial solucionarlo mediante pactos que son aceptados por los afectados (Gonzales y Guevara ,2018).

Asimismo, el origen del conflicto es diverso y no guarda relación de confrontación entre las clases sociales, uno de los aportes para entender el origen se da a los aportes de marxismo en el que datan de la lucha de clases, diferencias existentes entre el capital y trabajo (Jiménez, 2016).

Por otro lado, según Barboni (2021) menciona algunas raíces que dan origen al conflicto como la subjetividad de la percepción, esto ya que las personas captan de manera diferente la información, fallas en la comunicación, debido a la poca atención en los mensajes, un desacuerdo entre las necesidades, esto debido a la incorrecta distribución de recursos naturales y económicos, generando descontento a los trabajadores de la organización, una información no tan verídica , cuando solo algunos opinan de un tema conociendo solo una parte, las presiones que causan frustración, los compromisos adquiridos no permiten que se cumpla todo lo establecido, generando un malestar y llegar al conflicto, diferencias de carácter, la manera de pensar, ser y actuar muchas veces no es tan aceptadas, llevando a desacuerdos.

Según Luna (2018) menciona tres enfoques del conflicto: a) Enfoque tradicional: defendía la idea de que cualquier conflicto es perjudicable en el desarrollo de una organización, por lo tanto, se tenía que evitar o prevenir atacando desde sus causas

(comunicación deficiente, falta de confianza, etc.), este enfoque hasta el momento aún es aceptado por la mayoría de personas creando esa idea de conflicto. b) Enfoque relaciones humanas: plantea que no es malo o perjudicial el conflicto, más bien este es beneficioso para que las personas puedan desempeñarse de mejor manera en sus puestos de trabajos y grupos, es así que el estudio de las relaciones humanas permitió que se estudiara a mayor profundidad el manejo de los conflictos. c) Enfoque interactivo: aquí se acepta al conflicto como algo natural más aun cuando se encuentra en un grupo pacifico tranquilo y cooperativo. Por lo que, se estimula que el conflicto incentive la proactividad, el cambio, establecimiento de metas y el desarrollo de la creatividad.

Como advierte Porret (2014) se identifican diferentes tipos de conflictos en una empresa, mencionando los de mayor frecuencia: Conflictos de procedimiento. Se relaciona con la parte formal de la empresa, la burocracia hace que no se deduzca exactamente el procedimiento correcto en la solución, esto también se debe a la falta de normas a utilizar, este conflicto generalmente se presenta por la poca información del problema. Conflictos de jerarquía. Estos conflictos se relacionan generalmente, al poder, autoridad, jerarquía y nivel de responsabilidad que tiene el trabajador dentro de la empresa, en donde se originan problemas de competencia y convivencia en áreas de la organización. Conflictos de carencia de habilidades directivas La capacidad de liderazgo que cuenta el directivo es determinante para solucionar rápidamente los conflictos, es por ello que tiene que contar con habilidades blandas, expresión de manera correcta y la comunicación con sus colaboradores, evitando desagrado y rechazo hacia él. Conflictos grupales. Se producen por ciertas antipatías causadas por la pertenencia a diferentes grupos sociales u políticos, evidenciando una actitud egoísta, generando una falta de confianza en todos los que labora en la organización.

Considera León (2016) que el modelo general de Kenneth Thomas, es uno de los modelos en donde trata de identificar los principales componentes de los conflictos y como estos se relacionan en un contexto. a) El conflicto ocurre como un proceso, un conflicto tiene lugar en diferentes episodios, en donde se incluyen experiencias

internas reflejadas en comportamientos externos. b) El proceso del conflicto no ocurre en un vacío, los conflictos se dan en condiciones estructurales de ambas partes, un contexto social, organizacional, etc., en donde interactúan y se interrelacionan en reuniones y departamentos. c) Conformados por las condiciones estructurales, los episodios de conflicto producen resultados en la empresa, este tipo de escenarios reducen el normal funcionamiento de la empresa, interfiriendo en el logro de los objetivos y tareas. d) Intervenciones de terceras partes, estas intervenciones et n ayudar a solucionar o modificar las condiciones del conflicto.

Asimismo, existen otros modelos concordantes a la aprehensión cognitiva en la que se elaboran los pensamientos, argumentos de una determinada realidad, para esto se diferencian dos niveles. Conflicto general: Relacionada al término del conflicto, conocimiento específico: Estudiar la situación particular que representa un conflicto (Hernández, 2012).

Los conflictos laborales son desacuerdos que pueden presentarse en las relaciones de trabajo dentro de la institución, desde una huelga, inconformidad con un trabajador u puesto. Así también son las diferencias existentes entre los trabajadores y patrones con motivo de cumplimiento de relaciones individuales o colectivas (Abarca et al., 2020)

Por más pequeños y de poca importancia, los conflictos laborales constituyen fisuras en el funcionamiento de las sociedades, pues romper en muchas ocasiones la convivencia y armonía de estos.

En la misma línea Hernández (2012) mencionan que existen tres tipos de conflictos laborales: a) Conflictos intrapersonales: relacionado con uno mismo, aquí se debate entre aquello que se quiere y aquello que se debe, presentándose como alternativas en la persona. b) Conflictos interpersonales: este conflicto se les atribuye a los enfrentamientos que existen entre dos o más personas, donde priman los intereses, opiniones, aspectos emociones. c) Conflictos organizacionales: estos se dan en las áreas u departamentos de la empresa, cuyos objetivos son contrapuestos.

Así también existen algunas causas por las que se originan los conflictos laborales como: problemas de recursos, la falta de suministros en materiales genera conflictos en los empleados, este problema se puede solucionar si se cuenta con información clara y necesaria. Problemas de necesidades psicológicas, como una deficiente comunicación, baja autoestima y motivación en los colaboradores, este conflicto requiere más tiempo para solucionarse. Problemas de valores culturales y familiares, se produce conflicto cuando van en contra de su identidad o faltas de respeto en el lugar de trabajo.

Como menciona Malpartida (2017), estos son: a) Controlador: es aquella persona que no tiene interés por los demás, este visualiza el conflicto como una oportunidad para mejorar su competencia, utilizará todos sus medios que gane. b) Evitador: Esta persona es caracterizada por evitar situaciones que se torna amenazadoras. c) Acomodaticio: Esta persona se caracteriza por ceder sus intereses, visualiza el conflicto como una amenaza en sus relaciones con los grupos de interes. d) Compromisario: Aquí las personas se encuentran en un nivel intermedio, donde prima su interés propio y el de los demás, en donde concibe el conflicto mediante un pacto entre ambas partes.

El conflicto normativo sirve como herramienta legal que asegura un correctivo a la contra versión de la misma, esta resulta ser la más amplia y compleja de comprender, puesto que está compuesta por valores, legitimidad y emociones (Ayala, 2013). De la misma manera el no cumplimiento de una norma es catalogada como una conducta desviada, genera en la sociedad un rechazo por aquellas personas que no las respetan.

La resolución de los conflictos es un tema que se viene tocando en casi todas las organizaciones, en la que se pretende dar solución a ciertos problemas por parte de los empleados, desacuerdos e incomodidades, mediante un uso adecuado de herramientas y técnicas que permitan dar soluciones optimas (Pinzon y Castro, 2017).

Por lo tanto, la resolución de conflictos es aquella oportunidad para dialogar y reflexionar sobre situaciones problemáticas, el dialogo ayuda a poderlos solucionar más rápidamente (Vizcarra et al., 2016). En ese contexto la empresa debe considerar que los directivos cuenten con una capacidad de escucha activa en la solución de conflictos.

Agrupar en 4 grupos a lo que concierne a las etapas de RC, según Ortego et al (2010), inicio: El deseo de resolver el conflicto en ambas partes es clave para solucionarlas, un ambiente relajado y cálido permitirá llegar a una solución, se tiene que buscar que el conflicto se convierta en algo constructivo y aprender de ello. Definición del conflicto: Se identifican cuáles son las razones por las cuales se inició el conflicto, expresando las necesidades, empatizando y dando la oportunidad a ambas partes de exponer sus inquietudes. Formulación de alternativas: Una vez que cada parte haya expresado cuales son las razones y posibles alternativas, es aquí donde un tercero ayuda a analizar las posibles alternativas de solución. Confirmación del acuerdo y compromiso: Una vez analizadas todas las alternativas se tiene que finalizar y firmar en el caso el compromiso de ambas partes.

Así mismo Avila y Vivar (2021) muestran secuencia de pasos para solución de conflictos: a) Preparación: Crear un ambiente donde ambas partes discutan y hablen. b) Entendimiento: El entendimiento forma parte del mediador de tener la capacidad de escuchar y mantener una comunicación entre ambas partes, entendiendo desde el origen del conflicto, como evoluciona y hasta el punto en donde se encuentra. c) Propuestas: Aquí se definen las diferentes posibles soluciones que necesiten ambas partes. d) Acuerdo: El acuerdo tiene que ser claro y conciso entre ambas partes. e) Evaluación: Se establece si el acuerdo se está cumpliendo y la reconciliación es la base de comunicación.

Por otra parte Álvarez y Narváez (2020) menciona algunas alternativas de solución, de la misma forma Fried y Schnitman (2000) afirman que existen programas y servicios que utilizan a un tercero neutral en el ámbito empresarial, en donde las empresas, clientes y equipos resuelvan sus disputas, con ciertas técnicas como: la

negociación, mediación, conciliación y arbitraje. Este es un modo de resolución pacífica, donde la comunicación facilita el entendimiento frente al conflicto.

En la indagación se considera las siguientes dimensiones concernientes a la resolución de conflictos, cabe precisar que la medición se realizara en función a los tipos de resolución de conflictos. Que, además, solo se considera como dimensiones las más empleables a la realidad institucional.

Dimensión 1: Negociación. Según Gonzales y Guevara (2006) muestra cinco fases donde establece la negociación: Preparatoria: aquí se identifican cuáles son los afectados, se analiza que estrategia será la más adecuada y actitudes. Antagónica: aquí se establecen los límites, analizando cual es el problema, se observará cuáles son las actitudes y comportamientos de los involucrados. Cooperativa: aquí las partes involucradas deben dar opiniones sin alterarse, manteniendo la calma y serenidad. Presentación de propuestas: en este punto el mediador analiza las propuestas que cada parte expuso, tomándolo en cuenta para su decisión. Cierre e implementación: aquí el mediador pide a las partes involucradas asumir el compromiso de la solución y dejando terminado el conflicto.

