



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de conflictos y satisfacción laboral de los colaboradores
de una municipalidad de Lambayeque, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Musayon Diaz, Mayra Pamela (orcid.org/0000-0002-2295-9357)

ASESORES:

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada al amor de mi vida, mi hijo André, quién ha sido mi mayor motivación para seguir adelante, nunca rendirme en mis estudios y llegar a ser un ejemplo para él.

También se la dedico a mis padres quienes me han apoyado incondicionalmente, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente.

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme disfrutar cada día de esta vida, a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto que yo tomo, por creer en mí.

No ha sido sencillo, pero gracias a ellos, a su apoyo he podido lograr esta meta. Les agradezco y hago presente mi gran amor hacia ustedes mi familia.

Gracias a mis asesores por permitirme cumplir con el desarrollo de esta tesis.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de conflictos y satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023", cuyo autor es MUSAYON DIAZ MAYRA PAMELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT DNI: 41494560 ORCID: 0000-0003-2373-1300	Firmado electrónicamente por: AOSCANOARA el 07- 08-2023 08:06:57

Código documento Trilce: TRI - 0640624



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MUSAYON DIAZ MAYRA PAMELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de conflictos y satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

LIMA, 18 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
MUSAYON DIAZ MAYRA PAMELA DNI: 41606592 ORCID: 0000-0002-2295-9357	Firmado electrónicamente por: MMUSAYOND el 22- 08-2023 17:37:02

Código documento Trilce: INV - 1262865

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo, nivel, enfoque, método y diseño de investigación	14
3.2 Operacionalización de variables	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla N° 01 Distribución de frecuencias de la variable gestión de conflictos y sus dimensiones	21
Tabla N° 02 Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones	22
Tabla N° 03 Prueba de hipótesis de gestión de conflictos y satisfacción laboral	23
Tabla N° 04 Prueba de hipótesis de la dimensión competencia comunicativa y satisfacción laboral	24
Tabla N° 05 Prueba de hipótesis de la dimensión competencia comunicativa y la variable satisfacción laboral	25
Tabla N° 06 Prueba de hipótesis de la dimensión evaluación de resultados y satisfacción laboral	26

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue conocer la relación de la gestión de conflictos y la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023. Siguió un tipo de investigación básica desde un nivel de investigación correlacional basado en un enfoque cuantitativo, de acuerdo a un método hipotético-deductivo y diseño no experimental, dado que no hubo manipulación deliberada de las variables y transversalidad en la recolección de los datos. La muestra estuvo constituida por 50 colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, elegidos mediante un muestreo no probabilístico de tipo censal. Los resultados indicaron que hubo correlación estadísticamente significativa de la gestión de conflictos ($Rho=.659$, $p=.000$) y sus dimensiones, control emocional ($Rho=.608$, $p=.000$), competencia comunicativa ($Rho=.608$, $p=.000$) y evaluación de resultados ($Rho=.627$, $p=.000$) con la satisfacción laboral. Concluyó que mayores niveles de gestión de conflictos y sus dimensiones, control emocional, competencias comunicativas y evaluación de resultados incidieron directamente en altos niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023.

Palabras clave: *Gestión de conflictos, satisfacción laboral, correlación, trabajadores de municipalidad.*

ABSTRACT

The objective of the present study was to know the relationship between conflict management and job satisfaction of the collaborators of a municipality of Lambayeque, 2023. It followed a type of basic research from a correlational research level based on a quantitative approach, according to a hypothetico-deductive method and non-experimental, design given that there was no deliberate manipulation of variables and transversality in data collection. The sample consisted of 50 employees of a municipality in Lambayeque, chosen by means of a probabilistic census. The results indicated that there was a statistically significant correlation of conflict management ($Rho=.659$, $p=.000$) and its dimensions, emotional control ($Rho=.608$, $p=.000$), communicative competence ($Rho=.608$, $p=.000$) and performance appraisal ($Rho=.627$, $p=.000$) with job satisfaction. It concluded that higher levels of conflict management and its dimensions emotional control, communicative competence and evaluation of results had a direct impact on high levels of job satisfaction among employees in a Lambayeque municipality.

Keywords: *conflict management, job satisfaction, correlation, municipal workers.*

I. INTRODUCCIÓN

Como problemática internacional, Tokakis et al. (2019) analizaron que, en todo el mundo, siempre ha habido un animado debate sobre los conflictos sociales. Por multitud de razones, estos conflictos están muy extendidos y pueden encontrarse en cualquier grupo social. Los factores estructurales, como la desigualdad social y económica, las diferencias culturales y los errores políticos, suelen ser la causa principal de estos conflictos. Independientemente del origen del conflicto, inevitablemente altera el equilibrio de poder en cualquier nación, y vale la pena señalar que la responsabilidad de la mayoría de estos conflictos recae en los tomadores de decisiones mal equipados en todos los niveles.

En la satisfacción laboral, Demircioglu (2021) indicó que la opinión de una persona sobre su trabajo, o la satisfacción laboral, puede verse influida por una variedad de factores, incluida la afiliación a grupos laborales y la satisfacción con las condiciones laborales, así como el estilo de gestión, el margen de beneficio, las políticas y los procedimientos. Es una predisposición que se forma en función de la percepción que tienen del entorno laboral.

Pedraza (2020) observó que supervisar la rotación del personal puede ayudar a identificar problemas con la moral y la estimulación de los empleados. Cuando a las personas se les asignan diferentes trabajos que implican una interacción frecuente con su entorno laboral y la necesidad de cumplir con altos estándares, es importante tener en cuenta sus perspectivas sobre la satisfacción laboral, incluyendo como las condiciones laborales pueden afectar su bienestar general, tanto en el trabajo como fuera.

Dentro de la problemática nacional, Clavijo et al. (2020) determinaron que, debido a las diferencias políticas y culturales, el Perú experimenta frecuentes conflictos. El país se caracteriza por una sociedad multicultural con variadas jerarquías sociales y un sistema administrativo deficiente. Aún no se han utilizado datos cuantificables en estudios exhaustivos para determinar las causas profundas del creciente número y diversidad de conflictos que hemos visto en los últimos años.

Según Saavedra y Delgado (2020), toda modificación en la gestión del talento humano puede realizar cambios negativos en el bienestar de los empleados, por lo que el aumento de la productividad es una prioridad para las

organizaciones tanto públicas como privadas. Al servir a sus clientes, las empresas públicas se vuelven críticas, aunque pasan por alto los problemas que afectan a su propia potencia en el trabajo.

Por otra parte, González et al. (2021) enfatizaron el objetivo final de la mayoría de las organizaciones es prosperar en su respectiva industria, confiando en su personal dedicado para lograr el éxito. Dar prioridad a sus recursos humanos como un activo invaluable es crucial para que cualquier institución prospere. Es igualmente importante seleccionar herramientas que no solo ayuden a cumplir sus objetivos, sino que también produzcan satisfacción con sus logros. La clave del éxito es conseguir que los empleados contribuyan a los objetivos de la empresa.

Observando la problemática local, en una municipalidad de Lambayeque existen conflictos que afectan a los empleados, donde se percibe una baja satisfacción por parte de los empleados, ya sea en sus labores o en su trato con sus compañeros de trabajo.

En lo correspondiente al problema general planteado en esta investigación fue; ¿De qué forma la gestión de conflictos se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023?, así mismo surgen los subsiguientes problemas específicos; como a) ¿De qué forma la interacción de las partes se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023?; b) ¿De qué forma las relaciones sociales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023?; c) ¿De qué forma los factores estructurales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023?.

El estudio se justifica teóricamente , dado que Las variables de estudio en este caso, la gestión de conflictos y la satisfacción laboral fueron observadas, lo que proporciona a la investigación una base teórica. Sin embargo, sigue siendo necesario consultar a autores que hayan observado estas variables para comprender sus definiciones, factores y sus dimensiones a fin de aplicar correctamente los instrumentos. En cuanto a justificación práctica los resultados de la exploración también tienen un fundamento práctico, ya que se basan en un problema real que se detectó en el municipio de Lambayeque. Estos resultados no sólo son visibles, sino que también pueden utilizarse para ayudar a resolver el

problema planteado. De otro modo, el estudio se justifica metodológicamente dado que se sigue en un análisis cuantitativo y explicativo como para examinar el impacto que tiene la gestión de conflictos en la satisfacción laboral del personal de una municipalidad de Lambayeque. Estos datos fueron recogidos a través de un cuestionario, por lo que existe una justificación metodológica para ello.

En relación con el objetivo general de la investigación, se mencionó lo siguiente; conocer la relación de la gestión de conflictos y la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023. Los cuales incluyeron objetivos específicos como: a) Conocer la relación de la interacción de las partes y la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023; b) Conocer la relación de las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023; c) Conocer la relación de los factores estructurales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023.

En lo correspondiente a la hipótesis general de la investigación se planteó lo siguiente: Existe una relación de la gestión de conflictos en la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023. Además, como hipótesis específicas se plantearon; a) Existe una relación entre la interacción de las partes y la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023; b) Existe una relación entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023; c) Existe una relación entre los factores estructurales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los antecedentes internacionales, se encontraron a Masa'deh et al. (2019) Trataron de investigar la relación entre el rendimiento laboral y la inteligencia emocional utilizando como intermediario la resolución de conflictos en instituciones financieras jordanas. En la metodología del estudio se utilizó un diseño de investigación con análisis cuantitativo y pruebas de regresión, a partir de un cuestionario de encuesta que obtuvo 447 respuestas válidas. Los resultados mostraron que tanto las variables dependientes como las independientes tenían una relación positiva y sustancial con el rendimiento laboral. Los resultados también demostraron una relación favorable y sustancial entre la inteligencia emocional y la gestión de conflictos. Por último, el estudio concluyó que la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral estaba mediada significativamente por los métodos de gestión de conflictos. Estos hallazgos sugirieron de la importancia que los bancos jordanos tomen medidas para fomentar y facilitar la inteligencia emocional entre su personal, a fin de mejorar el desempeño laboral y generar resultados positivos para el banco en su conjunto.

También tenemos el estudio de Anastasiou (2020) quien tuvo como objetivo presentar evidencia que ilustra el efecto del liderazgo y la gestión de conflictos en la satisfacción de los empleados en una variedad de profesiones. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional. En los resultados se tuvo que se exhibe un efecto del liderazgo en una variedad de diferentes sectores profesionales y grupos de empleados, lo que refleja el valor universal del liderazgo que interactúa con una amplia gama de parámetros que pueden variar según la edad, el nivel de educación, condiciones de trabajo, las diferencias culturales y las expectativas de los empleados. Independientemente de la complejidad y variedad de los parámetros determinantes, el efecto del liderazgo y la gestión de conflictos en la satisfacción laboral se ha expuesto ampliamente en los datos revisados en el presente análisis. Los empleados motivados y satisfechos es sustancial para conseguir los principales propósitos de la industria, los líderes deben considerar los factores relacionados con el desempeño laboral, la motivación y la satisfacción laboral. Se concluyó que el liderazgo y la gestión de conflictos tienen un efecto en la satisfacción laboral.

