

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE
CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE TACNA, AÑO 2020

TESIS

Presentada por:

Bach. Mayra Alejandra Mamani Huillca

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA - PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

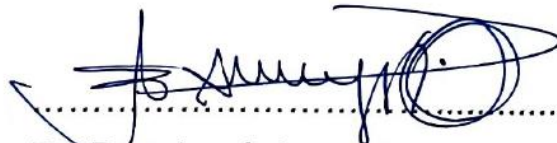
Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE
CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE TACNA, AÑO 2020

Tesis sustentada y aprobada el 16 de diciembre del 2021, estando
el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :



Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

SECRETARIO :



Dra. Doris Isabel Goicochea Parks

VOCAL :



Mgr. David Cajahuanca Giraldez

ASESOR :



Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por su protección y darme la voluntad y perseverancia, asimismo mi familia quienes me brindaron su apoyo incondicional en toda mi carrera universitaria y sobre todo fue mi motivación para realizar esta Tesis.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por los copiosos conocimientos que me entregaron a lo largo de mi formación, a mis compañeros por su apoyo constante y a mi asesor Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres, por su tiempo, dedicación y motivación en la elaboración de este trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. El problema de investigación	3
1.1.1. Planteamiento del problema: contextualización	3
1.1.2. Formulación del proyecto	5
1.2. Justificación de la investigación	5
1.2.1. Justificación teórica	5
1.2.2. Justificación metodológica	5
1.2.3. Justificación social	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II.	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.1.3. Antecedentes locales	15
2.2. Bases teóricas científicas.....	16
2.2.1. Variable Compromiso Organizacional.....	16
2.2.2. Importancia del Compromiso Organizacional:.....	17
2.2.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional.....	18
2.3. Variable Gestión de Conflictos	19
2.3.1. Importancia de la variable Gestión de conflictos:.....	21
2.3.2. Tipos de conflicto	21
2.4. Definición de conceptos.....	26

CAPITULO III.	28
MARCO METOLÓGICO.....	28
3.1. Formulación de Hipótesis.....	28
3.1.1. Hipótesis general.....	28
3.1.2. Hipótesis específicas	28
3.2. Variables e indicadores	29
3.2.1. Identificación de la variable 1: Compromiso Organizacional.....	29
3.2.2. Identificación de la Variable 2: Gestión de Conflictos	29
3.2.3. Operacionalización de las variables	29
3.3. Tipo de estudio.....	30
3.4. Diseño de investigación.....	30
3.5. Ámbito de la investigación	31
3.6. Unidad de estudio	31
3.7. Población y muestra de estudio.....	31
3.8. Recolección de datos:.....	31
3.8.1. Procedimiento:.....	31
3.8.2. Técnicas de recolección de datos:.....	31
3.9. Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos.....	32
CAPÍTULO IV	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
4.1. Fiabilidad o confiabilidad de los instrumentos.....	33
4.1.1. Fiabilidad de la variable Compromiso Organizacional:	33
4.1.2. Fiabilidad de la variable Gestión de Conflictos:	34
4.2. Prueba de Normalidad de las variables:.....	34
4.2.1. Prueba de Normalidad para la variable Compromiso Organizacional	34
4.2.2. Prueba de Normalidad para la variable Gestión de Conflictos	36
4.3. Validez de contenido por expertos	37
4.3.1. Validez de Contenido de la Variable Compromiso Organizacional.....	37
4.3.2. Validez de Contenido de la Variable Gestión de Conflictos	39
4.4. Análisis cruzado de las variables de estudio	40
4.5. Análisis descriptivo de la variable Compromiso Organizacional.....	41
4.5.1. Dimensión Compromiso Afectivo	41
4.5.2. Análisis de las Dimensiones de Compromiso de Continuidad	42

4.5.3, Análisis de las Dimensiones de Compromiso Normativo.....	43
4.5.4. Análisis de la Variable Compromiso Organizacional:	45
4.6. Resultados sobre la variable Gestión de Conflicto.....	47
4.6.1. Dimensión Estilo complaciente	47
4.6.2. Dimensión Estilo competidor	49
4.6.3. Dimensión Estilo de Compromiso	51
4.6.4. Dimensión Estilo Colaborador.....	53
4.6.5. Dimensión Estilo Evasivo	55
4.6.6. Resultados sobre la Variable Gestión de Conflictos.....	57
4.7. Prueba de hipótesis.....	58
4.7.1. Verificación de la primera hipótesis específica:	58
4.7.2. Verificación de la segunda hipótesis específica:	60
4.7.3. Verificación de la tercera hipótesis específica	62
4.7.4. Hipótesis General	64
DISCUSIÓN.....	66
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXO 1	78

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización.....	29
Tabla 2 Escala de Alpha de Cronbach	33
Tabla 3 Alpha de Crombach Compromiso Organizacional	33
Tabla 4 Alpha de Cronbach: Gestión de Conflictos	34
Tabla 5 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	35
Tabla 6 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	36
Tabla 7 Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Compromiso Organizacional	37
Tabla 8 Calificación del instrumento para la variable Compromiso Organizacional	38
Tabla 9 Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Gestión de Conflictos	39
Tabla 10 Calificación del instrumento para la variable Gestión de Conflictos ..	39
Tabla 11 Análisis cruzado de las variables de estudio.....	40
Tabla 12 Dimensión Afectivo.....	41
Tabla 13 Escala de valoración de la Dimensión	41
Tabla 14 Dimensión de Compromiso de Continuidad.....	42
Tabla 15 Escala de valoración o baremos de la dimensión	42
Tabla 16 Dimensión Normativo	43
Tabla 17 Escala de valoración de la Dimensión	44
Tabla 18 Compromiso Organizacional.....	45
Tabla 19 Escala de valoración de la Dimensión	45
Tabla 20 Análisis de la Dimensión Estilo complaciente	47
Tabla 21 Escala de valoración de la Dimensión	47
Tabla 22 Dimensión Estilo Competidor.....	49
Tabla 23 Escala de valoración de la Dimensión	49
Tabla 24 Dimensión Estilo de Compromiso.....	51
Tabla 25 Escala de valoración de la Dimensión	51
Tabla 26 Dimensión Estilo Colaborador	53
Tabla 27 Escala de valoración de la Dimensión	53
Tabla 28 Dimensión Estilo Evasivo	55
Tabla 29 Escala de valoración de la Dimensión	55
Tabla 30 Resultados de la Variable Gestión de Conflictos	57
Tabla 31 Escala de valoración de la Variable Gestión de Conflictos	57

Tabla 32 Prueba Tau-b-de Kendal	59
Tabla 33 Prueba Tau-b-de Kendal	61
Tabla 34 Prueba Tau-b-de Kendal	63
Tabla 35 Correlación Tau_b de Kendall	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Proceso del conflicto	20
Figura 2	Dimensión del Compromiso Afectivo	41
Figura 3	Dimensión de Continuidad	43
Figura 4	Dimensión Normativa	44
Figura 5	Variable Compromiso Organizacional	46
Figura 6	Dimensión Estilo Complaciente	48
Figura 7	Dimensión Estilo competidor	50
Figura 8	Dimensión Estilo Compromiso.....	52
Figura 9	Dimensión Estilo Colaborador	54
Figura 10	Dimensión Estilo Evasivo	56
Figura 11	Variable Gestión de Conflictos	58

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar de qué manera el Compromiso Organizacional se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

El tipo de investigación del presente estudio es básico, su diseño es no experimental, transversal, se abordó con enfoque cuantitativo, de nivel relacional, no experimental. Se aplicaron cuestionarios, destacando la fiabilidad de sus instrumentos el Compromiso Organizacional con 0,910 y la variable Gestión de Conflictos con 0,958, debidamente validados por jueces, donde ambos superan la prueba de validez de contenido, igualmente los datos de las variables no tienen una distribución normal.

El cuestionario Compromiso Organizacional con 18 ítems y el cuestionario de la variable Gestión de Conflictos con 30 ítems. Se utilizó una muestra interesada de 30 colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano. Se aplicó el estadístico no paramétrico Tau-b- de Kendal, por ser las variables ordinales, para evaluar la existencia de relación planteadas en las hipótesis de esta investigación.

De acuerdo con los resultados, se determinó que el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos tienen una correlación media de 0,579. Asimismo, del análisis descriptivo se determinó que tanto para la variable Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos la percepción de los colaboradores es de un nivel del 60%.

Palabras clave: Compromiso Organizacional y Gestión de Conflictos

ABSTRACT

The purpose of the research work was to determine how the Organizational Commitment is related to the Conflict Management of the collaborators of the Urban Development Management of the Provincial Municipality of Tacna, year 2020.

The type of research of the present study is basic, its design is non-experimental, cross-sectional, it was approached with a quantitative approach, at a relational level, not experimental. Questionnaires were applied, highlighting the reliability of their instruments: Organizational Commitment with 0.910 and the Conflict Management variable with 0.958, duly validated by judges, where both pass the content validity test, also the data of the variables do not have a normal distribution.

The Organizational Commitment questionnaire with 18 items and the Conflict Management variable questionnaire with 30 items. An interested sample of 30 collaborators from the Urban Development Management was used. The non-parametric statistic Tau-b- of Kendal was applied, since they are ordinal variables, to evaluate the existence of a relationship raised in the hypotheses of this research.

According to the results, it was determined that Organizational Commitment and Conflict Management have a mean correlation of 0,579. Likewise, the descriptive analysis determined that both for the variable Organizational Commitment and Conflict Management, the perception of the collaborators is at a level of 60%.

Keywords: Organizational Commitment and Conflict Management

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar de qué manera el Compromiso Organizacional se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

La modernización del aparato estatal y en particular la gestión por procesos debe ser considerada como una actividad de transformación permanente a fin de mejorar lo que hacen las entidades y, de esa manera, generar valor público, el mismo que se traduce en la satisfacción de la población, usuarios, asimismo, la satisfacción de los trabajadores, o colaboradores, lo que motiva al estudio de una serie de variables que interactúan en el seno de las organizaciones como las variables compromiso organizacional y la Gestión de conflictos. Al respecto Chiavenato (2006) conceptualiza al compromiso organizacional como “la manera en la cual un individuo se identifica con la organización y su apego a la misma”; es decir, su intención de participar activamente en ella, siendo parte fundamental de sus objetivos y metas. De igual manera, en lo que respecta al conflicto, Stephen y Timothy (2009) “describen al conflicto como un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha sufrido un efecto negativo, o está por hacerlo, algo que a la primera parte le preocupa”. Y, “la Gestión de Conflictos es la actividad orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto” (Giebels, 2005).

Por consiguiente, siendo el conflicto un acción inevitable de la vida de las organizaciones con resultados o consecuencias negativas si no se le da atención y gestión adecuada (Giebels, 2005). De la literatura podemos recoger en el tiempo que las organizaciones han centrado su accionar en aproximaciones basadas en los derechos y el poder; sin embargo, algunas organizaciones del sector público y privado han tomado conciencia “al darse cuenta de los grandes costos, ya sea financieros como humanos que han sido absorbidos durante esos procesos de resolución de conflictos. Por ello, las organizaciones empiezan a utilizar procesos alternativos de resolución de conflictos, y en especial la mediación, para gestionar conflictos y mejorar las relaciones” (Nabatchi, T., Bingham, L. ; Good, D.H, 2006).

Por todo ello, la gestión de conflictos y la mediación está posesionándose cada vez más importancia en toda gestión y particularmente en el ámbito de las relaciones laborales

Los conflictos laborales surgen en cualquier tipo de organización, por pequeñas o grandes que estas sean, las mismas que son afrontadas desde los niveles inferiores de la organización como también de las áreas especializadas de personal o relación industriales. Según estas perspectivas, una visualización negativa puede incrementar o agravar el conflicto. Por ello es de suma importancia conocer cómo la gestión de conflictos laborales en forma óptima y oportuna ayuda a contrarrestar estas situaciones, para evitar su crisis, toda vez que podría originar pérdidas y daños mayores.

Es este orden de ideas, si se pretende optimizar la gestión pública y en particular el área en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad preocupándose por sus colaboradores, dado los indicios de posibles problemas principalmente referidas al compromiso organizacional y los conflictos laborales, es una de las justificaciones del presente trabajo de investigación.

El primer capítulo está referido al problema de investigación, en el cual se plantea el problema que da origen al presente estudio, se formulan los objetivos, se enuncian las hipótesis y se definen las variables que se estudian. El segundo capítulo está referido al marco teórico, en el cual se muestra la teoría de las variables de estudio. El tercer capítulo, está referido al marco metodológico. El cuarto capítulo está referido a los resultados obtenidos luego del análisis de la información recopilada. Seguidamente viene la discusión, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, las referencias bibliográficas, concluyendo con los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. El problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema: contextualización

La modernización del aparato público debemos entenderlo como un proceso de mejora continua, proceso de transformación constante tendientes a mejorar lo que hacen las entidades públicas y, de esa manera, que sea parte de su cultura organizacional, y que genere valor público, el mismo que se traduce en la satisfacción de la población y dentro de las organizaciones la satisfacción de los trabajadores, que impulsaría a un mayor compromiso organizacional. Como sabemos dentro de las organizaciones, según el tipo, naturaleza, régimen, etc. Están presente gran número de variables, todas importantes, también nos interesa que los procesos y actividades se desarrollen en un ambiente laboral positivo y esto pasa por modernizar el aparato público, como son las municipalidades.

Asimismo, somos testigos que siempre han desarrollado esfuerzos para mejorar el funcionamiento del aparato público, sin embargo, se ha contado con apoyo político diferenciado y de coyuntura prevaleciente del momento, hoy en día con miras al bicentenario debe merecer un análisis y replanteo del accionar tanto de aparato ejecutivo como legislativo para seguir apuntando a lograr la competitividad del aparato estatal.

Por consiguiente, siendo el conflicto un acción inevitable de la vida de las organizaciones con resultados o consecuencias negativas si no se le da atención y gestión adecuada (Giebels, 2005). De la literatura podemos recoger en el tiempo que las organizaciones han centrado su accionar en aproximaciones basadas en los derechos y el poder; sin embargo, algunas organizaciones del sector público y privado han tomado conciencia al darse cuenta de los grandes costos, ya sea financieros como humanos que “han sido absorbidos durante esos procesos de resolución de conflictos. Por ello, las organizaciones empiezan a utilizar procesos alternativos de resolución de conflictos, y en especial la mediación, para

gestionar conflictos y mejorar las relaciones” (Nabatchi, T., Bingham, L. ; Good, D.H, 2006). Por todo ello, la gestión de conflictos y la mediación está posesionándose cada vez más importancia en toda gestión y particularmente en el ámbito de las relaciones laborales.

Es más, hoy en día el conflicto se ha convertido en una parte inevitable de la vida de las organizaciones dado a las consecuencias negativas que puede arrastrar si no se gestiona adecuadamente (Giebels, 2005). “Históricamente, las organizaciones han empleado aproximaciones basadas en los derechos y el poder para afrontar los conflictos laborales; sin embargo, muchas organizaciones del sector público y privado han comenzado a darse cuenta de los grandes costes tanto financieros como humanos consumidos durante esos procesos de resolución de conflictos. Por ello, las organizaciones empiezan a utilizar procesos alternativos de resolución de conflictos, y en especial la mediación, para gestionar conflictos y mejorar las relaciones” (Nabatchi, T., Bingham, L. ; Good, D.H, 2006). De este modo, la gestión de conflictos y la mediación se ha vuelto otra actividad delo que hacer diario, que cobra relevancia en el contexto empresarial.