Dimensión 2: Mediación. En síntesis la mediación es donde se ubica al mediador, quien es un tercero que ayudara a las partes involucradas a solucionar sus diferencias. Este actúa de forma neutral y transparente. La mediación es aquella que más destaca debido que genera mejores consecuencias, según Avila y Vivar (2021) la mediación tiene los objetivos de: Crear una relación sana con las partes involucradas, ofrecer un ambiente libre de barreras, fluidez en la comunicación, garantizar el respeto

Así mismo las características de la mediación son: a) Voluntariedad: en donde los envueltos en el conflicto son libres de seguir o desistir de la mediación. b) Imparcialidad: La persona mediadora es la encargada de escuchar los intereses de cada parte desde diferentes puntos de vista y la igualdad. c) Neutralidad: El mediador ayudara sin imponer soluciones, ni influir en una de las partes. d) Confidencialidad:

Las partes involucradas y el mediador tienen que tener una posición preservadora frente al problema. d) Buena fe: Los involucrados al conflicto deben mantener una comunicación respetuosa, evitando y juzgando a la otra persona. e) Autocomposición del conflicto: La solución es negociada por ambas partes, mas no impuesta por un tercero. f) Colaboración de las partes: La mediación permite una colaboración entre el mediador y actores involucrados.

Dimensión 3: Conciliación. Es un proceso mediante el cual ambas partes lo resuelven con la presencia de un tercero en donde plasman la solución en un acta de conciliación. Como afirma Arboleda (2017) la conciliación es aquel proceso donde las partes afectadas optan por recurrir a un tercero que actúe de forma neutral y transparente que cumpla con generar un dialogo entre los involucrados, generando diferentes alternativas de solución y determinar la más correcta para ambas..

Por otro lado, se considera exclusivamente teorías del clima organizacional, que aporten a la indagación. De modo que el clima organizacional surgió en el año de 1960 cuando se da por hecho el auge del desarrollo organizacional y la entrega de la teoría de sistemas a la investigación organizacional.

El clima organizacional se da de la idea de que los humanos viven en ambientes complejos y cambiantes, ya que están conformados por personas, grupos y colectivos a partir de los cuales las organizaciones generan diferentes comportamientos e influyen en su entorno. Citando a Ganga et al.(2015) mencionaron que bajo estas circunstancias, es cada vez más importante para diversos autores en el campo de la administración esforzarse por garantizar un ambiente en el que se logre una buena y razonable convivencia entre quienes laboran en un determinado lugar.

De acuerdo con Esquivel et al.(2020) afirmaron que el interés por el clima organizacional comienza cuando se despierta la importancia de demostrar la relevancia humana en las organizaciones, con un enfoque humanista impulsando una revolución conceptual en la teoría gerencial. La gestión científica y las estructuras

organizativas, las teorías de gestión clásicas, ahora son utilizadas por personas que trabajan o participan en organizaciones, enfoques humanitarios, interés en las máquinas, métodos de trabajo organizativos formales y organización aplicable aplicada a los principios de gestión. Aspectos de interés para poner en primer plano al ser humano y sus grupos sociales, desde aspectos técnicos y formales hasta aspectos psicológicos y sociológicos.

La teoría del clima organizacional permite visualizar las propiedades de un buen ambiente donde se goce de un ambiente sano, donde prime el respeto e identidad entre los trabajadores, De manera similar Likert plantea que el comportamiento de los subordinados está parcialmente impulsado por el comportamiento de la administración percibido y por el contexto organizacional del subordinado, y parcialmente por la información, percepciones, deseos, competencias y valores del subordinado (García y Ibarra, 2009).

Cabe señalar que Resis Likert plantea tres tipos de variables que están estrechamente relacionado con lo expuesto anteriormente, las cuales son: Las variables causales tienen las siguientes propiedades: a) Los administradores pueden cambiarlas. b) Son variables independientes, lo que da a conocer que cuando se cambian las otras variables también cambian, pero si no se cambian, comúnmente no se ven afectadas por las otras variables. Las variables intermedias tienen la particularidad por reflejar la situación interna de la empresa y reflejan aspectos como la aptitud, la actitud, el rendimiento, la conexión y la toma de decisiones. Estas variables forman parte del proceso organizativo de la empresa (Espinoza, 2018).

Finalmente, Espinoza (2018) da a conocer las variables finales estas son dependientes resultantes de la acción conjunta de las variables causales e intermedias y refaccionan los objetivos alcanzados en una organización como la productividad, los costos empresariales, las ganancias y pérdidas.

En la misma línea indica el enfoque, Espinoza (2018) precisa que la relevancia de este enfoque es que su posición no es el efecto de incidencias organizacionales preexistentes, sino más bien la percepción que los trabajadores tienen de diferentes características de la situación de trabajo. Considerar al clima como una característica de las personas también afecta la carga cultural personal. En otras palabras, la percepción necesita en gran disposición de las interacciones humanas, las operaciones y la experiencia general con la organización. Por lo tanto, la cultura organizacional da a conocer las peculiaridades e interacciones de los empleados dentro de la organización.

Entonces, los problemas se capturan en función de la percepción de los empleados y la percepción de la organización. Asume que el capital humano que laboran en una organización definen la cultura organizacional pensando en los paradigmas y lineamientos que ocurren en el ambiente de trabajo. Se cree que el comportamiento de los empleados es el resultado de las percepciones de estos factores por parte de los trabajadores, más que el resultado de factores organizacionales preexistentes, y que las percepciones están influenciadas por la carga cultural individual.

Desde el punto de vista de Espinoza (2018) afirma que en el enfoque objetivo, la forma de ver de una persona depende del entorno en el que interactúa. Distingue a una organización de otras y enfatiza características duraderas que influyen en el comportamiento de las personas. Para Forehand y Gilmer, el clima organizacional es multifacético y consiste en un conjunto de caracteres que caracterizan a la organización y repercuten en el comportamiento de sus integrantes.

Esta característica está relacionada con la dimensión de la organización, la conformación organizativa, la complejidad de los sistemas organizativos, el estilo de gestión y la orientación a objetivos. En este enfoque, la embrollo de un sistema organizativo está relacionada con el número de variables, la cantidad y la naturaleza de las relaciones entre ellos y, en particular, la dirección y complejidad de la comunicación.

Según Espinoza (2018) menciona que este enfoque de síntesis considera no solo, la influencia percibida subjetivamente en el estilo de gestión de una organización, y otros factores ambientales en las acciones, convicciones, ideales y motivación de las personas que laboran en una determinada organización. En otras palabras, la percepción que un individuo depende en gran medida de la interacción y convivencia que experimenta en la empresa u organización.

Este último enfoque es muy importante porque los parámetros objetivos de una organización y la percepción de los empleados sobre ella están íntimamente relacionadas. Es complicado imaginar una organización que proporcione un mal ambiente a sus empleados y espere que tengan una percepción para bien de la organización, por lo que es difícil reconocer qué aspectos se traducen en aspectos positivos y en qué medida la capacidad de hacerlo es requerido.

El clima organizacional es ahora muy crucial y en ocasiones considerado como pieza importante de una determinada organización. Tener un conocimiento amplio del clima organizacional permite analizar los procesos que impulsan el comportamiento organizacional y brindar la oportunidad de implementar modificaciones agendados en las actitudes y conductas de las personas y la estructura organizacional.

Como afirmaron Murrieta et al. (2019) apreciaron que el clima organizacional describe y conecta las percepciones de factores psicológicos individuales sobre individuos, grupos y organizaciones que inciden en el comportamiento humano. El impacto organizacional en temas clave como el desempeño y la rotación de empleados. Por lo tanto, la medición del clima organizacional se puede realizar examinando las percepciones individuales, grupales y organizacionales de los factores psicológicos.

El clima organizacional tiene que ser considerado intersubjetivo, es decir, la experiencia del día a día del personal de una institución el intercambiando percepciones. Más específicamente, Chiavenato y otros autores consideran el clima organizacional como las cualidades o características del ambiente que los miembros de una organización perciben o experimentan en su comportamiento. La cultura organizacional básicamente se refiere a las percepciones de las personas que integran una organización y en consecuencia se toman en cuenta diversas fuentes de información (Juárez, 2012).

Como mencionaron Bustamante et al. (2019) que la cultura organizacional se enfoca en comprender los significados comunes que los empleados derivan de los supuestos, valores y creencias centrales que subyacen a su experiencia en el lugar de trabajo, especialmente en el contexto de la socialización en nuevos entornos. Las experiencias se transmiten a los empleados a través de mitos e historias. ellos escuchan. ambiente.

El autoritarismo explotador es un tipo de climatizador no da credibilidad a sus empleados. La gran parte de las decisiones y objetivos se deciden en los niveles altos de la organización y se asignan netamente en función de la estructura de arriba hacia abajo. Los empleados deben trabajar en una clima de temor, castigo, amenaza y, a veces, recompensa, y sus necesidades se satisfacen a nivel psicológico y de seguridad (García y Ibarra, 2009).

Mientras el autoritarismo paternalista, es donde los gerentes confían en sus empleados, así como los funcionarios en los colaboradores. La mayoría de las decisiones son tomadas por los directivos que tienen un cargo importante en la empresa encontrándose en la parte arriba de la jerarquía. Las recompensas y, a veces, los castigos se utilizan de manera destacada para motivar a los empleados. En tal entorno, la gerencia aborda únicamente las necesidades sociales de los empleados, pero los trabajadores tienen la impresión de que están trabajando en un entorno seguro y estructurado (García y Ibarra, 2009).

El consultivo es un medio de liderazgo que crece a través de la participación confía en los empleados. Las políticas y decisiones mayormente se deciden al más alto nivel, pero los subordinados de nivel inferior pueden ratificar decisiones más específicas. La falta de comunicación, los castigos eventuales, recompensas y las responsabilidades son importantes para generar una motivación en los empleados. También satisfacer su necesidad de fama y reputación. Este tipo de clima es un ambiente muy competitivo donde el liderazgo se da a conocer en función de lo que se necesita lograr (García y Ibarra, 2009).

Factores del Clima organizacional, son: Satisfacción laboral. Son todas aquellas emociones, sentimientos (Positivos-Negativos) que manifiestan los empleados frente a su trabajo desempeñado y asignado. Variables del ambiente físico. Se refiere a las condiciones físicas de trabajo. Las propiedades físicas de una organización regulan, facilitan o inhiben las interacciones sociales que tienen lugar dentro de ella. Variables sociales. Se definen como aquellos relacionados con las actividades sociales de un individuo, como comunidades, conflictos entre personas y dominios. Responsabilidad. Implica el cuidado de uno mismo y de demás a cambio de la confianza que las personas depositan entre sí. Cooperación. Es el resultado de estrategias aplicadas a objetivos desarrolladas por un grupo de personas o instituciones que persiguen el mismo interés u objetivo. Identidad. La identidad también puede entenderse como la idea que un individuo o grupo tiene de sí mismo en relación con los demás. Involucramiento. Qué tan inmersos están sus empleados en su trabajo, cuánto tiempo y energía invierten en él y qué tan central es su vida en él (Parra et al., 2018).