Otro antecedente resaltante es de Aditya y Setyawan (2021) quienes en su estudio tuvieron como objetivo determinar qué estilos se aplican para gestionar y manejar conflictos y si la gestión de conflictos tiene un efecto en la satisfacción laboral y en el sector público. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, se realizó en diciembre de 2017 en el sector público gubernamental de Indonesia. Los datos de esta investigación se recopilaron mediante el uso de un cuestionario. El cuestionario utilizó instrumentos ROCI-II (estilo integrador, evitativo, complaciente, dominante, comprometido) para la gestión de conflictos y JSS Paul Spector sobre satisfacción laboral. Los resultados del estudio llevan a la conclusión de que los empleados del sector público gestionan los desacuerdos de forma colaborativa (estilo integrador). Se concluyó que si tratamos de gestión de conflictos este tiene 5 estilos de gestión de conflictos, de los 5 factores, solo se forman 2 factores, a saber, el factor 1 y el 2; el factor 1 incluyó el estilo de colaboración (estilo integrador), acomodación (estilo complaciente) y compromiso (estilo comprometido); el factor 2 incluyó el estilo dominante y la evitación (estilo evitativo).

Por otro lado, Ekhsan et al. (2019) tuvieron como objetivo explorar la motivación, satisfacción laboral y compensación aplicada en PT Selatan Selabara, empresa de servicios mineros y portuarios. Esta investigación fue cuantitativa, con 62 muestras de encuestados en esta investigación. La investigación utilizó una doble regresión lineal. Las variables independientes en esta investigación fueron la motivación, la satisfacción laboral y la compensación. Mientras tanto, la variable dependiente fue la productividad de los empleados. El resultado de la prueba simultánea (Prueba F) indica que la motivación, la satisfacción laboral y la compensación tuvieron una influencia significativa en la productividad de los empleados. El resultado de la prueba parcial (prueba t) indicó que existió un aporte significativo entre la motivación, la satisfacción laboral y la compensación de cada uno en la productividad de los empleados. Mientras tanto, solo la satisfacción laboral y la compensación tuvieron una relación fuerte con la productividad de los empleados. El resultado de la prueba de determinación mostró que el coeficiente de determinación fue de 0,737, significó que la contribución de la estimulación, la satisfacción laboral y la compensación al desempeño de los empleados fue del 73,7 %, mientras que el resto se debió a otro factor.

Además, Attar et al. (2021) pretendían analizar cómo un equilibrio saludable

entre la vida laboral y personal puede contribuir a atenuar los efectos perjudiciales del estrés en la satisfacción laboral de los trabajadores. La investigación fue cuantitativa. Se utilizó un método de encuesta para recopilar los datos necesarios para esta investigación. Un total de 308 encuestados de 90 pymes manufactureras que operaron en Konya participaron en el estudio. Se examinaron los datos utilizando el SPSS 23 y la macro Hayes PROCESS v.3.4.1. Los resultados de los análisis revelaron un efecto negativo estadísticamente significativo del estrés laboral y un efecto positivo de la estabilidad entre la vida laboral y personal sobre la satisfacción laboral. Adicionalmente, se descubrió que el equilibrio entre la vida laboral y personal no moderaba los efectos del estrés laboral sobre la satisfacción en el trabajo. Se recomendó que los que se encargaron de formular políticas y los gerentes de las PYME debieron instituir técnicas de manejo del estrés que tengan la propensión de reducir las consecuencias negativas del estrés laboral mientras maximizan sus méritos, así como formular estrategias que permitan a los empleados tener una estabilidad entre su vida personal y laboral.

Por otro lado, Chai y Ha (2018) pretendían examinar cómo el equilibrio entre vida laboral y familiar puede contribuir a reducir los efectos negativos del estrés en la satisfacción laboral de los empleados. Siguió un enfoque cuantitativo, tipología correlacional, dado que se asociaron dos variables y diseño no experimentales transversales. Se utilizaron dos cuestionarios como la escala de satisfacción laboral con óptimas evidencias de fiabilidad ($\alpha=0.87$) y la escala de cultura de gestión de conflictos con altos niveles de fiabilidad según tres dimensiones: estilo dominante ($\alpha=0.86$), estilo colaborativo ($\alpha=0.76$) y estilo evitativo ($\alpha=0.79$). Los resultados indicaron que la gestión de conflictos colaborativa ($r=0.45$), dominante ($r=-0.38$) y evitación ($r=0.21$) con la satisfacción laboral. Concluyó que un estilo dominante de gestión de conflictos es un factor de riesgo, y el estilo evitativo y colaborativo de la gestión de conflictos se representan como factores protectores para la satisfacción laboral.

Además, Terason (2018) Diseñó un estudio para investigar cómo afecta la gestión de conflictos en los sectores deportivos a la satisfacción laboral del personal y al éxito organizativo desde su perspectiva. Siguió un método cuantitativo con tipología relacional y no experimental en cuanto al diseño, con la extracción de datos en un tiempo único para la medición de las variables en 378 empleados. Los

resultados mostraron que la evaluación de la gestión de conflictos y la satisfacción en el trabajo resultaron estadísticamente significativos ($r=0.68$, $p<.001$), el modelo fue estadísticamente significativo ($F=22.33$; $p<0.05$) y un alcance explicativo donde se demostró que el 46% de la variabilidad de las puntuaciones de la gestión de conflictos fue explicada por las puntuaciones de la satisfacción laboral, por lo tanto, a mayor evaluación del resultado de la gestión de conflictos hubo mayor satisfacción laboral de los colaboradores. Concluyó que la gestión de conflictos fue una variable protectora para elevar los niveles de satisfacción laboral.

En los antecedentes nacionales se encontró a Córdova (2020) cuyo objetivo fue explorar una posible conexión entre la satisfacción laboral y la gestión municipal. Teniendo un enfoque cuantitativo, donde se empleó un diseño transversal y no experimental. Se utilizó un cuestionario para realizar la encuesta que engloba 21 preguntas relacionadas con la gestión municipal y 19 preguntas relacionadas con la satisfacción laboral. La encuesta fue completada por 70 empleados administrativos de la Municipalidad Distrital del Santa, y fue validada por un panel de tres expertos antes de su uso. También se utilizó una muestra piloto para evaluar la confiabilidad, resultando un valor alfa de Cronbach de 0,944 para gestión municipal y 0,916 para satisfacción laboral. Las percepciones de los trabajadores sobre la gestión municipal y la satisfacción laboral se consideraron moderadas, con un 70% y un 78,6%, respectivamente. Para validar la conexión entre diversas variables, se realizó la prueba del coeficiente Rho de Spearman. Se descubrió una asociación fuerte y positiva, con un valor de 0,846 y un nivel de significación de $p = 0,000$.

La investigación concluyó que la gestión municipal está significativamente ligada ($p = 0,000$) a varios factores de la satisfacción laboral como el desafío laboral, la remuneración justa, las condiciones de trabajo y el apoyo y colaboración. El grado de relación se determinó en $r=0,679$, $r=0,863$, $r=0,600$ y $r=0,700$, respectivamente.

Otro autor analizado es Bao (2019) quien, en su investigación, utilizando un estudio correlacional. El estudio analizó la relación entre la gestión administrativa y la complacencia del personal. El enfoque elegido fue un diseño transversal no experimental y se utilizó el nivel descriptivo. Los participantes fueron elegidos a través de forma censal, la cual estuvo constituida por 18 trabajadores de la Escuela

de Posgrado UNHEVAL. Para recoger la información, se utilizó un método de encuesta que evaluaba tanto la gestión administrativa como la aceptabilidad laboral de los participantes. El cuestionario de satisfacción laboral tiene una puntuación alfa de Cronbach de 0,82, que es muy fiable. El cuestionario de gestión administrativa también arrojó resultados fiables con una puntuación alfa de Cronbach de 0,76. Sin embargo, los resultados de la investigación evidenciaron una correlación no significativa de -0,194, El resultado fue la aceptación de la hipótesis nula (H_0) y el rechazo de la hipótesis alternativa (H_1). El estudio encontró que la satisfacción laboral de los empleados no está significativamente ligada a la gestión administrativa. Se llegó a esta conclusión después de una exhaustiva investigación y análisis.

Adicionalmente, se tiene a Amasifuén et al. (2022) quien en su estudio tuvo como objetivo explorar cómo la aceptación laboral se relaciona con el entorno laboral. Con una metodología cuantitativa, el estudio involucró un diseño transversal no experimental con características descriptivo-correlacionales. La investigación basada en encuestas se realizó a una muestra de 174 funcionarios de una Municipalidad Provincial de San Martín, Tanto el entorno organizativo como la satisfacción laboral fueron objeto de los procedimientos de recogida de datos. El alfa de Cronbach, con puntuaciones de 0,782 para el CO y 0,703 para la LS, respaldó la fiabilidad del estudio. Los resultados demostraron la existencia de una relación entre una menor moral de los empleados y un entorno laboral favorable. Esto fue confirmado por los resultados estadísticos del coeficiente Rho (0,373) y el valor p (0,001).

También se tiene la investigación de Saravia y Grandez (2021) En su estudio utilizaron un método estrictamente cuantitativo para investigar la relación entre el grado de compromiso de los miembros del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles y su nivel de satisfacción laboral. Se realizó una encuesta censal con cuestionarios entre 50 trabajadores. La investigación reveló que el "Desafío laboral" era el aspecto más importante y que las "Recompensas" necesitaban mejorar, con un 55% de empleados que calificaban su nivel de satisfacción laboral como regular. En cuanto al compromiso organizacional, el 64% lo consideró medio, destacando el "Compromiso Normativo" y el "Compromiso Continuo" como de mejora. Por último, el estudio descubrió una correlación positiva sustancial entre el

compromiso organizativo y la satisfacción laboral (valor Rho = 0,711, valor p = 0,000).

Otra investigación analizada fue de Conejo (2019) analizó el impacto de las técnicas de resolución de conflictos en los niveles de estrés de los colaboradores administrativos que laboran en la Municipalidad Distrital de Sayán en el año 2017, mediante un diseño no experimental de corte transversal con correlación causal. La población muestral incluyó 47 participantes, quienes fueron encuestados mediante cuestionarios. Los resultados del estudio indicaron que el 91,5% de los participantes no veía los conflictos como una batalla de egos, y el mismo porcentaje creía que evitar los desacuerdos no era la solución. Además, el 85,1% de los encuestados estuvo de acuerdo en que los conflictos no deben ignorarse. En cuanto al estrés relacionado con el trabajo, el 85,1% de los encuestados informó tener que trabajar en condiciones precarias y el 89,4% afirmó no recibir apoyo de sus compañeros.

Zelada (2020) en Tacna, 2019 realizó una investigación para indagar cómo influye el liderazgo distribuido en la gestión de conflictos del personal de la municipalidad del distrito de Pocollay. Utilizó un método cuantitativo basada en la tipología básica y diseño no experimental y corte transversal para medir las variables del estudio en unos 97 funcionarios. Los resultados indicaron que las habilidades de comunicación fueron de nivel bajo (n=27, 27.8%), regular (n=63, 65%) y alto (n=7, 7.2%) y estuvieron relacionados directamente a los niveles de satisfacción laboral bajo (n=37, 38.1%), regular (n=49, 50.5%) y alto (n=11, 11.4%), es decir, mayores niveles de habilidades de comunicación tuvieron consonancia con mayores niveles de satisfacción laboral, concluyó que puntuaciones superiores de la dimensión competencia comunicativa de la gestión de conflictos determinaría como satisfacción laboral se establece en la muestra de trabajadores.