Los conflictos laborales surgen en cualquier tipo de organización, por pequeñas o grandes que estas sean, las mismas que son afrontadas desde los niveles inferiores de la organización como también de las áreas especializadas de personal o relación industriales Según estas apreciaciones, un hecho o suceso negativo puede incrementar o agravar el conflicto. Por ello es relevante establecer cómo la gestión de conflictos laborales tiene un accionar preventivo y concurrente que ayuda a enfrentar estas situaciones, por lo que se tiene que actuar de inmediato para evitar su crisis, toda vez que podría originar perdidas y daños mayores.

Lo fundamental se considera identificar todo tipo de problema, como una acción preventiva, también concurrente antes que una acción posterior. Esto ayudaría a crear un ambiente adecuado, fortalecer el compromiso laboral generar un bienestar para la fuerza laboral.

Es este orden de ideas, se pretende mejorar la gestión pública y en particular la Gerencia de Desarrollo Urbano; esto amerita mejorar y

gestionar adecuadamente las variables de estudio: Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos laborales.

1.1.2. Formulación del proyecto

1.1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020?

1.1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera el compromiso Afectivo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020?
- b) ¿De qué manera el compromiso de Continuidad se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020?
- c) ¿De qué manera el compromiso Normativo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020?

1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. Justificación teórica

En el presente estudio existe una justificación teórica dado que el propósito del estudio obliga a generar reflexión y debate académico sobre el nuevo conocimiento, que podría originar confortamiento de una teoría; asimismo, se pasa a contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento actual. Se tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría, o genera debate o controversia su implantación.

1.2.2. Justificación metodológica

“El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que

más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio.

1.2.3. Justificación social

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

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Conocer de qué manera el compromiso Afectivo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.
- b) Diagnosticar de qué manera el compromiso de Continuidad se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.
- c) Identificar de qué manera el compromiso Normativo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Según Toro. (2017) en su tesis” Propuesta **para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador**, para optar el grado de magíster en Desarrollo del Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador”. Tienen como resumen:

“El presente trabajo de investigación intenta brindar una respuesta a la siguiente pregunta: ¿De qué manera se puede contribuir para mitigar los conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador? Investigación que se la llevó a cabo a través de un estudio cualitativo, en el que se utilizó herramientas de recolección de la información como: entrevistas estructuradas a informantes calificados y líderes informantes de grupos de trabajo, y reuniones de grupos llamados comúnmente como grupos focales, los mismos que permitieron rescatar del personal del área de Mantenimiento su sentir, su opinión, su experiencia, su actitud y pensamientos con respecto al tema de conflictos laborales. Las técnicas de recolección de la información tuvieron la participación de tres entrevistados y nueve participantes para el grupo focal, lo que permitió profundizar y sustentar el proyecto de investigación. Posterior a la aplicación de las entrevistas, el grupo focal y el análisis de los resultados, se determinó ocho dimensiones relevantes que aquejan a los trabajadores del área de Mantenimiento de la UCE, y lo que se pretendió fue mejorar y fortalecer cada una de las dimensiones que los participantes manifestaron tener problemas” (Toro Culcay, 2017).

“Se concluye finamente que las dimensiones conflictivas, tienen mucho que ver las competencias conductuales necesarias para ejercer cada uno de los puestos de trabajo del área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador, concluido en el trabajo de investigación” (Toro Culcay, 2017).

De León (2016) en su tesis de grado titulada: "Liderazgo y conflictos laborales (Estudio realizado en el Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A.)". Guatemala, 2016. Sostiene:

En cada una de las organizaciones el liderazgo es una herramienta de importancia ya que por medio de técnicas se aprenden estrategias para que cada una de las personas que trabajan dentro de la empresa, se desarrollen y tengan habilidades para orientar al momento de solucionar conflictos laborales. Actualmente existe alta exigencia de poseer una actitud de liderazgo y de cómo mediar conflictos; esta investigación es de tipo descriptivo y el objetivo principal es determinar la relación del liderazgo en la solución de conflictos laborales de los colaboradores de las diferentes áreas del Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A., así como identificar factores y elementos importantes del por qué surgen conflictos dentro de la misma y saber cómo mediar las situaciones. El estudio se realizó con 35 colaboradores de género masculino y femenino que son el total de la población, comprendidos entre las edades de 22 a 45 años; se utilizó como instrumento un cuestionario de si, no y por qué el cual determino que, si existe relación entre liderazgo y la solución de conflictos laborales (De León, 2016).

Entre las principales conclusiones se destaca:

"Entre los elementos que provocan los conflictos laborales en el Centro de Añejamiento el principal es la mala comunicación que existe entre colaborador y jefe, ya que, aunque se les brinda la oportunidad de dar a conocer sus puntos de vista determinan que no son escuchados y surgen los malos entendidos y la falta de comprensión. En lo que se refiere a la actitud, la mayoría no le gusta estar implicado en problemas y evitar tenerlos. Los conflictos labores se solucionan por medio del dialogo, la orientación y la mediación, buscar soluciones que beneficien a las dos partes para exponer las causas y más que todo basándose en el código de ética, además de recurrir a su jefe inmediato para informarle lo que sucede en la institución" (De León, 2016).

Según Loza. (2016) en su **tesis “Clima Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.** Ecuador, tesis presentada para optar el título de Psicóloga Industrial”.

En su resumen manifiesta lo siguiente:

El objetivo fundamental es determinar si el compromiso del personal administrativo se ve influenciado por el clima laboral que predomina en Aymesa S.A. El plan analítico está conformado por dos capítulos: Clima Laboral y Compromiso Organizacional. La fundamentación teórica se basa en el posicionamiento de Meyer y Allen que dan valor al compromiso que se debe desarrollar y evidenciar tanto objetiva como subjetivamente en los colaboradores, así como el Clima Laboral basado en el posicionamiento de Federico Gaspar. Los instrumentos aplicados son: para Clima Laboral (Brown y Leigh) y Compromiso Organizacional (Meyer y Allen), los cuales serán de utilidad para obtener resultados en relación a las variables. Investigación correlacional no experimental. La investigación concluye que el clima laboral influye en el compromiso organizacional de los colaboradores, con la recomendación que la empresa ponga mayor énfasis en mejorar el clima que predomina en Aymesa S.A. que les permitirá garantizar tener colaboradores comprometidos e identificados con la organización (Loza Naranjo, 2016).

Say, (2015) en su tesis **“Liderazgo y gestión de conflictos laborales** Quetzaltenango, México, para obtener el título profesional de licenciado en Psicología Industrial Organizacional “.

Este trabajo tiene como resumen lo siguiente:

El estudio se hizo con los colaboradores del área administrativa. El principal objetivo de la investigación fue determinar la influencia del liderazgo en la gestión de conflictos laborales. El instrumento que se utilizó fue una encuesta de preguntas abiertas que permitió hacer relación entre las dos variables, y así poder establecer la influencia entre ambas. La población utilizada para la presente investigación estuvo conformada por un total de 40 sujetos, de ambos géneros, comprendidos entre las edades de 19 a 41 años. El estudio es tipo descriptivo. En base a los resultados se

identifica que el liderazgo si permanece en la empresa el cual está bien establecido en cada área de trabajo, donde los líderes contribuyen a resolver los conflictos o problemas a tiempo. Se recomienda fortalecer continuamente la comunicación y confianza en los colaboradores de la empresa, eso ayudará a mejorar y mantener un buen clima laboral (Say, 2015).

Gigliani (2009) en su artículo científico: “Acerca de los estudios cuantitativos sobre conflictos laborales en Argentina (1973-2009): reflexiones sobre sus premisas teórico-metodológicas. El artículo examina las bases teóricas y metodológicas de los estudios cuantitativos sobre conflictos laborales en Argentina entre mediados de 1970 y la actualidad. El argumento está organizado en tres partes. Primero, se subrayan los pro y contra de las bases de datos construidas con información proveniente de los diarios. Segundo, el artículo analiza diferentes teorías sobre los conflictos laborales. Tercero, se discuten las ideas introducidas en las secciones preliminares tomando como referencia los estudios locales sobre conflicto laboral” (Gigliani, 2009).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según Ramos (2018) en su tesis “**Gestión de conflictos y compromiso organizacional en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Chilca - 2018** para obtener el título profesional de licenciado en Administración de Empresas”

El presente estudio tiene como resumen lo siguiente:

Para la investigación se ha planteado el siguiente problema ¿Qué relación existe entre la gestión de conflictos y el Compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca - 2018? Dada la problemática planteada esta investigación pretende aportar elementos teóricos que son necesarios para medir la relación entre ambas variables, así como herramientas necesarias para garantizar un ambiente laboral adecuado que genere la colaboración y orgullo de pertenencia entre el personal administrativo. La investigación, es de tipo correlacional se elaboró con un diseño de tipo transversal ya que se realizó en un tiempo

determinado con el objetivo de medir el grado de relación entre ambas variables. La muestra estuvo constituida por 40 colaboradores donde del diseño de muestreo probabilístico ya que, son solo las áreas administrativas, el muestro es tipo censal, por lo tanto, para la recolección de datos se realizó la aplicación del cuestionario que fue elaborado a escala de Likert. Entre los principales resultados de la prueba estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach nos dio el resultado de 0.824 de la variable gestión de conflictos y 0.761 de la variable compromiso organizacional donde se pudo determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de fiabilidad validando su uso para la recolección de datos en la investigación para determinar la relación entre la gestión de conflictos y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca - 2018. Se determinó en la prueba de hipótesis que el grado de correlación entre ambas variables presentan correlación positiva alta garantizado estadísticamente por el nivel de significancia al 0.00, donde se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), por lo tanto, se puede afirmar que si existe una relación entre la gestión de conflictos y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2018 (Ramos Mollehuara, 2018).

Según Gonzales y Guevara (2018) en su tesis **“Incidencia de los conflictos laborales del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el compromiso organizacional de sus colaboradores, Arequipa – 2018”**, en su resumen manifiesta que:

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la incidencia de los Conflictos Laborales del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el Compromiso Organizacional de sus colaboradores. El alcance de la investigación es correlacional y su enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental trasversal; se recogió la información a través de la aplicación de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la población estuvo conformada por 2,000 colaboradores del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza y se estableció una muestra no probabilística de 235 unidades de estudio. Los resultados obtenidos mostraron que sí existe

relación moderada entre los Conflictos Laborales y el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza 2018, hallándose una correlación de 0.653 con un valor calculado para $p = 235$ a un nivel de significancia determinada mayor de 0.05; lo cual indica que la correlación es moderada (Gonzales & Guevara, 2018).

Según Maguiña (2017) en su tesis "**Liderazgo distribuido y gestión de conflictos de los trabajadores de SEDAPAL Lima Norte – 2016** para optar el grado académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública".

En su resumen manifiesta lo siguiente:

El objetivo de la tesis es demostrar la relación entre el Liderazgo distribuido y la gestión de conflictos de los trabajadores de SEDAPAL Lima Norte – 2016. El método que se utilizó fue método hipotético-deductivo, de acuerdo con Hernández et al (2010), este método permitió demostrar las hipótesis, responder las preguntas, lograr los objetivos para luego llegar a realizar las conclusiones particulares de la investigación. La población a investigar son trabajadores de SEDAPAL Lima Norte - 2016, la muestra para investigar es probabilística de 122 trabajadores seleccionados mediante la técnica aleatoria simple, para obtener los datos de las encuestas tomamos la muestra a elección propia de las instituciones públicas. Esta investigación es de tipo de básica de diseño no experimental correlacional debido que se trabajan con datos obtenidos después del hecho. Para que el instrumento sea confiable se utiliza el método de la consistencia interna que se mide mediante el coeficiente del alfa de Cronbach, Se da a conocer la validez del contenido con tres juicios de expertos. Para realizar la validez del constructo se verifica la relación teórica de las variables. Se concluye que Existe relación directa y significativa entre el Liderazgo distribuido y la gestión de conflictos de los trabajadores de SEDAPAL Lima Norte - 2016, con un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.606 y un valor $p=0,000$ menor al nivel de 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula confirmando la relación entre las variables analizadas (Maguiña, 2017).

Tamayo (2016) en su tesis “Compromiso organizacional y conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca año 2016, tesis para optar el grado académico de Maestra en gestión pública”. Tiene como resumen:

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca; la población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 86 Trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Yanahuanca, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: Compromiso Organizacional y Conflictos Laborales. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo; esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de compromiso organizacional y el cuestionario de conflictos laborales, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones. Entre las principales conclusiones se tiene que existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, esto es, el resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.548, representó una moderada asociación entre las variables (Tamayo, 2016).

Saldarriaga (2015) tiene como título: “Compromiso organizacional y conflicto intragrupal de los docentes del nivel primario de las instituciones educativas de la red 04 - UGEL 03 de Lima, 2015. Tesis para optar el grado académico de: magister en administración de la educación”. Tiene como resumen:

El presente trabajo de investigación tuvo como problema general: ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y el conflicto intragrupal de los docentes del nivel primario de las instituciones educativas de la red 04 – UGEL 03 del distrito de Lima? y el objetivo general fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el conflicto intragrupal de los docentes del nivel primario de las Instituciones educativas de la red 04 – UGEL 03 del distrito de Lima. El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental – correlacional –

transversal. La población fue 109 docentes del nivel primario de la red 04 – UGEL 03 de Lima Metropolitana y la muestra estuvo conformada por la misma cantidad. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionarios de compromiso organizacional y conflictos intragrupal; cuyas escalas eran del tipo Likert para ambas variables. Los resultados de los análisis descriptivos de ambas variables compromiso organizacional y sus dimensiones, así como conflicto intragrupal y sus dimensiones, se realizó tomando una escala valorativa, con la finalidad de que los datos sean fácilmente interpretados; así también se usaron las tablas y las figuras estadísticas. Después del procesamiento de los datos se ha podido determinar que el p - valor = $0,007 < 0,05$ y por ello tiene el carácter de significativo, por tanto, se acepta la hipótesis general además que el coeficiente de correlación de Spearman resultó inversa y de nivel bajo (-0,255) entre el compromiso organizacional y el conflicto intragrupal de los docentes del nivel primario de la red 04 – UGEL 03 de Lima Metropolitana (Saldarriaga, 2015)

Según la investigación de Mamani (2015) en su tesis: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015”

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. El diseño de investigación es no experimental de corte transversal de tipo correlacional, se realizó un muestreo no probabilístico considerando criterios de inclusión y exclusión, determinándose una muestra de 31 docentes que laboraron en el periodo académico 2015. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de compromiso organizacional, compuesto de 18 ítems y distribuidos en tres dimensiones (compromiso afectivo, de continuidad y normativo) y el Cuestionario de satisfacción laboral conformado por 15 ítems. Los resultados indican que el 51,6% de los docentes presentan un nivel de satisfacción, el 19,4% moderadamente satisfactorio; y el 67,7% de los docentes presentan un compromiso organizacional favorable, encontrándose correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ($\text{sig} = .000$) así como con sus dimensiones de compromiso afectivo ($\text{sig} = .000$), compromiso de

continuidad (sig= .045) compromiso normativo (sig= .000) (Mamani, 2015).

2.1.3. Antecedentes locales

Según Maquera (2018) en su tesis “El clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la planta lechera Tacna S.A. 2018, para optar el título profesional de Ingeniero Comercial”. En su resumen manifiesta lo siguiente:

La presente tesis: “El clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A. tiene por objetivo determinar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., año 2018. La metodología que se ha utilizado es de tipo básico, el diseño es no experimental de corte transversal y, el nivel de investigación es explicativo causal, la población está conformada por 36 colaboradores siendo la misma cantidad establecida para la muestra; por consiguiente, la técnica que se ha aplicado es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Además, se contrastaron las hipótesis planteadas mediante la prueba estadística del Modelo de regresión lineal simple. De esta manera, se pudo determinar que si existe influencia significativa por parte del clima laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., justificado en el Valor-P de 0.000 lo cual permite aprobar la hipótesis alterna planteada, por lo que se concluye que una adecuada gestión del clima laboral (el cual abarca la perspectiva individual, la relación entre colaboradores y las condiciones organizacionales que se lleva a cabo en la empresa), es una de las variables que tiende a condicionar en el mejoramiento del compromiso organizacional de los colaboradores” (Maquera Urure, 2018).