Cuando se menciona al clima organizacional, se hace énfasis a la percepción de los trabajadores sobre su lugar de organización, relaciones interpersonales entre compañeros de línea y jerarquía, sumado a esto la toma de decisiones. Todo ello está relacionado con el panorama de trabajo. Es similar a la atmósfera de una empresa o "su espíritu" y se vincula con una variedad de sentimientos y emociones en las que los empleados aprecian su trabajo. Si una empresa tiene

un buen clima organizacional, mejorará la calidad de vida de sus trabajadores, y esto se verá reflejado en sus productos y servicios en consecuencia. Por lo tanto, se cree que la percepción del clima organizacional es crucial en el comportamiento de los trabajadores en una organización (Del Campo, 2011).

La cultura organizacional actúa como un sistema de significados que en conjunto ayudan a definir y diferenciar una organización. Armstrong define la cultura organizacional como el conjunto de valores y normas que definen a la organización es decir, los principios que rigen la empresa. Esto ayudará a que la visión y la gestión de la empresa se mantengan en el objetivo cuando esté claro, es hora de lograrlo. Si tu empresa tiene una cultura organizacional clara y definida, el siguiente paso que debes tener en cuenta es hacer que todo el grupo de trabajo mantenga su presencia en su actividad, es decir, en la ejecución del trabajo, porque cuando todos los colaboradores están alineados con el objetivo, la coordinación será más fácil y más rápida de alcanzar (Cuevas, 2022).

La importancia del generar un clima organizacional idóneo no solo implica contar con factores organizacionales existentes, sino que también depende de las percepciones que intervienen en el hecho de que el comportamiento del trabajador no es solo el resultado de los empleados sobre estos factores, tales como: La complejidad de la organización, los métodos alternativos de comunicación, formas de liderazgo, etc. No obstante, estas percepciones que los empleados y gerentes tienen de su empresa pueden variar mucho dependiendo de las interacciones (Espinoza, 2018).

De la misma forma, se considera únicamente las dimensiones que preponderan y resaltan dentro de la entidad y muestra con claridad el clima organizacional en los servidores civiles por lo que se considera como dimensiones lo siguiente: responsabilidad, cooperación, identidad.

Dimencion 1: Responsabilidad. Según De Febres (2007) afirma que la responsabilidad implica asumir las consecuencias a partir de la toma de decisiones que se dan en el trabajo o en cualquier ambiente donde ejercen sus actividades, por otro lado también implica acciones, una persona es responsable cuando responde al llamado de su conciencia, cumple a cabalidad las obligaciones y responsabilidades de tareas derivadas de sus habilidades y capacidades, y de la posición que ocupa en el espacio dentro del tiempo en el que ejecuta sus tareas u actividades sociales en el que se desarrolla y obtener resultados satisfactorios.

Dimencion 2: Cooperacion. Supuesto dependiendo de los compromisos que asuman ambas organizaciones, en una relación que puede producir resultados altamente productivos. Esto se logra a través de los pactos, trabajo en equipo, intercambio de conocimientos, manejo de información y resolución de conflictos (Rincon, 2019).

Dimencion 3: Identidad. A cerca de la identidad, ya sea tradicional o no, dentro de pautas culturales e históricas, dentro de la dinámica del conflicto, tiene su propio período de evolución y, con pasado y futuro, un conjunto relativamente permanente con significado y expresión. En otras palabras, las identidades no son fijas ni estáticas, cambian, conservando siempre un núcleo fundamental y el sentimiento de pertenencia que permite reconocer el yo colectivo y el yo dentro de nosotros. Asimismo, esta ayuda a conocer y compartir los valores identificándonos así con nosotros mismo o con la organización (Rojas, 2004).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación de la indagación es básica, a su vez recibe el nombre de pura, en donde esta sirve de base a la investigación aplicada o tecnológica, nace de la motivación de descubrir nuevos conocimientos (Ñaupas , 2018). El enfoque realizado es cuantitativo, este se utiliza para recolectar datos y posteriormente contrastar las hipótesis, mediante un análisis estadístico, es así que este enfoque busca obtener resultados sobre las variables estudiadas. (Carhuancho et al., 2019).

El nivel de investigación utilizada es correlacional en donde la variable resolución de conflictos y clima organizacional son descritas individualmente para su posterior relación entre ambas de tal manera conocer el grado de relación que tienen entre sí. El diseño de esta investigación es no experimental, debido a que no las variables no se modifican o manipulan, solo se las mide en su contexto o situación con la finalidad de estudiarlas (Hernández-Sampieri y Mendoza ,2018). Así mismo el diseño aplicado es transversal, dado que los datos obtenidos se recopilan en un periodo de tiempo definido.

3.2 Variables y operacionalización

Definiciones de cada variable

Variable 1: Resolución de conflictos:

La resolución de conflictos es aquella oportunidad para dialogar y reflexionar sobre situaciones problemáticas, el dialogo ayuda a poderlos solucionar más rápidamente (Vizcarra et al., 2016).

Clima organizacional:

Variable 2: Clima organizacional

El clima organizacional representa el ambiente interno en donde se encuentran los miembros de la organización donde perciben y a su vez este influye en su comportamiento (Chiavenato, 2011).

Definición operacional

La variable resolución de conflictos se divide en las siguientes dimensiones:

Negociación, Mediación, Conciliación.

La variable clima organizacional se dividen en las siguientes dimensiones:

Responsabilidad, Cooperación, Identidad.

3.3 Población, muestra y muestreo:

La población es el conjunto o colectivo ,delimita de aquel grupo del que se requiere la información (Hernández-Sampieri y Mendoza ,2018). Es así que como población se tiene el total de trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay, con un número de 630 servidores. La muestra es el subgrupo representativo de la población, esta refleja las características sobre la que se recolectaran los datos (Hernández y Mendoza , 2018).En tal sentido el presente trabajo tendrá un nivel de confianza del 95%.

En ese sentido, la muestra de la población en estudio está constituida por 239 trabajadores de la municipalidad de Abancay. El muestreo utilizado será probabilístico, así mismo el procedimiento será muestreo aleatorio simple. El muestreo aleatorio simple se realiza asignando un número a cada elemento de la población, estos números seleccionados identifican los elementos de la población (Peersman, 2014)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta: La encuesta se caracteriza por ser práctica y de una aplicación, este instrumento se da a cada persona y se espera hasta su culminación, no existe intervención alguna por parte del investigador. (Carhuancho et al., 2019)

Cuestionario: Es un instrumento estructurado que permite obtener recopilar datos mediante una serie de preguntas que el encuestado responda.

3.5 Procedimientos

El procedimiento que seguirá la indagación es Primero: Se realizará y analizará el instrumento de investigación (Cuestionario). Segundo: Se pondrá en marcha la validación y verificación del cuestionario por un experto. Tercero: Se diseñará el cuestionario en el formulario Google. Cuarto: Se generará el enlace del cuestionario para que los encuestados puedan responder en este caso vendrían a ser los 239 trabajadores de la Municipalidad de Abancay. Quinto: Se procesarán los datos, en una hoja Excel.

3.6 Método de análisis de datos

El trabajo de investigación utilizará el análisis descriptivo e inferencial. Primero, se procesarán los datos obtenidos de la población en estudios mediante la data de drive, seguidamente se pasará la información a una hoja de Excel de manera ordenada para realizar los gráficos.

Por otro lado, se empleará un análisis inferencial, con el software SPSS, para comparar los resultados mediante las variables y dimensiones obtenidos mediante gráficos, cuadros, tablas, con un adecuado análisis y prueba de hipótesis, finalmente las conclusiones.

3.7 Aspectos éticos

En este presente trabajo, los párrafos, capítulos y otros fueron tomados de artículos, libros e investigaciones, por lo que se empezó a citarlas respetando la procedencia y propiedad de los autores para no perjudicar o alterar la imagen de estos, de la misma forma se utilizaron las normas APA séptima versión fomentando la transparencia y aspectos éticos. Por otro lado, dar coherencia y relevancia a la investigación se respetó a la persona al momento de aplicar el cuestionario siendo estos verdaderos y sin ninguna manipulación.

IV. RESULTADOS

En este capítulo de la investigación se presentarán los resultados de los instrumentos previamente mencionados con respecto a los problemas de estudio, objetivos e hipótesis propuestas. Del mismo modo, cabe mencionar que esta actividad se desarrolló con la transparencia del caso y respetando los principios éticos de la población de estudio, puesto que el prosista no interfirió con las respuestas de los encuestados.

Por otro lado, para la recolección de información y datos se utilizó por instrumento el cuestionario, donde se remitió mediante un link a los diferentes correos electrónicos de los encuestados. Asimismo, las diversas redes sociales que frecuentan (Facebook y WhatsApp) e impreso en físico.

En tal sentido, los resultados presentados se realizarán mediante un enfoque cuantitativo, tal como se indicó en el proyecto de tesis, de tal manera que tiene una óptima confiabilidad en los resultados conseguidos.

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Variable resolución de conflictos y dimensiones

Niveles	Resolución de conflictos		Negociación		Mediación		Conciliación	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	126	52.7%	123	51.5%	127	53.1%	119	49.8%
Regular	85	35.6%	81	33.9%	75	31.4%	92	38.5%
Bueno	28	11.7%	35	14.6%	37	15.5%	28	11.7%
Total	239	100.0%	239	100.0%	239	100.0%	239	100.0%

De la tabla 4 respecto a la variable resolución de conflictos se observa el 52.7% de encuestados apuntaron que existe una deficiente resolución de conflictos en tanto, el 35.6% indican regular y solo el 11.7% como bueno. Por parte en la dimensión negociación el 51.5% de los colaboradores, indican deficiente, de lo cual se infiere que la negociación es mala en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay, del mismo modo en la dimensión mediación se percibe que el 53.1% de las personas encuestadas, prevalecen afirmando que es deficiente la utilización de la mediación y un 31.4%% lo consideran como regular. Finalmente, la dimensión conciliación el 49.8% de encuestados señalan que las autoridades de la Municipalidad Provincial de Abancay promueven deficientemente la conciliación, el 38.5% de trabajadores se mantienen al margen de manera regular y solo el 11.7% consideran como bueno la conciliación. En tal sentido los trabajadores y directivos no logran acuerdos, no dialogan equitativamente para solucionar conflictos, lo señalado anteriormente, puede deberse a que aún existe una deficiencia en el uso de estrategias como la negociación, mediación y conciliación en los directivos al momento de resolver conflictos.