Leyva (2021) condujo un estudio con vistas a evaluar los efectos de la metodología Scrum, como recomendación para mejorar la Gestión de Conflictos de la organización SEPROTEC A&R. Empleó una técnica cuantitativa con tipología descriptiva y explicativa para un diseño no experimental y transversal para evaluar las variables de estudio mediante cuestionarios con características psicométricas adecuadas. Así, antes de la aplicación de la metodología, había un índice de 0,63 en clima organizacional, 0,41 en satisfacción laboral y 0,46 en sinergia; después de

la aplicación, se evidenciaron 0,73, 0,75 y 0,63 para clima organizacional, satisfacción laboral y sinergia, lo que indica que los métodos de resolución de conflictos tienen un impacto directo en la satisfacción laboral.

En las bases teóricas, con respecto a Tehrani y Yamini (2020) quienes afirmaron que los conflictos suelen relacionarse negativamente por el estrés, la estimulación emocional, el descontento y la confrontación que provocan. Asocian el conflicto con los desacuerdos militares y violentos más que con los intrapersonales debido a nuestra visión social del mundo. Es cierto que el antagonismo y la confrontación que implica el conflicto es lo que nos hace verlo negativamente. Cuando se manejan de forma inadecuada, sufren consecuencias negativas.

simultáneamente, Väyrynen (2019) descubrió que la eficacia y la eficiencia de las empresas pueden disminuir cuando los miembros tienen opiniones opuestas o normas diferentes. Los conflictos en el lugar de trabajo debían gestionarse antes de que desembocaran en malos resultados. Cuando más de un miembro del equipo estaba en desacuerdo, el conflicto estallaba ya que no se tomaban las medidas adecuadas para abordarlo.

Según el análisis de Bujosa et al. (2018) sobre las causas del conflicto, el conflicto interpersonal puede desarrollarse entre grupos de individuos mientras que los desacuerdos entre grupos pueden ocurrir dentro de una sociedad, empresa, organización o nación. Además, surgieron conflictos entre múltiples grupos, organizaciones, instituciones o naciones. El conflicto también puede traspasar las fronteras internacionales, por ejemplo, entre una persona y una organización.

Keashly et al. (2020) ofrecen otro punto de vista sobre esta génesis, analizando que, en algunas situaciones, las disputas internas pueden haberse desarrollado entre un par de instructores de distintos departamentos, dando lugar a desacuerdos tanto interdepartamentales como interpersonales. Los efectos de este conflicto pueden aparecer en múltiples niveles y repercutir en varias partes. La violencia trasciende y se desarrolla en un proceso de interconexión y no se limita únicamente al comportamiento individual. Hubo varias personas implicadas, entre ellas el agresor y la víctima de la agresión.

En cuanto a la resolución de disputas, Rubinstein (2018) observó que, analizando y descubriendo las razones profundas, la resolución de un conflicto interpersonal, inter grupal, inter organizacional o internacional pudieron lograrse sin agresión. La estabilidad y el cumplimiento de las exigencias y objetivos de todas las partes implicadas son el resultado de este proceso. Para ello era necesario establecer las condiciones estructurales.

Por otro lado, la resolución de conflictos tiene un impacto en la vida cotidiana de todos y, si se gestiona de forma incorrecta, puede acarrear problemas para todas las partes implicadas, según Klimecki (2019). Los conflictos que se presentan tienen el potencial de mermar la capacidad de aprendizaje tanto del alumno como del profesor, con los consiguientes problemas a largo plazo para ambos.

Vera (2005) identificó tres aspectos de la resolución de conflictos: competencia comunicativa, control emocional y valoración de los resultados.

La gestión de cómo se analiza una respuesta a un problema percibido se denomina control emocional. La capacidad de comprender y transmitir comunicaciones, ya sean verbales o no verbales, en determinados contextos se denomina competencia comunicativa. La evaluación de los resultados permite determinar si los pasos dados para resolver el desacuerdo fueron suficientes.

Respecto a la satisfacción laboral, Rauvola et al. (2020) hicieron un análisis a las actitudes de aquellos que trabajan dentro de una organización están en gran medida determinadas por sus reacciones y sentimientos, formando superspectiva general. Lo que inspira más curiosidad son sus respuestas emocionales y mentales hacia su trabajo, entorno, compañeros de trabajo, superiores y la organización en general; esto se ve como la "satisfacción laboral" de un individuo. Es una combinación de sus sensaciones y sentimientos como miembro de ese lugar de trabajo.

La satisfacción laboral de un empleado está determinada por su actitud hacia su trabajo, y si no tiene un estado mental positivo, puede generar insatisfacción y, en última instancia, resultar en un desempeño deficiente en el desempeño de sus funciones (Pancasila et al., 2020).

La satisfacción laboral de los colaboradores va acorde de varios elementos, incluidas sus expectativas del trabajo, los beneficios proporcionados por la organización y el nivel de interacción social con los colegas (Sunarsi, 2020).

Cuando la organización cumple con las expectativas de los empleados, se sienten satisfechos en el trabajo (Toscano y Zappalá, 2020). Además, una relación positiva con los colegas crea un ambiente de trabajo cómodo para los empleados (Vizano et al., 2020).

Ha habido diversas concepciones de la satisfacción laboral, dependiendo de las perspectivas teóricas adoptadas por diferentes autores. Estas diferencias teóricas demostraron que la satisfacción laboral es un hecho que está influenciado por varios factores, que se clasifican en 3 categorías primordiales: las características de la actividad laboral, características personales del individuo y el equilibrio entre lo que se gana con las labores y lo que se busca a cambio del esfuerzo mental y físico (Adarkwah y Hirsch, 2020).

El nivel de satisfacción que uno experimenta se atribuye en gran medida a sus características individuales. Como cada ser humano es distinto y no se puede replicar, su nivel de satisfacción laboral también es distinto (Catharina et al., 2019). El nivel de satisfacción depende de la edad, asuntos individuales, el género, habilidades, autoestima, la autoevaluación y el contexto cultural en el que opera el individuo. Estas distinciones dieron lugar a conjuntos específicos de expectativas, necesidades y aspiraciones tanto en lo profesional como en lo personal (Khatri y Gupta, 2018).

Kocman y Weber (2018) observaron que las formas positivas hacia su trabajo indicaron una alta satisfacción laboral, mientras que las formas negativas indicaron insatisfacción con el propio puesto. La condición general de un individuo hacia su trabajo determina su nivel de satisfacción laboral.

Djoemadi et al. (2019) analizaron que el modo en que las personas perciben sus responsabilidades laborales se conoce como satisfacción laboral. Esta mentalidad está formada por varios elementos que rodean el entorno de trabajo, incluidas las normas operativas, las estrategias de gestión, la camaradería dentro de los equipos, las condiciones de trabajo y el rendimiento financiero. A pesar de los numerosos elementos que contribuyen a la satisfacción laboral, cinco destacan por su importancia.

Dentro de los enfoques de la satisfacción laboral, se describió lo indicado por Dabos y Pujol-Cols (2018). Los enfoques planteados fueron: situacional, disposicional e inter accionista.

La teoría del situacionalismo se basa en la noción de fuerza situacional. Esta teoría sugiere que las circunstancias psicológicas tienen un poder significativo; cuanto más una situación guía a una persona a percibir y construir eventos de manera convergente, más poderosa es. Una situación potente también induce expectativas uniformes sobre la respuesta más adecuada, ofrece incentivos adecuados para el comportamiento correcto e inculca las habilidades necesarias para su ejecución satisfactoria. Fue más fácil para los empleados comprender cómo proceder y reconocer en situaciones organizacionales fuertes. Por el contrario, los entornos organizacionales frágiles no provocan una decodificación o expectativas uniformes, rara vez brindan incentivos significativos para el comportamiento deseado o brindan condiciones de aprendizaje suficientes para la formación del comportamiento.

El enfoque disposicional consistió en cuatro rasgos principales de la personalidad que predicen fuertemente la satisfacción laboral. Estos rasgos incluyen autoestima, que se refiere al valor propio de un individuo, autoeficacia, que representa la creencia de uno en sus habilidades, locus de control interno, que significa control sobre eventos, comportamientos o sobre uno mismo, y estabilidad emocional o bajo neuroticismo, que denota una actitud positiva, perspectiva y bajo enfoque en los rasgos negativos.

El enfoque inter accionista indica que se sabe que los individuos adaptan sus acciones y creencias en respuesta al entorno en el que trabajan, al mismo tiempo que conservan su carácter distintivo. Como resultado, en el siglo XXI ha habido un creciente interés en adoptar un punto de vista integrador para examinar la gratificación laboral. Este enfoque tuvo como objetivo abordar las limitaciones tanto del disposicionalismo como del situacionalismo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo, nivel, enfoque, método y diseño de investigación

- Tipo de investigación

Así como describe Díaz (2009) en este tipo de investigación se enriquece el ámbito intelectual del conocimiento. Esencialmente, se refiere a una investigación básica cuando se dirige a la aplicación de conjeturas en un área en particular de aplicación. Su objetivo suele ser producir datos que confirmen o refuten la idea inicial de la investigación.

- Nivel de investigación

El estudio tuvo un nivel correlacional, conforme Guevara et al. (2020) definieron como aquel que tiene una característica que lo diferencia del nivel descriptivo, que utiliza exclusivamente el análisis estadístico univariado. Sin embargo, no pretende establecer vínculos causales entre las variables, a diferencia del nivel explicativo.

- Enfoque de investigación

La investigación, su enfoque fue cuantitativo, así mismo describió Guevara et al. (2020) Una característica de este enfoque es la cuantificación de los datos., Consiste en obtener los mismos datos utilizando una herramienta que valide de forma estadística lo que se ha observado.

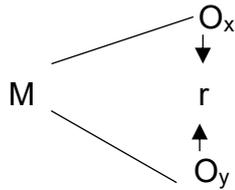
- Método de investigación

Dado que el escenario del descubrimiento carece de normas y reglamentos rígidos y se basa en la comprobación de hipótesis, se empleó la técnica hipotético-deductiva, tal y como la describe Díaz (2009). Los resultados determinan si una hipótesis se acepta o se rechaza; si una experiencia apoya una hipótesis, se considera cierta y se acepta (lo que se denomina "contexto de justificación"); si se cuestiona, se rechaza.

- Diseño de investigación

transversal y no experimental. Según el análisis de Rodríguez 2005, el diseño no experimental no pretende modificar las variables del estudio. Como consecuencia de que la medición se realiza en un momento determinado, también es transversal.

El consecuencia el esquema es de la siguiente forma:



Donde:

- M = Colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023
 Ox = Observaciones concerniente a la variable de gestión de conflictos.
 Oy = Observaciones concerniente a la variable de satisfacción laboral.
 r = índice correlacional entre variables

3.2 Operacionalización de variables:

Resolución de conflictos

Definición conceptual:

Rubinstein (2018) observó que el proceso de arreglo de disputas fomenta el equilibrio y da lugar a la satisfacción de las demandas e intereses de todas las partes implicadas.

Definición Operacional:

Entre las dimensiones de resolución de conflictos se puede tener: competencia comunicativa, el control de las emociones y evaluación de resultados.