Según Cutipa (2017) en su tesis “El grado de compromiso organizacional del centro de Educación Básica Alternativa Carmen Rosa Noguera del distrito de Pomacanchi, provincia de Acomayo – Cusco, para optar el título de Segunda Especialidad en Educación Básica Alternativa y Entornos Virtuales”.

En el resumen del trabajo de investigación manifiesta lo siguiente:

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de permitir determinar el nivel de compromiso organizacional que reflejan los

directores y los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa, el mismo que se realizó desde una tipología de trabajo de investigación no experimental y diseño descriptivo diagnóstico, la misma que se desarrolló en la Institución Educativa antes mencionada de la provincia de Acomayo - Cusco. El objetivo general del trabajo fue: Determinar el grado de compromiso organizacional de la comunidad educativa del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacanchi, Provincia de Acomayo –Cusco durante el año 2014. La hipótesis general por la que se ha orientado el presente trabajo es que: El grado de compromiso organizacional de la comunidad educativa del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacanchi, Provincia de Acomayo –Cusco es regular durante el año 2014. Es más, los docentes tienen un grado de compromiso organizacional que se ubican en las categorías de Algunas veces y Todas las veces lo que significa que si están comprometidos con los fines y objetivos que dicha institución educativa tiene (Cutipa, 2017).

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Variable Compromiso Organizacional

2.2.1.1. Conceptos de compromiso organizacional:

Chiavenato (2006) “conceptualiza al compromiso organizacional como la manera en la cual un individuo se identifica con la organización y su apego a la misma. Es decir, su intención de participar activamente en ella, siendo parte fundamental de sus objetivos y metas”.

Según Merey y Allen (1991), indican que “el compromiso organizacional está compuesto por tres componentes independientes, y cada uno de ellos refleja un estado psicológico único y profundo”.

El compromiso afectivo se refiere a la asociación emocional de un trabajador con la empresa, de manera que éste continúa en el ejercicio de su desempeño laboral porque así lo desea. El compromiso de permanencia se refiere a razón de los costos asociados a dejar la empresa u organización, de manera que los trabajadores permanecen, porque consideran de vital necesidad el trabajo. En consecuencia, el compromiso normativo se vincula con el sentimiento de obligatoriedad,

debido a que los empleados conciben que deben mantenerse en la empresa u organización. Los autores sugieren que las personas pueden experimentar cualquiera de estos tres componentes del compromiso, en grados variables (Meyer & Allen, 1991).

Robbins y Coulter (2010) “señalan al compromiso organizacional como el grado en que un empleado se identifica con la organización en particular con sus metas y sus deseos, a fin de asegurar su pertenencia a esa organización”.

Meyer y Allen (1997) “definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre un empleado y la organización. Presenta consecuencias en la decisión de continuar o dejar la organización”.

Davis y Newstrom (2003) “define al compromiso como una “organización de tres actitudes: (a) sensación de identificación con las metas de la organización, (b) sensación de participación en las obligaciones organizacionales y (c) sensación de lealtad hacia la organización”.

2.2.2. Importancia del Compromiso Organizacional:

Arias (2001) señala que “la importancia del compromiso organizacional radica en que es uno de los mejores indicadores de permanencia en el empleo, porque se considera fundamental que los empleados tengan bien puesta la camiseta, es decir que se identifiquen con su empresa y que realicen bien su trabajo”.

Rodas (2013) “explica que la importancia del compromiso organizacional se debe primordialmente a que tiene una trascendencia directa en las actitudes y conductas del empleado; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor deserción y escasa rotación de personal entre otros. Así como la capacidad para determinar sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización”.

Betanzos y Paz (2007) “mencionan que la importancia del compromiso organizacional radica desde el punto de vista de los trabajadores, ya que permite estabilidad laboral, por el predecible impacto que aquel puede

evidenciar en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, cubriendo expectativas psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades) y que además impacta proporcionalmente en las actitudes y conductas de los trabajadores (aceptación de metas, valores y cultura), lo que mejora la producción en las organizaciones disminuyendo la deserción y la rotación de los trabajadores o empleados”.

2.2.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1997) crearon “el modelo de tres componentes del compromiso Organizacional que identifica al empleado con su organización. Estas tres formas de compromiso (afectivo, continuidad y normativo) pueden darse simultáneamente y con mayor o menor intensidad”.

Compromiso Afectivo: Se refiere a la identificación de un empleado con la organización, así como una fuerte vinculación emocional; representa el apego emocional de los empleados con la organización y sus objetivos, y se produce cuando hay sincronización entre los valores, los objetivos individuales y organizacionales. Una característica que a menudo se presenta en los empleados que tienen el compromiso afectivo es que les gustaría continuar como miembros de la organización a medida que desarrollan su pertenencia con la misma. El compromiso afectivo se integra de nueve elementos. El primer término en la dimensión compromiso afectivo se da cuando los miembros de una organización trabajan como una familia que a lo largo de la historia ha prevalecido como una institución viva y universal, como la base de toda cultura (Ramos A. , 2005).

Compromiso de continuidad: El componente de continuidad se refiere a la necesidad de permanecer en la empresa. Este empleado se caracteriza por tener antigüedad en la empresa, por lo tanto, su compromiso está relacionado con la inversión de tiempo y esfuerzo que ha realizado y los privilegios que perdería si dejara ésta en la búsqueda de un mejor empleo. Dejarla sería perder algo. Tiene que ver con el aspecto material, más que con el sentimental. Se diferencia con los cambios en la calidad y cantidad

de contribuciones y costos percibidos por el trabajador Loli y Cuba (Ramos A. , 2005).

Compromiso Normativo: El compromiso normativo es una dimensión con similitud del compromiso afectivo, apegado a las emociones y cuyo núcleo en ambos es la lealtad. Estos sentimientos tienen su origen en la formación de valores en el hogar o en otras organizaciones como es la escuela. Este trabajador siente deuda con la organización que le dio la oportunidad de trabajar y siente que sería una deslealtad abandonarla. Es pues, este tipo de colaborador, el trabajador “incondicional”. Resulta del sentimiento de obligación o deber moral hacia la reciprocidad: el desequilibrio cognitivo experimentado por la persona al ver que la organización le ha dado suficiente y se siente con una deuda moral de lealtad y reciprocidad. En estas circunstancias la organización es vista más atractiva que otras, y por lo tanto el deseo de permanecer en ella es una obligación (Meyer & Allen, 1991).

2.3. Variable Gestión de Conflictos

Stephen y Timothy (2009) “describen al conflicto como un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha sufrido un efecto negativo, o está por hacerlo, algo que a la primera parte le preocupa”.

Chiavenato (2011) menciona que “el conflicto y la cooperación forman parte del diario vivir de las organizaciones. En la actualidad se considera que la cooperación y el conflicto son aspectos de la actividad social. De manera que la resolución de conflictos se entiende mejor como una fase del esquema de conflicto-cooperación y no como una solución final del conflicto”.

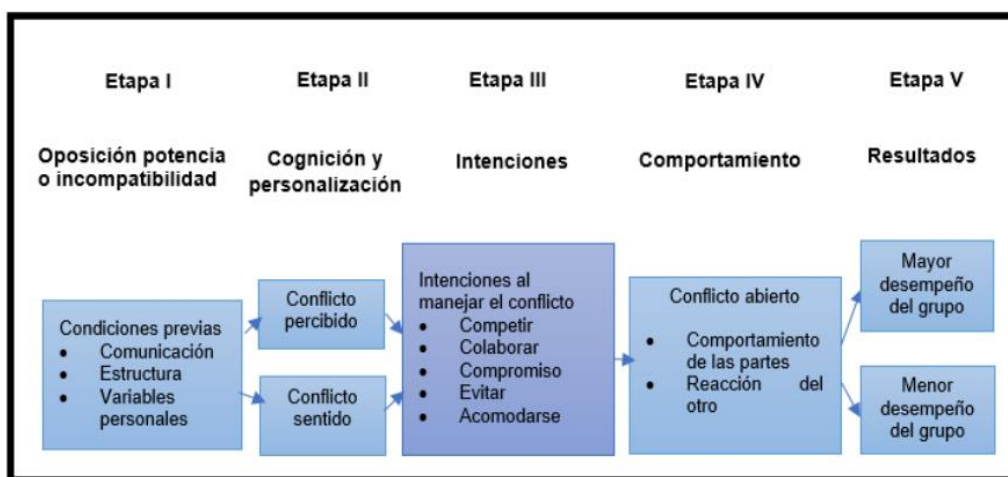
Así también dentro de las definiciones de la gestión del conflicto tenemos a la Organización Internacional del trabajo (2013) quien considera: “La gestión de conflictos a nivel organizacional debe tener en cuenta tres asuntos como: prevención de conflictos, creación de un entorno favorable y la resolución de conflictos”.

Robbins y Judge (2013) definieron al conflicto como: “El proceso inicia cuando una de las partes sufre algún efecto que sea negativo, entre colaboradores nos quiere decir que es por incompatibilidad o existe una oposición entre las partes, cada

colaborador experimenta en su centro de trabajo diferencias en interpretación de hechos, la falta de trabajo en equipo, la falta de comunicación, los cambios organizacionales, desacuerdos que están a base de comportamientos”.

Robbins y Judge (2013) grafica en su libro el proceso del conflicto está basado en 5 etapas se explica cada una de ellas:

Figura 1
Proceso del conflicto



Fuente: Robbins y Judge (2013)

Chiavenato (2009) define el conflicto:

Se presenta por los contrastes que existe en la organización ya sea por las metas e intereses establecidos, las discrepancias entre empleados indica que no hay trabajo en equipo y colaborativo por lo que la cooperación es negativa, el conflicto en la organización se divide en dos partes la interrupción activa y pasiva este proceso es la obstrucción de avance hacia las metas u objetivos propuestos se inicia la percepción cuando una de las partes puede afectar negativamente a algo trascendental para la organización, y el empleado debe ser una persona asertiva para poder lograr una relación de armonía y bienestar, principalmente es logrado por el trabajo colaborativo. (p.26).

Alles (2007) conceptualizó en su libro de comportamiento organizacional que:

El conflicto en las organizaciones no es algo negativo entre las situaciones que se presentan entre colaboradores, negativo puede ser la forma o manera como se

resuelve, no siempre en toda organización se ve este actuar cotidiano, explica que estas situaciones de conflicto pueden presentarse entre empleadores, grupos y organizaciones competidoras. (p.339).

2.3.1. Importancia de la variable Gestión de conflictos:

Alles (2007) considera que la gestión de conflictos es importante:

Para lograr promover un área de trabajo atractivo y grato brindando resultados beneficiosos mejorando la calidad del trabajo ya que los conflictos se presentan por discrepancias entre grupos de trabajo, organizaciones, el principal beneficio de negociar conflictos es que se logra incluir a las partes para mejorar su productividad, la comunicación y las relaciones interpersonales, observando que un conflicto puede ser una beneficiosa oportunidad de crecimiento o de bajo confort. (p.343).

2.3.2. Tipos de conflicto

2.3.2.1. Clasificaciones de los conflictos según su alcance o sus efectos

La clasificación de los tipos de conflicto se puede hacer utilizando diversos criterios. Pondy (1967) “analizando 7 estudios empíricos de conflictos en organizaciones identificó dos grandes tipos de conflicto según el alcance de los mismos”:

- **Conflicto de relación.** “No modifica la estructura de la organización las relaciones de autoridad, la distribución de recursos o de responsabilidades de función. Afecta a la fluidez y eficacia relacionales”. (Pondy, 1967)

- **Conflicto estratégico.** “se crean deliberadamente con el objetivo de afectar la estructura organizativa, es decir, para obligar a la organización a rediseñar la distribución de la autoridad, las responsabilidades de función. Morton Deutsch, en una de las clasificaciones que propone, contrasta las dificultades según los efectos que producen. Estos efectos se consideran valorando el conjunto del proceso conflictivo y no en un momento concreto o

desde la visión de una de las partes en un momento dado. Los conflictos, según esta perspectiva, pueden ser” (Pondy, 1967):

- **Conflictos constructivos:** “donde los resultados son beneficiosos para todos los intervinientes: el mayor bien para el mayor número posible” (Pondy, 1967).
- **Conflictos destructivos:** “donde los resultados solo pueden ser evaluados como conveniente para alguna de las partes, si esa parte tiene como consideración el criterio de satisfacción a la pérdida que sufre la otra parte, aunque el mismo no obtenga bien alguno. Son conflictos sin solución evidente en la que ambas partes pierden, e incluso dejan de tener objetivos positivos y mantienen el conflicto con objetivos negativos, evitar pérdidas propias y causar pérdidas a la otra parte “. (Pondy, 1967).

2.3.2.2. Clasificación de los conflictos según su contenido

Moore (1994) “ha distinguido los conflictos en función de sus fuentes principales”:

- **Conflictos de relación entre las personas:** “emociones intensas, falsas percepciones o estereotipos, deficiente comunicación, conductas negativas reiterativas. Tiene como consecuencia a lo que se ha denominado situaciones irreales o falsas en los que se puede incidir reiterativamente aun cuando no se evidencia las condiciones objetivas para un conflicto” (Moore, 1994).
- **Conflictos de información:** “déficit en la información en la veracidad o la ausencia de la misma, puntos de vista divergentes, sobre lo que es importante, la deficiente interpretación de la información, procedimientos diferentes en la apreciación” (Moore, 1994).
- **Conflictos de intereses:** “conflicto entre las necesidades incompatibles o percibidas como tales. Medulares (dinero, recursos

físicos, tiempo, etc.), de procedimiento (la manera como la disputa debe ser resuelta) o psicológicos (percepción de confianza, transparencia, participación activa, desarrollo de valores, etc.). Es necesario una concordancia en los tres niveles para la satisfacción completa” (Moore, 1994).

- **Conflictos estructurales:** “motivados por las estructuras asfixiantes de relaciones humanas. Estas estructuras están conformadas muchas veces por situaciones externas a la gente en conflicto. Determinación de roles, divergencia en los poderes y la autoridad, desigualdad en la manipulación de los recursos, condicionamientos geográficos (distancias relativas), tiempo, estructura organizacional” (Moore, 1994).
- **Conflictos de valores:** “causados por un sistema de afirmaciones incompatibles. La gente emplea valores para dar sentido a sus vidas (explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto). Los valores diferentes no deben ser causa de conflicto. Las diferencias surgen cuando se intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a los otros, o se pretenden que tenga vigencia exclusiva el sistema de valores que no acepta diferentes creencias. Valores habituales, valores determinantes, valores de autoestima”. (Moore, 1994).

Thomas (1992) distingue entre:

- **Conflictos de objetivos o intereses:** “las partes desean resultados aparentemente incompatibles o divergentes (satisfacer necesidades personales, obtener recursos escasos, etc.). La consecución de los objetivos de cada parte amenaza u obstruye el logro de los objetivos de la otra. La clave es la reconciliación de las aspiraciones hacia diferentes objetivos de las partes” (Thomas, 1992).
- **Conflictos de juicio u opinión- conflictos cognitivos:** “implica diferencias sobre temas de hecho o empíricos. Una parte percibe que

la otra ha llegado a conclusiones diferentes (incorrectas) sobre lo que es verdad en un sentido empírico. Pueden denominarse controversias. La clave reside en cómo combinar diferente información o razonamientos de las dos partes para formar una conclusión que es más o menos rigurosa” (Thomas, 1992).

