

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**MANEJO DE CONFLICTOS Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SANTA MARÍA DE CHICMO, PROVINCIA
DE ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

Br. Ccorihuamán Inca Roca Yackelyn

Andahuaylas, Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**MANEJO DE CONFLICTOS Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SANTA MARÍA DE CHICMO, PROVINCIA
DE ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2018**

Asesor:

Mg. Julio Cesar Machaca Mamani

Andahuaylas, Perú

2018



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA - AULA - 101, de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jeronimo Andahuaylas, siendo las 9:30 horas del día Cinco de Diciembre del año 2018, se reunieron el Mag. Juan Cielo Ramirez Cajamarca, Lic. Victor Raul Garate Luque, Mag. Doris Bustinza Saldivar y el

integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Manejo de Conflictos y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa Maria de Chicmo, Provincia de Andahuaylas, Apurimac, 2018

cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Ccorihuaman Inca Roca Jackelyn, y su Asesor Mg. Julio Cesar Machaca Mamani, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por UNANIMIDAD al Bachiller en Administración Ccorihuaman Inca Roca Jackelyn, obteniendo la siguiente calificación y mención:

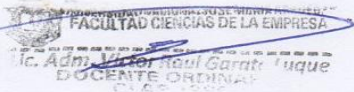
Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>13</u>	<u>Trece</u>	<u>Regular</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Mg. Lic. Adm. Juan Cielo Ramirez Cajamarca
DOCENTE



FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA
Lic. Adm. Victor Raul Garate Luque
DOCENTE ORDINARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS
DPTO. ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. Doris Bustinza Saldivar
DOCENTE

DEDICATORIA

A dios por guiarme en mi camino de mi vida y por obrar por mi bienestar y salud para poder seguir mis metas.

La presente tesis la dedico a mi abuela por su constante comprensión en cada paso de mi vida por sus consejos y sus Valores y por convertirme en una persona de bien.

A mis padres por su comprensión y paciencia, pero más que todo por su amor.

A mi tío David por formarme con buenos hábitos y motivarme a seguir adelante en este camino para seguir logrando mis objetivos y por demostrarme quien me a motivado a seguir adelante y por ser parte de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a dios por darme paz emocional y guiarme en este camino de la vida

A mi madre por haber confiado en mí y su motivación para poder culminar la realización de este trabajo como también a la universidad por formarme en mis estudios y poder lograr mis objetivos, como también de aprender valores y formarme en una persona con principios

A todos los docentes que guiaron mi formación académica durante mis estudios en la universidad

Al Mg. julio Cesar Machaca Mamani, por asistir en su asesoramiento y por su orientación en este trabajo de investigación.

Al Dr. Felipe Valle Díaz, por estar constantemente apoyándome para el término de esta investigación .

A los jurados evaluadores: Mg. Adm Juan cielo Cajamarca, Mg. Adm. Víctor Raúl Garate Luque, Mg. Econ. Doris Bustinza Saldivar. Quienes fueron apoyaron con sus conocimientos y destrezas.

PRESENTACIÓN

Miembros jurados se presenta la investigación: Manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018,

El presente trabajo se realizó con el fin de tener en cuenta los procedimientos en una investigación para obtener el grado de título de Licenciado en Administración de Empresas,

La investigación se propuso como objetivo principal establecer la relación entre el manejo de conflictos y desempeño laboral, dos temas fundamentales en la gestión de Talento Humano.

Los resultados que se obtuvieron con este trabajo de investigación, tiene como propósito profundizar el conocimiento científico para que sirva de otras investigaciones de temas similares.

El presente trabajo se realizó de la siguiente manera: se revisó bibliografías sobre las dos variables para obtener más información como también busca realizar el grado de relación entre las variables así mismo se cuenta con una población de 40 personas

Se plantea el problema general para este trabajo ¿Cuál es la relación entre el manejo de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, 2018?

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Delimitación de la investigación.....	4
1.3.1. Delimitación espacial	4
1.3.2. Delimitación temporal	4
1.3.3. Delimitación teórica.....	4
1.4. Justificación.....	5
1.4.1. Justificación practica	5
1.4.2. Justificación teórica – científica	6
1.4.3. Justificación metodológica.....	6
1.5. Objetivo	6
1.5.1. Objetivo general	6
1.5.2. Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II.....	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	8

2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.1.3. Antecedente regionales	14
2.2. Marco teórico	17
2.3. Marco conceptual	25
CAPÍTULO III	27
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1. Hipótesis	27
3.1.1. Hipótesis general	27
3.1.2. Hipótesis específicas	27
3.2. Variables	28
3.3. Operacionalización de Variables	29
3.4. Metodología	30
3.4.1. Enfoque	30
3.4.2. Tipo de estudio	30
3.4.3. Diseño de Investigación	30
3.5. Población y muestra de estudio	31
3.5.1. Población	31
3.5.2. Muestra	31
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.6.1. Técnica	32
3.6.2. Instrumento	32
3.7. Métodos de análisis de datos	32
CAPÍTULO IV	34
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	34
4.	34
4.1. Resultados de investigación	34
4.1.1. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach	62

4.2. Análisis de resultados.....	63
4.3. Contrastación estadística de hipótesis.....	63
CAPÍTULO V	68
DISCUSIÓN	68
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 1: ¿Usted aplica estrategias de cooperación dentro del trabajo?	34
Gráfico 2: ¿Existen Criterios de apoyo al personal en el área que labora?.....	35
Gráfico 3: ¿Se realiza asistencia de tecnologías modernas en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?.....	36
Gráfico 4: ¿Existe Contribución de acuerdos en la solución de conflictos?	37
Gráfico 5: ¿Se realiza publicaciones de desacuerdos en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?.....	38
Gráfico 6: ¿Se mide el deber de los trabajadores en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?.....	39
Gráfico 7: ¿Se les atribuye herramientas de trabajo sencillos en su área de trabajo?	40
Gráfico 8: ¿Considera que se da una distribución de actividades con frecuencia?.....	41
Gráfico 9: ¿Ud. Conoce la imposición de las normas establecidas en la Municipalidad?	42
Gráfico 10: ¿Existe una prevención de las consecuencias de las conductas del personal?	43
Gráfico 11: ¿Se les excluye a las personas de los problemas que les puede ocasionar dentro de su área de trabajo?	44
Gráfico 12: ¿Existe mayor exigencia en la comunicación en el área que labora?.....	45
Gráfico 13: ¿Ud. Tiene la costumbre de dar cumplidos a sus compañeros de trabajo?	46
Gráfico 14: ¿Se fomenta conciencia en la actividad del compañero de trabajo?	47
Gráfico 15: ¿Existe distracción de obligaciones que afecten el interés dentro de su trabajo?.....	48
Gráfico 16: ¿Se consiguen los propósitos a costa de otras personas?.....	49
Gráfico 17: ¿Ud. Esquiva las dificultades y aplaza su solución dentro de su trabajo?	50
Gráfico 18: ¿Ud. Sabe cómo prevenir un agotamiento dentro del trabajo?.....	51
Gráfico 19: ¿Los jefes de área brindan talleres sobre el aspecto emocional en su puesto de trabajo?.....	52
Gráfico 20: ¿Los responsables de áreas tienen interés por su personal a cargo?.....	53
Gráfico 21: ¿Ud. Percibe participación y oportunidad en el centro de trabajo?.....	54
Gráfico 22: ¿Considera Ud. Sigue actualizando sus saberes en la función que desempeña?	55