Tabla 2
Variable clima organizacional y dimensiones

Niveles	Clima organizacional		Responsabilidad		Cooperación		Identidad	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	97	40.3%	59	24.7%	72	30.1%	85	35.6%
Regular	109	45.9%	137	57.3%	133	55.6%	123	51.5%
Bueno	33	13.8%	43	18.0%	34	14.2%	31	13.0%
Total	239	100.0%	239	100.0%	239	100.0%	239	100.0%

En la tabla 5, concerniente a la segunda variable clima organizacional, se analiza que el 40.3% de los trabajadores consideran deficiente el clima organizacional, seguido de un 45.9 % regular y solo el 13.8% como bueno. En la dimensión responsabilidad se muestra que el 24.7% de los encuestados confirman como deficiente la responsabilidad que tiene los trabajadores dentro de la institución donde que cumplen sus funciones, el 57.3% como regular y el 18.0% bueno. En la misma línea los resultados de la dimensión cooperación el 30.1% lo percibe como deficiente, el 55.6% como regular, el cual está comprendido a no opinar ni en contra ni en favor y bueno en un 14.2%. Finalmente, la dimensión identidad muestra que los trabajadores consideran que la identidad dentro de la Municipalidad Provincial de Abancay es deficiente con un 35.6%, el 51.5% como regular y el 13.0% bueno. Estos resultados fundamentan a concluir que existen altibajos en cuanto a la identificación con la institución, así mismo, no hay una relación agradable con los gestores y compañeros de trabajo. En síntesis, respecto a la variable y dimensiones se infiere que no hay una buena cooperación, identidad y responsabilidad por parte de los que laboran en dicha organización en estudio.

Análisis descriptivo del objetivo general

“Determinar la relación entre resolución de conflictos y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022”.

Tabla 3

Asociatividad entre resolución de conflictos y clima organizacional

			Clima organizacional			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Resolución de conflictos	Deficiente	Recuento	59	52	15	126
		Recuento esperado	49.2	46.9	29.9	126.0
		%Total	24.7%	21.8%	6.3%	52.7%
	Regular	Recuento	30	42	13	85
		Recuento esperado	32.8	34.9	17.3	85.0
		%Total	12.6%	17.6%	5.4%	35.6%
	Bueno	Recuento	8	15	5	28
		Recuento esperado	6.3	18.6	3.1	28.0
		%Total	3.3%	6.3%	2.1%	11.7%
	Total	Recuento	97	109	33	239
		Recuento esperado	97.0	109.0	33.0	239.0
		%Total	40.6%	45.6%	13.8%	100.0%

En la tabla 6 se detalla a las dos variables estudiadas, resolución de conflictos y clima organizacional. En el nivel deficiente, la resolución de conflictos es un total de 52.7% donde el clima organizacional es deficiente con un 24.7%, regular con 21.8%, y bueno en un 6.3%. En la misma línea a nivel regular la resolución de conflictos es en un total de 35.6%, donde el clima organizacional a nivel deficiente asciende a 12.6%, regular 17.6% y bueno en un 5.4%. La resolución de conflictos a nivel bueno tiene un total de porcentaje del 11.7%, donde el clima organizacional a nivel deficiente es en un 3.3%, regular 6.3% y excelente en un 2.1%.

Análisis descriptivo del primer objetivo específico

“Determinar la relación entre la negociación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022”.

Tabla 4

Vínculo entre negociación y clima organizacional

			Clima organizacional			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Negociación	Deficiente	Recuento	57	51	15	123
		Recuento esperado	48.9	45.5	28.6	123.0
		%Total	23.8%	21.3%	6.3%	51.5%
	Regular	Recuento	28	41	12	81
		Recuento esperado	29.6	32.7	18.7	81.0
		%Total	11.7%	17.2%	5.0%	33.9%
	Bueno	Recuento	12	17	6	35
		Recuento esperado	9.5	21.3	4.2	35.0
		%Total	4.7%	7.1%	2.5%	14.6%
Total	Recuento	97	109	33	239	
	Recuento esperado	97.0	109.0	33.0	239.0	
	%Total	40.6%	45.6%	13.8%	100.0%	

De la tabla 7 se observa la relación entre la negociación y el clima organizacional en la municipalidad provincial de Abancay, donde la negociación a nivel deficiente es un total de 51.5% en ese nivel el clima organizacional es 23.8% deficiente, 21.3% regular y 6.3% bueno. La negociación a nivel regular es de 33.9%, en ese nivel el clima organizacional es 11.7% deficiente, 17.2% regular y 5.0% bueno. La negociación a nivel bueno asciende a un total de 14.6%, donde el clima organizacional en ese nivel, con un 4.7% deficiente, 7.1% regular y 2.5% bueno.

Análisis descriptivo del segundo objetivo específico

“Determinar la relación entre la mediación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022”.

Tabla 5
Conexión entre mediación y clima organizacional

			Clima organizacional			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Mediación	Deficiente	Recuento	59	49	19	127
		Recuento esperado	50.3	47.2	29.5	127.0
		%Total	24.7%	20.5%	7.9%	53.1%
	Regular	Recuento	26	38	11	75
		Recuento esperado	25.7	33.0	16.3	75.0
		%Total	10.9%	15.9%	4.6%	31.4%
	Bueno	Recuento	12	22	3	37
		Recuento esperado	15.0	19.4	2.6	37.0
		%Total	5.0%	9.2%	1.3%	15.5%
	Total	Recuento	97	109	33	239
		Recuento esperado	97.0	109.0	33.0	239.0
		%Total	40.6%	45.6%	13.8%	100.0%

La tabla 8 muestra la relación entre la mediación y clima organizacional, donde la mediación a nivel deficiente es de 53.1%, a ese nivel el clima organizacional es 24.7% deficiente, 20.5% regular y 7.9% bueno. Por otro lado, la negociación a nivel regular es de un 31.4% en ese nivel el clima organizacional es deficiente en un 10.9%, 15.9% regular y excelente en un 4.6%. Finalmente, la mediación a nivel bueno es de 15.5% en ese nivel el clima organizacional es de 5.0% deficiente, 9.2% regular y 1.3% bueno.

Análisis descriptivo del tercer objetivo específico

“Determinar la relación entre la conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022”.

Tabla 6

Relación entre conciliación y clima organizacional

			Clima organizacional			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Conciliación	Deficiente	Recuento	40	57	22	119
		Recuento esperado	33.2	50.0	35.8	119.0
		%Total	16.7%	23.8%	9.2%	49.8%
	Regular	Recuento	45	39	8	92
		Recuento esperado	49.6	33.5	8.9	92.0
		%Total	18.8%	16.3%	3.3%	38.5%
	Bueno	Recuento	12	13	3	28
		Recuento esperado	11.4	12.8	3.8	28.0
		%Total	4.9%	5.4%	1.3%	11.7%
	Total	Recuento	97	109	33	239
		Recuento esperado	97.0	109.0	33.0	239.0
		%Total	40.6%	45.6%	13.8%	100.0%

De la tabla 9 se indica la relación entre la conciliación y clima organizacional. A nivel deficiente la conciliación es 49.8% donde el clima organizacional en este nivel es de 16.7% deficiente, 23.8% regular y 9.2% bueno. La conciliación a nivel regular es de 38.5%, siendo el clima organizacional 18.8% deficiente, 16.3% regular y 3.3% bueno. Finalmente, la conciliación a nivel bueno es de 11.7% a ese nivel el clima organizacional es deficiente con un 4.9%, 5.4% regular y bueno en un 1.3%.

4.2 Análisis Inferencial

Hipótesis general

H0: La resolución de conflictos no se relaciona significativamente con el clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022

H1: La resolución de conflictos se relaciona significativamente con el clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022

Tabla 7

Correlación de resolución de conflictos y clima organizacional

		Resolución de conflictos	Clima organizacional
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,795**
	Clima organizacional	N	239
		Coefficiente de correlación	.000
		Sig. (bilateral)	,795**
		N	239

En la tabla 10, el Rho de Spearman con un valor de significancia de 0.000, con una correlación de 0.795, de lo cual se puede entender. Que siendo menor que 0.05 de nivel de significancia. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna indicando que “Existe una relación positiva alta entre la resolución de conflictos y clima laboral en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022”.

Prueba de la primera hipótesis específica

H0: La relación no es significativa entre la negociación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay.

H1: La relación es significativa entre la negociación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Tabla 8
Correlación de negociación y clima organizacional

		Negociación	Clima organizacional
Rho de Spearman	Negociación		
	Coeficiente de correlación	1.000	,605**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	239	239
	Clima organizacional		
	Coeficiente de correlación	,605**	1.000
Sig. (bilateral)	.000		
N	239	239	

De la prueba obtenida de la tabla 11, el Rho de Spearman con un valor de significancia de 0.000 con una correlación de 0.605, de lo cual se concluye. Que siendo menor que 0.05 del nivel de significancia. Por ello se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna en donde “Existe una relación positiva moderada entre la negociación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022”.

Prueba de la segunda hipótesis específica

H0: La relación no es significativa entre la mediación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022

H1: La relación es significativa entre la mediación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022.

Tabla 9
Correlación de mediación y clima organizacional

		Mediación	Clima organizacional
Rho de Spearman	Mediación		
	Coeficiente de correlación	1.000	,754**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	239	239
Clima organizacional	Clima organizacional		
	Coeficiente de correlación	,754**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	239	239

De la prueba obtenida de la tabla 12, el Rho de Spearman con un valor de significancia de 0.000, con una correlación de 0.754, de lo cual se puede inferir. Que siendo menor que 0.05 del nivel de significancia. Se interpreta que, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna “Existe una relación positiva alta entre la mediación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022”.

Prueba de la tercera hipótesis específica

H0: La relación no es significativa entre la conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022.

H1: La relación es significativa entre la conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022.

Tabla 10

Correlación de la conciliación y clima organizacional

		Conciliación	Clima organizacional
Rho de Spearman	Conciliación		
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,789**
		N	.000
	Clima organizacional		
		Coeficiente de correlación	239
	Sig. (bilateral)	,789**	239
	Sig. (bilateral)	.000	239
	N	239	239

De la prueba obtenida en la tabla 13, el Rho de Spearman con un valor de significancia de 0.000 con una correlación de 0.789, de lo cual se infiere. Que siendo menor que 0.05 del nivel de significancia. Por ello, se rechaza la hipótesis nula; aceptando la hipótesis alterna” Existe una relación positiva alta entre la conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2022”.

V. DISCUSIÓN

A continuación, en este capítulo se analizará los resultados obtenidos a través del procesamiento de los datos que se obtuvieron en la indagación con las respectivas teorías presentadas en este trabajo.