- **Conflictos normativos- conflictos de valores:** “se centran sobre la evaluación de una parte sobre la conducta de la otra en términos de expectativas sobre cómo la otra debería comportarse. Estas expectativas pueden implicar varios tipos de estándares de lo que es una conducta apropiada: éticos, nociones de equidad, justicia, respeto a jerarquías de estatus y otras normas del sistema social, etc. Conflictos considerados por” (Thomas, 1992).

2.3.2.3. Clasificación de los conflictos según su contenido según su estilo: Modelo de Kenneth Thomas y Ralph Kilman (Kilman & Thomas, 1975)

El inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI), se desarrolló como una herramienta de investigación de Kenneth Thomas y Ralph Kilman en la década de los setenta.

- **El competidor** “es asertivo y no cooperativo, está orientado hacia el poder. Al competir, el individuo procura satisfacer sus propios intereses a expensas de los de la otra persona y emplea cualquier medio que le parezca apropiado para que su postura gane. El competidor puede significar defender los derechos propios, defender una postura que se cree es la correcta, o simplemente, tratar de ganar” (Kilman & Thomas, 1975).

- **El colaborador:** “es tanto asertivo como cooperativo. Al colaborar, el individuo intenta trabajar con la otra persona para encontrar una solución que satisfaga plenamente los objetivos de ambos. Supone analizar el asunto para identificar los intereses de los dos individuos y encontrar una

alternativa que satisfaga a ambos. Supone analizar el asunto para identificar los intereses de los dos individuos y encontrar una alternativa que satisfaga a ambos. La colaboración entre dos personas puede tomar la forma de explorar un desacuerdo para conocer el punto de vista de ambas personas, resolver una situación que de otro modo los haría competir por un recurso o confrontar y tratar de encontrar una solución creativa a un problema interpersonal” (Kilman & Thomas, 1975).

- **El del compromiso:** “es el campo intermedio entre el asertividad y la cooperación. Cuando se está llegando a un acuerdo, el objetivo encontrar una solución oportuna y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. El llegar a un acuerdo es el campo medio entre la competencia y el ser complaciente. Así mismo, se dirige a un asunto de forma más directa que la evasión, pero no lo explora con la misma profundidad que se usa cuando se colabora. Esta conducta puede significar dividir la diferencia, intercambiar concesiones o intentar una rápida solución intermedia” (Kilman & Thomas, 1975).

- **El evasivo:** “no es asertivo y no es cooperativo. Al aludir, el individuo no busca inmediatamente ni sus intereses ni los de la otra persona. No se dirige al conflicto. El eludir puede suponer poner a un lado diplomáticamente un asunto, aplazarlo o simplemente apartarse de la situación amenazadora” (Kilman & Thomas, 1975).

- **El complaciente:** “a diferencia del competidor, no es asertivo, pero si es cooperativo. El complaciente deja de lado sus propios intereses para satisfacer los de la otra persona. En este modo hay un elemento de auto sacrificio. El complaciente puede ser generoso o altruista, puede obedecer las órdenes de la otra persona cuando preferiría no hacerlo, o puede someterse al punto de vista de otra persona” (Kilman & Thomas, 1975).

La evaluación de TLI ayuda a las personas a identificar los estilos que utilizan con mayor frecuencia, así mismo les da los estilos usados por otros.

Una comprensión de manejo de conflictos y el estilo de la gama más amplia de los conflictos modos puede ayudar a las personas manejar los conflictos de manera más constructiva.

2.4. Definición de conceptos

Asertividad

“La asertividad es una habilidad social que nos permite expresar nuestros derechos, opiniones, ideas, necesidades y sentimientos de forma consciente, clara, honesta y sincera sin herir o perjudicar a los demás Psicoglobal” (Psicoglobal, 2020).

Conflicto

“El conflicto es un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha sufrido un efecto negativo, o está por hacerlo, algo que a la primera parte le preocupa” (Servicio Nacional de Aprendizaje, 2020).

Conflicto individual

“Es aquel que atañe a un solo trabajador o incluso a varios trabajadores, pero en su relación individual o en relación con sus contratos individuales de trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Conflicto colectivo

Es aquel que tiene su origen en una condición de trabajo pactada colectivamente y que puede afectar a uno o varios trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Eficacia: “Respecto a la eficacia podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos” (European Business School, 2020).

Eficiencia: “Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos Gerencie” (Gerencie.com, 2020).

Emoción colectiva

“Las empresas son cada vez más sociales, que incorporan redes sociales colaborativas. Sabemos que las redes sociales potencian las emociones, los

sentimientos, facilitan el contagio a través de los influencers, y, por tanto, las empresas son más propensas a conectarse con una emoción determinada Pomares” (Pomares, 2016).

Gestión de conflictos

“La Gestión de Conflictos es la actividad orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto Corporación Élite” (Corporación Élite, 2020).

Negociación “Es un proceso donde dos o más miembros de una organización que son involucradas para tomar decisiones por situaciones conflictivas que se presenta o diferencias entre las mismas con la finalidad de tener beneficios equitativos y que está basado en decisiones de las partes negociante” (National Minority Aids Council, 2009).

Comunicación en las organizaciones

“La comunicación en la organización es la esencia de su buen funcionamiento y la garantía del cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, ayuda a coordinar y a controlar las responsabilidades en los funcionarios que la integran y lo más importante ayuda a fomentar el buen ambiente laboral” (Gamboa, 2020).

Monotonía laboral

“La monotonía laboral puede darse por la repetición de secuencias muy cortas y repetitivas de trabajo y repercutir en los factores de riesgo en el trabajo. Un ejemplo claro para este tipo de factor de riesgo es el trabajo en cadena o cuando las condiciones del entorno son iguales o con pocas variaciones” (Copyright Psicopreven , 2020).

Responsabilidad

“Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. Una vez que pasa al plano ético (puesta en práctica), persisten estas cuatro ideas para establecer la magnitud de dichas acciones y afrontarlas de la manera más prepositiva e integral, siempre en pro del mejoramiento personal, laboral, social, cultural y natural” (Moderna, 2020).

CAPITULO III

MARCO METOLÓGICO

3.1. Formulación de Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Hipótesis Alterna (H_1): Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

a) **H_1 :** El compromiso Afectivo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

H_0 : El compromiso Afectivo no se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

b) **H_1 :** El compromiso de Continuidad se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

H_0 : El compromiso de Continuidad no se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

c) **H₁**: El compromiso Normativo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

H₀: El compromiso Normativo no se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

3.2. Variables e indicadores

3.2.1. Identificación de la variable 1: Compromiso Organizacional

3.2.1.1. Dimensiones

3.2.1.2. Escala para la medición: escala ordinal

3.2.2. Identificación de la Variable 2: Gestión de Conflictos

3.2.2.1. Dimensiones:

3.2.2.2. Escala para la medición: escala ordinal

3.2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Cuadro de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ESCALA
Variable 1: Compromiso Organizacional	Meyer y Allen (1997) “definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre un empleado y la organización. Presenta consecuencias en la decisión de continuar o dejar la organización”.	AFECTIVO	Ordinal
		CONTINUIDAD	
		NORMATIVO	
Variable 2: Gestión de conflicto	“La Gestión de Conflictos es la actividad orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva,	ESTILO COMPLACIENTE	Ordinal
		ESTILO COMPETIDOR	

	con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto (Giebels, 2005).	ESTILO COMPROMISO	
		ESTILO COLABORADOR	
		ESTILO EVASIVO	

3.3. Tipo de estudio

El tipo de investigación es pura o básica, ya que está centrado en recoger información secundaria. “La investigación pura es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento” (Baena, 2017, pág. 17).

3.4. Diseño de investigación

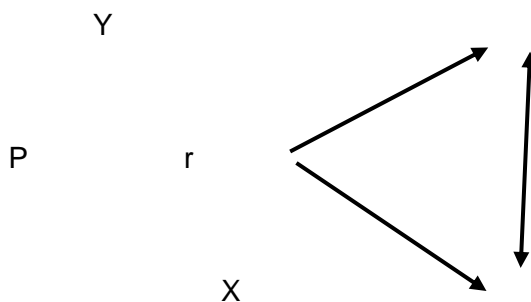
“La presente investigación es de tipo descriptiva, no experimental, sustentada por” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Nivel de Investigación:

“El nivel de diseño del presente estudio es correlacional, se estudian las variables en su contexto natural, no inducidas a ningún comportamiento, o situación que las haga comportarse de manera artificial. Variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

El esquema seguido en la investigación ese:

Donde:



P: Población

X: Variable Compromiso Organizacional

Y: Variable Conflictos Laborales

r: Relación

3.5. Ámbito de la investigación

El ámbito de investigación es en la región Tacna, focalizado en la Municipalidad Provincial de Tacna.

3.6. Unidad de estudio

Está constituida por los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna.

3.7. Población y muestra de estudio

La población está conformada por los 30 colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna.

El cálculo de la muestra será de tipo interesada cubriendo la totalidad de colaboradores de dicha gerencia.

3.8. Recolección de datos:

La recolección de los datos será través de instrumentos que son los cuestionarios tanto para la variable compromiso organizacional como para la variable gestión de conflictos.

3.8.1. Procedimiento:

A pesar de la situación de emergencia y el aislamiento social los datos han sido recogidos personalmente por el investigador en el centro laboral de la unidad de estudio.

3.8.2. Técnicas de recolección de datos:

La técnica utilizada ha sido la encuesta y los instrumentos, dos cuestionarios para cada una de las variables, que aparecen en la parte de anexos.

3.9. Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos

En la presente investigación, se ha hecho uso de la estadística descriptiva e inferencial, que aparecen en el capítulo IV, el análisis de fiabilidad y validez, las contrastaciones de hipótesis, las conclusiones y recomendaciones para ello se ha hecho uso del software SPSS versión 25.

Los cuestionarios utilizados han sido tomados de los autores, cuyas fichas técnicas describimos a continuación:

Ficha técnica 1

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional

- Autores: (Meyer & Allen, 1991)
- Objetivo: Aprecia las características y dimensiones del Compromiso Organizacional y describe los diferentes aspectos como son el Afectivo, de Continuidad y Normativo
- Población: Personal Administrativo.
- Número de ítem: 18
- Tiempo de administración: 30 minutos
- Escala: De Likert Niveles o rango

Ficha técnica 2

- **Nombre del Instrumento: Cuestionario de Conflicto laboral.**
- Autores: (Kilman & Thomas, 1975)
- Tipo de instrumento: Encuesta
- Objetivo: Proporcionar información para la toma de decisiones y la aplicación de políticas y programas de prevención y solución de Conflicto laboral.
- Población: colaboradores administrativos
- Número de ítem: 30 Aplicación: Directa
- Tiempo de administración: 30 minutos
- Escala: De Likert. Niveles o rango

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Fiabilidad o confiabilidad de los instrumentos

Para el análisis de fiabilidad de los cuestionarios aplicados se ha hecho uso de una de la herramienta estadística Alpha de Cronbach, cuya escala de valoración se aprecia a continuación:

Tabla 2

Escala de Alpha de Cronbach

Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
[0; 0,5 [Inaceptable confiabilidad
[0,5; 0,6 [Pobre confiabilidad
[0,6; 0,7 [Débil confiabilidad
[0,7; 0,8 [Aceptable confiabilidad
[0,8; 0,9 [Buena confiabilidad
[0,9; 1]	Excelente confiabilidad

Nota: (Barboza & Miranda, 2018)

4.1.1. Fiabilidad de la variable Compromiso Organizacional:

Tabla 3

Alpha de Cronbach Compromiso Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	18

Interpretación:

En la tabla 03 el coeficiente obtenido tiene el valor de 0,910 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Compromiso Organizacional”, es de Excelente confiabilidad

4.1.2. Fiabilidad de la variable Gestión de Conflictos:

Tabla 4

Alpha de Cronbach: Gestión de Conflictos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	30

Interpretación:

En la tabla 4 el coeficiente obtenido tiene el valor de 0,958 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Gestión de conflictos” es de Excelente confiabilidad.

4.2. Prueba de Normalidad de las variables:

4.2.1. Prueba de Normalidad para la variable Compromiso Organizacional

a) **Planteamiento de hipótesis**

Ho: La distribución de la variable Compromiso Organizacional tiene una distribución normal

Hi: La distribución de la variable Compromiso Organizacional no tiene una distribución normal

b) **Nivel de significancia:** 0,05

c) **Estadístico de prueba:** Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 5
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL
N		30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,87
	Desv. Desviación	,629
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,317
	Positivo	,283
	Negativo	-,317
Estadístico de prueba		,317
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

d) **Regla de decisión**

$P(\text{sig asintot}) < 0,05$: rechazar la H_0

$P(\text{sig asintot}) > 0,05$: No rechazar la H_0

e) **Decisión estadística:**

SIG o P-valor : 0,000

0,000 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir los datos de la variable Compromiso Organizacional no tiene una distribución normal

f) **Interpretación:**

En la tabla 05. la variable Compromiso Organizacional sus datos no presenta una distribución normal.

4.2.2. Prueba de Normalidad para la variable Gestión de Conflictos

a) **Planteamiento de hipótesis**

Ho: La variable Gestión de Conflictos tiene una distribución normal

Hi: La variable Gestión de Conflictos no tiene una distribución normal

b) **Nivel de significancia:** 0,05

c) **Estadístico de Hipótesis:** Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 6
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		GESTIÓN DE CONFLICTOS
N		30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,60
	Desv. Desviación	,498
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,389
	Positivo	,286
	Negativo	-,389
Estadístico de prueba		,389
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d) **Regla de decisión**

P (sig asintot) < 0,05: rechazar la Ho

P (sig asintot) > 0,05: No rechazar la Ho

SIG o P-valor : 0,000

e) **Decisión estadística:**

0,000 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna es decir los datos de la variable Gestión de Conflictos no tienen una distribución normal

f) **Interpretación:**

En la tabla 06 la variable Gestión de Conflictos, sus ítems no siguen una distribución normal.

4.3. Validez de contenido por expertos

4.3.1. Validez de Contenido de la Variable Compromiso Organizacional

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en la tabla 07 la validez del instrumento para la variable compromiso organizacional, se puede apreciar en la tabla adjunta.

Tabla 7

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Compromiso Organizacional

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	4
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	4	5	5

5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	5	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	4	5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	5	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	5	4
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	5	4
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	5	4

Nota: encuesta los tres jueces

Tabla 8

Calificación del instrumento para la variable Compromiso Organizacional

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000	2.474	A	Adecuación total
2.475	4.949	B	Adecuación en gran medida
4.950	7.424	C	Adecuación promedio
7.425	9.898	D	Adecuación escasa
9.899	12.373	E	Inadecuación

Nota: (De la Torre & Accostupa, 2013)

Interpretación:

Según las tablas 7 y 8 la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1.48 y cae dentro del Intervalo A (0.000 - 2.474). Por lo tanto, el cuestionario tiene una validez de medida de "Adecuación Total". Por tanto, el instrumento **Compromiso Organizacional** supera la prueba de validez (validez de contenido).

4.3.2. Validez de Contenido de la Variable Gestión de Conflictos

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen a continuación, la validez del instrumento para la variable Gestión de Conflictos.