<i>Gráfico 23: ¿Existe una medición en el desempeño de las áreas de los trabajadores?</i>	
.....	56
<i>Gráfico 24: ¿Ud. esta adaptado en su área de trabajo?</i>	57
<i>Gráfico 25: ¿Ud. Posee Habilidades para realizar las tareas en diferentes áreas?.....</i>	58
<i>Gráfico 26: ¿Usted puede resolver tareas y objetivos dentro del área que se desempeña?</i>	59
<i>Gráfico 27: ¿Ud. conoce sus Compromisos y deberes como trabajador?</i>	60
<i>Gráfico 28: ¿Considera que los trabajadores tengan Capacidad para realizar distintas tareas?.....</i>	61

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: <i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman</i>	33
Tabla 2: <i>Fiabilidad según kuder Richardson</i>	62
Tabla 3: <i>Estadística de fiabilidad (V1 - V2: Manejo de conflictos y Desempeño laboral)</i>	62
Tabla 4: <i>Estadísticas de fiabilidad (V1: Manejo de conflictos)</i>	63
Tabla 5: <i>Estadísticas de Fiabilidad (V2: Posicionamiento)</i>	63

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: <i>Matriz de consistencia de la instigación</i>	80
Anexo 2: <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	84
Anexo 3: <i>Matriz de instrumento de recojo de datos</i>	85
Anexo 4: <i>Ficha de validación por criterio de jueces o experto</i>	87
Anexo 5: <i>Fotografías de la investigación</i>	90
Anexo 6: <i>Población</i>	94
Anexo 7: <i>Entrevistas</i>	96
Anexo 8: <i>Instrumento de recolección de datos</i>	99

RESUMEN

El presente trabajo de investigación determina la relación entre el manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa María de Chicmo - 2018. En las organizaciones el manejo de conflictos es una herramienta importante para el desempeño laboral para que los trabajadores puedan solucionar ambientes hostiles dentro de su área de trabajo.

En la actualidad en todas las organizaciones existen conflictos y malos entendidos esta investigación viene hacer descriptivo y el objetivo fundamental es determinar la relación entre manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de Santa María de Chicmo.

A fin de recoger información para la Municipalidad Santa María de Chicmo para que puedan dirigir los conflictos que pueda tener la institución para el bienestar y un buen desempeño laboral en sus trabajadores se revisó material bibliográfico para tener conocimiento de estas dos variables.

Para poder lograr un objetivo trazado de un objetivo se debe de dar un cambio, Para la elaboración de esta investigación se determinó como muestra a 40 personas del total la población, de la institución a quienes se les encuestó con un cuestionario y se observó también el comportamiento de los trabajadores en sus áreas.

Para poder diagnosticar y comprender mejor el problema existente en dicha municipalidad la primera variable que viene hacer el manejo de manejo de conflictos, está compuesto por 20 ítems correspondiente a 5 dimensiones la segunda variable para medir el desempeño laboral, compuesto por 8 ítems correspondiente a 2 dimensiones, validados por tres expertos en la materia. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de Alfa de Cronbach ,908 que representa excelente para el manejo de conflictos y desempeño laboral respectivamente que vienen a ser confiables. La hipótesis principal señalaba que existía relación entre el manejo de conflictos y desempeño laboral.

Palabras claves:

Conflictos, desempeño laboral, coacción, eficiencia, eficacia municipalidad, manejo, complacencia, administración.

ABSTRACT

This research work seeks to determine the relationship between conflict management and work performance of the workers of the District Municipality of Santa Maria de Chicmo - 2018. In organizations, conflict management is an important tool for job performance so that workers can solve hostile environments within their work area.

Currently in all organizations there are conflicts and misunderstandings this research is descriptive and the main objective is to determine the relationship between conflict management and job performance of the workers of Santa María de Chicmo.

In order to collect information for the Municipality of Santa María de Chicmo so that they can address the conflicts that the institution may have for the well-being and a good work performance in its workers, bibliographic material was reviewed to have knowledge of these two variables.

In order to achieve a goal set out in an objective, a change must be made. For the elaboration of this research, 40 people from the total population of the institution were determined as sample, and a questionnaire was followed and the behavior of workers in their areas.

In order to diagnose and better understand the existing problem in this municipality, the first variable that management of conflict management has to do is composed of 20 items corresponding to 5 dimensions, the second variable to measure work performance, composed of 8 items corresponding to 2 dimensions, validated by three experts in the field. The reliability analysis of the questionnaires shows a coefficient of Cronbach's Alpha, 908 which represents excellent for conflict management and labor performance respectively, which are reliable. The main hypothesis indicated that there was a relationship between conflict management and work performance.

Keywords:

Conflicts, job performance, coercion, efficiency, effectiveness, municipality, management, complacency, administration.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada: Manejo de Conflictos y Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María de Chicmo - 2018, es una investigación que está enfocado en el compromiso y los deberes de los trabajadores, haciendo un especial énfasis en el manejo de conflictos que se entiende como el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración, hoy en día se observa que hay instituciones públicas que no toman en cuenta el manejo de conflictos; es decir, que nos les interesa el bienestar común de sus trabajadores y preocuparse tanto por su nivel emocional .

Conocer los conceptos de manejo de conflictos nos permite evitar un bajo desempeño de los trabajadores ya que ayudara en los malos entendidos y desarrollar y corregir ciertas conductas inadecuadas. El área encargado de manejar los conflictos sería recursos humanos y también serían los encargados de medir el desempeño laboral este área debe de saber manejar a sus trabajadores de una manera adecuada y poder actuar de la mejor manera

El manejo de conflicto es muy importantes para aumentar el desempeño laboral para tener una mejor productividad en bienestar de la organización y así cumplir con las metas programadas para cada año sin ser pretexto de incumplimiento. Los jefes de área no tienen que coaccionar a sus subordinados ya que esto no genera un ambiente de confianza en el trabajo.

La aplicación del estudio es proponer capacitaciones que permitan que la eficacia aumente en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo el dialogo es muy importante ya que gracias a esto se puede evitar un conflicto y garantizar una buen clima laboral.

Los trabajadores de esta municipalidad no pueden tener un buen desempeño laboral sin haber eliminado las barreras que trae los conflictos en las áreas que laboran tanto como en la misma organización para un buen manejo de conflictos tiene que existir en la organización una buena comprensión entre los trabajadores.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

(Yoicaonline, 2017).” El trabajador paraguayo no cuenta con una buena comunicación es por ello que no puede manejar el conflicto .el manejo de conflictos trae ventajas para una organización en su desarrollo e interés “.

(Ministerio de trabajo y promoción del Empleo, 2014).” Afirma que durante el año 2012 se registraron informes técnicos como también en el 2013 durante el cual se indago que en los 14 años atrás se dio un espacio económico, el conflicto laboral se da por los desacuerdos existentes en las empresas ya sea de dos o tres a más personas que defienden sus ideales”.