En lo que refiere a las correlaciones halladas y referente al objetivo general determinar el grado de relación entre resolución de conflictos y clima organizacional, la misma que se obtuvo según Rho de Spearman de un valor 0.795 que indica el grado de correlación es positiva alta. De la misma forma, se aprecia diferencias y similitudes con los autores Aburto y Bonales (2011) quienes en su artículo con el objetivo de identificar las capacidades de dirección para un clima organizacional al utilizar el estadístico Rho de Spearman, obtuvieron un valor de 0.654 siendo este considerado como una correlación positiva moderada. Como mencionan los autores Esquivel et al.(2020) el interés por el clima organizacional comienza cuando se despierta la importancia de demostrar la relevancia humana en las organizaciones, con un enfoque humanista impulsando una revolución conceptual en la teoría gerencial. En tal sentido, se deduce diferencias que aún persisten en los colaboradores dentro de la entidad, careciendo de valores, culturas entre sus integrantes que actúan de forma maliciosa, a esto se suma la falta de relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Es así, que este tipo de actitudes perjudican la productividad y la armonía dentro de la institución.

De lo anterior mencionado se corrobora al formular como hipótesis general la relación entre resolución de conflictos y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay, periodo 2022, mediante la aplicación del estadístico Rho de Spearman, con un valor de significancia de 0.000, siendo este menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna; donde existe correspondencia entre la resolución de conflictos y clima organizacional.

Tal como señaló Álvarez (2019) en su artículo sobre la efectividad de estrategias para el manejo y resolución de conflictos basado en la negociación dirigida a gerentes medios de la administración pública del Ecuador concluyendo en la aceptación de la hipótesis en cuanto a la determinación de las respectivas variables es favorable, tal como indica su prueba de T student con un valor de -1.461, con 16 gl y una significancia de 0.163. Señalando, que es inminente la formación constante y permanente sobre asuntos de superación integral de cada individuo con la finalidad de lograr el desenvolvimiento óptimo que genere beneficios, tanto a la organización donde labora como a la sociedad en general.

Como primer objetivo específico, se buscó: “La relación entre negociación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay”, esto en vista que hoy en día es importante para cualquier empresa tanto privada como pública gestionar los conflictos en tal sentido, Zamora (2020) en su artículo de investigación concluye que el uso de una estrategia de aprendizaje en colaboración tiene un impacto positivo ya que, no solo permite la resolución de un conflicto, sino también fomenta los estilos del mismo; de este modo, se promueve el cese de actos de violencia y la mente abierta a distintos puntos de vista sobre un tema.

Por lo tanto, la negociación se relaciona con el clima organizacional, mediante la obtención del valor 0.605 en el estadístico Rho de Spearman, indicando una correlación positiva alta. En forma similar, Ramos y Tejera (2017) en su artículo que tuvo por objetivo estudiar el clima laboral en Ecuador, en el que también forma parte el análisis de su fuerza y de los diferentes aspectos de cultura organizacional que presenta mayores afecciones. A diferencia de la investigación, utilizo la prueba estadística de Pearson obteniendo un resultado de 0.569 que muestra una correlación moderada llegando a la conclusión que, en el caso de un clima laboral débil, van a existir consecuencias cuando sea necesaria su medición y en la toma de decisiones para potenciarlo. Puesto que las distintas percepciones existentes de cada nivel de análisis, como individual u organizacional.

Es así que como primera hipótesis específica de la indagación se planteó: “Existe relación entre la negociación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay” para contrastar la hipótesis de investigación, Aburto y Bonales (2011) quienes presentaron un artículo que lleva por objetivo de investigación decretar si las capacidades de dirección son unos de los factores en el clima organizacional satisfecho o no, llegando a la conclusión que el liderazgo, comunicación, motivación, manejo de conflictos y formación de equipos tienen un impacto importante en el clima organizacional.

Es así que mediante el procesamiento de datos y el estadístico de prueba Rho de Spearman, la primera hipótesis específica a un nivel de significancia de 0.000 siendo este menos de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna; es decir que existe correspondencia entre la negociación y clima organizacional donde si se trabaja en ofrecer mejores soluciones mediante la negociación el clima organizacional será satisfactorio. Resultado similar al que obtuvo Aburto y Bonales (2011), quien plantea la hipótesis de percepción del clima laboral en Ecuador es positiva, con una significancia del 0.000, en donde se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula

Como segundo objetivo específico, se buscó: “La relación entre mediación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay”, en tal sentido Durán y Pacheco (2020) desarrollaron un artículo de investigación con el objetivo de realizar el análisis del desempeño de las mujeres en su rol de ente mediador en la resolución de conflictos como administradora o gerente en su sector laboral en Ocaña, Norte de Santander, España, llegando a la conclusión que cuando ocurre un conflicto se identifica una administradora de acuerdo a sus competencias y actitudes, como el control emocional, auto eficiencia, vocabulario correcto, conocimiento de la estructura y desarrollo de relaciones; convirtiéndose en herramientas validas en la resolución de conflictos que se pueda presentar.

Es así que la mediación de relaciona con el clima organizacional mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman arrojando un valor de 0.605 una correlación positiva moderada. Caso similar muestra el autor Diaz et al. (2016) en su artículo que tuvo como objetivo examinar el efecto que tiene un conciliador o más conocido como modulador del clima organizacional ,utilizando la prueba de Rho de Spearman con un valor de 0.886 siendo este una correlación positiva alta, por lo que un clima de apoyo aumentará la eficacia de la comunicación de las personas en el rol gerencial para reducir el conflicto de roles. El efecto moderador del clima de innovación y existe una relación de influencia entre la comunicación de la función directiva y el conflicto de roles.

Como segunda hipótesis específica del trabajo de investigación se plantea “Existe relación entre la mediación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay”, mediante el uso del estadístico Rho de Spearman y obteniendo un valor de significancia del 0.000, siendo menos que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna; donde la mediación y clima organizacional mantienen una estrecha relación.

Por otro lado señalo Charry (2018) en su artículo de investigación cuyo objetivo principal fue el establecimiento de correlación entre comunicación interna y clima organizacional, utilizando el estadístico de prueba Pearson con un valor de 0.756 indicando como una correlación fuerte señalando que los resultados afirman la existencia de una correlación significativa entre las variables de estudio. En ese sentido un buen clima y una idónea comunicación son retos de gran magnitud, por ello, las entidades Estatales deben concentrarse en desarrollar de la mano ambas variables y poder contribuir y desarrollar el talento humano.

El tercer objetivo específico fue: “La relación entre conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay”, según Chagray et al. (2020) señalaron que es necesario impulsar programas continuos de mejoramiento del clima de la organización, integrando actividades adicionales como

capacitaciones y seminarios, para que la organización pueda lograr mejores resultados y así mejorar el desempeño de los colaboradores, lo que se refleja en el logro de sus metas. Por lo que es importante poner hincapié en analizar el comportamiento que mantienen los trabajadores de la entidad y como se desenvuelven entre compañeros de trabajo.

En ese sentido la conciliación se relaciona con el clima organizacional, mediante el uso del estadístico Rho de Spearman en donde se obtuvo un valor de 0.754, indicando la presencia de una correlación positiva alta, asimismo, Quispe et al. (2017), presentaron un artículo de investigación llegando a la conclusión que el instituto no cuenta con una planeación para la inducción que favorezca a la motivación de los funcionarios, programas y por último su correcto funcionamiento tanto de la misma institución. A diferencia de la investigación, este aplico el estadístico de prueba Rho de Spearman obteniendo un valor de 0.887 inclinándose a una correlación positiva alta, en tal sentido el manejo de habilidades como la comunicación y coordinación de las actividades de trabajo dentro de la organización son muy importantes.

La tercera hipótesis específica del trabajo fue: “Existe relación entre la conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la municipalidad provincial de Abancay”. En ese sentido aplicando la prueba estadística de Rho de Spearman en la tercera hipótesis específica a un nivel de significancia de 0.000, siendo menor de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna; donde se presenta la existencia de correspondencia entre la conciliación y clima organizacional, la misma que difiere a lo citado por Bustamante et al. (2019) donde señalaron que la cultura organizacional se enfoca en comprender los significados comunes que los empleados derivan de los supuestos, valores y creencias centrales que subyacen a su experiencia en el lugar de trabajo, especialmente en el contexto de la socialización en nuevos entornos. No obstante, existe ciertas congruencias con los trabajos de los prosistas en lo que concierne a las variables de estudio, mas no a las dimensiones, ni indicadores, por lo que seria necesario realizar una investigacion en lo posterior.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En la indagación realizada referido al objetivo general se establece que existe relación entre resolución de conflictos y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay 2022, mediante el resultado de la prueba de Rho de Spearman con un valor de 0.795, señalando una correlación positiva alta.

Segunda: Referido al primer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la negociación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, de acuerdo con el resultado de la prueba Rho de Spearman el cual arroja una correlación positiva moderada de 0.605, es así que a los trabajadores se les dificulta tener una conversación en donde ambas partes lleguen a un acuerdo puesto que no se establece una alternativa de solución ahí radica la incomodidad en ambas partes.

Tercera: Asimismo respecto al segundo objetivo específico, se menciona la relación existente entre la mediación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, de acuerdo con el resultado de la prueba Rho de Spearman con un valor de 0.754 evidenciando una correlación positiva alta, es así que los encuestados perciben que el mediador no practica la transparencia y veracidad para dar solución al conflicto generando inconformidad entre los trabajadores.

Cuarta: Por otro lado, respecto al tercer objetivo, se concluye que existe relación entre la conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay mediante el resultado de prueba estadística Rho de Spearman, mediante un valor de 0.789 indicando una correlación positiva alta.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los funcionarios públicos de la municipalidad adoptar estrategias y mecanismos para resolver los conflictos suscitados en la entidad pública y evitar inconvenientes en los trabajadores, creando un ambiente armónico, productivo y eficaz en el logro de los objetivos institucionales.

Segunda: Se recomienda al titular de la entidad capacitar a los directivos en habilidades de negociación, de esa forma podrán brindar soluciones oportunas a los diversos enfrentamientos que se pueden dar entre los trabajadores.

Tercero: Se recomienda a los directivos utilizar la mediación de manera más adecuada, mediante un dialogo correcto entre ambas partes. Asimismo, asegurar que el mediador sea una persona imparcial y transparente en los acuerdos que se llegue de esa manera se evitara malos entendimientos.

Cuarto: Se recomienda que los directivos y funcionarios públicos capacitarse en el procedimiento de la conciliación evitando problemas con sus trabajadores. De esa manera se podrá tener la capacidad de manejar los conflictos efectivamente dentro y fuera del lugar de trabajo.