Indicadores: Control emocional (empatía, tolerancia, adaptabilidad, control de impulsos); Competencia comunicativa (interacción comunicativa, propósito); Evaluación de resultados (evaluación de acciones, solución).

Escala de medición: Ordinal, ya que nos permite clasificar y ordenar datos sin determinar qué tan diferentes son los datos.

Satisfacción laboral

Definición Conceptual:

Djoemadi et al. (2019) analizó que la forma en que las personas entienden sus

responsabilidades laborales se conoce como satisfacción laboral.

Definición Operacional:

La satisfacción laboral tiene cuatro dimensiones: remuneración justa, reto laboral(trabajo), conexión trabajo-empleado y condiciones de trabajo.

Indicadores: Reto del trabajo o Desafío del trabajo (igualdad de trabajo, prioridad del trabajo, independencia, feedback del propio trabajo); remuneración justa (satisfacción con los ingresos); condiciones o circunstancias de trabajo (oportunidad y desarrollo de la institución, particularidades del trabajo, control); relación o compatibilidad trabajo-empleado (afinidad de la personalidad y el trabajo).

Escala de medición: Ordinal en el sentido de que permite evaluar la actitud del encuestado hacia la satisfacción laboral mediante un conjunto de respuestas ordenadas (muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo).

3.3 Población, muestra y muestreo

- Población

Según Robles (2019), la población que será objeto del estudio se define con base en un conjunto de criterios que son importantes para la investigación. De este grupo se eligen a los participantes del estudio. calcularon la población de 50 trabajadores de una municipalidad de Lambayeque, 2023,

Criterios de inclusión:

- Colaboradores actualmente laborando en una municipalidad de Lambayeque.
- Colaboradores dispuestos a cooperar en la encuesta.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que no pertenezcan a la Municipalidad de Lambayeque.
- Que no consintieron su participación y el consentimiento informado.

- **Muestra**

Según López y Fachelli (2015), la muestra es un subgrupo de la población que es útil para la investigación. Se incluyeron 50 participantes de la Municipalidad de Lambayeque en el estudio.

- **Muestreo**

El muestreo fue censal no probabilístico, es decir, se tuvieron en cuenta criterios específicos para seleccionarlo según (López y Fachelli, 2015).

- **Unidad de análisis**

López y Fachelli (2015) se refieren a la unidad de análisis como la identificación de personas o elementos de los cuales se obtuvieron los datos para la investigación. En este caso, se estudió a los trabajadores de la Municipalidad.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas

La encuesta se diseñó como una herramienta para recopilar datos que pudieran extrapolarse a una población más amplia, tal y como comentan, Alaminos y Castejón (2006) Es una fuente crucial de información para las organizaciones, el gobierno, las escuelas y cualquiera que trabaje en la economía de la información.

Instrumentos

La técnica empleada fue un cuestionario que, según Alaminos y Castejón (2006), es útil para recopilar hechos e información para la investigación, así como para tabular, categorizar, describir y analizar los datos.

Ficha técnica del instrumento 1:

Nombre	: Cuestionario de Gestión de Conflictos
Autora	: Mayra Pamela Musayón Díaz
Dimensiones	: Competencia comunicativa, control emocional, evaluación de resultados
Baremos	: Análisis en tres niveles: Bajo (35-81), medio (82-128), alto (129-175).

Ficha técnica del instrumento 2:

Nombre	: Cuestionario de Satisfacción Laboral
--------	--

Autora	: Mayra Pamela Musayón Díaz
Dimensiones	: Remuneraciones justas, reto del trabajo, relación trabajo-empleado y condiciones de trabajo,
Baremos	: Análisis en tres niveles Bajo (18 - 42), medio (43 - 66), alto (67 - 90).

Validez y confiabilidad

Villasís et al. (2018) indicó que la validez analiza que tan competente es un instrumento para medir una determinada variable, teniendo en cuenta criterios a ser analizados. Para obtener la aprobación de los instrumentos en el presente estudio, éstos fueron verificados por tres especialistas con maestría. Analizan que la confiabilidad es la precisión de los ítems de un cuestionario, indicando que sean fiables en su forma de medir la variable. En la presente investigación se tuvo en cuenta una prueba piloto aplicada a 10 colaboradores, obteniendo un estadístico denominado Alfa de Cronbach utilizando el programa IBM SPSS versión 27. La puntuación del cuestionario de gestión de conflictos fue de 0,938, y la del cuestionario de satisfacción laboral, de 0,875, lo que demuestra la validez de ambas medidas.

3.5 Procedimientos

El estudio dio inicio solicitando un permiso a una municipalidad de Lambayeque, para lo cual se hizo uso de una muestra de 50 colaboradores, Los individuos participaron en la aplicación del instrumento, que validó su consentimiento, y que luego recibieron los cuestionarios para su resolución. A continuación, se examinaron los datos utilizando Microsoft Excel y SPSS 27 para realizar análisis estadísticos descriptivos e inferenciales y examinar su interpretación. Por último, se formularon recomendaciones y conclusiones tras discutir los resultados.

Se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores haciendo uso del estadístico alfa de Cronbach el cual mide la confiabilidad de los instrumentos, indicando excelente confiabilidad.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizaron las frecuencias y los porcentajes de las variables del estudio para crear una caracterización descriptiva. Con respecto al análisis inferencial, en primera instancia, se estimó la distribución de datos por medio la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov con corrección de Lillieford para fijar la elección del tipo de prueba de hipótesis para implementar. Dado que los datos variables no siguen una distribución normal, empleamos una prueba no paramétrica como el coeficiente Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

A medida que avanzaba la investigación, la confirmación de la exactitud de los datos facilitados y la identificación de las fuentes y las ideas empleadas adquirieron prioridad. Al seguir los procedimientos necesarios, el estudio también se aseguró de que el instrumento fuera válido y fiable. La importancia del anonimato también se tuvo en cuenta durante el procedimiento de recogida de datos.

Siguiendo el concepto de beneficencia, se aclaró a los colaboradores que la finalidad de los cuestionarios era calibrar las cuestiones mencionadas sin causarles ningún daño moral. Según el concepto de no maleficencia, no se pretende causar ningún daño a la entidad, sino sólo restringir la evaluación del vínculo entre las variables. Según el principio de autonomía, se les dijo que la aplicación del cuestionario era opcional y que se requería su consentimiento para poder utilizarlo.

Asimismo, para la elaboración de la redacción textual del estudio, se ha considerado los lineamientos que orienta las normas APA; el procesamiento de los resultados está basado en la originalidad y criterios propios de la autora del estudio, por lo que, el contenido de los resultados expresado a través de tablas, son de elaboración propia.

IV. RESULTADOS

Tabla N° 01

Dimensiones de las variables de gestión de conflictos

Niveles	Gestión de conflictos		Control emocional		Competencia comunicativa		Evaluación de resultados	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%
Bajo	14	28%	12	24%	13	26%	12	24%
Medio	25	50%	27	54%	22	44%	28	56%
Alto	11	22%	11	22%	15	30%	10	20%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Como se muestra en la tabla 1, de los 50 trabajadores de una municipalidad de Lambayeque, En cuanto a la gestión de conflictos, el 50% se sitúa en un nivel medio, el 28% en un nivel bajo y el 22% en un nivel alto.. En sus dimensiones, se observa que, en el nivel alto, la competencia comunicativa tiene un 30%, el control emocional tiene un 22% y la evaluación de resultados tiene un 20%. Respecto al nivel medio, la evaluación de resultados tiene un 56%, el control emocional un 54% y la competencia comunicativa tiene un 44%. En el nivel bajo, la competencia comunicativa tiene un 26%, el control emocional y la evaluación de resultados tienen un 24% cada una. Dado que estos hallazgos son de naturaleza exploratoria, no se establecieron hipótesis para dar una respuesta tentativa a los hallazgos.

Tabla N° 02*Distribución de frecuencias y dimensiones de la variable satisfacción en el trabajo*

Niveles	Satisfacción laboral		Reto del trabajo		Remuneraciones justas		Condiciones de trabajo		Relación trabajo - empleado	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	16	32%	11	22%	14	28%	13	26%	18	36%
Medio	23	46%	28	56%	29	58%	22	44%	21	42%
Alto	11	22%	11	22%	7	14%	15	30%	11	22%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Como se muestra en la tabla 2, de los 50 empleados de una municipalidad de Lambayeque, en la satisfacción laboral, El 46% está satisfecho con su trabajo, el 32% insatisfecho y el 22% muy satisfecho. En lo que corresponde a sus dimensiones, en el nivel alto, el 30% corresponde a las condiciones de trabajo, el 22% corresponde al reto del trabajo y la relación trabajo-empleado, y el 14% corresponde a remuneraciones justas. En el nivel medio, se tiene que las remuneraciones justas cuentan con un 58%, el reto del trabajo cuenta con un 56%, las condiciones de trabajo cuentan con un 44% y la relación trabajo-empleado cuenta con un 42%. Finalmente, en el nivel bajo, la relación trabajo-empleado cuenta con un 36%, las remuneraciones justas cuentan con un 28%, las condiciones de trabajo cuentan con un 26% y el reto del trabajo cuenta con un 22%. Dado que estos hallazgos son de naturaleza exploratoria, no se establecieron hipótesis para dar una respuesta tentativa a los hallazgos.

Tabla N° 03*Prueba de hipótesis de gestión de conflictos y satisfacción laboral*

Prueba estadística	Variables	Coefficientes	Gestión de conflictos	Satisfacción laboral
Spearman	Gestión de conflictos	Correlación de Spearman	1,000	,659
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	,659	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
		N	50	50

Según la tabla, las variables gestión de conflictos y satisfacción laboral fueron sometidas al análisis inferencial de Spearman, que reveló un valor $p < 0,05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alternativa., con un coeficiente de 0.659, indicando que las variables estudiadas tienen una relación alta y positiva, y que, a mejor gestión de conflictos, mejor satisfacción laboral. Entonces, se confirma la hipótesis de este estudio que sugiere que hay una conexión entre la administración de conflictos y la satisfacción laboral de los empleados de una municipalidad en Lambayeque en 2023.

Tabla N° 04

Prueba de hipótesis de la dimensión control emocional y la variable satisfacción laboral

Prueba estadística	Variables	Coefficientes	Control emocional	Satisfacción laboral
Spearman	Control emocional	Correlación Rho de Spearman	1,000	,608
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	,608	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	50	50

Según la tabla, las variables gestión de conflictos y satisfacción laboral fueron sometidas al análisis inferencial de Spearman, que reveló un valor p de 0,05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alternativa. Por otro lado, el coeficiente tiene un valor de 0.608 lo que indica que el grado de relación es moderado. En tal sentido, se aceptó la hipótesis específica que plantea que hay una relación entre la interacción de las partes y la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023.

Tabla N° 05

Prueba de hipótesis de la dimensión competencia comunicativa y la variable satisfacción laboral

Prueba estadística	VARIABLES	Coeficientes	Competencia comunicativa	Satisfacción laboral
Spearman	Competencia comunicativa	Correlación de Spearman	1,000	,608
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	,608	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	50	50

De acuerdo con la tabla, según el análisis inferencial de Spearman entre la dimensión competencia comunicativa y la variable satisfacción laboral, se demostró que $p < 0,05$, Como resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un coeficiente de 0,608 que indica que existe un vínculo fuerte y positivo y que, a mayor competencia comunicativa, mayor satisfacción laboral. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica de que existe una conexión entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los empleados en la municipalidad de Lambayeque, 2023.