Quispe Vargas E. (2015, pág. 18). “Se argumentó que el conflicto no es deseable porque se sostiene y piensa que el conflicto no trae un buen desempeño en la organización ya que trae consigo problemas e indicadores poco productivos se piensa que se resolvería con pruebas psicológicas para que en un puesto de trabajo existan logros independientemente para que no se causen problemas entre ellos “.

En la Municipalidad distrital de Santa María de Chicmo – MDSMCH viene hacer uno de los 19 distritos de la provincia de Andahuaylas ubicada en la región de Apurímac el distrito fue creado mediante la ley No.15258 el 11 de diciembre de 1964 también se tienen conflictos con los pobladores , se pudo constatar que existe una notoria, creciente rivalidad, no tolerante y poca comunicación y una insatisfacción con la supervisión del personal de la municipalidad .No existen acuerdos favorables por la falta de comunicación existente entre los trabajadores de la municipalidad .Como también en la falta de supervisión adecuada del personal y esto tiene como resultado la falta de metas para el cumplimiento de los objetivos trazados, la entrevista con el alcalde de esta municipalidad distrital, nos pudo esclarecer que la comunicación es poca y se generan chisme entre compañeros de trabajo, siempre están a la defensiva, frente a cualquier opinión, los compañeros están a la expectativa de los permisos, tardanzas, inasistencia de los trabajadores de esta municipalidad, llegando hasta verificar si exista el descuento respectivo, esto lo confirmamos

con el responsable de recursos humanos también aclaro que los trabajadores nombrados no cuentan muchos de ellos con conocimientos requeridos es por ello que se ve en la obligación de contratar a personal externo para puestos requeridos por expertos profesionales .también se indago que existe trabajadores con denuncias por incapacidad en sus deberes

En la actualidad el manejo de conflictos en las municipalidades no se identifican de forma inmediata, para poder identificar se debe evaluar o hacer un seguimiento adecuado y así evitar conflictos dentro de la municipalidad

La investigación se realiza en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo en la cual su comunicación suele tener dificultad de comunicación la MDSMCH, no cuenta con documentos de gestión para los trabajadores pero afirman que estos documentos no se encuentran en la institución ya que lo tendría en su poder el asesor legal de la institución, el asesor legal solo viene una vez a la semana.

Además en la MDSMCH, a partir de la autorización para ingresar a la oficina de Recursos humanos, se pudo constatar que por parte del jefe de recursos humanos los informes de producción de los trabajadores son buenos y no presentan quejas algunas se llegó a la observación y se vio que la realidad es otra, porque los ambientes o áreas donde prestan servicio los trabajadores se puede observar que el proceso administrativo es trabado, muy lento y exige demasiados requisitos y que existe perdida de documentos tramites.

Nuestro estudio pretende buscar como poder manejar el conflicto laboral y su desempeño laboral, precisarlos, sobre las siguientes preguntas.

¿Los problemas internos de los trabajadores se suscitan por una débil comunicación e indiferencia en trabajar en equipo; las limitaciones a solo hacer lo mínimo, tendría una relación con lo observado, palpado respecto a su baja producción y alta conformidad del servicio prestado?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el manejo de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la colaboración en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre la colaboración en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre el compromiso en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?
- d) ¿Cuál es la relación entre el compromiso en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?
- e) ¿Cuál es la relación entre la coacción en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?
- f) ¿Cuál es la relación entre la coacción en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?
- g) ¿Cuál es la relación entre la complacencia en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?

- h) ¿Cuál es la relación entre la complacencia en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?
- i) ¿Cuál es la relación entre la evasión en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?
- j) ¿Cuál es la relación entre la evasión en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial

Institución: Distrito de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, localizada en el departamento de Apurímac.

Ubicación: Distrito de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, localizada en el región de Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal

La presente investigación se realizará en el 2018

1.3.3. Delimitación teórica.

La investigación se basó en cuatro métodos de manejo de conflictos y dos métodos del desempeño laboral

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación practica

El trabajo de investigación se da porque? existen antecedentes sobre el mal manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas si bien se sabe que cuando surge una crisis es fundamental que la organización tenga una respuesta rápida al manejo de conflictos, que pueden dañar el desempeño de los trabajadores y así afectar también en el desempeño laboral como también les puede crear un mal clima organizacional.

- Este trabajo ayudará a poder resolver los conflictos existentes y así resolveremos el problema que afecta a los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo
- es muy importante poder manejar los conflictos para así dicha municipalidad cuente con integrantes que tengan una buena relación y no entren en disputas continuas que dañen a la organización dicha disputa puede ocasionar falta de interés por los trabajadores por eso es muy importante analizar las consecuencias y los antecedentes de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo.
- el presente trabajo es importante para el investigador porque es un estudio de investigación que ayudara al investigador en su desarrollo profesional y ayudara

También a la institución a aplicar técnicas para el buen manejo de conflictos y desempeño laboral en la institución.

1.4.2. Justificación teórica – científica

Se piensa que teniendo la idea de este problema se podrá entender el manejo de conflictos pese a la carencia de conocimiento sobre este tema desde el enfoque de investigación del manejo de conflictos y desempeño laboral busca conocimientos que permitan investigar los problemas internos entre áreas para tomar una posición de conocimiento

Manejo de conflictos y desempeño laboral se relaciona con la parte teórica y práctica, este análisis permitirá dirigir la actuación humana y conocer la realidad.

1.4.3. Justificación metodológica

López Castrillón y Coral Vallejo (2015). “Motivo para apoyar una consecuencia en el uso de equipos y modelos de investigación para la contribución de una producción”.

La presente investigación utilizara la estadística y el instrumento del cuestionario que serán aplicados al tema de investigación.

1.5. Objetivo

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, Andahuaylas, Apurímac, 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la colaboración y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, 2018.

- b) Determinar la relación que existe entre la colaboración y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, 2018.
- c) Determinar la relación que existe entre el compromiso y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, 2018.
- d) Determinar la relación que existe entre el compromiso y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- e) Determinar la relación que existe entre la coacción y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- f) Determinar la relación que existe entre la coacción y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- g) Determinar la relación que existe entre la complacencia y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- h) Determinar la relación que existe entre la complacencia y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- i) Determinar la relación que existe entre la evasión y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- j) Determinar la relación que existe entre la evasión y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

En esta investigación se muestra los antecedentes sobre el manejo de conflictos y el desempeño laboral, que nos permitirá tener en cuenta la finalidad de la investigación y así aprender y captar el propósito de la investigación ya que nos permitirá conocer con mayor profundidad la investigación con la cual podremos tomar decisiones acertadas que influyeran en las organizaciones

2.1.1. Antecedentes internacionales

Barnejo, (2003) "El manejo del conflicto y la eficiencia laboral "tesis Para obtener el grado de maestría en administración con especialidad en recursos humanos. Universidad autónoma de nueva león. Nuevo León –México 2003.del mencionado trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Durante el estudio se llegó a la conclusión de que el conflicto no viene hacer algo perjudicial para la realización de metas es más puede aportar cosas positivas si se sabe dirigir de una buena manera y esto permitirá alcanzar objetivos propuestos

El administrador a cargo de un área en específico debe de ser la persona que intermedie y que consiga lograr el conflicto en algo pósito

Es muy importante contar con el método para poder manejar el conflicto que tienen los trabajadores y así poder saber cuáles son las consecuencias de estas y en qué situación se realizan estas disputas y poder conocer las características.