Tabla 9

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Gestión de Conflictos

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	4	5	5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	5	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	5	5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	5	4
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	5	4
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	5	4

Nota: (De la Torre & Accostupa, 2013)

Tabla 10

Calificación del instrumento para la variable Gestión de Conflictos

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000	2.417	A	Adecuación total
2.418	4.834	B	Adecuación en gran medida
4.835	7.252	C	Adecuación promedio
7.253	9.669	D	Adecuación escasa
9.670	12.087	E	Inadecuacion

Interpretación:

Según las tablas 9 y 10 la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,22 y cae dentro del Intervalo A (0.000-2.417). Por lo tanto, el cuestionario tiene una validez de medida de “Adecuación total”. Por tanto, el instrumento Gestión de Conflictos supera la prueba de validez (validez de contenido).

4.4. Análisis cruzado de las variables de estudio

Tabla 11

Análisis cruzado de las variables de estudio

		GESTIÓN DE CONFLICTOS			
		Baja	Media	Total	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Bajo	Recuento	7	1	8
		% del total	23,3%	3,3%	26,7%
	Medio	Recuento	5	13	18
		% del total	16,7%	43,3%	60,0%
	Alto	Recuento	0	4	4
		% del total	0,0%	13,3%	13,3%
Total	Recuento	12	18	30	
	% del total	40,0%	60,0%	100,0%	

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020

Interpretación:

Lo que se aprecia en la Tabla 11, en relación a la variable Compromiso Organizacional de los encuestados que representa el (60%) calificaron de Compromiso Organizacional medio; y en relación a la Variable Gestión de conflictos entrevistados que representan el 60% manifestaron de una Gestión de Conflictos medio.

4.5. Análisis descriptivo de la variable Compromiso Organizacional

4.5.1. Dimensión Compromiso Afectivo

Tabla 12
Dimensión Afectivo

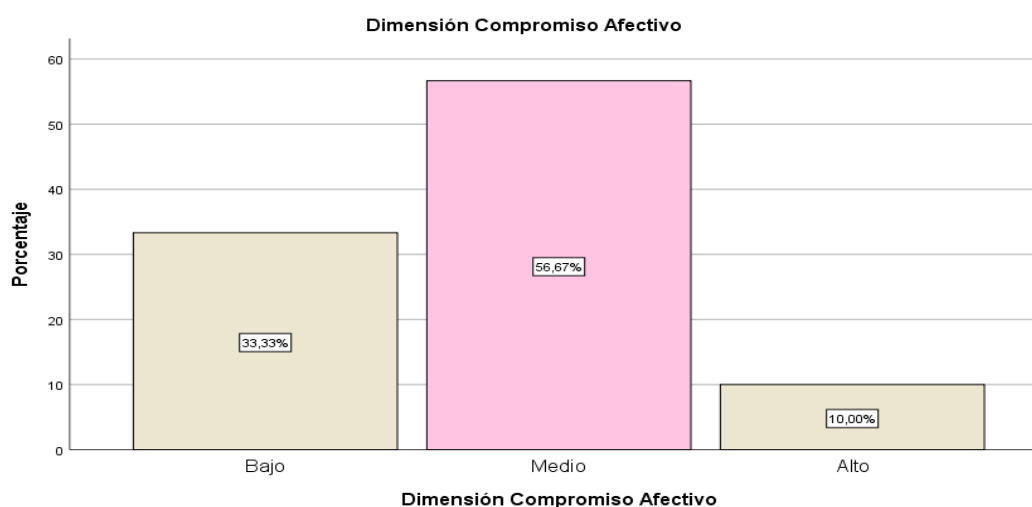
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	33,3	33,3
	Medio	17	56,7	90,0
	Alto	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020

Tabla 13
Escala de valoración de la Dimensión

Niveles	Puntaje
Compromiso Afectivo Bajo	[7 – 16]
Compromiso Afectivo Medio	[17 – 26]
Compromiso Afectivo Alto	[27 – 35]

Figura 2
Dimensión del Compromiso Afectivo



Nota: Tabla 12

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 12 y Figura 2, representan el comportamiento medio de la dimensión denominada “Compromiso Afectivo” de la variable “Compromiso Organizacional”. El resultado obtenido fue de: Nivel medio con un 56.67 %, seguido de bajo compromiso afectivo con un 33.33%.

4.5.2. Análisis de las Dimensiones de Compromiso de Continuidad

Tabla 14

Dimensión de Compromiso de Continuidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	33,3	33,3
	Medio	17	56,7	90,0
	Alto	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	

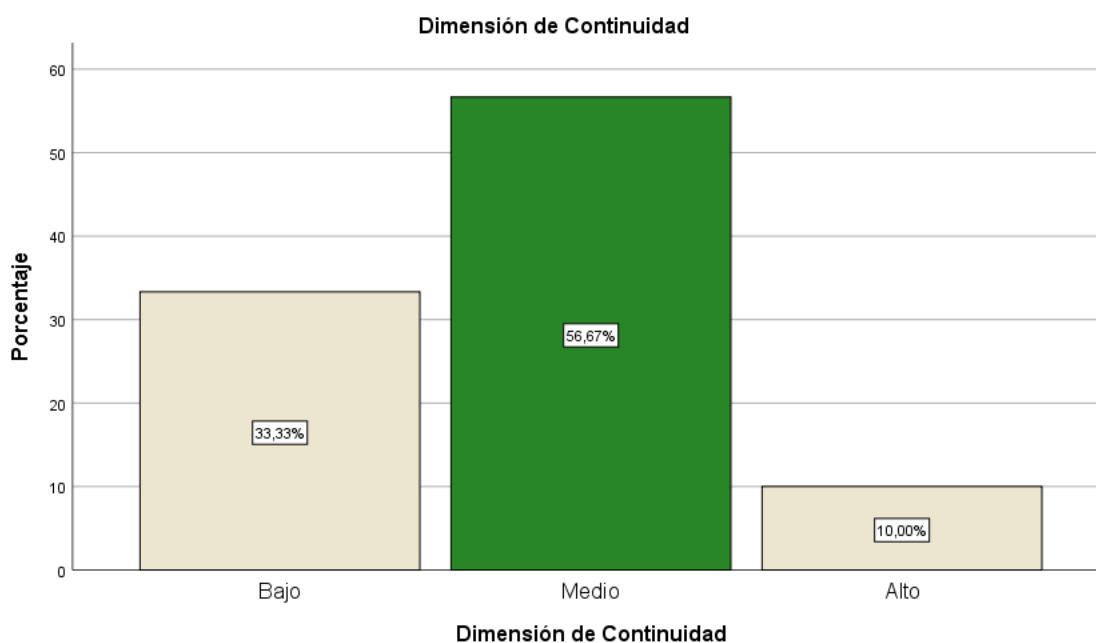
Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020

Tabla 15

Escala de valoración o baremos de la dimensión

Niveles	Puntaje
Dimensión de continuidad bajo	[5 – 12]
Dimensión de continuidad medio	[13 – 20]
Dimensión de continuidad alto	[21 – 25]

Figura 3
Dimensión de Continuidad



Nota: Tabla 14

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 14 y Figura 3, representan el comportamiento medio de la dimensión “Continuidad” de la variable “Compromiso Organizacional”. El resultado obtenido fue de un nivel medio con un 56.67 %, seguido de bajo compromiso de continuidad con el 33,33%.

4.5.3, Análisis de las Dimensiones de Compromiso Normativo

Tabla 16
Dimensión Normativo

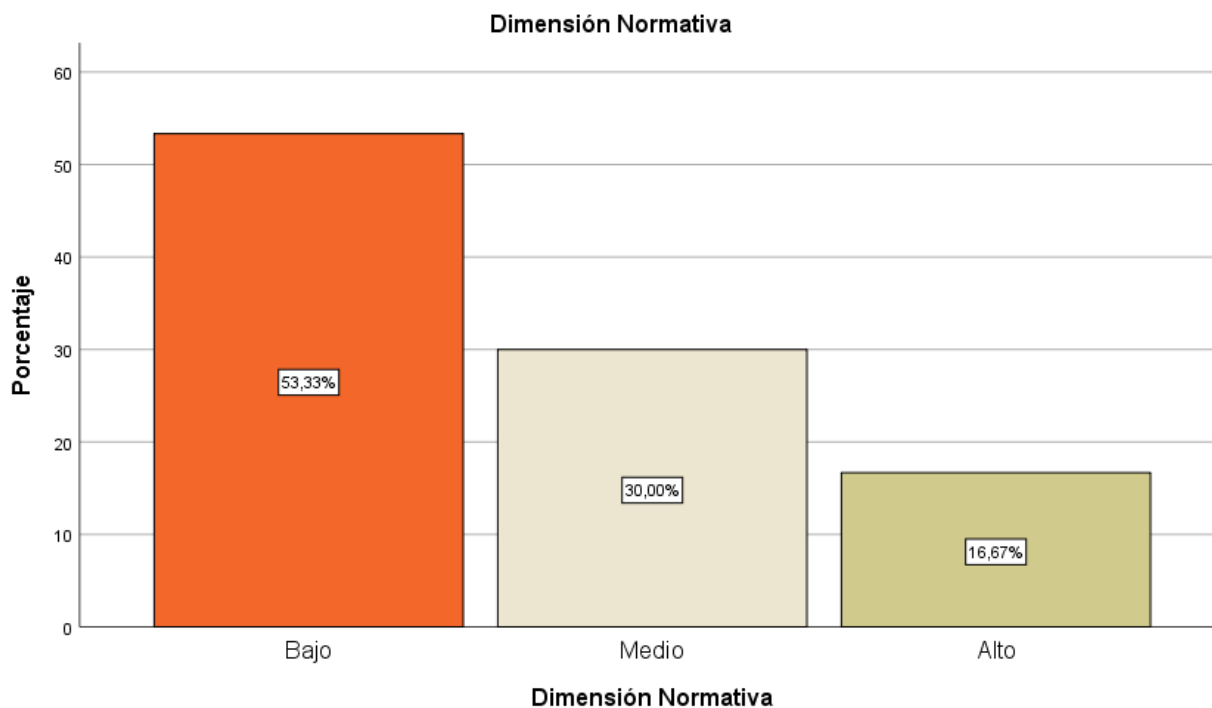
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	53,3	53,3
	Medio	9	30,0	83,3
	Alto	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

Tabla 17
Escala de valoración de la Dimensión

Niveles	Puntaje
Dimensión normativa bajo	[6 – 14]
Dimensión normativa medio	[15 – 23]
Dimensión normativa alto	[24 – 30]

Figura 4
Dimensión Normativa



Nota: Tabla 16

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 16 y Figura 4, representan el comportamiento bajo de la dimensión normativa de la variable “Compromiso Organizacional”. El resultado obtenido fue de un nivel bajo con un 53.33 %, seguido de un nivel medio con el 30%.

4.5.4. Análisis de la Variable Compromiso Organizacional:

Tabla 18

Compromiso Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	26,7	26,7
	Medio	18	60,0	86,7
	Alto	4	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

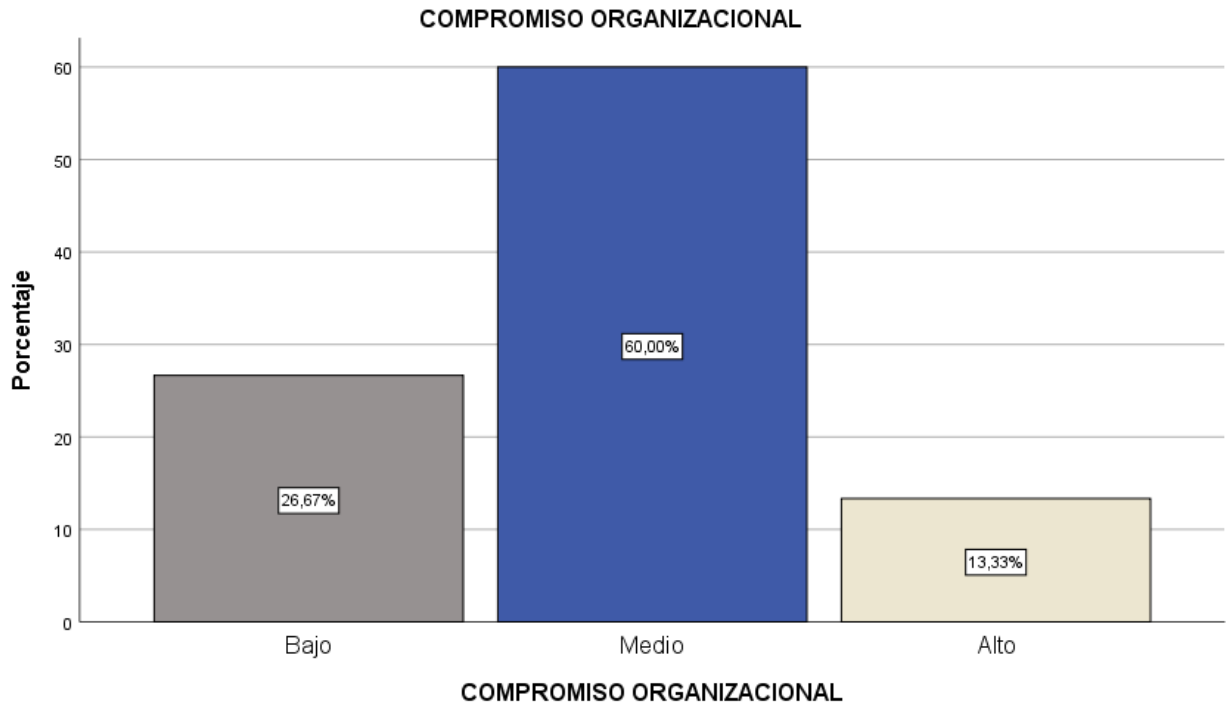
Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

Tabla 19

Escala de valoración de la Dimensión

Niveles	Puntaje
Compromiso Organizacional bajo	[18 – 42)
Compromiso Organizacional medio	[43 – 67)
Compromiso Organizacional alto	[68 – 90]

Figura 5
Variable Compromiso Organizacional



Nota: Tabla 18

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 18 y Figura 5, representan el comportamiento medio de la variable "Compromiso Organizacional". El resultado obtenido fue de: un nivel medio con un 60 %, seguido de un nivel bajo de compromiso organizacional con un 26,67%.