Tabla N° 06

Prueba de hipótesis de la dimensión evaluación de resultados y la variable satisfacción laboral

Prueba estadística	Variables	Coefficientes	Evaluación de resultados	Satisfacción laboral
Spearman	Evaluación de resultados	Correlación de Spearman	1,000	,627
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	,627	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
N		50	50	

Según la tabla, Sobre la base del análisis inferencial de Spearman entre la dimensión evaluación de resultados y la variable satisfacción laboral, se rechaza la hipótesis nula y se apoya la hipótesis alternativa. El coeficiente de 0,627 indica que existe una relación fuerte y positiva entre las dos variables, y que cuanto mejor es la evaluación de los resultados, mayor es la satisfacción laboral. En consecuencia, se confirma la hipótesis específica del estudio, demostrando que existe relación entre los componentes estructurales y la satisfacción de los empleados con su trabajo en la municipalidad de Lambayeque, 2023.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio fue examinar la relación entre el manejo o la gestión de conflictos y la satisfacción laboral en los trabajadores municipales de Lambayeque en el año 2023. Se encontró que, de acuerdo al análisis inferencial de Spearman entre las variables dependiente e independiente, con un coeficiente de 0.659, es posible concluir la relación que existe entre las variables analizadas es fuerte, y que, a mejor gestión de conflictos, mayor nivel de satisfacción laboral.

Como investigaciones relacionadas se tiene a Masa'deh et al. (2019) quienes tuvieron como propósito explorar la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional, a través del impacto intermediario del manejo de gestión de conflictos, en instituciones financieras jordanas; en la metodología del estudio se utilizó un diseño de investigación con análisis cuantitativo y pruebas de regresión, a partir de un cuestionario de encuesta que obtuvo 447 respuestas válidas; los hallazgos indicaron que el liderazgo transformacional ($r=0.245$), liderazgo transaccional ($r=0.346$) y conocimiento compartido ($r=0.475$) se relacionó significativa y positivamente con el desempeño laboral; además, existe evidencia de que el liderazgo transformacional ($\beta=0.219$; $p=0.004$) y conocimiento compartido ($\beta=0.483$; $p=0.000$) son predictores estadísticamente significativos de la variable desempeño laboral; finalmente, Según las conclusiones del estudio, los estilos de gestión de conflictos ejercieron una influencia moderadora sustancial en la relación en la inteligencia emocional y rendimiento laboral ($r=0.475$; $p=0.000$); estos hallazgos sugieren que es imperativo que los bancos jordanos tomen medidas para fomentar y facilitar la inteligencia emocional entre su personal, a fin de mejorar el desempeño laboral y generar resultados positivos para el banco en su conjunto.

Otro estudio comparado a los resultados que se recaudaron en el estudio es el de Anastasiou (2020) quien tuvo como objetivo presentar evidencia que ilustra el efecto entre ambas variables estudiadas en la satisfacción de los empleados en una variedad de profesiones; el estudio se dio lugar con un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional; los resultados mostraron que se exhibe un efecto del liderazgo en una variedad de diferentes sectores profesionales y grupos de empleados, lo que refleja el valor universal del liderazgo que interactúa con una amplia gama de parámetros que pueden variar según la edad, el nivel de

educación, condiciones de trabajo, las diferencias culturales y las expectativas de los empleados; Independientemente de la complejidad y diversidad de los elementos influyentes, el predominio del liderazgo en la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios ha revelado un coeficiente de correlación de 0,50 con un valor de significación de 0,000., y un índice de relación de 0.053 con significación de 0.000 para profesionales de diversos sectores; de esta manera, los empleados motivados y satisfechos son clave para cumplir con lo que se proponen las organizaciones y los líderes deben tener en cuenta los factores relacionados con el desempeño laboral, la motivación y la satisfacción laboral; se concluyó que el efecto del liderazgo y la gestión de conflictos tienen un efecto en la satisfacción laboral.

Además, Choi y Ha (2018) desarrollaron un estudio con el fin de examinar el predominio de la gestión de conflictos en la satisfacción laboral y productividad en el trabajo. Siguió un enfoque cuantitativo mediante una tipología relacional de corte transversal y diseño no experimental para la recopilación de medidas de las variables de estudio mediante dos cuestionarios previamente construidos en 640 participantes entre 18 a 40 años, ambos sexos, de una provincia de Korea y Estados Unidos. Los resultados indicaron que la gestión de conflictos colaborativa ($r=0.45$), dominante ($r=-0.38$) y evitación ($r=0.21$) con la satisfacción laboral. En consecuencia, mayor colaboración en la gestión de conflictos incide en mayor satisfacción laboral, menor dominancia en la gestión de conflictos repercute en mayores índices de satisfacción laboral, y mayores puntuaciones de evitación en la gestión de conflictos afecta en la satisfacción laboral de los trabajadores de ambos países. Concluyó que un estilo dominante de gestión de conflictos es un factor de riesgo, y el estilo evitativo y colaborativo de la gestión de conflictos se representan como factores protectores para la satisfacción laboral.

En ese sentido, las fortalezas en el estudio subyacieron en una medición directa de la variable gestión de conflicto y su implicancia en la satisfacción laboral, de manera que se atenúa la influencia de variables intermediarias que podrían sesgar los hallazgos y constituirían fuentes de amenazas a la validez externa.

En contraparte, sus deficiencias o desventajas podrían enmarcarse en el carente número de indicadores para caracterizar las variables de la investigación, lo que limita el alcance explicativo de la relación y, en consecuencia, dificultades para interpretar la magnitud real de la relación.

En el objetivo específico 01, el indica en vínculo entre el control emocional y la satisfacción laboral de los empleados de un municipio de Lambayeque, 2023, donde se descubrió que existe un coeficiente de 0.608 el cual tiene una base del coeficiente Rho de Spearman entre D1 : control emocional la variable satisfacción laboral indicando que existe una relación alta y positiva entre el control emocional y la satisfacción laboral, teniendo que a mejor control emocional existirá una mejor satisfacción laboral.

Dentro de las investigaciones relacionadas con estos resultados obtenidos, se tiene a Aditya y Setyawan (2021) quienes en su estudio tuvieron como objetivo determinar qué estilos se aplican para gestionar y manejar conflictos y si la gestión de conflictos tiene un efecto en la satisfacción laboral y en un ente público; donde los resultados de este estudio evidenciaron que los trabajadores del sector público del gobierno utilizaron el estilo de gestión colaborativa de conflictos (estilo integrador) en la gestión y el manejo de conflictos, y se concluyó que la gestión de conflictos tiene 5 estilos de gestión de conflictos, de los 5 factores, solo se forman 2 factores, a saber, el factor 1 y el 2; el factor 1 incluye el estilo de colaboración (estilo integrador), acomodación (estilo complaciente) y compromiso (estilo comprometido); el factor 2 incluye el estilo dominante y la evitación (estilo evitativo), de esta manera se observó que el estilo integrador obtuvo un coeficiente de Intercorrelación de 0.880, el estilo complaciente con un coeficiente de Intercorrelación de 0.842, estilo comprometido de 0.801, estilo dominante equivalente a 0.883 y un estilo evitativo de 0.856.

Por otro lado, otro antecedente fue elaborado por Leyva (2021) realizó un estudio con el propósito de realizar un análisis sobre el impacto de una metodología de gestión de conflictos en la satisfacción laboral, Para un diseño transversal y no experimental, se adoptó un método cuantitativo con tipología descriptiva y explicativa. Así, antes de la aplicación del enfoque, existía un indicador de 0,63 en clima organizacional y de 0,41 en trabajo y 0.46 en la sinergia, posterior a la aplicación, se evidenció 0.73, 0.75 y 0.63 para clima organizacional, satisfacción laboral y sinergia, concluyendo que métodos para gestionar conflictos incide directamente en la satisfacción laboral.

En tal sentido, las ventajas que se establecen en torno al estudio residen en que el control emocional es una dimensión interpersonal que se enmarca en la

visión de la variable desde un aspecto personal en contraste con una perspectiva social y nomotética, lo que conlleva un enfoque novedoso.

Por otro lado, las desventajas se enmarcan en que estudios antecedentes cimentaron la gestión desde distintos planos aludiendo a las características de la solución enfocada en componentes y actores, por lo tanto, tienen un mayor grado de alcance explicativo en contraste con el presente estudio.

En el objetivo específico 2, se propuso conocer la competencia comunicativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad de Lambayeque, 2023, en base al análisis inferencial de Spearman, existe un Rho de 0,608, el cual indica la existencia de una relación alta y positiva, y que, a mejor competencia comunicativa, mejor satisfacción laboral.

Esto se compara a lo expuesto por Ekhsan et al. (2019) quienes tuvieron como objetivo explorar la motivación, satisfacción laboral y compensación aplicada en PT Selatan Selabara, empresa de servicios mineros y portuarios, teniéndose que el resultado de la prueba simultánea (Prueba F) indica que la motivación, la satisfacción laboral y la compensación tienen una influencia significativa en la productividad de los empleados, además el resultado de la prueba parcial (prueba t) indica que existe un aporte significativo entre la motivación, la satisfacción laboral y la compensación de cada uno en la productividad de los empleados; mientras tanto, solo la satisfacción laboral y la compensación que tienen una relación fuerte y positiva con la productividad de los empleados; el resultado de la evaluación de determinación muestra que el coeficiente de determinación es de 0,737, lo que significa que la contribución de la motivación, la satisfacción laboral y la compensación al desempeño de los empleados es del 73,7 %, mientras que el resto se debe a otro factor.

En ese sentido, Zelada (2020) Realizaría un estudio con el objetivo de determinar cómo las cualidades de un manejo exitoso de conflictos impactan en la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio de Tacna., siguió metodología cuantitativa basado en la tipología básica y diseño no experimental y corte transversal para medir las variables en unos 97 funcionarios. Los resultados indicaron que las habilidades de comunicación fueron de nivel bajo (n=27, 27.8%), regular (n=63, 65%) y alto (n=7, 7.2%) y estuvieron relacionados directamente a los niveles de satisfacción laboral bajo (n=37, 38.1%), regular (n=49, 50.5%) y alto

(n=11, 11.4%), es decir, mayores niveles de habilidades de comunicación tuvieron consonancia con mayores niveles de satisfacción laboral, concluyó que puntuaciones superiores de la dimensión competencia comunicativa de la gestión de conflictos determinaría cómo satisfacción laboral se establece en la muestra de trabajadores.

Las ventajas que se establecen al contraste de los estudios indican que la comunicación es una variable crucial para solucionar problemas y conflictos en el entorno organizacional, por lo tanto, es una dimensión relevante para consolidar óptimos niveles de la satisfacción entre los trabajadores con su entorno.

Por otro lado, la desventaja en el contraste de los estudios implica la carente caracterización de las competencias comunicativas, dado que subsisten numerosas tipologías de la comunicación para gestionar conflictos, tales como comunicación asertiva, agresiva y pasiva, las cuales bajo ciertas características del conflicto podrían ser más o menos efectivas, sin embargo, en el presente estudio se establece de manera general y no segmentada con la finalidad de obtener mayor grado de precisión de la relación.