Con el material indicado anteriormente se puede tomar como iniciativa que el encargado de cada área reciba una preparación adecuada para que pueda analizar y obtener resultados favorables para la organización

Se finaliza teniendo en cuenta que es necesario que las personas que tienen bajo responsabilidad a sujetos comprendan sobre el uso de los instrumentos para así poder dirigir el conflicto para lograr la apreciación de un buen crecimiento y así poder ganar intereses para la organización

El conflicto puede llegar a ser beneficioso siempre que sea guiado de una buena manera y de una manera acertada

Pereira, (2014) "Estudio de la Inteligencia Emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del Gobierno Bolivariano de Carabobo "tesis para Optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo .Naguanagua – Venezuela 2014. Del mencionado trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

La gobernación boliviana de Carabobo los trabajadores administrativos de la oficina central en especial en la sección de registro y control se encuentran con mayoría de trabajadoras féminas que tienen estudios superiores académicos y trabajan todo el día en cargos como asistentes administrativos y analistas de personal llegando hasta trabajar en la organización por años ,Con el vínculo al objeto número uno que se apoya en definir los motivos que llegan a realizarse en los trabajadores de la oficina central de la gobernación de Carabobo fundamentalmente en la sección de registro y control y la influencia en el manejo de las emociones en la cual se usó herramientas para conocer el origen de los conflictos según la calificación se llegó a las siguientes causas como son la carencia de información , la jerarquía y nivel , insuficiencia de bienes necesarios para trabajar, desacuerdo salarial por la producción realizada , poca comunicación , poca interacción con el público y desinterés por el trabajo.los trabajadores de la oficina central de la gobernación de Carabobo fundamentalmente en la sección de registro y control no cuentan con las cualidades para poder utilizar o comprobar sus emociones y por esta razón se dan las disputas entre trabajadores que afectan los intereses laborales por esta

razón es de importancia que se realice capacitaciones al área que este directamente relacionado con el personal para que esta área logre un incremento en la mejora de los comportamiento de sus trabajadores.

El segundo objetivo se basa en dar a conocer los modelos de emociones en el personal administrativo en el departamento de registro y control y cómo influye en el manejo de conflictos laborales ; se conceptualiza la inteligencia emocional como una comprensión y para poder alcanzar lo que se propone en el manejo de las relaciones que existen en el personal comenzando por manejar los impulsos y contar con un humor apropiado contando también con persistencia los propósitos ,como también sentirse bien y poder sobre llevar el fracaso y poder así acostumbrarse a cambios de trabajo ; alcanzando esto es posible que los trabajadores puedan llegar a comprobar sus emociones y con esto poder reconocerlos de donde llegan sus emociones y cómo actúan y como encaminarlos adecuadamente a cada puesto de trabajo.

Se sabe que los trabajadores no se sienten satisfechos por las condiciones en las que se encuentran causando esta enfado por lo cual no se sienten bien con el salario percibido.

El objetivo tercero viene a ser la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos laborales se llega a la conclusión de que la estudio toma importancia en el área de las ciencias del comportamiento organizacional Se seguirá trabajando para conseguir nuevas colaboraciones al área del desarrollo humano produciendo para que el personal no se encuentre bien y a la vez consiga inestabilidad en el trabajo

2.1.2. Antecedentes nacionales

Moreno, (2011): “Estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villareal “tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Comunicación Social de la facultad de letras y ciencias humanas de la universidad nacional mayor

de san marcos Lima – Perú 2011. del mencionado trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

La presente investigación muestra los siguientes hallazgos:

En la facultad de ciencias de la comunicación de la universidad nacional Federico Villarreal se obtuvieron los indicadores de comunicación interpersonal la intencionalidad, clima, duración de la interacción, retroalimentación, flexibilidad y participación en el cual aplican los docentes y alumnos en el manejo de conflictos.

Por otro lado las autoridades para contar con un mejor manejo de conflictos suelen poner en práctica la duración de la interacción para luego tener un nivel de flexibilidad.

Existe un porcentaje en el cual los docentes representa el 82%, los alumnos 54% y las autoridades de la facultad representan un 50% ellos vuelven a reiterar las teorías sobre las estrategias de la comunicación interpersonal y también de los conflictos organizacionales las cuales han sido sustentadas por otros autores y llegando a la conclusión de que no existen muchos autores que hagan referencia de estos temas.

Las respuestas obtenidas de los encuestados fueron sencillas y simples lo cual se llegó a la conclusión de que no son conocedores a profundidad y por su falta de interpretación del tema encuestado.

La comunicación interpersonal en las organizaciones viene a tener tintitos caminos que pueden llevar a una dificultad .lo cual puede servir para un buen funcionamiento en el cual ambas partes pueden alcanzar información beneficiosa para ambos.

La falta de información puede causar un distanciamiento entre los comunicadores y una falta de interés en la comunicación como también entre los participantes generar dudas así como generar inseguridad.

La administración participativa viene hacer donde los subordinados tienen libertad de opinión sobre las decisiones los trabajadores tienen que tener distintas habilidades de comunicación y técnicas para que puedan brindar a la organización una buena cultura organizacional.

La presentación de la comunicación interpersonal dentro de una organización son las prácticas de comunicación abierta y fluida que se dan entre dos personas que son basadas en hechos de dos personas que interactúan.

La lealtad de docentes, alumnos y autoridades se da por la motivación para generar una mejorar calidad de vida como también las compensaciones y la buena imagen y el desempeño de acuerdo a la misión y visión y su grado de identificación.

La gestión moderna de los recursos humanos las personas que aplican el liderazgo deben de tener características con buenas conductas que permitan manejar los conflictos de una manera más informativa ya que su cargo lo amerita. El líder debe de tener las siguientes características.

- El líder debe de saber persuadir debe y actuar por ejemplo
- Siempre tienen que utilizar palabras que se escuchan que incluyen a los trabajadores como el término de nosotros.
- Saber escuchar y comprender y hacer caso a las ideas y tomar en cuenta a sus trabajadores en sus aportes.

No alterar la conducta cuando se comete un error y saber cómo enseñarles a hacer lo mismo a sus trabajadores para que estos puedan desarrollarse y saber cómo prevenirlo.

- Tener autoconfianza y estabilidad emocional y demostrar por medio de sus actuar.
- Fomentar el trabajo en grupo y a desplazar las dificultades saber prevenir las creencias de la organización de la parte negativa para convertirlas a positivas.

Alvarado J. H., (2017) “El Clima Laboral Y El Desempeño Del Personal Operativo De La Empresa SEDALIB S.A” Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Escuela Académico Profesional de Administración de la universidad nacional de Trujillo. Trujillo- Perú 2015. Del mencionado trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones

La investigación llego a las siguientes conclusiones:

- El clima laboral afecta directamente en el desempeño laboral de los trabajadores operativos dándose a revelar y manipulando a diario lo que realizan cada trabajador.
- Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima laboral dela empresa.
- El clima laboral tiene como dimensión más importante la motivación por medio salarial y otros beneficios en Sedalib s.a.
- En la empresa Sedalib s.a el clima laboral el 68% del personal dan a conocer que la motivación es muy importante en su trabajo.
- Con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que la comunicación establece un buen desempeño laboral.
- Existe relación entre clima laboral y desempeño laboral ya que si existe un buen clima laboral se dará un buen desempeño laboral también en caso contrario si existiera un mal clima laboral los trabajadores no se desempeñarían bien .
- La comunicación que actualmente se utiliza son formales y se mantiene de acuerdo a un nivel lo que impediría una comunicación interactuada.
- La falta de compañerismo es negativo porque genera poco trabajo y participación lo cual viene hacer una consecuencia.