4.6. Resultados sobre la variable Gestión de Conflicto

4.6.1. Dimensión Estilo complaciente

Tabla 20

Análisis de la Dimensión Estilo complaciente

Dimensión Estilo Complaciente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	56,7	56,7	56,7
	Medio	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

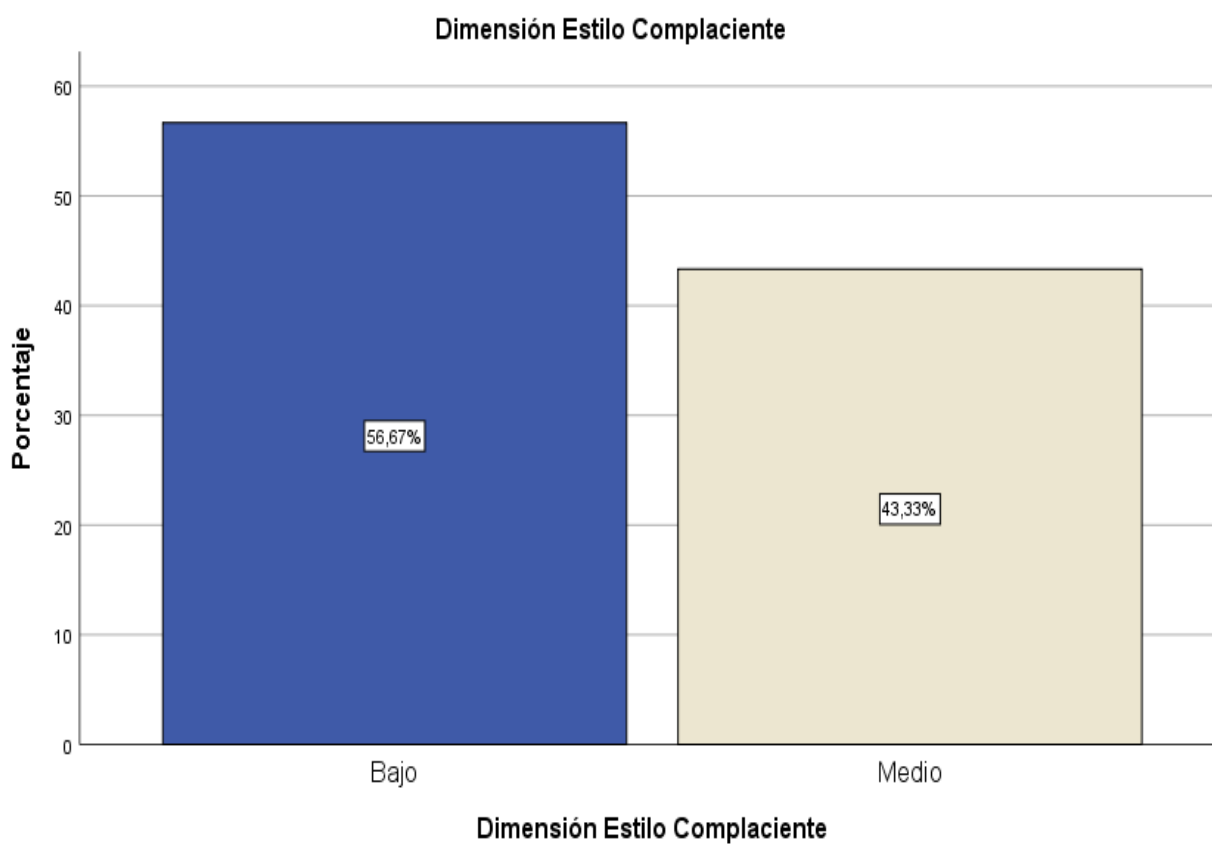
Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

Tabla 21

Escala de valoración de la Dimensión

Niveles	Puntaje
Estilo complaciente bajo	[7 – 16)
Estilo complaciente medio	[17 – 26)
Estilo complaciente alto	[27 – 35]

Figura 6
Dimensión Estilo Complaciente



Nota: Tabla 19

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 20 y Figura 6, representan el comportamiento bajo de la dimensión "Estilo complaciente" de la variable "Gestión de Conflictos". El resultado obtenido fue de: bajo con un 56.67 %, seguido de un nivel medio del estilo complaciente con el 43,33%

4.6.2. Dimensión Estilo competidor

Tabla 22
Dimensión Estilo Competidor

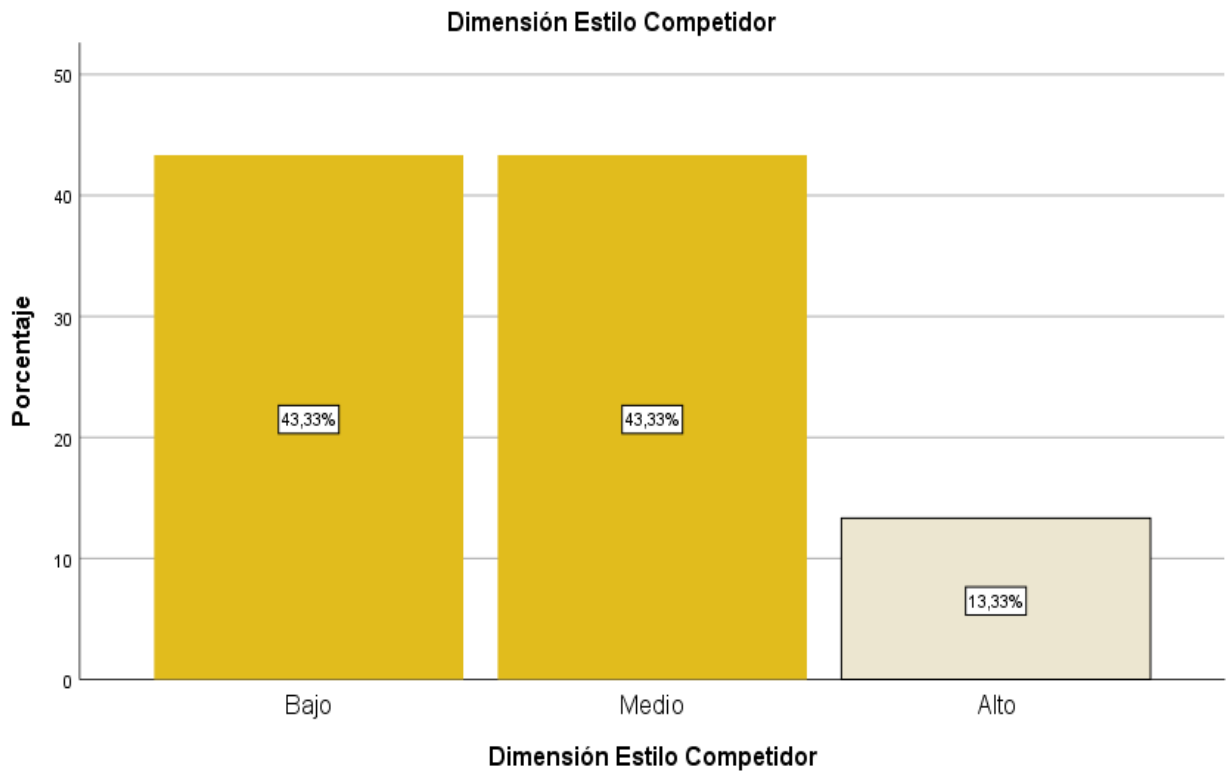
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	43,3	43,3
	Medio	13	43,3	86,7
	Alto	4	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

Tabla 23
Escala de valoración de la Dimensión

Niveles	Puntaje
Dimensión Estilo Competidor	[6– 14)
Dimensión Estilo Competidor	[15 – 23)
Dimensión Estilo Competidor	[24 – 30]

Figura 7
Dimensión Estilo competidor



Nota: Tabla 22

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 22 y Figura 7, representan el comportamiento bajo y medio de la dimensión “Estilo competidor” de la variable “Gestión de Conflictos”. El resultado obtenido fue de bajo y medio con un 43,33 %, seguido de alto con el 13,33%.

4.6.3. Dimensión Estilo de Compromiso

Tabla 24
Dimensión Estilo de Compromiso

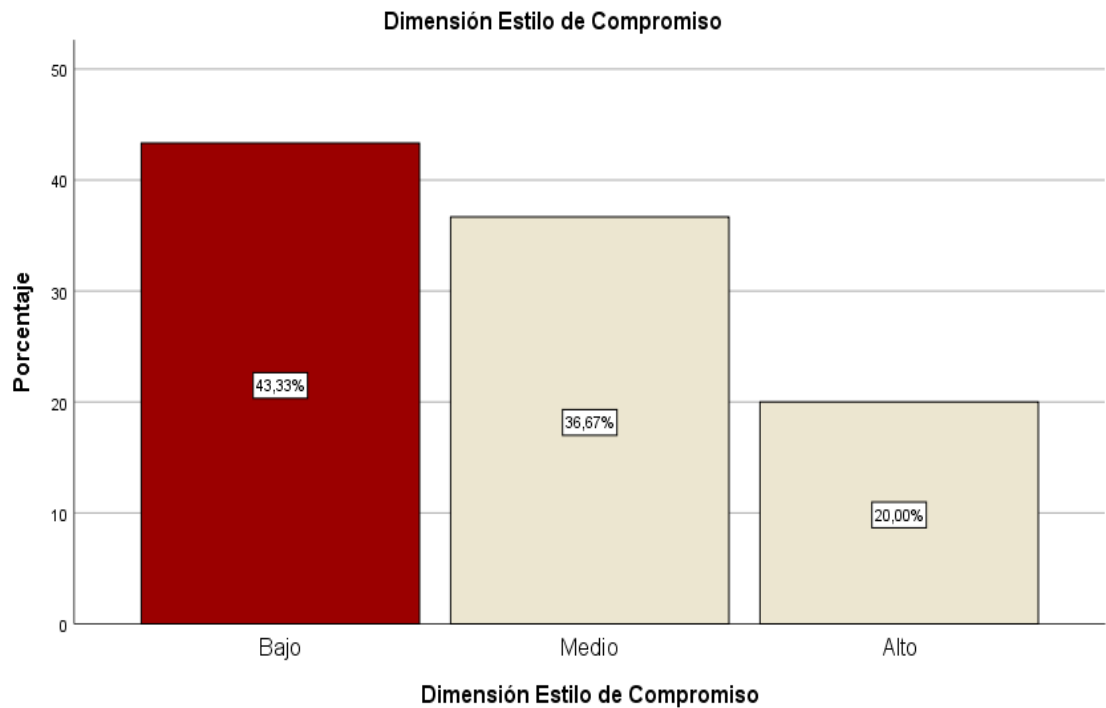
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	43,3	43,3
	Medio	11	36,7	80,0
	Alto	6	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

Tabla 25
Escala de valoración de la Dimensión

Niveles	Puntaje
Dimensión Estilo de Compromiso bajo	[06 – 14)
Dimensión Estilo de Compromiso medio	[15 – 23)
Dimensión Estilo de Compromiso alto	[24 – 30]

Figura 8
Dimensión Estilo Compromiso



Nota: Tabla 24

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 24 y Figura 8, representan el comportamiento bajo de la dimensión denominada “Estilo de compromiso” de la variable “Gestión de Conflictos”. El resultado obtenido fue de: bajo con un 43.33 %, seguido de un nivel medio con el 36,67%.

4.6.4. Dimensión Estilo Colaborador

Tabla 26
Dimensión Estilo Colaborador

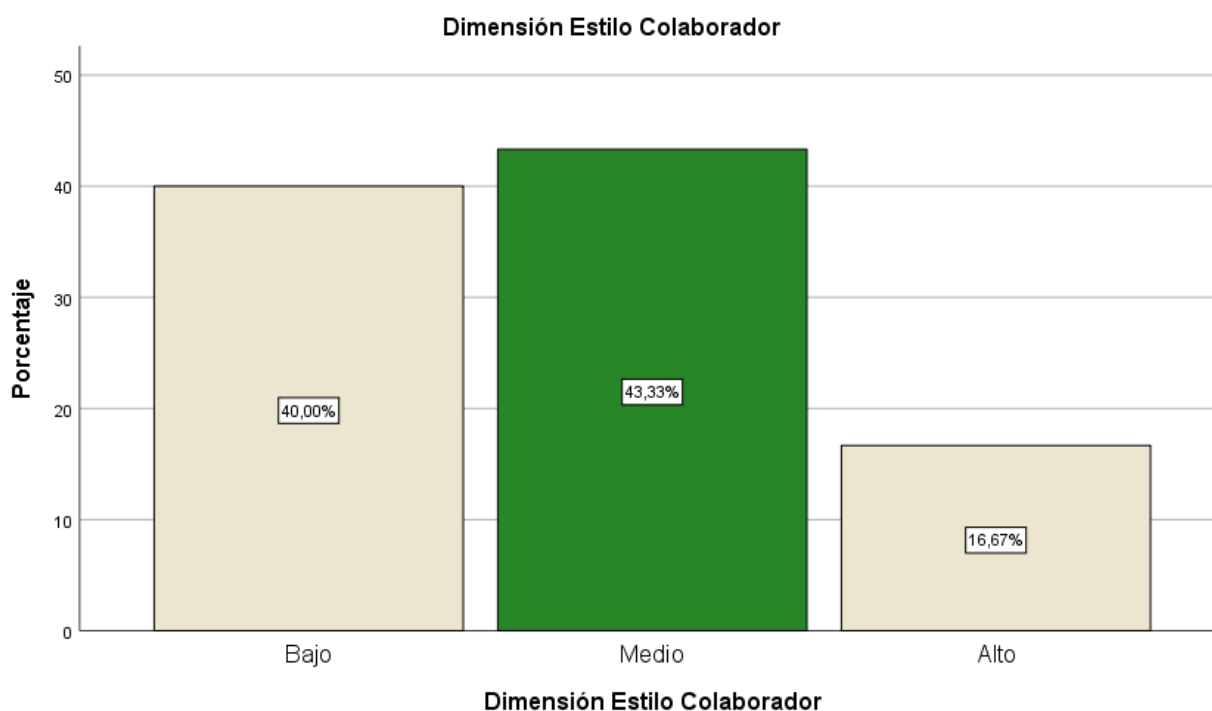
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	40,0	40,0
	Medio	13	43,3	83,3
	Alto	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

Tabla 27
Escala de valoración de la Dimensión

Niveles	Puntaje
Dimensión Estilo Colaborador bajo	[06 – 14)
Dimensión Estilo Colaborador medio	[15 – 23)
Dimensión Estilo Colaborador alto	[24 – 30]

Figura 9
Dimensión Estilo Colaborador



Nota: Tabla 26

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 26 y Figura 9, representan el comportamiento regular de la dimensión denominada “Estilo Colaborador” de la variable “Gestión de Conflictos”. El resultado obtenido fue de: bajo con un 40,0 %, seguido de Nivel medio con el 43.33%.

4.6.5. Dimensión Estilo Evasivo

Tabla 28
Dimensión Estilo Evasivo

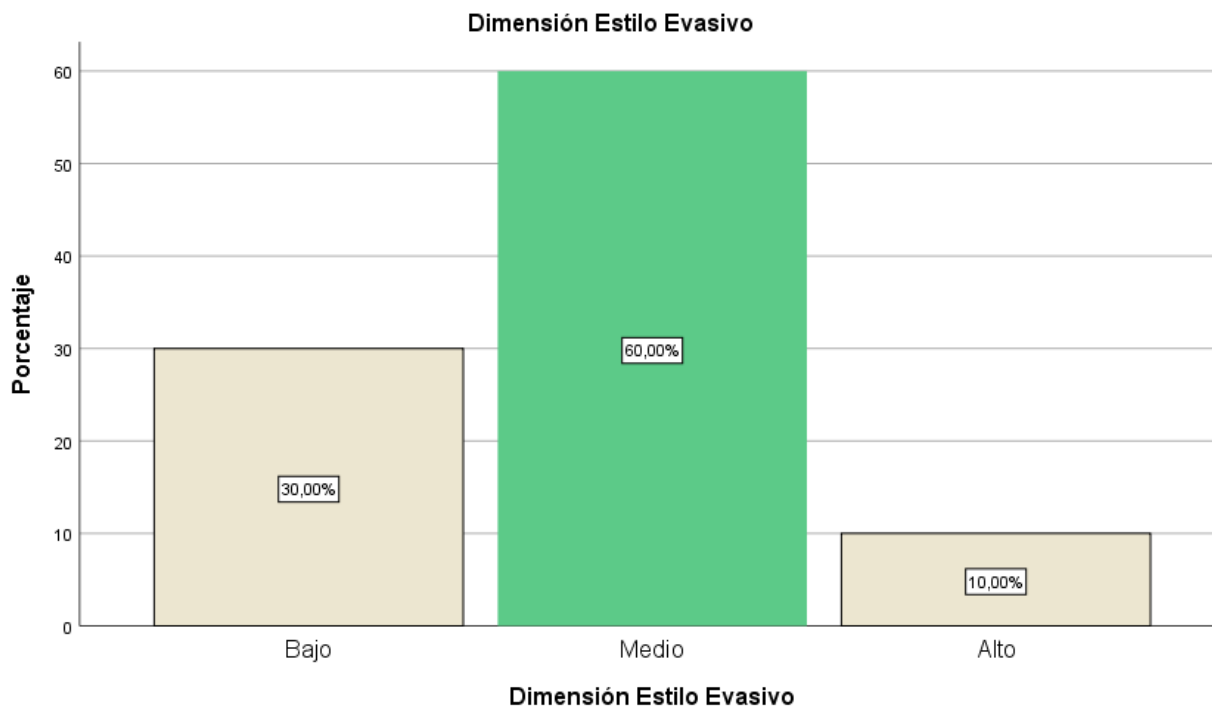
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	30,0	30,0
	Medio	18	60,0	90,0
	Alto	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