El objetivo específico 3 que se planteó fue conocer la evaluación de resultados y satisfacción laboral de los empleados de una municipalidad de Lambayeque, 2023, existiendo un coeficiente de 0,627 en Según el análisis inferencial del Rho de Spearman, existe una asociación fuerte y positiva entre la dimensión evaluación de resultados y la variable satisfacción laboral, y cuanto mejor es la evaluación de resultados, mayor es la satisfacción laboral.

Otro resultado similar es el de Attar et al. (2021) quienes tuvieron como objetivo examinar el impacto de la estabilidad entre el trabajo y la vida privada a la hora de mitigar la relación del estrés laboral en la satisfacción laboral de los empleados; donde los resultados de los análisis revelan un efecto negativo estadísticamente significativo del estrés laboral y un efecto positivo de la estabilidad entre la vida laboral y personal sobre la satisfacción laboral; además, se encuentra que hay una balanza entre el trabajo y la vida personal no tiene un papel moderador en el resultado del estrés del trabajo en la satisfacción laboral; se recomienda que los que se encargan de formular políticas y los gerentes de las PYME deben instituir técnicas de manejo del estrés que tengan la propensión de reducir las consecuencias negativas del estrés laboral mientras maximizan sus méritos, así

como formular estrategias que permitan a los empleados tener una estabilidad entre su vida personal y laboral.

Asimismo, otro estudio Terason (2018) desarrolló una investigación con el objetivo de examinar el efecto, la valoración del resultado de la gestión de conflictos sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización deportiva y el rendimiento empresarial, siguió un método cuantitativo con tipología relacional y diseño no experimental con la recolección de información en un tiempo único para la medición de las variables en 378 empleados. Los resultados indicaron que la evaluación de los mismos de la gestión de conflictos y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa ($r=0.68$, $p<.001$), el modelo fue estadísticamente significativo ($F=22.33$; $p<0.05$) y un alcance explicativo donde se demostró que el 46% de la variabilidad de las puntuaciones de la gestión de conflictos fue explicada por las puntuaciones de la satisfacción laboral, por lo tanto, Cuanto mayor era la valoración del resultado de la resolución de conflictos, mayor era el grado de satisfacción laboral de los trabajadores. Se llegó a la conclusión de que la resolución de conflictos era un factor protector para aumentar la satisfacción laboral.

Las ventajas subyacentes a los descubrimientos del presente estudio se cimentan en que la estimación de resultados de una gestión de conflicto es un parámetro permite establecer cómo el equipo de trabajadores percibe las acciones empleadas por el administrador de la empresa, de manera que permite evaluar la eficiencia de la gestión de conflictos para obtener una medida óptima de satisfacción laboral.

La desventaja entre el contraste de los estudios se cimienta en que la evaluación del resultado obedece a dos principios tales como la eficacia y eficiencia que reflejan las percepciones y las propiedades del entorno organizacional para examinar los resultados de la gestión de conflictos y cómo influencia en la satisfacción laboral, en ese sentido, tendría mayor solidez argumental en los estudios experimentales.

VI. CONCLUSIONES

- Se encontró una relación significativa, positiva y alta en la gestión de conflicto y la satisfacción laboral en los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023; donde, basándose en el análisis de Rho de Spearman entre las siguientes variables que son gestión de conflictos y satisfacción laboral, se determinó que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($p < 0.05$), Esto sugiere que hay una conexión fuerte y positiva entre las variables analizadas: cuanto mejor sea la gestión de conflictos, mayor será la satisfacción laboral.
- La interacción de las partes tiene una relación significativa, directa y alta con la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023; donde en base al análisis inferencial de Spearman entre la dimensión control emocional y la variable satisfacción laboral, se determinó que $p < 0,05$, con lo que se puede indicar que hay una relación alta y positiva, teniendo que a mejor control emocional existirá una mejor satisfacción laboral.
- Se encontró una relación significativa, alta y directa entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad de Lambayeque, 2023; donde mediante el análisis estadístico con el Rho de Spearman entre la dimensión competencia comunicativa y la variable satisfacción laboral, se pudo determinar que $p < 0,05$, lo que señala que a mayor competencia comunicativa está relacionada con una mayor satisfacción laboral.
- Se encontró una relación significativa, directa y alta de los factores estructurales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad de Lambayeque, 2023; donde teniendo en cuenta el coeficiente de Rho de Spearman, existe una relación alta y positiva entre la dimensión de evaluación de resultados y la variable de satisfacción laboral, siendo mayor la satisfacción laboral cuanto mejor es la evaluación de resultados.

VII. RECOMENDACIONES

- Continuar fomentando la resolución efectiva de conflictos e implementar medidas de incentivos remunerativos para impulsar la satisfacción laboral de los colaboradores del municipio de Lambayeque en el año 2023. Adicionalmente, replicar los hallazgos en siguientes investigaciones en diferentes entornos organizacionales.
- Generar ambientes propicios para que los miembros de la organización puedan desarrollar habilidades de comunicación asertiva., así como promoverla como mecanismo de esparcimiento para potenciar los valores de satisfacción laboral de los empleados de una municipalidad de Lambayeque, 2023. Especificar los tipos de comunicación en estudios posteriores permitirá tener mayor claridad en la asociación con la satisfacción laboral.
- Realizar actividades mensuales de integración grupal o crear espacios de tiempo libre para interacciones sociales en un municipio de Lambayeque, 2023, para incrementar los valores de satisfacción laboral de los trabajadores. Asimismo, se sugiere establecer estudios experimentales para corroborar el efecto que causan las relaciones sociales en la gestión de conflictos para promover niveles óptimos de satisfacción laboral.
- Establecer un plan de intervalos fijos o variables para la implementación de pausas activas para todos los empleados en su conjunto para crear un ambiente óptimo para solucionar problemas. y, como resultado, mejorar la satisfacción laboral entre los empleados de una municipalidad de Lambayeque en 2023. En este enfoque, se realizará una investigación adicional para ver cómo el uso de horarios especiales de pausas activas Puede generar un gran nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de un municipio de Lambayeque, 2023.

REFERENCIAS

- Adarkwah, C. C., & Hirsch, O. (2020). The association of work satisfaction and burnout risk in endoscopy nursing staff—a cross-sectional study using canonical correlation analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8). <https://doi.org/10.3390/ijerph17082964>
- Aditya, S., & Setyawan, A. A. (2021). Conflict Management and Job Satisfaction in Indonesia's Public Organization. *Journal of International Business and Management*, 1–14. <https://doi.org/10.37227/jibm-2021-01-134>
- Alaminos, A., & Castejón, J. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. <https://shre.ink/ILTE>
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2022). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 3(1), 89–102. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Anastasiou, S. (2020). The significant effect of leadership and conflict management on job satisfaction. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 9(6), 9–17. <https://doi.org/10.36941/AJIS-2020-0107>
- Arias, J. L. (2020). Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración. In Repositorio CONCYTEC (Primera ed). este tipo de investigación no se resuelve ningún problema ni ayudan a resolverlo, más bien, sirven de base teórica para otros tipos de investigación, dentro de este tipo de investigación se pueden plantear tesis con alcances exploratorios, descriptivos o. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Attar, M., Çağlıyan, V., & Abdul-kareem, A. (2021). Evaluating the Moderating Role of Work-Life Balance on the Effect of Job Stress on Job Satisfaction. *Istanbul Business Research*. <https://doi.org/10.26650/ibr.2020.49.0081>
- Avellaneda, L., Morante, P. C., & Dávila, J. D. (2022). La investigación científica. Una ventura epistémica, creativa e intelectual (R. Press (ed.)). Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú No 2019- 17556. Bao Condor, C. L. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los*

- trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL.*
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4598>
- Bao Condor, C. L. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL.
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4598>
- Bujosa, M. C., Figueras, S., & Castro, M. (2018). Conflict resolution strategies in physical education. *Apunts. Educacion Fisica y Deportes*, 1(133), 50–67.
[https://doi.org/10.5672/APUNTS.2014-0983.CAT.\(2018/3\).133.04](https://doi.org/10.5672/APUNTS.2014-0983.CAT.(2018/3).133.04)
- Catharina, T., Idayanti, N., & Musran, M. (2019). The Effect of Discipline, Work Motivation, Work Expenses on Employee Performance Through Work Satisfaction. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 7(4), 132–140. <https://feb.unhas.ac.id/jurnal/index.php/hjabe/article/view/423>
- Choi, Y., & Ha, J. (2018). Job satisfaction and work productivity: The role of conflict-management culture. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46(7), 1101-1110. <https://doi.org/10.2224/sbp.6940>
- Clavijo, A. M. C., Tobar, N. J. C., Sarmiento, M. C. M., & Jumbo, J. M. Q. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo Del Conocimiento*, 5(5), 41 – 63.
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1399>
- Conejo Luna, A. S. (2019). *Manejo de conflictos y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sayán, 2017.*
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3502>
- Córdova Zevallos, M. N. (2020). *Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63907?show=full>
- Dabos, G. E., & Pujol-Cols, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18. <https://shre.ink/ILTZ>
- Demircioglu, M. A. (2021). Sources of Innovation, Autonomy, and Employee Job Satisfaction in Public Organizations. *Public Performance and Management Review*, 44(1), 155–186. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1820350>

- Díaz Narváez, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. <https://shre.ink/ILTu>
- Djoemadi, F. R., Setiawan, M., Noermijati, N., & Irawanto, D. W. (2019). The effect of work satisfaction on employee engagement. *Polish Journal of Management Studies*, 19(2), 101–111. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.19.2.08>
- Ekhsan, M., Aeni, N., Parashakti, R., & Fahlevi, M. (2019). *The Impact Of Motivation, Work Satisfaction And Compensation On Employee's Productivity In Coal Companies*. <https://doi.org/10.2991/icoemis-19.2019.55>
- Esteban Nieto, N. T. (2018). Tipos de Investigación. <http://resultados.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-3Investigacion.pdf>
- González Vásquez, J., Ramírez López, R., Terán Ayay, N. T., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157–1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163–173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hechavarrí Toledo, S. (2012). Diferencias entre Cuestionario y Encuesta. 1–4. 48 file:///C:/Users/Noemi/Downloads/UVS_Fajardo_-_Diferencias_entre_Cuestionario_y_Encuesta._-2015-11-06 (1).pdf
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw - HILL INTERAMERICA EDITORES.
- Keashly, L., Minkowitz, H., & Nowell, B. L. (2020). Conflict, Conflict Resolution and Workplace Bullying. *Bullying and Harassment in the Workplace*, 331– 361. <https://doi.org/10.1201/9780429462528-12>
- Khatri, R., & Gupta, V. K. (2018). Influence of Organizational Climate and Work Culture on Employee Job Satisfaction in Banking Industry. *Anwesh*, 2(2), 58. <https://shre.ink/ILT9>

- Klimecki, O. M. (2019). The Role of Empathy and Compassion in Conflict Resolution. *Emotion Review*, 11(4), 310–325.
<https://doi.org/10.1177/1754073919838609>
- Kocman, A., & Weber, G. (2018). Job Satisfaction, Quality of Work Life and Work Motivation in Employees with Intellectual Disability: A Systematic Review. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(1), 1–22.
<https://doi.org/10.1111/jar.12319>
- Leyva, R. (2021). *Influencia de la metodología SCRUM en la gestión de conflictos de una empresa de seguridad* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria La Molina]. Repositorio institucional - Universidad Nacional Agraria La Molina.
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). El diseño de la muestra. Metodología de la investigación social cuantitativa. *Revista de Educación y Derecho.*, 64.
<https://shre.ink/lzB1>
- Masa'deh, R., Tarhini, A., Aqqad, N., & Obeidat, A. (2019). The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 19(3), 250. <https://doi.org/10.1504/ijhrdm.2019.10021720>
- Pancasila, I., Haryono, S., & Sulistyono, B. A. (2020). Effects of work motivation and leadership toward work satisfaction and employee performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387–397. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.387>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*.
<https://shre.ink/ILT1>
- Rauvola, R. S., Rudolph, C. W., Ebbert, L. K., & Zacher, H. (2020). Person–environment fit and work satisfaction: Exploring the conditional effects of age. *Work, Aging and Retirement*, 6(2), 101–117.
<https://doi.org/10.1093/workar/waz011>
- Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245–246.
- Rodríguez Moguel, E. (2005). *Metodología de la investigación*.