Bisetti, (2015) “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología en la Escuela académico profesional de psicología de la Universidad cesar vallejo, Lima – Perú 2015. Del mencionado trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Las conclusiones a las que se llegó están en concordancia con el marco teórico, objetivos, hipótesis e instrumentos de medición aplicados. Las conclusiones son las siguientes.

Existe relación baja entre motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la fuerza armada del Perú

La medición de la motivación laboral de los trabajadores de la fuerza armada de Perú tuvo el resultado de 53.6% con un nivel muy alto y 25.2% alto ,15.9%medio y 5.3 que representaría a un nivel bajo.

El desempeño laboral en la fuerza armada de Perú se llegó a tener un promedio de 50.3%que sería alto 48.5 representaría un nivel medio alto y 1.3% que sería bajo que representaría en el desempeño laboral.

En la dimensión de logro existe una baja correlación y la variable desempeño laboral en los trabajadores dela fuerza armada.

En la dimensión de poder seda la correlación inversa baja y la variable del desempeño en los trabajadores de la fuerza armada del Perú.

En la dimensión de afiliación se da una correlación inversa baja en los trabajadores de la fuerza armada.

2.1.3. Antecedente regionales

Cáseres y Cáseres, (2016) “Las competencias Emocionales y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Apurímac “tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de Empresas Universidad nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Apurímac - Perú 2016. Del mencionado trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones

La inteligencia del trabajador no solo viene hacer lo racional sino también tener inteligencia emocional para poder comprender a los demás y saber cómo actuar en su accionar en lo que el 52% de los trabajadores de la dirección de agraria de Apurímac, las competencias emocionales viene hacer habilidades que regulan emociones siempre

que se correlacionen con el desempeño laboral en la cual se lograra un buen desempeño del trabajador.

Lo que determina las emociones positivos y negativos es la competencia personal de las fortalezas y sus deficiencias mediante la motivación estas casi siempre se relacionan con el desempeño laboral que cuenta con un buen aspecto económico tanto para el futuro como para lo actual y se demuestra con el 52% de los trabajadores de la dirección regional agraria de Apurímac quienes afirman que existe una relación positiva con las competencias personales en el desempeño laboral.

La empatía y la habilidad social se relacionan para comprender puntos de vistas.

Las habilidades sociales y las competencias sociales vienen a determinar viene hacer la relación y comprensión para satisfacer las necesidades e incentivar a que actúen de un modo requerido que puede ser mediante cooperación y otros esto ayudara a que el desempeño laboral sea de la mejor manera con un buen desempeño laboral ,las metas comunes con un buen desempeño con un buen impacto económico y social el 52% nos dice que las competencias sociales se relaciona positivamente con el desempeño laboral .

Antecedentes locales

Casa Carrasco, (2015) "Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo "tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la facultad ciencias de la empresa universidad nacional José María Arguedas Apurímac – Perú 2015. Del mencionado trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

El primer objetivo específico de la investigación es determina la relación que existe entre la selección de personal y el desempeño laboral con un valor significativo de 0,056 que viene hacer mayor a 0,05 entonces se acepta la hipótesis por lo tanto no existe relación significativa del personal administrativo de la municipalidad distrital de san jerónimo.

El segundo objetivo de la investigación determina la relación entre capacitación y desarrollo se concluye que el valor significativo es de 0,000 que viene hacer menor de 0,05 existe un nivel de confianza de 95% y existe una relación significativa entre la dimensión de capacitación y desarrollo en la municipalidad distrital de san jerónimo.

El tercer objetivo específico de la investigación viene a determinar la relación que existe entre la carrera profesional y el desempeño laboral y el valor significativo de 0,000 que viene hacer menor a 0,05 se afirma que el nivel de confianza es 95% en la cual existe un valor significativo entre el desarrollo personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de san jerónimo.

Finalmente el objetivo general viene a determinar la relación existente entre gestión por competencias y desempeño laboral con un valor significativo de 0,000 que viene hacer menor de 0,005 y afirma un nivel de 95% en el cual existe una relación significativa entre la gestión por competencias y desempeño laboral en la municipalidad distrital de san jerónimo.

La correlación que existe en la gestión por competencias y desempeño laboral es 0,555 lo cual indica que es una correlación positiva moderada

La correlación de resultados más bajos viene hacer la selección de personal y desempeño laboral las cuales no se obtuvieron relaciones significativas se deduce que la selección de personal está presentándose como una variable no muy determinante y el desempeño laboral si viene a hacer determinante.

Quispe Vargas, (2015) "Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Pachucha, Andahuaylas" Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas facultad ciencias de la empresa Universidad nacional José María Arguedas Apurímac – Perú 2015. Del mencionado trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones

El primer objetivo específico determina la relación entre la comunicación interpersonal y productividad laboral. Existe una

correlación de 0.520 donde viene hacer una relación directa es decir a medida que se incrementa aumenta para ambas variables. Asimismo se evidencia que en la estadística se representa 0.01 lo que sería menor. Lo cual indicaría que no se rechazaría la relación porque su valor es de 0.05.

La comunicación interpersonal y eficacia de la municipalidad distrital de pacucha, se observa en la tabla 16 que existe una correlación de 0.425 en lo cual existiría una relación directa positiva débil lo cual incrementaría sus variables. El 91 % representaría una significancia alta porque presentaría 0.01 lo cual sería menor. no existe evidencia suficiente para rechazar porque su valor es 0.05.

La relación entre la comunicación interpersonal y eficiencia laboral de la municipalidad distrital de pacucha. La correlación de 0.553 donde existe relación directa es decir positiva moderada es decir crecerá para ambos. La significatividad es alta ya que presenta los resultados presentan el valor de 0.01 ya que el valor es menor a 0.05.

2.2. Marco teórico

Administración

- Torres H. (pág. 13) . “afirma viene hacer la preparación para lograr las metas organizacionales con el trabajo y esfuerzo de los demás.

Gestión

- (Paquete audiovisual didáctico, 2012, pág. 28) . “afirma que son las acciones, y conexiones de actores sociales para poder resolver los inconvenientes para la necesidad y lograr lo requerido.

Gestión pública

- (Universidad continental , 2016, pág. 9). ” Afirma que la gestión pública da un buen desempeño laboral en las entidades públicas utiliza instrumentos de gestión de la administración el SNIP Y SIAF”.

Gestión del talento humano

- (Armas Ortega, Llanos Encalda, & Traverso Holguín, Universidad Ecotec, 2017, pág. 32) . “afirma que se da con la finalidad de poder cumplir las normas legales y por las condiciones laborales y defender los derechos del personal”.