REFERENCIAS

- Abarca, y., Espinoza, T., Llerenan, S.,y Berrios, N. (2020). Labor conflicts types and their management in nursing practice. *Enfermería Global*, 19(1), 470–478.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.19.1.364491>
- Aburto, H.,y Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y Ciencia*, 19(51), 41–49.
- Álvarez, C. (2019). Efectividad de estrategias para el manejo y resolución de conflictos basado en la negociación. *FIPCAEC*, 4(4), 49–66.
- Álvarez, J.,y Narváez, C. (2020). *Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas*. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.704>
- Arboleda, A. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar*, 17(33), 81–96.
<https://doi.org/10.22518/16578953.900>
- Avila, E.,y Vivar, B. (2021). Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020. *Repositorio Institucional Continental*, 283. <https://n9.cl/924vz>
- Ayala, G. (2013). Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución. *Academiay Derecho*, 4(7), 79–106. <https://n9.cl/jyxq0>
- Barboni, G. (2021). “ *La conflictividad laboral local como expresión de la evolución del mercado de trabajo . Análisis de su dinámica y relación con el contexto nacional entre 2011- 2019 .*”
- Bustamante, M., Lapo, M. del C., Tello, M.,y Núñez, M. de los Á. (2019). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. *Empresarial*, 12(46), 12–23. <https://doi.org/10.23878/empr.v12i46.138>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. CENGAGE Learning.
- Carhuancho, I., Nolazco, F.,y Monteverde, L. (2019). *investigación holística*. 113.
- CEPAL. (2018). Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe un gobierno abierto. In *Comisión Económica para América Latina y el Caribe* (p. 207).
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R.,y Hidalgo, Y. (2020). Clima

- organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21–29.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector Público. *Comunicación*, 9(1).
- Cuevas, J. (2022,). *Diferencias entre clima y cultura organizacional* . Amstrong.
- De Febres, R. (2007). Para crecer en un valor. *Educación en valores*, 1(7), 119–121.
- Del Campo, J. (2011). *La diferencia entre clima organizacional y cultura organizacional*. Pingback.
- Díaz, P., Mañas, M., Pecino, V., Salvador, C.,y Llopis, J. (2016). El efecto modulador del clima organizacional en la influencia de la comunicación de funciones directivas sobre el conflicto de rol. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 51(1), 423–431.
- Durán, L.,y Pacheco, C. (2020). Análisis del rol de las mujeres administrativas en la resolución de conflictos del sector cooperativo en Ocaña, Norte de Santander. *Aibi*, 8(1), 114–123.
- Espinoza, G. (2018). Clima organizacional nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. In *Creative commons*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simon Bolivar.
- Esquivel, J., Martínez, G.,y Silva, F. (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Ciencias de La Documentación*, 6(2), 66–77.
- Fried, D.,y Schnitman, J. (2000). *Resolución de conflictos : nuevos diseños, nuevos contextos*. 367. <https://n9.cl/ubvg0>
- Ganga, F., Piñonez, M.,y Saavedra, L. (2015). Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión. *Revista FENopina*, 73, 75–86.
- García, M.,y Ibarra, L. (2009). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. In *Repositorio academico de Guanajuato*. Tesis de maestría, Universidad de Guanajuato.
- Hernández, G. (2012). Manual de Gestión y Resolución de Conflictos. *Inclusión y Equidad Consultora Latinoamericana*, 99.
- Hernández, R., Sampieri,y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las

- rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/>
- Jiménez, J. (2016). *El Conflicto Laboral: perspectivas y dimensiones Labor conflict: perspectives and dimensions*. 43.
[https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3001/El Conflicto Laboral perspectivas y dimensiones..pdf?sequence=1](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3001/El%20Conflicto%20Laboral%20perspectivas%20y%20dimensiones..pdf?sequence=1)
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 50(3), 307–314.
- La Rosa, J.,y Rivas, G. (2018). *Teoría de conflictos y mecanismos de solución*.
- León Garrido, C. A. (2016). La gestión del conflicto en la organizaciones complejas. In *Universidad Internacional de Andalucía*.
- Luna, C. (2018). *Perspectivas y actitudes hacia los conflictos: resolución, gestión, transformación, disolución*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513855742009>
- Murrieta, Y., Ochoa, E.,y Córdova, G. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición. *Cátedra Villarreal*, 7(2), 97–103.
<https://doi.org/10.24039/cv201972819>
- Ortego Mate, M. del C., López Gonzales, S.,y Alvarez Trigueros, M. L. (2010). Los Conflictos. *Universidad de La Cantabria*, 1–18.
https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_09.pdf
- Parra, M., Durand, S., Marceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., Alvarino, C., Navarro, N., Charris, P.,y Ramirez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Espacios*, 39(50), 21.
- Peersman, G. (2014). Sinopsis: Métodos de Recolección y Análisis de Datos en la Evaluación de Impacto. *Síntesis Metodológica. Centro de Investigaciones de UNICEF*, 10, 1–19. <https://www.unicef-irc.org/pdf>
- Pinzon, F.,y Castro, E. (2017). *Resolucion de conflictos para el fomento de la cultura de paz: importancia de los medios de comunicacion alternos en Colombia*. 14, 56–65. <https://doi.org/10.22507/rli.v14n1a4>
- Quispe, W., Espinoza, B., Chavez, C., Atahuaman, S.,y Paricahua, J. (2017). Manejo

- de conflictos en el clima organizacional de los trabajadores de la Universidad Nacional mazónica de Madre de Dios. *CeproSIMAD*, 05(1), 20–29.
- Ramos, V., y Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225–239.
<https://doi.org/10.5944/ap.14.1.17046>
- Rincon, L. (2019). Modalidades Y Tipos De Cooperación En Las Relaciones Internacionales Y Su Desempeño En Colombia. *Hilos Tensados*, 1, 1–476.
- Rojas, M. (2004). Identidad y cultura. *Educere*, 8(27), 489–496.
- Vergara, A., Callao, M., y Puican, V. (2022). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14553–14570. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1418
- Vizcarra, M., Macazaga, A., y Rekalde, I. (2016). ¿Cómo se resuelven los conflictos en tres comunidades de aprendizaje? *Revista de Psicodidáctica*, 21(2), 281–301.
<https://doi.org/10.1387/RevPsicodidact.14772>
- Zamora, N. (2020). Estrategias de aprendizaje colaborativo y estilos de solución de conflictos. *San Gregorio*, 4, 90–100. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1382>

ANEXOS

¿Cómo es la relación de conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay?	Determinar la relación de conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay	La relación es significativa entre la conciliación y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay						
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Descriptivo Diseño: No experimental		Población: 630 servidores Muestra: 239 servidores	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Inferencial:			

Anexo 02: Operativización de variables

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: Resolución de conflictos	D1: Negociación	Alternativas Comunicación Compromiso Intereses	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Totalmente en desacuerdo Desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Bajo Media Alta
	D2: Mediación	Voluntario Pacífico Imparcialidad Neutralidad	9,10,11,12,13,14,15,16		Bajo Media Alta
	D3: Conciliación	Equitativo Veracidad Dialogo Lograr un acuerdo	17,18,19,20,21,22,23,24		Bajo Media Alta
V2: Clima organizacional	D1: Responsabilidad	Puntualidad en las tareas. Autonomía e iniciativa. Reconocimiento.	25,26,27,28,29,30		Bajo Media Alta
	D2: Cooperación	Relaciones interpersonales. Apoyo del superior. Trabajo en equipo.	31,32,33,34,35,36		Bajo Media Alta
	D3: Identidad	Sentimiento de pertenencia. Intereses personales Valores	37,38,39,40,41,42		Bajo Media Alta

Anexo 03: Instrumento de recolección de información

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES MPA– RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Buenos días/tardes. El presente cuestionario constituye parte del proyecto de investigación: “Resolución de conflictos y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”, Le agradecería que nos dedicara unos minutos para contribuir a su realización. Los datos serán ANONIMOS y la información será abordada de forma confidencial.

AFIRMACIONES:

MARQUE CON UNA “X” LAS AFIRMACIONES EN EL CUADRO QUE CORRESPONDA DE ACUERDO A LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORACIÓN

1	Totalmente en desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	Ni acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEM	Evaluación				
		1	2	3	4	5
	Variable 1: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS					
	D1: NEGOCIACIÓN					
1	P1. Las autoridades del nivel institucional intermedio y operativo crean alternativas de negociación ante un conflicto en la entidad.					
2	P2. Los directivos logran encontrar alternativas eficientes para solucionar problemas de cualquiera índole					
3	P.3 Los funcionarios emplean la comunicación efectiva en los trabajadores para generar un ambiente de trabajo saludable					
4	P4. La comunicación inapropiada directivos conllevan a conflictos en la entidad					
5	P5. Los gerentes promueven el compromiso de los colaboradores en la entidad por medio de la motivación					
6	P6. Los jefes de línea demuestran su compromiso en las actividades que realizan en sus respectivas áreas.					
7	P7. Los directivos velan por los intereses de la institución.					
8	P8. Los gerentes encaminan intereses comunes en el personal de la institución.					
	D2: MEDIACIÓN					
9	P9. Frente a un conflicto los trabajadores resuelven de manera voluntaria con la participación de un tercero.					
10	P10. Los problemas administrativos se resuelven de manera voluntaria entre los directivos y trabajadores de la institución.					
11	P11. Los directivos buscan resolver inconvenientes de manera pacífica en la institución.					

12	P12. Los colaboradores participan de manera pacífica en la solución de conflictos en la entidad.					
13	P13. Los gerentes resuelven los problemas de manera imparcial en la entidad.					
14	P14. El curso de acción es imparcial entre los colaboradores y directivos.					
15	P15. Las autoridades fomentan el dialogo entre las partes afectadas para resolver el conflicto.					
16	P16. Los gerentes generan estrategias con las partes afectadas para llegar a un consenso unánime.					
	D3. CONCILIACIÓN					
17	P17. Los gerentes de alto nivel y de primera línea priorizan la conciliación en la resolución de inconvenientes en la institución.					
18	P18. Los colaboradores están dispuestos a conciliar entre las partes involucradas					
19	P19. Los gerentes muestran información verídica a las partes afectadas para la solución del problema.					
20	P20. Los trabajadores exponen de forma verídica sus intereses a las autoridades de la entidad.					
21	P21. Los gerentes propician el dialogo con los involucrados para resolver el conflicto.					
22	P22. Entre los colaboradores y directivos prima el dialogo para resolver un problema.					
23	P23. Los gerentes logran acuerdos entre las partes involucradas.					
24	P24. Los colaboradores en algunas ocasiones seden intereses para el logro de acuerdos con la institución.					