- Rubenstein, R. E. (2018). Conflict resolution and the structural sources of conflict. *Conflict Resolution: Dynamics, Process and Structure*, 173–195. <https://doi.org/10.4324/9780429444142-8>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1510–1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Saravia Carbajal, J. J., & Grandez Pastor, L. P. (2021). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del programa nacional de centros juveniles, 2019. *Revista En Gobierno y Gestión Pública*, 9(1), 44– 56. <https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n1.03>
- Sunarsi, D. (2020). The Analysis of The Work Environmental and Organizational Cultural Impact on The Performance and Implication of The Work Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 237. <https://doi.org/10.26858/jiap.v9i2.11761>
- Tehrani, H. D., & Yamini, S. (2020). Personality traits and conflict resolution styles: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 157. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109794>
- Tokakis, V., Polychroniou, P., & Boustras, G. (2019). Crisis management in public administration: The three phases model for safety incidents. *Safety Science*, 113, 37–43. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2018.11.013>
- Toscano, F., & Zappalà, S. (2020). Social isolation and stress as predictors of productivity perception and remote work satisfaction during the COVID-19 pandemic: The role of concern about the virus in a moderated double mediation. *Sustainability (Switzerland)*, 12(23), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su12239804>
- Väyrynen, R. (2019). From conflict resolution to conflict transformation: A critical review. *The New Agenda for Peace Research*, 135–160. <https://doi.org/10.4324/9780429441745-10>
- Vera La Torre, J. L. (2005). Escala de solución de conflicto: Construcción y validez. *Cultura. Universidad de San Martín de Porres*, 19(19), 579–600. <https://shre.ink/ILTb>
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (2018). El

- protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414–421. <https://shre.ink/ILTD>
- Vizano, N. A., Utami, W., Johanes, S., Herawati, A., Aima, H., Sutawijaya, A. H., Purwanto, A., Supono, J., Rahayu, P., Setiyani, A., & Catur Widayati, C. (2020). Effect of compensation and organization commitment on turnover intention with work satisfaction as intervening variable in Indonesian industries. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(9), 287–298. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.9.46>
- Terason, S. (2018). The effect of conflict management in Thai public-sector sport organizations on employee job satisfaction and perceived organizational performance. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(1), 1-9. <https://shre.ink/9nhB>
- Zelada, L. (2020). *Liderazgo distribuido y la gestión de conflictos de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Pocollay, Tacna, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional - Universidad Privada de Tacna.

ANEXOS

ANEXO 01

TABLA N° 07

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Gestión de Conflictos y Satisfacción Laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023							
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Gestión de Conflictos	Rubinste (2018) observa que el proceso de resolución de conflictos conduce a la estabilidad y satisfacción de las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas.	Las dimensiones de resolución de conflictos según Vera (2005), son: control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados.	D1: Control emocional	Tolerancia	1 al 4	Ordinal	Bajo (35-81) Medio (82-128) Alto (129-175)
				Empatía	5 al 6		
				Adaptabilidad	7 al 10		
				Control de impulsos	11 al 14		
			D2: Competencia comunicativa	Interacción comunicativa	15 al 18		
				Propósito	19 al 24		
			D3: Evaluación de resultados	Evaluación de acciones	25 al 30		
				Solución	31 al 35		

Satisfacción Laboral	Djoemadi et al. (2019) analizan que la forma en que las personas perciben sus responsabilidades laborales se conoce como satisfacción laboral.	Robbins y Coulter (2005) indican que las dimensiones de la satisfacción laboral son: reto del trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleado.	D1: Reto del trabajo	Identidad de la tarea	1 al 2	Ordinal	Bajo (18-42) Medio (43-66) Alto (67-90)
				Significación de la tarea	3 al 4		
				Autonomía	5 al 6		
				Retroalimentación del puesto mismo	7 al 8		
			D2: Remuneraciones justas	Satisfacción con los sueldos y salario	9 al 10		
			D3: Condiciones de trabajo	Oportunidad y desarrollo de la organización	11 al 12		
				Características del trabajo	13 al 14		
				Supervisión	15 al 16		
			D4: Relación trabajo-empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	17 al 18		

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

N°	CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS					
<p>Estimado colaborador de la Municipalidad de Lambayeque, se le solicita llenar esta encuesta. La información que brinde será anónima, por lo cual pedimos sea respondida con total sinceridad.</p> <p>Indicaciones: Marcar con un aspa (X) en base a su opinión, siendo 1= "Totalmente en desacuerdo", 2 = "En desacuerdo", 3 = "Ni en acuerdo ni en desacuerdo", 4 = "De acuerdo", 5 = "Totalmente de acuerdo"</p>						
N°	ÍTEMS	ESCALA				
Dimensión: Control emocional						
Indicador: Tolerancia						
1	Sé enfrentar problemas con mis compañeros y jefes en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
2	No soy hiriente al responder a otros colaboradores de la Municipalidad	1	2	3	4	5
3	Ante tareas nuevas brindadas por mi jefe, puedo resolver lo que no tengo mucho conocimiento.	1	2	3	4	5
4	No tengo altercados con otros colaboradores de la Municipalidad	1	2	3	4	5
Indicador: Empatía						
5	Cuando se dan problemas con otros colaboradores, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas.	1	2	3	4	5
6	En situaciones difíciles en la Municipalidad puedo controlar mi enojo.	1	2	3	4	5
Indicador: Adaptabilidad						
7	Me es fácil adaptarme a situaciones nuevas sucedidas en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
8	Manejo situaciones de estrés con otros colaboradores y/o jefes.	1	2	3	4	5
9	Considero que los demás colaboradores confían en mí.	1	2	3	4	5
10	Controlo mis impulsos en caso de altercados con mi jefe superior u otros compañeros.	1	2	3	4	5
Indicador: Control de impulsos						
11	Evito levantar la voz a mi jefe u otros colaboradores de la Municipalidad cuando hay problemas.	1	2	3	4	5
12	Comprendo si otro trabajador no se encuentra en un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
13	Puedo adaptarme a cualquier situación dentro de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
14	No me han dicho que baje mi tono de voz en alguna reunión o conversación privada en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
Dimensión: Competencia comunicativa						
Indicador: Interacción comunicativa						
15	Ante la solución de un conflicto en alguna reunión, evalúo si mis acciones fueron las correctas.	1	2	3	4	5
16	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles o frustrantes en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
17	Comprendo cómo se puedan sentir otros colaboradores o mi jefe superior.	1	2	3	4	5
18	No tengo reacciones fuertes en mi labor, ni altercados con otros colaboradores.	1	2	3	4	5
Indicador: Propósito						

19	Evito hacer mímicas o muecas a otros colaboradores cuando tengo un estado de ánimo negativo.	1	2	3	4	5
20	Evalúo mis conductas en interacción con otros colaboradores de la entidad.	1	2	3	4	5
21	Me preocupo por el bienestar de otros colaboradores de la entidad.	1	2	3	4	5
22	Evito tener explosiones de cólera o altibajos emocionales durante mi labor en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
23	Cuido mi tono de voz si tengo que dar alguna retroalimentación a algún colaborador.	1	2	3	4	5
24	Analizo mis comportamientos con mis jefes y con otros colaboradores.	1	2	3	4	5
Dimensión: Evaluación de resultados						
Indicador: Evaluación de acciones						
25	Puedo enfrentar problemas con mis superiores u otros compañeros en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
26	Evito reaccionar de forma inadecuada durante algún conflicto en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
27	Intento comprender la actuación de mis superiores o compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
28	Puedo controlar mi estado de ánimo cuando sucede un conflicto.	1	2	3	4	5
29	Evalúo si forma de responder fue la adecuada en algún malentendido con otros colaboradores.	1	2	3	4	5
30	Me controlo si hay situaciones difíciles en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
Indicador: Solución						
31	Considero importante saber cómo se sienten otros colaboradores de la entidad.	1	2	3	4	5
32	Evito que mi estado de ánimo se involucre con mis labores en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
33	Evito gesticular de forma incómoda a otros colaboradores o cuando sucede un conflicto.	1	2	3	4	5
34	Evito hacer gestos cuando sucede una situación incómoda en una Municipalidad.	1	2	3	4	5
35	Trato de evaluar qué es lo que falló en los problemas que suceden en la Municipalidad.	1	2	3	4	5

Nº	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL					
Estimado colaborador de la Municipalidad de Lambayeque, se le solicita llenar esta encuesta. La información que brinde será anónima, por lo cual pedimos sea respondida con total sinceridad. Indicaciones: Marcar con un aspa (X) en base a su opinión, siendo 1= "Totalmente en desacuerdo", 2 = "En desacuerdo", 3 = "Ni en acuerdo ni en desacuerdo", 4 = "De acuerdo", 5 = "Totalmente de acuerdo"						
Nº	ÍTEMS	ESCALA				
Dimensión: Reto del trabajo						
Indicador: Identidad de la tarea						
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee	1	2	3	4	5
Indicador: Significación de la tarea						
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	1	2	3	4	5
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia	1	2	3	4	5
Indicador: Autonomía						
5	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	1	2	3	4	5
6	La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades	1	2	3	4	5
Indicador: Retroalimentación del puesto mismo						
7	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	1	2	3	4	5
8	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución	1	2	3	4	5
Dimensión: Remuneraciones justas						
Indicador: Satisfacción con los sueldos y salarios						
9	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
10	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	1	2	3	4	5
Dimensión: Condiciones de trabajo						
Indicador: Oportunidad y desarrollo de la organización						
11	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	1	2	3	4	5
12	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	1	2	3	4	5
Indicador: Características del trabajo						
13	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
14	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de supersonal	1	2	3	4	5
Indicador: Supervisión						
15	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño	1	2	3	4	5
16	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas	1	2	3	4	5
Dimensión: Relación trabajo - empleado						
Indicador: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto						
17	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., Posee	1	2	3	4	5
18	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución	1	2	3	4	5

ANEXO 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Gestión de conflictos y satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023.