El manejo de conflictos

- Barón (2012). “afirma que con la existencia de contradicción que sostiene una persona contra otra causa un nivel de competencia entre ellos lo cual induce a un esquema de creencias opuesta lo cual va impedir el logro de un propósito que se tiene en una organización”.
- Sánchez García (2010).” Sostiene que las personas debido a su tipo de convivencia son influenciadas y estas llevan los conflictos a su organización cabe aclarar y captar la presión y las dificultades que les rodean a los individuos en su vida cotidiana y particularmente en la sociedad donde se desempeñan”
- Huamaní Ober, Macassi Lavander, Alegría Galarreta y Rojas Alcalde (2012, pág. 54:55) . “afirma que existen muchos lugares donde se dirigen los conflictos actualmente en especial con los gobiernos de turno que no prestan atención a las problemáticas de la población y algunos de estos temas pueden iniciar desde la administración pública. Las disputas entre las comunidades y el estado tienden a excluir a los gobiernos regionales sector en el que están involucrados para llegar a una solución el garante debe de ser el sector responsable que pueda dar soluciones a las exigencias “.

Seguimiento del desempeño:

Donovan y Oumarou (2013). "Afirma que para realizar un seguimiento en el desempeño de la resolución de conflictos laborales se tiene que realizar un seguimiento que nos permita conocer hasta qué punto se lograron los objetivos esperados. Se puede realizar con un solo trabajador que este a implicado en la organización para así tener conocimiento como se desempeñan en las demás áreas, el desempeño de un trabajador implica tener en cuenta la medida y conteo de objetos como también es importante las encuestas de satisfacción. El objetivo no tiene que ser el buen funcionamiento si bien está puede estar bien o mal se debe de buscar una mejora en los recursos adecuados y escuchando a los trabajadores de la organización ".

Estrés Inducido Por el ambiente:

(Whetten & Cameron, 2011, pág. 382). "afirma que los conflictos tienen como causa que los empleados de un área no son compatibilidades y sus funciones son distintas lo que causa conflictos en ellos .los personales tienen disputas cuando no hay presupuesto en la organización ya que necesitan recursos por lo cual seda reclamos entre áreas ".

Los problemas de la evaluación del rendimiento:

(Arevalo Titos, 2016). "afirma que en una organización los evaluadores deben de tomar las decisiones por lo cual se les implica en las vidas de los personales de trabajo .los jefes de área no siempre están preparados para asumir conflictos que traen consigo efectos negativos los responsables de área quisieran tener una buena comunicación y entendimiento para que sus colaboradores se sientan seguros y se desempeñen bien sus funciones".

Comparación del manejo de conflictos y las estrategias de negociación

(Whetten & Cameron, 2011, pág. 386). “afirma que existen dos estrategias de negociación la cual una viene a ser positiva ya que integra y la otra es negativa porque distribuye lo cual traen ambas ventajas para resolver conflictos“.

Robbins y Coulter (2005) leída en un publicación de Universidad Esan Oltursa S.A (2010) “afirman que los conflictos son actos humanos que se dan de manera natural en el comportamiento de los trabajadores por sus metas individuales y por qué no poseen recursos óptimos“.

Thomas (1992) leída en un publicación de Universidad Esan Oltursa S.A (2010). “afirma que en el manejo de conflictos utilizo la cooperación y el egoísmo lo cual arrojó cinco intenciones que vienen a ser la competencia; la colaboración; evasión; el ceder; el llegar a un acuerdo.”

Conflictos:

(León Garrido, 2016). ” Afirma que el conflicto existe en cualquier sitio de manera individual o grupal el conflicto se determinó como algo negativo por este caso se realizaron investigaciones el conflicto siempre existirá y se debe de tomar de una manera positiva, se puede ocasionar daños con el conflicto entre distintas áreas. El conflicto permite conocernos y a tener una amistad duradera “.

Conflicto

(Gabinete Jurídico Confederal de CCOO, 2012).”Afirma que los conflictos laborales son muy complicados y de dan de distintas formas ya sea individual o colectivo o por interés por lo cual se dio la solución extrajudicial para que esta ponga en orden y solucione los conflictos entre trabajadores y jefes y se dará por mediadores “.

Teorías sobre el conflicto

Robbins (2004) leída en una publicación de Toledo y León (2012): “afirma que en las organizaciones el conflicto sucede por diversas maneras por ejemplo en el desacuerdo de toma de decisiones, metas, problemas en la comunicación, en las normas para lo cual Robbins da tres teorías “

- a) La tradicional: Los conflictos son malos y negativos en la organización por lo cual son cuestionados por la mala comunicación y la falta de interés se busca que los trabajadores en esta teoría busca un buen desempeño y una buena organización
- b) De relaciones humanas: Los conflictos se dan de manera natural y son inevitables los cuales pueden dar resultados positivos para un buen desempeño en la organización si se direcciona de manera correcta.
- c) La interaccionista: Afirma que se acepta los conflictos porque los empleados se adaptan más rápido a los cambios Es por ello que se estimula que los lideres tengan un estado de conflictos para que el grupo sea creativo los funcionales logran metas que mejoran el desempeño mientras que los disfuncionales no logran el desempeño.

El conflicto:

(Jiménez Díaz, 2016).”Afirma que en la sociedad existen conflictos cuando no se da una comprensión entre personas, esto es más constante en las organizaciones porque existen intereses que tienen un objetivo. Existen dos partes que intentan tener beneficios la primera tiene como fin el obtener el beneficio al máximo y la otra quiere satisfacer sus necesidades por lo cual esto sería lo que ocasiona los complicitos.”

Factores que influyen en el desempeño laboral

Niria Quintero, Nelly Africano, Elsis Faria (2008) .”Afirma que para tener una buena impresión en los clientes se tiene que tener factores que tengan una relación con el desempeño del trabajador en la satisfacción, autoestima, y capacitaciones”.

Gestión de recursos humanos

(Ramón Syr Salas Perea, 2012).” Afirma que en la administración de recursos es importante conocer que el hombre es el elemento fundamental de una organización yaque es el encargado de dirigir e innovar .el hombre es el único capaz de asumir retos asumiendo con conciencia de innovar.”

Desempeño

Chiang V, Méndez U, Sánchez B. (2010) .” Afirma que existen pautas que puedan evaluar el desempeño laboral tanto en las habilidades, capacidades y cualidades que son parte de una organización y su nivel de trabajo y su

resultado, para conocer el desempeño de los trabajadores se tiene la asistencia, el conocimiento y la superación. El desempeño es la imagen para lograr el objetivo de la eficiencia”.

Desempeño laboral

Omar Ernesto Terán Varela y José Lorenzo Irlanda (2011). “Afirma que el desempeño laboral viene a ser la percepción de los comportamientos y acciones de los trabajadores que vienen hacer lo fundamental para la organización y pueden ser evaluados en base a competencias de manera individual y su compromiso con la organización la productividad es la eficacia y la eficiencia es el grado de compatibilidad”.

Conflicto

(Carvajal Fonseca, 2017, pág. 10) “Los conflictos son sucesos que se dan de manera inevitable en la vida de muchas personas ya sea dentro de un grupo social o dentro de la familia este puede tener respuestas contradictorias.”