Tabla 29
Escala de valoración de la Dimensión

Niveles	Puntaje
Dimensión Estilo Evasivo bajo	[5 – 12)
Dimensión Estilo Evasivo medio	[13 – 20)
Dimensión Estilo Evasivo alto	[21 – 25]

Figura 10
Dimensión Estilo Evasivo



Nota: Tabla 28

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 28 y Figura 10, representan el comportamiento medio de la “dimensión estilo evasivo” de la variable “Gestión de Conflictos”. El resultado obtenido fue de: Nivel medio de estilo evasivo con un 60 %, seguido de bajo nivel de estilo evasivo con el 30%

4.6.6. Resultados sobre la Variable Gestión de Conflictos

Tabla 30

Resultados de la Variable Gestión de Conflictos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	12	40,0	40,0
	Media	18	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

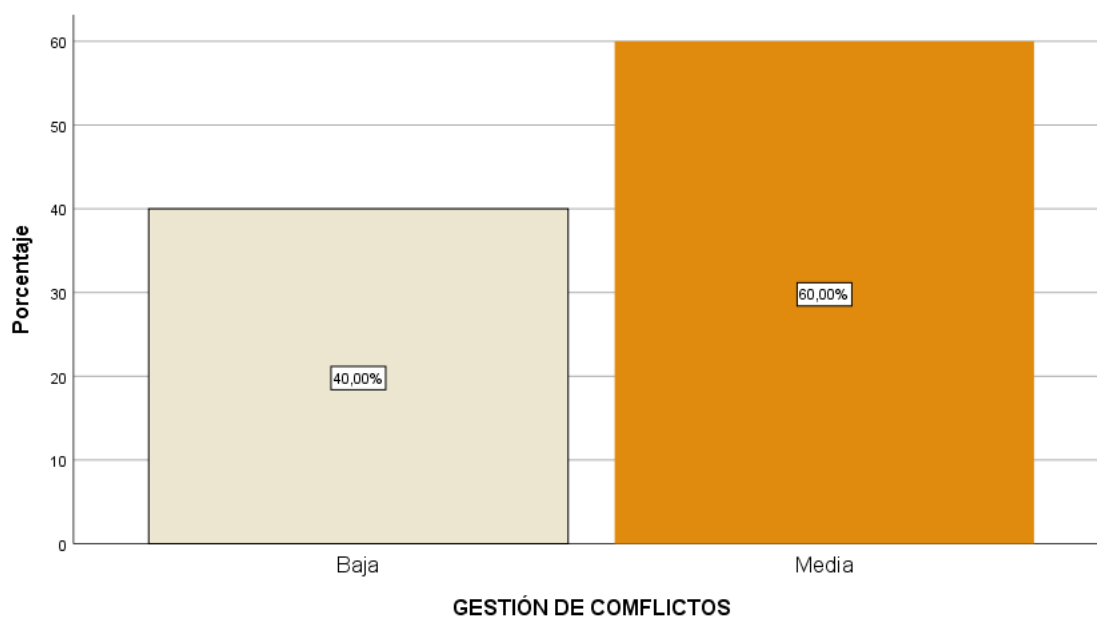
Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

Tabla 31

Escala de valoración de la Variable Gestión de Conflictos

Niveles	Puntaje
Gestión de Conflictos bajo	[30 – 70)
Gestión de Conflictos medio	[71 – 111)
Gestión de Conflictos alto	[112 – 150]

Figura 11
Variable Gestión de Conflictos



Nota: Tabla 30

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 30 y Figura 11 representan la variable “Gestión de Conflictos”. El resultado obtenido fue de un nivel medio de la Gestión de Conflictos con un 60 %, seguido de un nivel bajo con un 40%

4.7. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.7.1. Verificación de la primera hipótesis específica:

a) Hipótesis Estadística:

H₀ : El compromiso Afectivo no se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

H₁ : El compromiso Afectivo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

- b) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .
- c) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .
- d) **Estadístico de prueba:** Tau-b-de Kendal para una muestra

Tabla 32
Prueba Tau-b-de Kendal

		Correlaciones		
		Dimensión Compromiso Afectivo	GESTIÓN DE CONFLICTOS	
Tau_b de Kendall	Dimensión Compromiso Afectivo	Coefficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	N		30	30
	GESTIÓN DE CONFLICTOS	Coefficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
	N		30	30

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

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

f) Interpretación:

La Tabla 32 observamos que la correlación es de 0,567 y el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.002 menor a 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).; es decir: ***El compromiso Afectivo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los***

colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

4.7.2. Verificación de la segunda hipótesis específica:

a) Hipótesis Estadística:

H₀ : El compromiso de Continuidad no se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020

H₁ : El compromiso de Continuidad se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020

- b) Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.
- c) Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- d) Estadístico de prueba:** Correlación de Tau-b de Kendall

Tabla 33
Prueba Tau-b-de Kendal

		Correlaciones		
			Dimensión de Continuidad	GESTIÓN DE CONFLICTOS
Tau_b de Kendall	Dimensión de Continuidad	Coeficiente de correlación	1,000	,451*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	30	30
	GESTIÓN DE CONFLICTOS	Coeficiente de correlación	,451*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

f) Interpretación:

La Tabla 33 observamos que la correlación es de 0,451 y la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.012 menor a 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1); es decir: **El compromiso de Continuidad se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.**

4.7.3. Verificación de la tercera hipótesis específica

a) Hipótesis Específicas:

H₀ : El compromiso Normativo no se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020

H₁ : El compromiso Normativo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020

b) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

d) Estadístico de prueba: Correlación de Tau-b de Kendall

Tabla 34
Prueba Tau-b-de Kendal

		Correlaciones	
		Dimensión Normativa	GESTIÓN DE CONFLICTOS
Tau_b de Kendall	Dimensión Normativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30
	GESTIÓN DE CONFLICTOS	Coeficiente de correlación	,593**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

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

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

f) Interpretación:

La Tabla 34, observamos una correlación de 0.593 y que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.001 menor a 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: ***El compromiso de Normativo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.***

4.7.4. Hipótesis General

a) Hipótesis estadística:

H₀ : No existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

H₁ : Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.

b) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

d) Estadístico de prueba: Correlación de Tau-b de Kendall

Tabla 35
Correlación Tau_b de Kendall

		Correlaciones		
		COMPROMISO ORGANIZACIONAL	GESTIÓN DE CONFLICTOS	
Tau_b de Kendall	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	GESTION DE CONFLICTOS	Coeficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

f) Interpretación:

En Tabla 35 observamos que la correlación entre ambas variables es de 0.579, es de decir tiene una correlación media; asimismo, el Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.001 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).; es decir: : ***“Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.*”**

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “El Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020”, se ha elaborado considerando para la primera variable la dimensión de Compromiso Afectivo, Compromiso Continuidad y Compromiso Normativo, y con respecto a la variable Gestión de Conflicto comprende la dimensión de Estilo Complaciente, Estilo Competidor, Estilo Compromiso, Estilo Colaborador y Estilo evasivo.

A continuación, el análisis de la presente investigación, empezaremos destacando la fiabilidad de sus instrumentos la variable Compromiso Organizacional es de 0,910 y la variable Gestión de Conflictos es de 0,958, que de acuerdo a la escala de Alpha de Cronbach significa que ambos instrumentos son de Alta Confiabilidad. Seguidamente como se muestra en las tablas 5 y 6 ambas variables no siguen a los datos de la curva normal, en consecuencia, se hará uso de la estadística descriptiva e inferencias de nivel no paramétrico.

Con respecto a la Validez de contenido de las variables, como se muestra en las tablas 8 y 10 tanto la variable Compromiso Organizacional y la Gestión de conflictos, ambos superan la prueba de validez de contenido, refrendada por los jueces cuyas calificaciones aparecen en la parte de anexos.

Del análisis de la variable Compromiso Organizacional según la encuesta aplicada a los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano, el 60% del personal calificaron de compromiso medio. Situación que deberá ser evaluado por los directivos de dicha institución en su oportunidad. Sin embargo, analizado en sus tres dimensiones que comprende esta variable sus resultados fueron los siguientes: La dimensión “Compromiso afectivo” es medio con un 56.67%; la dimensión “Continuidad” es medio con un 56.67%; y la “Dimensión normativa”, es baja con un 53.33%.

Con respecto a la variable "Gestión de conflictos", el 60% de los colaboradores perciben un nivel medio. Sin embargo, analizado por sus dimensiones, los resultados son los siguientes: la dimensión "Estilo complaciente" el 56.67% de nivel bajo; la dimensión "Estilo competidor" de la apreciación de los colaboradores comparten en igual porcentaje con el 43.33% para el nivel bajo y medio respectivamente; para la dimensión "Estilo de Compromiso" el 43.33% de los colaboradores perciben un nivel bajo. Estos resultados ameritan darle una mayor atención.

Seguidamente pasaremos analizar los resultados obtenidos para cada una de las hipótesis planteadas en función a las dimensiones de la variable independiente Compromiso Organizacional y su relación con la variable Gestión de Conflictos. Esto es:

Se ha comprobado que: *"El compromiso Afectivo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020"*, según lo evidenciado tiene una correlación moderada de 0,567 y el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.002 menor a 0.05. Es más, el 56.67 % de los colaboradores encuestados perciben que la Dimensión de Compromiso Afectivo es de un nivel medio, seguido con el 33.33% de un nivel bajo.

"El compromiso afectivo se refiere a la identificación de un empleado con la organización, así como una fuerte vinculación emocional; representa el apego emocional de los empleados con la organización y sus objetivos, y se produce cuando hay sincronización entre los valores, los objetivos individuales y organizacionales" (Meyer & Allen, 1997)", por lo que sería necesario reforzar este compromiso, lo cual ameritará efectuar las recomendaciones.

Además, se ha comprobado que: *"El compromiso de Continuidad" se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020"*, según correlación baja de 0,451 y la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS

es 0.012 menor a 0.05. Es más, el 56.67% de los colaboradores encuestados perciben que la Dimensión de Continuidad es de un nivel medio. “El componente de continuidad se refiere a la necesidad de permanecer en la empresa. Este empleado se caracteriza por tener antigüedad en la empresa, por lo tanto, su compromiso está relacionado con la inversión de tiempo y esfuerzo que ha realizado y los privilegios que perdería si dejara ésta en la búsqueda de un mejor empleo” (Meyer & Allen, 1997). Esto amerita efectuar acciones institucionales para reforzar la retención laboral.

También se ha comprobado que: *“El compromiso Normativo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020”*, según correlación moderada de 0.593 y la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.001 menor a 0.05. Es más, el 53,33 % de los colaboradores encuestados perciben que la Dimensión Normativa es de un nivel bajo, seguido con el 30% de un nivel medio.

“El compromiso normativo es una dimensión con similitud del compromiso afectivo, apegado a las emociones y cuyo núcleo en ambos es la lealtad. Estos sentimientos tienen su origen en la formación de valores en el hogar o en otras organizaciones como es la escuela. Este trabajador siente deuda con la organización que le dio la oportunidad de trabajar y siente que sería una deslealtad abandonarla. Es pues, este tipo de colaborador incondicional, se siente con una deuda moral de lealtad y reciprocidad” (Meyer & Allen, 1997). Por tanto, se recomienda, que la institución debería potenciar este tipo de compromiso, mantenerlos y mejorarlo, es la riqueza de sus recursos humanos.

Se ha comprobado con los resultados de esta investigación que: *“Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020”*, con una correlación media de 0,579, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se requiere en términos generales mejorar estos resultados implementando primeramente un diagnóstico

institucional y luego disponer acciones para las variables de estudio, los mismos que aparecerán en la sección de recomendaciones.

Estos son concordantes con los resultados de Tamayo (2016) en su tesis Compromiso organizacional y conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca año 2016 cuyos resultados fueron: existe una relación entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca.

Es más, también es concordante con la investigación de Gonzales y Guevara (2018) en su tesis “Incidencia de los conflictos laborales del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el compromiso organizacional de sus colaboradores, Arequipa – 2018”, Los resultados obtenidos mostraron que sí existe relación moderada entre los Conflictos Laborales y el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.

Por lo expuesto, esperamos haber efectuado este modesto aporte e invitamos a continuar con el siguiente nivel de investigación en bien del conocimiento científico.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Se ha comprobado que existe relación moderada entre el compromiso Afectivo y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020, según correlación de 0,567 y la Sig. mostrada por el SPSS es 0.002 menor a 0.05. Además, el 56.67 % de los colaboradores encuestados perciben que la Dimensión de Compromiso Afectivo es de un nivel medio.

SEGUNDA:

Se ha comprobado que existe relación baja entre el compromiso de Continuidad y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020, según correlación encontrada de 0,451 y la Sig. mostrada por el SPSS es 0.012 menor a 0.05. Además, el 56.67% de los colaboradores encuestados perciben que la Dimensión de Continuidad es de un nivel medio.

TERCERA:

Se ha comprobado que existe relación moderada entre el compromiso Normativo y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020", según correlación encontrada de 0.593 y, la Sig. mostrada por el SPSS es 0.001 menor a 0.05. Asimismo, el 53,33 % de los colaboradores encuestados perciben que la Dimensión Normativa es de un nivel bajo.

CUARTA:

Se ha comprobado que existe relación moderada entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020, según correlación encontrada de 0.579, igualmente, el 60 % de los colaboradores

encuestados perciben que la Gestión de Conflicto es de un nivel medio; por último, el 60% de los colaboradores perciben que el Compromiso Organizacional es igualmente de nivel medio.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

A la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gerencia de Administración, por la relación moderada que existe entre “El compromiso Afectivo con la Gestión de Conflictos de los colaboradores”, estando esta dimensión relacionada a la identificación del trabajador con su organización, se recomienda reforzar este compromiso, debiendo ejecutar acciones como la de mejorar el ambiente o clima laboral, de manera que sientan que trabajan como una familia, impulsando relaciones de socialización, fomentando valores como el respeto, diálogo, igualdad y tolerancia; dotar de condiciones de seguridad y bienestar social con un sistema de incentivos adecuado

SEGUNDA:

A la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gerencia General, dada la relación baja que existe entre “El compromiso de Continuidad y la Gestión de Conflictos de los colaboradores”, se conoce teóricamente que el compromiso de continuidad se refiere a la necesidad de permanecer en la empresa. Por añadidura, dicen los expertos tiene que ver con el aspecto material, más que con el sentimental, siendo que los conflictos se generan principalmente por asuntos tales como la remuneración, seguridad y las condiciones generales de trabajo, se recomienda implementar reglas para el manejo de conflictos, mantener un sistema de remuneraciones y condiciones de trabajo que responda a las expectativas de los colaboradores.