Investigadora: Musayón Díaz Mayra Pamela

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en una investigación titulada “Gestión de conflictos y satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023”, cuyo objetivo de la investigación es conocer la relación de la gestión de conflictos y satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En una municipalidad de Lambayeque existen conflictos que afectan a los empleados, teniéndose una percepción de baja satisfacción de los mismos, ya sea en sus labores o en su trato con sus compañeros de trabajo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de conflictos y satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la misma institución. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria:

Puede hacer todas las preguntas y aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. posterior a la aceptación no desea continuar, puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo:

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso de que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responder o no.

Beneficios:

Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad:

Los datos recolectados son anónimos y no se tiene ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene sobre la investigación puede contactar con la investigadora Musayón Díaz, Mayra Pamela, email: mmusayond@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot aoscanoara@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO 04

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Instrumento que mide la variable 01: Resolución de conflictos

Definición de la variable:

Tehrani y Yamini (2020) quien indica que, respecto al conflicto, debido a la tensión, excitación emocional, insatisfacción y confrontación que provoca, el conflicto suele asociarse negativamente.

Dimensión 1: Control Emocional

Las personas con elevado control emocional son capaces de automotivarse, perseverar ante las frustraciones, controlar sus impulsos, regular sus estados de ánimo, evitar que las emociones interfieran en sus facultades racionales y empatizar y confiar en el resto, (Goleman 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Tolerancia	1. Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la entidad (visión, misión y objetivos estratégicos).	4	4	4	
Empatía	2. Considero que las decisiones que asume el jefe de la Oficina se basan en el Plan Estratégico Institucional.	4	4	4	
Adaptabilidad	3. Los procesos de planificación en la entidad se desarrollan de forma participativa.	4	4	4	
Control de impulsos	4. Existe una medición de las metas establecidas en los planes de la entidad	4	4	4	

Dimensión 2: Competencia comunicativa

Definición de la dimensión:

Se define la competencia comunicativa como una configuración psicológica que integra las capacidades para interactuar en diversos contextos socioculturales, con diferentes fines y propósitos. Romeu (2005).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción comunicativa	1. Conozco la estructura orgánica de la entidad, y sus principales funciones.	4	4	4	
Propósito	2. Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado	4	4	4	

Dimensión 3: Evaluación de resultados

Definición de la dimensión:

Se define como la reunión sistemática de evidencias a fin de determinar si en realidad se producen ciertos cambios en los alumnos y establecer el grado de cambio en cada estudiante” (Bloom y otros” (1971: 15).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de acciones	1. Considero que el estilo de direcciones participativo.	4	4	4	
	2. Considero que mis puntos de vista son tomados en cuenta.	4	4	4	
Solución	3. Existe un adecuado impulso sobre la motivación laboral	4	4	4	
	4. Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas.	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción Laboral

Definición de la variable:

Amasifuen et al. (2022) quien en su estudio tuvo como objetivo explorar: satisfacción laboral se relaciona con el entorno laboral.

Dimensión 1: Reto del trabajo

Definición de la dimensión:

Se define como Algunos *refuerzos* y pueden ser: trabajos desafiantes, el dinero, elogios, reconocimiento y progreso profesional. Aunque la eficacia de tales refuerzos, varía de un individuo a otro según su historia personal (Nash, 1988, Gordon, 1997).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad de la tarea	1. Se da a conocer la información y se tiene detallada en el portal de transparencia correspondiente.	4	4	4	
Significación de la tarea	2. Las gestiones administrativas son conocidas por todos los colaboradores.	4	4	4	
Autonomía	3. Se desarrollan eficientemente y efectivamente las herramientas administrativas	4	4	4	
	4. Considera que se intenta lograr una justicia en la sociedad	4	4	4	
	5. Se toman medidas para lograr aumentar la concientización sobre la corrupción.	4	4	4	

Dimensión 2: Remuneraciones justas

Definición de la dimensión:

El pago total de dinero que se le entrega a un empleado por el cargo que ejerce y los servicios que presta por un determinado tiempo. Chiavenato (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con sueldos y salarios	1. Se desarrollan eficientemente y efectivamente las herramientas administrativas	4	4	4	
	2. Considera que se intenta lograr una justicia en la sociedad	4	4	4	
	3. Se toman medidas para lograr aumentar la concientización sobre la corrupción.	4	4	4	
Mejora continua	4. Considera que logran mejorar la calidad de los servicios públicos.	4	4	4	
	5. Se establecen principios de probidad (honestidad) en el sistema administrativo.	4	4	4	

Dimensión 3: Condiciones de trabajo

Definición de la dimensión:

Son todas aquellas características que giran en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Castillo & Prieto (2000).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad y desarrollo de la organización	1. Existe una concientización constante sobre la transparencia y la lucha contra la corrupción.	4	4	4	
	2. Se toma ventaja de la tecnología para luchar contra la corrupción	4	4	4	
Supervisión	3. Existe una legislación suficiente para garantizar la transparencia.	4	4	4	
	4. Se tiene buenas habilidades para manejar la tecnología relacionada a la rendición de cuentas	4	4	4	

	5. Se tiene claridad en los parámetros para la estrategia de lucha contra la corrupción.	4	4	4	
	6. Se cuenta con los suficientes trabajadores para las necesidades requeridas.	4	4	4	
	8. Existen procedimientos claros en la entidad	4	4	4	

Dimensión 4: Relación trabajo - empleado

Definición de la dimensión:

De esta manera, de la imposibilidad de establecer una relación directa de correspondencia entre ambos órdenes [cf. Rolle, 1993] se deriva la dualidad actual entre, por un lado, el "trabajo" y su sociología y, por el otro, el "empleo" y la suya.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	1. Las estructuras administrativas y las leyes regulatorias son aplicadas.	4	4	4	
	2. Se intenta fortalecer el rol de vigilancia para evitar casos de corrupción.	4	4	4	
	3. El portal de transparencia es constantemente actualizado	4	4	4	
	4. Se guía a los colaboradores bajo una cultura de lucha contra la corrupción.	4	4	4	
Ambiente	5. Existen procedimientos claros para reportar actos de corrupción	4	4	4	
	6. Se provee de un ambiente administrativo apropiado para lograr un trabajo eficiente.	4	4	4	

Pd.: El presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
FERIA HERNANDEZ, MELISSA DALILA DNI 45086090	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
FERIA HERNANDEZ, MELISSA DALILA DNI 45086090	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 15/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
FERIA HERNANDEZ, MELISSA DALILA DNI 45086090	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 09/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PEREZ ASTONITAS, ROBERTO DNI 16693488	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/03/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2019 Fecha egreso: 30/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
PEREZ ASTONITAS, ROBERTO DNI 16693488	MAGISTER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 24/08/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PEREZ ASTONITAS, ROBERTO DNI 16693488	Bachiller en Ingeniería de Sistemas Fecha de diploma: 27/06/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
PEREZ ASTONITAS, ROBERTO DNI 16693488	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 12/12/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VELAYARCE VALLEJOS, FREDY DNI 41527453	MAESTRO EN CIENCIAS SOCIALES CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y GERENCIA SOCIAL Fecha de diploma: 02/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/06/2015 Fecha egreso: 03/07/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
VELAYARCE VALLEJOS, FREDY DNI 41527453	INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA Fecha de diploma: 22/12/14 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERU
VELAYARCE VALLEJOS, FREDY DNI 41527453	BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 28/12/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

ANEXO 06

TABLA N° 08

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Relación de la gestión de conflictos y satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023.							
AUTORA: Musayón Díaz, Mayra Pamela							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>General: ¿De qué forma la gestión de conflictos se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023?</p> <p>Específicas 1. ¿De qué forma la interacción de las partes se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Lambayeque,</p>	<p>General: Conocer la relación de la gestión de conflictos y la satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023.</p> <p>Específicas 1. Conocer la relación de la interacción de las partes y la satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023. 2. Conocer la relación de las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los colaboradores de</p>	<p>General: Existe una relación significativa de la gestión de conflictos en la satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023.</p> <p>Específicas 1. Existe una relación significativa entre la interacción de las partes y la satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023. 2. Existe una relación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023. 3. Existe una relación</p>	Variable 1: Gestión de conflictos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles/rangos
			D1: Control emocional	Tolerancia	1 al 4	Ordinal 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Bajo (35-81) Medio (82-128) Alto (129-175)
				Empatía	5 al 6		
				Adaptabilidad	7 al 10		
			D2: Competencia comunicativa	Control de impulsos	11 al 14		
				Interacción comunicativa	15 al 18		
			D3: Evaluación de resultados	Propósito	19 al 24		
				Evaluación de acciones	25 al 30		
				Solución	31 al 35		
Variable 2: Satisfacción laboral							
D1: Reto del trabajo	Identidad de la tarea	1 al 2	Ordinal 1 = Totalmente en desacuerdo				
	Significación de la tarea	3 al 4					
	Autonomía	5 al 6					
	Retroalimentación del puesto mismo	7 al 8					

<p>2023? 2. ¿De qué forma las relaciones sociales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Lambayeque, 2023? 3. ¿De qué forma los factores</p>	<p>una Municipalidad de Lambayeque, 2023. 3. Conocer la relación de los factores estructurales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023.</p>	<p>significativa entre los factores estructurales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Lambayeque, 2023.</p>	<p>D2: Remuneraciones justas</p>	<p>Satisfacción con los sueldos y salario</p>	<p>9 al 10</p>	<p>2 = En desacuerdo 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bajo (18-42) Medio (43-66) Alto (67-90)</p>			
			<p>D3: Condiciones de trabajo</p>	<p>Oportunidad y desarrollo de la organización</p>	<p>11 al 12</p>					
					<p>Características del trabajo</p>			<p>13 al 14</p>		
					<p>Supervisión</p>			<p>15 al 16</p>		
<p>estructurales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Lambayeque, 2023?</p>			<p>D4: Relación trabajo-empleado</p>	<p>Compatibilidad entre la personalidad y el puesto</p>	<p>17 al 18</p>					
<p>Diseño de la investigación</p>	<p>Población y muestra</p>		<p>Técnicas de instrumentos</p>				<p>Método de análisis de datos</p>			
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Hipotético Deductivo Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 50 colaboradores Muestra: 50 colaboradores</p>		<p>Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario de preguntas de gestión de conflictos y satisfacción laboral.</p>				<p>Análisis descriptivo, análisis inferencial con estadísticos de normalidad, en este caso de Kolmogorov-Smirnov, además de estadísticos de correlación.</p>			

ANEXO 07

TABLA N° 09

CONFIABILIDAD

Análisis de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de conflictos	0.938	35
satisfacción laboral	0.875	18

El estadístico de Cronbach para la variable gestión de conflictos dio como resultado un valor de 0.938, lo que indica que el instrumento es fiable, mientras que para la variable satisfacción laboral el estadístico es de 0.875, lo que nos indica que el instrumento es fiable, en conclusión, ambos instrumentos son confiables.

ANEXO 08

TABLA N° 10

PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g	Sig.	Estadístico	g	Sig.
GESTION_DE_CONFLICTOS	,235	50	,0	,873	50	,000
SATISFACCION_LABORAL	,185	50	,0	,893	50	,000

Para la distribución estadística, fue necesaria la aplicación de la prueba de Kolmogorov - Smirnov, debido a que se aplica cuando la muestra es igual o mayor a 50. Teniendo que la significancia es menor a 5% ($p < 0,05$). Con lo que esta investigación utilizará la prueba de Rho de Spearman.