Desempeño laboral

Chiavenato citado en (Niria, Africano, & Faría, 2015) “viene hacer la conducta en donde los trabajadores buscan objetivos permanentes lo cual permitirá estrategias para lograr los objetivos.”

Coacción: “afirma que es satisfacer y conseguir los logros a costa de otras personas bajo el mando de autoridad se da ejerciendo amenazas físicas y psicológicas ignorando las necesidades de la otra parte”. (Whetten & Cameron, 2011, pág. 383)

Colaboración: (Dubrin, 2008, pág. 126) “afirma que se maneja la inteligencia para ganar de manera deseosa y con afán y sin ser agobiante y preparado para finalizar y acabar con las pugnas perdurables”

Compromiso: (Whetten & Cameron, 2011, pág. 464) “la estrategia comunicativa positiva y la contribución viene a ser el compromiso que permite que las partes interesadas tengan la misma oportunidad “.

Desempeño laboral: El desempeño del personal es lograr objetivos organizarles favorables, llevando a cabo una buena ejecución para garantizar un funcionamiento sin problemas.

Eficacia: “es una medida normativa del logro de resultados. (Chiavenato, 2011, pág. 22) “es la evaluación de la consecuencia y viene a ser la satisfacción lograda mediante los ingresos logrados por los trabajos realizados “.

Eficiencia: (Chiavenato, 2011, pág. 22). “vienen a ser lo que entra y lo que sale en relación a lo que se lograra y cuál será el costo y es para la utilización y sacar ventaja para aprovechar al máximo los recursos disponibles. “

Organizaciones: “afirma que organizaciones pueden tener distintas formas de trabajo en el cual existen trabajadores expertos en varias áreas que tienen mayor aceptación y necesitan un administrador”. (Torres Hernández, 2014, pág. 11)

Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil

(El peruano, 2018) Tiene por finalidad implantar un régimen único y peculiar para los trabajadores del sector público, Así como las personas que trabajan en el gobierno y que están encargadas de su prestación y funcionamiento,

La finalidad de la ley 30057 en las entidades públicas es acumular mayores niveles de eficiencia y eficacia para una mejor prestación de servicios así como incentivar el progreso de las actividades de las personas que lo conforman.

Que, mediante la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil del Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, se aprobó

Que con las consecuencias para lograr efectividad están los principios y fines en el servicio civil, es necesario es necesario saber los requisitos para las entidades que aún no lo han incorporado

Se tiene instrumentos fiables que permiten animar y desarrollar sus habilidades de los trabajadores públicos para que puedan desempeñarse bien y poder fortalecer sus saberes para que puedan ingresar al servicio servil.

Aprobado en artículo 118 en el numeral 8 de la constitución política del Perú.

Capacitación de los servidores civiles

(El peruano, 2018) Con la legalidad de la ley 30057 y su reglamento todos los trabajadores que están incluidos en esta ley tienen derecho de tener capacitación laboral cuando se encuentran en el artículo 26 de la ley , las instituciones públicas que todavía no cuenten con una resolución pueden tener información laboral de acuerdo a sus necesidades para cada trabajador del sector público .Los servidores públicos cuando que tengan 5 años en el régimen podrán optar por una capacitación

Las capacitaciones deben de ser registradas en el plan de desarrollo en la entidad.

Gestión del talento humano

(Armas Ortega, Llanos Encalda, & Traverso Holguín, 2017) Para cambiar las acciones de los trabajadores son vistos como personas que tienen capacidades para el bienestar de la empresa, También se utiliza gestión del capital intelectual y gestión del conocimiento la mayor obligación de los administradores es alcanzar que la formación sea beneficioso sin dejar del lado al talento humano. La gestión del talento humano seda por que las organizaciones están conformadas por personas que desempeñan alguna actividad, los trabajadores pasan mayor parte de sus vidas en las organizaciones tanto que ya los consideran como su segunda casa.

Para destacar el modelo de creación del trabajador en las organizaciones, son observados como personas que poseen habilidades que pueden ser utilizados para la organización para un fin beneficioso, La obligación de los administradores de las organizaciones es conseguir trabajadores con conocimientos y habilidades provechosos para la producción en la organización sin dejar de lado la habilidad de los individuos.

2.3. Marco conceptual

Colaboración: la colaboración en una organización viene hacer la búsqueda de un logro en común de los trabajadores.

Compromiso: el compromiso viene hacer la obligación de una decisión tomada con conciencia propia para poder cumplirla y alcanzar los objetivos propuestos en una organización que tiene la necesidad importante que se cumpla estos como normas para alcanzar el beneficio organizacional.

Coacción: es un medio empleado ya sea mediante violencia física o psicológica para que una persona haga lo que disponga la parte que emplea la coacción.

Evasión: la evasión en una organización viene hacer la falta de compromiso ante una obligación normativa existente dentro de la organización conceptualizada como importante.

Desempeño: el desempeño de los trabajadores viene hacer la medición del rendimiento de las tareas alcanzadas durante su cumplimiento fijado.

Asistencia: la asistencia en la organización viene hacer la preocupación para alcanzar los propósitos y el cumplimiento de lo requerido en el área de trabajo.

Participación: viene hacer la incorporación de personas interesadas en un fin común dentro de una organización.

Oportunidad: en una organización la oportunidad viene hacer la posibilidad de algún logro en base alguna decisión que generara algún beneficio.

Conflictos: los conflictos vienen hacer discusiones por intereses diferentes o por no establecer una buena comunicación los malos entendidos generan confrontaciones en una organización.

Objetivos: vienen hacer las metas fijadas para lograr un bien común al que se quiere concretar.

Noción de conflicto: La disputa y la colaboración son elementos esenciales de la vida organizacional, sea obtenido interés en la teoría organizacional.

Manejo de conflictos: Viene hacer la realidad en la cual la organización refleja las dificultades causadas por diversas actividades de trabajo. Dado que estas tareas deben abordarse de la mejor manera, se generan buenos resultados dentro de la organización.

Dificultades: vienen hacer los problemas que dificultan algún objetivo o el atraso de un proyecto deseado en un tiempo determinado.

Consecuencias: son los resultados de los hechos realizados en un acto dado.

Promover: se refiere a impulsar algún cambio para mejorar una organización que lo requiera.

Confraternidad: viene hacer el compañerismo en un área de trabajo que tienden a apoyarse.

Deber: es la obligación que tiene una persona con las funciones que desempeña en su organización que debe de cumplirla para su buen funcionamiento.

Prevenir: es una medida que se toma como evitar un suceso que puede causar algún daño en la organización.

Socialización: viene hacer la formación de grupos atreves del cual las personas llegan a comprenderse con su entorno y generar mayor confianza.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, región de Apurímac, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre la colaboración en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- b) Existe relación significativa entre la colaboración en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- c) Existe relación significativa entre el compromiso en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- d) Existe relación significativa entre el compromiso en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- e) Existe relación significativa entre la coacción en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- f) Existe relación significativa entre la coacción en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la

municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.

- g) Existe relación significativa entre la complacencia en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- h) Existe relación significativa entre la complacencia en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- i) Existe relación significativa entre la evasión en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.
- j) Existe relación significativa entre la evasión en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.