TERCERA:

A la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gerencia General, por la relación moderada que existe entre “El compromiso Normativo con la Gestión de Conflictos de los colaboradores”, Esta dimensión guarda similitud del compromiso afectivo, apegado a las emociones y cuyo núcleo en ambos es la lealtad, el trabajador siente deuda con la organización. Se trata de colaborador “incondicional”. Potenciar este tipo de compromiso, mantenerlos y mejorarlo, es la riqueza de sus

recursos humanos con las que cuenta, no debe defraudarlos, se debe de mejorar el sistema de comunicaciones de atención de quejas y reclamos, brindando información clara y accesible sobre los beneficios y/o oportunidades que fomente la institución para evitar conflictos o malos entendidos; mejorar las condiciones laborales e incentivar un buen clima laboral.

CUARTA:

A la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gerencia General, por resultados obtenidos que existe relación moderada entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores, se requiere en términos generales mejorar estos resultados implementando primeramente un diagnóstico institucional y luego disponer acciones para las variables de estudio. Esto es:

-Recomendación para la variable Gestión de conflicto se recomienda, asesoría especializada y preparación en Gestionar o manejar los conflictos, para ello deberá implementarse un Curso de capacitación a la plana directiva y colaboradores en “gestión o manejo del conflicto”: que comprenda: manejo del conflicto con madurez emocional; conocer y saber integrar escenarios de trabajo multidisciplinario, incluyendo la mediación, técnicas para mantener el clima y la armonía laboral.

-Recomendaciones para la variable Compromiso Organizacional, se recomienda las acciones siguientes: Crear una fuerte cultura de trabajo en equipo, comunicar metas y expectativas claras a los colaboradores, ser transparente y fomentar la comunicación abierta, mantener la ética del trabajo, fomentar una cultura de trabajo positiva, desarrollar la confianza y fomentar la innovación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*.
- Andrade, N., Morales, M., & Andrade, C. (2008). La segmentación de mercado como base para el posicionamiento de las franquicias de comida rápida en el municipio Maracaibo. *Multiciencias*, 91 - 114.
- Arias, G. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. . *Revista Internacional de Contaduría y Administración*. .
- Avilez, A. (2018). "Estudio para la segmentación de mercado objetivo, determinación del consumo promedio y proyección de la demanda en la exportación de pisco, dirigido al mercado Chile en el periodo 2018". Lima: Repositorio Universidad Tecnológica del Perú.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: PATRIA.
- Bayona, C. y. (2007). *Compromiso organizacional*.
- Betanzos, N. y. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*.
- Cámara de Comercio de Bogotá . (2010). *Segmentación de los mercados internacionales* . Bogotá : Repositorio de Centro de Negocios internacionales .
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración 3ª ed.* México.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*.
- Copyright Psicopreven . (noviembre de 2020). *Tecnología y prevención*. Obtenido de <https://www.psicopreven.com/noticias-de-la-prevencion/115-la-monotonia-como-factor-de-riesgo-laboral#:~:text=La%20monoton%C3%ADa%20laboral%20puede%20darse,igual%20o%20con%20pocas%20variaciones>.
- Corporación Élite. (noviembre de 2020). *Corporación Élite*. Obtenido de http://www.corporacionelite.org/php/ch_15.php#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20de%20Conflictos%20es,la%20resoluci%C3%B3n%20del%20propio%20conflicto.
- Cuba, M. (2016). "La segmentación de mercado y la distribución comercial en la empresa envasadora Hojalatera S.A.C.- sector agroindustrial en el distrito de Chiclayo 2015". Trujillo: Hemeroteca de la Universidad Nacional de Trujillo.
- Cutipa, L. (2017). *El grado de compromiso organizacional del centro de Educación Básica Alternativa Carmen Rosa Noguera del distrito de Pomacanchi, provincia de Acomayo - Cuzco*. Puno.
- Davis, K., & Newstron, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo 11ª ed.* México.

- Definición ABC. (noviembre de 2020). *Definición ABC*. Obtenido de La satisfacción es un estado de la mente, generado por una mayor o menor, según corresponda, optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en t
- Espinoza, G. (2019). "Segmentación de mercado y posicionamiento competitivo de la empresa World Fruit Peruvian product, provincia de Haura, 2018". Huacho: Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión .
- European Business School. (noviembre de 2020). *Escuela Europea de Dirección y Empresa*. Obtenido de <https://www.eude.es/blog/eficacia-y-eficiencia-claves-directivos/#:~:text=La%20eficacia%20podemos%20definirla%20como,pueden%20cambiar%20en%20el%20futuro.>
- Feijoo, I., Guerrero, J., & García, J. (2017). *Marketing aplicado en el sector empresarial*. Ecuador: Repositorio de la UTMACH.
- Gamboa, F. (noviembre de 2020). *Escuela Penitenciaria Nacional*. Obtenido de http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/HABILIDADES/11_la_comunicacin_en_la_organizacin.html#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20en%20la%20organi%20esencia%20de%20su,fomentar%20el%20buen%20ambiente%20laboral.
- Ganaza, J. (2001). : *Los conglomerados de Estilos de Gestión del conflicto: Una Nueva aproximación para entender la conducta conflictiva*. Sevilla.
- Gerencie.com. (noviembre de 2020). <https://www.gerencia.com/>. Obtenido de <https://www.gerencia.com/>
- Giebels, G. y. (2005). Conflict stress and reduced well-being at work: The buffering effect of third-party help. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 14 (2), 137 - 155.
- Gonzales, u., & Guevara, L. (2018). *Incidencia de los conflictos laborales del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el compromiso organizacional de sus colaboradores, Arequipa - 2018*. Arequipa.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de investigación*. México: Interamericana Editores S.A.
- INE. (2018). *Perú: Estructura Empresarial*. Lima: Repositorio de Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Kilmann, R., & Thomas, K. (1975). Manejo de conflictos interpersonales de comportamiento como un reflejo de las dimensiones de la personalidad de Jung. *Revista Psychological Reports*, 37,(3) pp.971-980.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson .
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson.
- Loli, A. y. (2007). Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincias. *Revista de Investigación en Psicología*.

- Loza Naranjo, S. (2016). *Clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.* Quito.
- Maguiña, R. (2017). *Liderazgo distribuido y gestión de conflictos de los trabajadores de SEDAPAL Lima norte - 2016.* Lima.
- Maquera Uruce, P. d. (2018). *El clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la planta lechera Tacna S.A. 2018.* Tacna.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *Three Component conceptualization of organizational commitment, Human resource management review.*
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application.* California.
- Modelo de desarrollo moderna económico de Navarra. (noviembre de 2020). *Modelo de desarrollo moderna económico de Navarra.* Obtenido de https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/AUTONOMIA_Y_RESPONSABILIDAD.pdf/34e7af0a-341e-47eb-b7a6-5b44a2c56a4e
- Monferrer, D. (2013). *Fundamentos de Marketing.* Madrid: Repositorio de la UNE.
- moore, C. (1994). *Negociación y mediación.*
- Nabatchi, T., Bingham, L. ; Good, D.H. (2006). *he determinants of outcomes in transformative mediation.* Actas del Congreso, pp 53.
- National Minority Aids Council. (2009). *Desarrollo de liderazgo.* Obtenido de <https://targethiv.org/sites/default/files/file-upload/resources/desarrollo-de-liderazgo.pdf>
- OIT Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Oficina regional paa América Latina y el Caribe.*
- Pereira, J. (2019). *Clima organizacional para el desempeño laboral.* Bogota D.C.: Fundación Universidad de America.
- Pomares, A. (2016). Estrategia y negocios. *Estrategia y negocios.*
- Pondy, L. (1967). *Organizational conflict.*
- Psicoglobal. (noviembre de 2020). *Psicoglobal.* Obtenido de <https://www.psicoglobal.com/habilidades-sociales/asertividad#:~:text=La%20asertividad%20es%20una%20habilidad,o%20operjudicar%20a%20los%20dem%C3%A1s.>
- Ramos Mollehuara, J. F. (2018). *Gestión de conflictos y compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca - 2018.* Lima.
- Ramos, A. (2005). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente del programa universitario de inglés de la universidad de Colima .* Colima.

- Ramos, J. (2014). *“Estrategias de Segmentación y Apertura a Nuevos Mercados de la empresa Avícola de Faenamiento de aves Evelyn, de la ciudad de Ambato”*. Ecuador: Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
- Robbins, S. y. (2013). *Comportamiento Organizacional*.
- Robbins, S., & Couler, M. (2010). *Administración*. México.
- Rodas, A. (2013). *Relación entre estima y compromiso laboral en docentes de una institución educativa*.
- Rodríguez, A. (2013). *Fundamento de Mercadotecnia*. México: Repositorio de la Universidad de Guanajuato.
- Rodríguez, R. (2014). *"Segmentación de consumidores y posicionamiento de marcas de detergentes en Trujillo Metropolitano, 2014"*. Trujillo: Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo.
- Roque, J. (2013). *Conflicto de las Organizaciones*. Obtenido de <https://postgradouft.files.wordpress.com/2013/10/manejo-de-conflicto.pdf>
- Say, A. (2015). *Liderazgo y gestión de conflictos laborales*. Quetzaltenango.
- Servicio Nacional de Aprendizaje. (noviembre de 2020). *Resumen.docx*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/61401172/Resumendocx/>
- Stephen, R. &. (2009). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall Onc.
- Thomas, K. (1992). *Conflict and negotiation processes in organizations*.
- Toro Culcay, C. E. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador*. Quito.
- Wikipedia. (23 de noviembre de 2020). *Wikipedia la enciclopedia libre*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) ¿De qué manera el compromiso Afectivo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020?</p> <p>b) ¿De qué manera el compromiso de Continuidad se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020?</p> <p>c) ¿De qué manera el compromiso Normativo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Conocer de qué manera el compromiso Afectivo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.</p> <p>b) Diagnosticar de qué manera el compromiso de Continuidad se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.</p> <p>c) Identificar de qué manera el compromiso Normativo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Hipótesis Alternativa (H₁): Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.</p> <p>Hipótesis Nula (H₀): No existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>H₁: El compromiso Afectivo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.</p> <p>H₀: El compromiso Afectivo no se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.</p> <p>H₁: El compromiso de Continuidad se relaciona con la Gestión de Conflictos de los</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Compromiso Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Afectivo -Continuidad -Normativo <p>VARIABLE 2</p> <p>Gestión de conflictos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estilo complaciente -Estilo competidor -Estilo compromiso -Estilo colaborador -Estilo evasivo

		<p>colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.</p> <p>H₀: El compromiso de Continuidad no se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020</p> <p>H₁: El compromiso Normativo se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020.</p> <p>H₀: El compromiso Normativo no se relaciona con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2020</p>	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Relacional</p>	<p>La población de estudio asciende a 30 trabajadores y su tamaño muestral sería un censo</p>	<p>TÉCNICAS - INSTRUMENTOS: Encuesta – Cuestionario (ver anexos)</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO CON SPSS</p> <p>-Estadística descriptiva e inferencial.</p>	

ANEXO 2

ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado servidor municipal, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca del Compromiso Organizacional y su relación con la Gestión de Conflictos de los colaboradores de su institución. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Sexo:.....EDAD;.....AÑOS DE SERVICIOS.....

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo			
	1	2	3	4	5			
PREGUNTA				1	2	3	4	5
DIMENSIÓN COMPROMISO AFECTIVO				1	2	3	4	5
1	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa							
2	Me siento ligado emocionalmente a mi organización							
3	No me siento plenamente integrado a mi organización							
4	Realmente tomo los problemas de la empresa como míos							
5	Esta empresa significa personalmente mucho para mí							
6	No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización							
7	Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa							
DIMENSIÓN DE CONTINUIDAD								
8	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo							
9	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones							
10	Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera							
11	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización							
12	Hoy pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo							

DIMENSIÓN NORMATIVA						
13	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora					
14	No abandonaría a mi empresa en estos momentos					
15	Estoy en deuda con la organización					
16	Esta organización merece mi lealtad					
17	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización					
18	No siento obligación alguna de permanecer					

ANEXO 3

ENCUESTA GESTIÓN DE CONFLICTOS

Estimado servidor municipal, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca del compromiso organizacional y su relación con la gestión de conflictos de los servidores de esta institución. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Nunca		Algunas veces	Frecuentemente	Siempre	
1		2	3	4	
ESTILO COMPLACIENTE					
1	Trato de no herir los sentimientos del otro				
2	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer os deseos de la otra persona				
3	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos				
4	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona				
5	Antes de abordar los puntos los que estamos en desacuerdo pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo				
6	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
7	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias				
ESTILO COMPETIDOR					
8	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planeo				
9	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca				
10	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo				
11	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición				
12	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición				
13	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón				
ESTILO DE COMPROMISO					
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros				
15	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos				

16	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía						
17	Propongo una solución intermedia						
18	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos						
19	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si el me respeta y permite mantener algunas de las mías						
ESTILO COLABORADOR							
20	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema						
21	Busca insistentemente ayuda de la otra persona para encontrar una solución.						
22	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas						
23	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema						
24	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo						
25	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata						
ESTILO EVASIVO							
26	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman las responsabilidades o iniciativa para solucionar el problema						
27	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien						
28	Busco posponer la solución del problema hasta cuando otra persona tenga la solución						
29	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones						
30	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables						

ANEXO 04

VALIDEZ DE CONTENIDO POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2020”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: LINARES VIZCARRA, Mitzi Lourdes del Carmen
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente – UNJBG / UPT
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: COMPROMISO ORGANIZACIONAL
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: (Meyer & Allen, 1991)

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

1. Valoración total cuantitativa: ...80%.....
2. Opinión: FAVORABLEX..... DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
3. Observaciones:

Lugar y Fecha: Tacna, 08 de febrero 2021
 Teléfono : 952638616


 Firma del Experto
 D.N.I.00413128



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2020"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Mgr. Fajardo Espinoza, Evelyn Priscila
- 1.2. Cargo e institución donde labora: **DOCENTE - UNJBG**
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: (Meyer & Allen, 1991)

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					x
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los dimensiones, indicadores y los ítems.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (**X**) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna 07/02/21

Firma del Experto

Teléfono Nº: 952252823

DNI: 41315435



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2020"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Abog. Carlos Alberto Cano Ulanqui
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Gerente de Gestión de Recursos Humanos-MPT
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: (Meyer & Allen, 1991)

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

1. Valoración total cuantitativa:
2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
3. Observaciones:

Lugar y Fecha: Tacna 11 de Febrero 2021
 Teléfono : 961040403

Firma del Experto
 D.N.I. 42083702



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2020”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** LINARES VIZCARRA, Mitzi Lourdes del Carmen.
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Docente – UNJBG / UPT
- 1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** GESTIÓN DE CONFLICTOS
- 1.4. **Autor (es) del Instrumento:** (Kilmann & Thomas, 1975)

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

- 1. Valoración total cuantitativa:80%.....
- 2. Opinión: FAVORABLEX..... DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
- 3. Observaciones:

Lugar y Fecha: Tacna, 08 de febrero 2021
 Teléfono :952638616

Firma del Experto
 D.N.I.: 00413128.



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2020”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Mgr. Fajardo Espinoza, Evelyn Priscila
1.2. **Cargo e institución donde labora:** DOCENTE - UNJBG
1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** GESTIÓN DE CONFLICTOS
1.4. **Autor (es) del Instrumento:** (Kilmann & Thomas, 1975)

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los dimensiones, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna 07/02/21

Firma del Experto

Teléfono N°: 952252823

DNI: 41315435



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2020"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Abog. Carlos Alberto Cano Ulanqui
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Gerente de Gestión Recursos Humanos - M.P.T
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: GESTIÓN DE CONFLICTOS
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: (Kilmann & Thomas, 1975)

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

1. Valoración total cuantitativa:
2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
3. Observaciones:

Lugar y Fecha: Tacna 11 de setiembre 202.. 1

Teléfono : 961 04 0403


Firma del Experto
D.N.I. 48 08 3702