N°	ÍTEM	Evaluación				
		1	2	3	4	5
	Variable 2: CLIMA ORGANIZACIONAL					
	D1: RESPONSABILIDAD					
1	P25. Los colaboradores muestran puntualidad en las tareas encomendadas					
2	P26. La entidad valora la puntualidad y responsabilidad de los trabajadores					
3	P27. En determinadas tareas los colaboradores tienen autonomía de decisión					
4	P28. El personal tiene iniciativa propia en las diferentes actividades de su cargo					
5	P29. La entidad fomenta el reconocimiento a sus trabajadores por objetivos alcanzados.					
6	P30. El reconocimiento se realiza de forma transparente para el colaborador con mejor desempeño					
	D2: COOPERACION					
7	P31. Se fomenta de manera positiva las relaciones interpersonales en la institución.					
8	P32. Las relaciones interpersonales generan la cooperación, trabajo en equipo en la entidad.					
9	P33. Los gerentes apoyan a los colaboradores en las diferentes áreas de trabajo.					
10	P34. El apoyo constante del jefe de línea permite a los colaboradores desempeñarse mejor en sus tareas.					
11	P35. Los gerentes promueven el trabajo en equipo en las diferentes áreas.					
12	P36. El trabajo en equipo entre los colaboradores permite el logro de objetivos.					
	D3. IDENTIDAD					
13	P37. Los colaboradores muestran un sentimiento de pertenencia hacia la institución.					
14	P38. Se fomenta el sentimiento de pertenencia en todos los niveles de la entidad.					
15	P39. Los directivos respetan los intereses personales de los trabajadores.					
16	P40. Los directivos no mezclan los intereses personales con el trabajo.					
17	P41. La institución respeta los valores de sus trabajadores.					
18	P42. Las autoridades fomentan los valores institucionales en sus colaboradores.					

Anexo 04: Certificado de validez por los jueces

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS								
DIMENSION 1. NEGOCIACIÓN								
1	P1. Las autoridades del nivel institucional, intermedio, operativo crean alternativas de negociación ante un conflicto en la entidad.	X		X		X		
2	P2. Los directivos logran encontrar alternativas eficientes para la solución del problema	X		X		X		
3	P.3 Los funcionarios emplean una comunicación efectiva en los trabajadores para generar un ambiente de trabajo saludable.	X		X		X		
4	P4. La comunicación inapropiada directivos conllevan a conflictos en la entidad.	X		X		X		
5	P5. Los gerentes promueven un compromiso entre los colaboradores de la entidad.	X		X		X		
6	P6. Los jefes de línea poseen un compromiso en las actividades a realizar.	X		X		X		
7	P7. Los directivos velan por los intereses de la institución.	X		X		X		
8	P8. Los gerentes encaminan intereses comunes en el personal de la institución.	X		X		X		
DIMENSION 2. MEDIACIÓN								
9	P9. Frente a un conflicto los trabajadores resuelven de manera voluntaria con la participación de un tercero.	X		X		X		
10	P10. Los problemas administrativos se resuelven de manera voluntaria entre los directivos y trabajadores de la institución.	X		X		X		
11	P11. Los directivos buscan resolver inconvenientes de manera pacífica en la institución.	X		X		X		
12	P12. Los colaboradores participan de manera pacífica en la solución de conflictos en la entidad.	X		X		X		
13	P13. Los gerentes resuelven los problemas de manera imparcial en la entidad.	X		X		X		
14	P14. El curso de acción es imparcial entre los colaboradores y directivos.	X		X		X		
15	P15. Las autoridades fomentan el dialogo entre las partes afectadas para resolver el conflicto.	X		X		X		
16	P16. Los gerentes generan estrategias con las partes afectadas para llegar a un consenso unánime.	X		X		X		
DIMENSION 3. CONCILIACIÓN								
17	P17. Los gerentes de alto nivel y de primera línea priorizan la conciliación en la resolución de inconvenientes en la institución.	X		X		X		
18	P18. Los colaboradores están dispuestos a conciliar entre las partes involucradas.	X		X		X		
19	P19. Los gerentes muestran información verídica a las partes afectadas para la solución del problema.	X		X		X		
20	P20. Los trabajadores exponen de forma verídica sus intereses a las autoridades de la entidad.	X		X		X		
21	P21. Los gerentes propician el dialogo con los involucrados para resolver el conflicto.	X		X		X		

22	P22. Entre los colaboradores y directivos prima el dialogo para resolver un problema.	X		X		X	
23	P23. Los gerentes logran acuerdos entre las partes involucradas.	X		X		X	
24	P24. Los colaboradores en algunas ocasiones seden intereses para el logro de acuerdos con la institución.	X		X		X	

VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL							
DIMENSION 1. RESPONSABILIDAD							
		Si	No	Si	No	Si	No
25	P25. Los colaboradores muestran puntualidad en las tareas encomendadas	X		X		X	
26	P26. La entidad valora la puntualidad y responsabilidad de los trabajadores	X		X		X	
27	P27. En determinadas tareas los colaboradores tienen autonomía de decisión	X		X		X	
28	P28. El personal tiene iniciativa propia en las diferentes actividades de su cargo	X		X		X	
29	P29. La entidad fomenta el reconocimiento a sus trabajadores por objetivos alcanzados.	X		X		X	
30	P30. El reconocimiento se realiza de forma transparente para el colaborador con mejor desempeño.	X		X		X	
DIMENSION 2. COOPERACION							
		Si	No	Si	No	Si	No
31	P31. Se fomenta de manera positiva las relaciones interpersonales en la institución.	X		X		X	
32	P32. Las relaciones interpersonales generan la cooperación, trabajo en equipo en la entidad.	X		X		X	
33	P33. Los gerentes apoyan a los colaboradores en las diferentes áreas de trabajo.	X		X		X	
34	P34. El apoyo constante del jefe de línea permite a los colaboradores desempeñarse mejor en sus tareas.	X		X		X	
35	P35. Los gerentes promueven el trabajo en equipo en las diferentes áreas.	X		X		X	
36	P36. El trabajo en equipo entre los colaboradores permite el logro de objetivos.	X		X		X	
DIMENSION 3. IDENTIDAD							
		Si	No	Si	No	Si	No
37	P37. Los colaboradores muestran un sentimiento de pertenencia hacia la institución.	X		X		X	
38	P38. Se fomenta el sentimiento de pertenencia en todos los niveles de la entidad.	X		X		X	
39	P39. Los directivos respetan los intereses personales de los trabajadores.	X		X		X	
40	P40. Los directivos no mezclan los intereses personales con el trabajo.	X		X		X	
41	P41. La institución respeta los valores de sus trabajadores.	X		X		X	
42	P42. Las autoridades fomentan los valores institucionales en sus colaboradores.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jessica Lisbeth León Vicencio DNI: 46711276

Especialidad del validador: Gestión Pública UCV

02, de octubre del 2022.


.....
Mg. Jessica L. León Vicencio
DNI: 46711276

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS								
DIMENSION 1. NEGOCIACIÓN								
1	P1. Las autoridades del nivel institucional, intermedio, operativo crean alternativas de negociación ante un conflicto en la entidad.	X		✓		X		
2	P2. Los directivos logran encontrar alternativas eficientes para la solución del problema	X		✓		X		
3	P.3 Los funcionarios emplean una comunicación efectiva en los trabajadores para generar un ambiente de trabajo saludable.	X		✓		X		
4	P4. La comunicación inapropiada directivos conllevan a conflictos en la entidad.	X		✓		X		
5	P5. Los gerentes promueven un compromiso entre los colaboradores de la entidad.	X		✓		X		
6	P6. Los jefes de línea poseen un compromiso en las actividades a realizar.	X		✓		X		
7	P7. Los directivos velan por los intereses de la institución.	X		✓		X		
8	P8. Los gerentes encaminan intereses comunes en el personal de la institución.	X		✓		X		
DIMENSION 2. MEDIACIÓN								
9	P9. Frente a un conflicto los trabajadores resuelven de manera voluntaria con la participación de un tercero.	X		✓		X		
10	P10. Los problemas administrativos se resuelven de manera voluntaria entre los directivos y trabajadores de la institución.	✓		✓		✓		
11	P11. Los directivos buscan resolver inconvenientes de manera pacífica en la institución.	✓		✓		✓		
12	P12. Los colaboradores participan de manera pacífica en la solución de conflictos en la entidad.	X		✓		✓		
13	P13. Los gerentes resuelven los problemas de manera imparcial en la entidad.	X		✓		✓		
14	P14. El curso de acción es imparcial entre los colaboradores y directivos.	✓		✓		X		
15	P15. Las autoridades fomentan el dialogo entre las partes afectadas para resolver el conflicto.	X		✓		✓		
16	P16. Los gerentes generan estrategias con las partes afectadas para llegar a un consenso unánime.	X		✓		✓		
DIMENSION 3. CONCILIACIÓN								
17	P17. Los gerentes de alto nivel y de primera línea priorizan la conciliación en la resolución de inconvenientes en la institución.	X		✓		X		
18	P18. Los colaboradores están dispuestos a conciliar entre las partes involucradas.	✓		X		✓		
19	P19. Los gerentes muestran información verídica a las partes afectadas para la solución del problema.	✓		✓		✓		
20	P20. Los trabajadores exponen de forma verídica sus intereses a las autoridades de la entidad.	✓		✓		X		
21	P21. Los gerentes propician el dialogo con los involucrados para resolver el conflicto.	✓		X		✓		

22	P22. Entre los colaboradores y directivos prima el dialogo para resolver un problema.	X		X		X	
23	P23. Los gerentes logran acuerdos entre las partes involucradas.	X		X		X	
24	P24. Los colaboradores en algunas ocasiones seden intereses para el logro de acuerdos con la institución.	X		X		X	

VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL							
DIMENSION 1. RESPONSABILIDAD							
		Si	No	Si	No	Si	No
25	P25. Los colaboradores muestran puntualidad en las tareas encomendadas	X		X		X	
26	P26. La entidad valora la puntualidad y responsabilidad de los trabajadores	X		X		X	
27	P27. En determinadas tareas los colaboradores tienen autonomía de decisión	X		X		X	
28	P28. El personal tiene iniciativa propia en las diferentes actividades de su cargo	X		X		X	
29	P29. La entidad fomenta el reconocimiento a sus trabajadores por objetivos alcanzados.	X		X		X	
30	P30. El reconocimiento se realiza de forma transparente para el colaborador con mejor desempeño.	X		X		X	
DIMENSION 2. COOPERACION							
		Si	No	Si	No	Si	No
31	P31. Se fomenta de manera positiva las relaciones interpersonales en la institución.	X		X		X	
32	P32. Las relaciones interpersonales generan la cooperación, trabajo en equipo en la entidad.	X		X		X	
33	P33. Los gerentes apoyan a los colaboradores en las diferentes áreas de trabajo.	X		X		X	
34	P34. El apoyo constante del jefe de línea permite a los colaboradores desempeñarse mejor en sus tareas.	X		X		X	
35	P35. Los gerentes promueven el trabajo en equipo en las diferentes áreas.	X		X		X	
36	P36. El trabajo en equipo entre los colaboradores permite el logro de objetivos.	X		X		X	
DIMENSION 3. IDENTIDAD							
		Si	No	Si	No	Si	No
37	P37. Los colaboradores muestran un sentimiento de pertenencia hacia la institución.	X		X		X	
38	P38. Se fomenta el sentimiento de pertenencia en todos los niveles de la entidad.	X		X		X	
39	P39. Los directivos respetan los intereses personales de los trabajadores.	X		X		X	
40	P40. Los directivos no mezclan los intereses personales con el trabajo.	X		X		X	
41	P41. La institución respeta los valores de sus trabajadores.	X		X		X	
42	P42. Las autoridades fomentan los valores institucionales en sus colaboradores.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

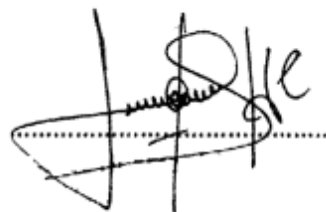
.....
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr.Adm Josué Huamani Cayllahua

DNI: 42855615

Especialidad del validador: Gestión Pública; docente investigador UNAMBA

09, de octubre del 2022.



.....
Mgtr.Adm Josué Huamani Cayllahua

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS								
DIMENSION 1. NEGOCIACIÓN								
1	P1. Las autoridades del nivel institucional, intermedio, operativo crean alternativas de negociación ante un conflicto en la entidad.	X		X		X		
2	P2. Los directivos logran encontrar alternativas eficientes para la solución del problema	X		X		X		
3	P.3 Los funcionarios emplean una comunicación efectiva en los trabajadores para generar un ambiente de trabajo saludable.	X		X		X		
4	P4. La comunicación inapropiada directivos conllevan a conflictos en la entidad.	X		X		X		
5	P5. Los gerentes promueven un compromiso entre los colaboradores de la entidad.	X		X		X		
6	P6. Los jefes de línea poseen un compromiso en las actividades a realizar.	X		X		X		
7	P7. Los directivos velan por los intereses de la institución.	X		X		X		
8	P8. Los gerentes encaminan intereses comunes en el personal de la institución.	X		X		X		
DIMENSION 2. MEDIACIÓN								
9	P9. Frente a un conflicto los trabajadores resuelven de manera voluntaria con la participación de un tercero.	X		X		X		
10	P10. Los problemas administrativos se resuelven de manera voluntaria entre los directivos y trabajadores de la institución.	X		X		X		
11	P11. Los directivos buscan resolver inconvenientes de manera pacífica en la institución.	X		X		X		
12	P12. Los colaboradores participan de manera pacífica en la solución de conflictos en la entidad.	X		X		X		
13	P13. Los gerentes resuelven los problemas de manera imparcial en la entidad.	X		X		X		
14	P14. El curso de acción es imparcial entre los colaboradores y directivos.	X		X		X		
15	P15. Las autoridades fomentan el dialogo entre las partes afectadas para resolver el conflicto.	X		X		X		
16	P16. Los gerentes generan estrategias con las partes afectadas para llegar a un consenso unánime.	X		X		X		
DIMENSION 3. CONCILIACIÓN								
17	P17. Los gerentes de alto nivel y de primera línea priorizan la conciliación en la resolución de inconvenientes en la institución.	X		X		X		
18	P18. Los colaboradores están dispuestos a conciliar entre las partes involucradas.	X		X		X		
19	P19. Los gerentes muestran información verídica a las partes afectadas para la solución del problema.	X		X		X		
20	P20. Los trabajadores exponen de forma verídica sus intereses a las autoridades de la entidad.	X		X		X		
21	P21. Los gerentes propician el dialogo con los involucrados para resolver el conflicto.	X		X		X		

22	P22. Entre los colaboradores y directivos prima el dialogo para resolver un problema.	X		X		X	
23	P23. Los gerentes logran acuerdos entre las partes involucradas.	X		X		X	
24	P24. Los colaboradores en algunas ocasiones seden intereses para el logro de acuerdos con la institución.	X		X		X	

VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL							
DIMENSION 1. RESPONSABILIDAD							
		Si	No	Si	No	Si	No
25	P25. Los colaboradores muestran puntualidad en las tareas encomendadas	X		X		X	
26	P26. La entidad valora la puntualidad y responsabilidad de los trabajadores	X		X		X	
27	P27 En determinadas tareas los colaboradores tienen autonomía de decisión	X		X		X	
28	P28. El personal tiene iniciativa propia en las diferentes actividades de su cargo	X		X		X	
29	P29. La entidad fomenta el reconocimiento a sus trabajadores por objetivos alcanzados.	X		X		X	
30	P30. El reconocimiento se realiza de forma transparente para el colaborador con mejor desempeño.	X		X		X	
DIMENSION 2. COOPERACION							
		Si	No	Si	No	Si	No
31	P31. Se fomenta de manera positiva las relaciones interpersonales en la institución.	X		X		X	
32	P32. Las relaciones interpersonales generan la cooperación, trabajo en equipo en la entidad.	X		X		X	
33	P33. Los gerentes apoyan a los colaboradores en las diferentes áreas de trabajo.	X		X		X	
34	P34. El apoyo constante del jefe de línea permite a los colaboradores desempeñarse mejor en sus tareas.	X		X		X	
35	P35. Los gerentes promueven el trabajo en equipo en las diferentes áreas.	X		X		X	
36	P36. El trabajo en equipo entre los colaboradores permite el logro de objetivos.	X		X		X	
DIMENSIÓN. IDENTIDAD							
		Si	No	Si	No	Si	No
37	P37. Los colaboradores muestran un sentimiento de pertenencia hacia la institución.	X		X		X	
38	P38. Se fomenta el sentimiento de pertenencia en todos los niveles de la entidad.	X		X		X	
39	P39. Los directivos respetan los intereses personales de los trabajadores.	X		X		X	
40	P40. Los directivos no mezclan los intereses personales con el trabajo.	X		X		X	
41	P41. La institución respeta los valores de sus trabajadores.	X		X		X	
42	P42. Las autoridades fomentan los valores institucionales en sus colaboradores.	X		X		X	


Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

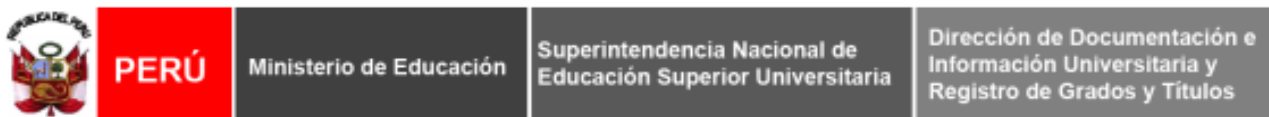
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Rober Anibal Luciano Alipio DNI: 19692169

Especialidad del validador: Gestión Pública USMP, docente investigador.

09, de octubre del 2022.

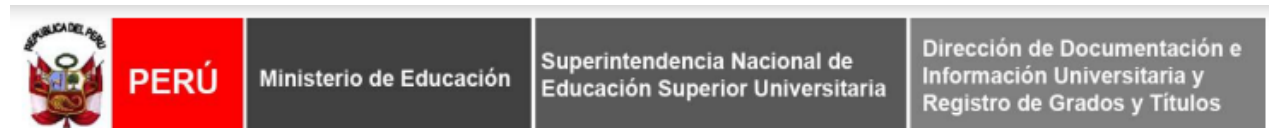
UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE PERU
FACULTAD DE ADMINISTRACION

Dr. Rober Anibal Luciano Alipio
DOCENTE

Anexo 05: Documentos de validadores según la SUNEDU



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LEON VICENCIO, JESSICA LISBETH DNI 46711276	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 02/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <i>PERU</i>
LEON VICENCIO, JESSICA LISBETH DNI 46711276	TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 15/05/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>
LEÓN VICENCIO, JÉSSICA LISBETH DNI 46711276	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/05/2017 Fecha egreso: 25/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HUAMANI CAYLLAHUA, JOSUE DNI 42855615	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 12/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <i>PERU</i>
HUAMANI CAYLLAHUA, JOSUE DNI 42855615	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 25/07/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <i>PERU</i>
HUAMANI CAYLLAHUA, JOSUE DNI 42855615	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN MENCION GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL Fecha de diploma: 16/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/05/2014 Fecha egreso: 04/01/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
LUCIANO ALIPIO, ROBER ANIBAL DNI 19692169	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
LUCIANO ALIPIO, ROBER ANIBAL DNI 19692169	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/04/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
LUCIANO ALIPIO, ROBER ANIBAL DNI 19692169	MAESTRO EN ADMINISTRACION GESTION PUBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL Fecha de diploma: 04/12/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
LUCIANO ALIPIO, ROBER ANIBAL DNI 19692169	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 21/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
LUCIANO ALIPIO, ROBER ANIBAL DNI 19692169	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/06/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/02/2014 Fecha egreso: 31/10/2015	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

Anexo 6: Carta de aceptación y autorización para la publicación en el repositorio.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional

Abancay, 10 de Noviembre del 2022

CARTA N° 775-2022-SGRH-GAF-MPA

SEÑORES:

CORINA PEÑA HUAMANI

**ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA DE LA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL LIMA**

Por medio del presente documento me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y poner de conocimiento. Referente a la petición realizada mediante solicitud sobre: **a) autorización para aplicar la encuesta al personal b) uso del nombre de la Municipalidad Provincial de Abancay en el repositorio de la Universidad César Vallejo.** Al respecto, **la institución ACEPTA Y AUTORIZA** la solicitud del recurrente en vista que es un trabajo de investigación de posgrado-maestría que lleva por título **"Resolución de conflictos y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022"**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ABANCAY
Abog. Gómer Alarcón Candari
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

Anexo 7: Procesamiento de datos en Excel

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42								
1	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3							
2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	2	1	1	5	2	4	3	4	3	5	5	3	1	3	2	3						
3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
6	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
7	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
8	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
9	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
10	3	3	1	2	4	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	1	1	5	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	2				
11	5	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
12	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
13	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	3	3	5	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
22	3	2	4	2	3	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	1	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
23	3	3	3	4	3	4	2	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
27	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	2	1	1	5	2	4	3	5	5	3	1	3	2	3	2	3	2	3		
29	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
30	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
32	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	3	3	1	2	4	2	3	1	2	1	2	2	4	3	2	3	1	1	5	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	5	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	1	2	3	3																																														



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LIZ MARIBEL ROBLADILLO BRAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Resolución de conflictos y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022

", cuyo autor es PEÑA HUAMANI CORINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LIZ MARIBEL ROBLADILLO BRAVO DNI: 09217078 ORCID: 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 13-01-2023 18:41:27

Código documento Trilce: TRI - 0505125