3.2. Variables

Variable 1: Manejo de conflictos

Dimensiones:

Colaboración

Compromiso

Coacción

Evasión

Variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones:

Eficiencia

Eficacia

3.3. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Manejo de conflictos	(Whetten & Cameron, 2011). "Estimular al personal para lograr competencia y lograr que tomen mejores decisiones."	Los grupos humanos que se encuentra en cada organización tienen a reflejar los conflictos existentes en todos sus aspectos	Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar estrategias de cooperación. • Criterios de apoyo al personal. • Asistencia de proceso evaluativo • Contribución de acuerdo.
			Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • publicación de acuerdos • medir el deber de los trabajadores • atribución de herramientas de trabajo sencillos • distribución de actividades con frecuencia
			Coacción	<ul style="list-style-type: none"> • conocer la imposición de las normas establecidas • prevenir las consecuencias de las conductas del personal • separar a las personas de los problemas <p>establecer mayor exigencia en la comunicación</p>
			Complacencia	<ul style="list-style-type: none"> • tener la costumbre de dar cumplidos • impulsar conciencia en la actividad de otra • distracción de obligación e interés personal • conseguir los propósitos a costa de otras personas
			Evasión	<ul style="list-style-type: none"> • Eludir las dificultades y aplazar un arreglo • Manejo del agotamiento • Jefes encargados sin conocimientos del aspecto emocional • Descuido de los intereses por parte de los jefes y los empleados
Desempeño laboral	(Chiavenato, 2015). "Asegura que en las organizaciones será de ayuda para el rendimiento y una buena productividad con eficacia y eficiencia".	El desempeño laboral se mide por la eficiencia y eficacia ya que permiten evaluar el grado de desempeño de las personas	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • participación y oportunidad en el centro de trabajo • grado de estudios técnicos • medición del desempeño de las áreas • grado de adaptabilidad del trabajador en su área
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • habilidades para realizar las tareas • resolver tareas y objetivos • compromiso y deberes del trabajador • capacidad para realizar las tareas

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

(Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014)” Afirma que los métodos cuantitativos vienen a ser recaudaciones de antecedentes para demostrar teorías con apoyo de una comparación de una muestra con el propósito que se vuelven mensurables con categorías o variables de orden con el fin de que sirvan para evidenciar una hipótesis”.

3.4.2. Tipo de estudio

Básica (Maya, 2014, pág. 17). ” Solo busca el avance de un desarrollo para una mejora en el estudio científico y se enfoca en difundir la investigación.”

3.4.3. Diseño de Investigación

(Maya, 2014) Afirma que inicia con una pregunta general hay estudios que investigan dimensiones de un problema.

No experimental porque vienen hacer las variables independientes que no son ejecutadas intencionalmente, y no tienen grupo de comprobación ni tampoco experimental estudian sucesos y fenómenos Y transeccional correlacional por que estudia la naturaleza de la correlación de los sucesos de la realidad para obtener la viabilidad o ausencia de estos para lograr el grado correlacional entre las variables estudiadas

No experimental porque se llegó a percibir situaciones dentro de la municipalidad distrital de santa María de Chicmo, las cuales no estuvieron intencionadas y Transeccional porque la recolección de datos se dio en el año 2018 y correlacional porque determinara la relación entre el manejo de conflictos y desempeño laboral.

Asi se muestra el esquema del diseño correlacional considerado de la siguiente manera:

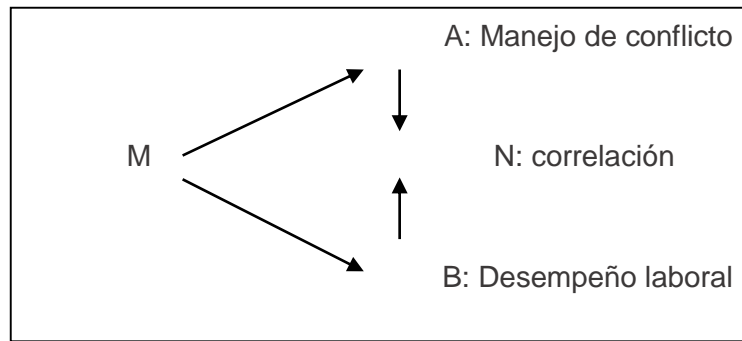


Figura 1. Diseño correlacional
Fuente: (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014)

Dónde:

M = Muestra.

A = Observación de la V1 (Manejo de conflictos)

B = Observación de la V2 (Desempeño laboral)

r = relación entre las variables estudiadas.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La Población del manejo de conflictos y desempeño laboral de la municipalidad distrital de Santa Maria de Chicmo , 2018, está dada por el número total de personas que trabajan en los distintos niveles de la municipalidad distrital de Santa Maria de Chicmo las cuales laboran en distintas unidades y son un total de 40 personas (profesionales, técnicos y auxiliares)

N = 40 (ver anexo 6)

3.5.2. Muestra

(Maya, 2014, pág. 241)” Afirma que es un indicio aleatoria simple probabilística esta prueba se da cuando es idéntica en cuanto a la posibilidad de que todos los componentes de la población se seleccionen como parte de este indicio”.

Para la muestra a utilizar en la investigación, se trabajara con 40 personas que laboran en la municipalidad distrital de Santa Maria de Chicmo puesto que la población no es considerable para realizar una

muestra se tomara la cantidad de población de 40 entre los distintos niveles que conforman cada uno de estos llegando así a un 100% de población ya que sera una muestra intensionada.

Para lo cual se tomara en el cuestionario solo los 40 trabajadores existentes.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

(Maya, 2014, pág. 318) " Afirma que la encuesta es confiable en la investigación social. En esta investigación se seleccionó una muestra representativa e información".

3.6.2. Instrumento

La técnica de investigación utilizada es el cuestionario porque permite un estudio y respuestas en una hoja de preguntas xpara lo cual no es necesaria la relación directa .

3.7. Métodos de análisis de datos

- a. Primero se observó a los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maria de Chicmo como era su forma de laborar y sus comportamientos y se indago a los pobladores sobre la atención
- b. Se realizó la entrevista a tres personas
- c. Para aplicar en el SPSS V24 primero se debe de realizar un cuestionario para los trabajadores de la municipalidad distrital santa María de Chicmo al ser estas validados por juicio de expertos se aplica en dicha institución.
- d. Luego de aplicar el cuestionario se procederá a utilizar el Excel para pasar las encuestas al SPSS y para arreglar los cuadros en estilo Apa
- e. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar.(2014) .Afirma que los coeficientes rho de Spearman vienen hacer representados "rs" que vienen hacer mediciones de correlación para variables de

tal manera que estas puedan ordenarse por jerarquías .los investigadores que utilizan coeficientes de escala tipo Likert porque se considera ordinal. (p.322).

Tabla 1: *Coeficiente de correlación de Rho de Spearman*

Significado	Valor
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-,9 a -,99
Correlación negativa alta	-,7 a -,89
Correlación negativa moderada	-,4 a -,69
Correlación negativa baja	-,2 a -,39
Correlación negativa muy bajo	01 a -,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	,01 a ,19
Correlación positiva baja	,2 a ,39
Correlación positiva moderada	,4 a ,69
Correlación positiva alta	,7 a ,89
Correlación positiva muy alta	,9 a ,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Fuente: Hernández, et al, metodología de la investigación, 2014, p. 322

b. Alfa de Cronbach

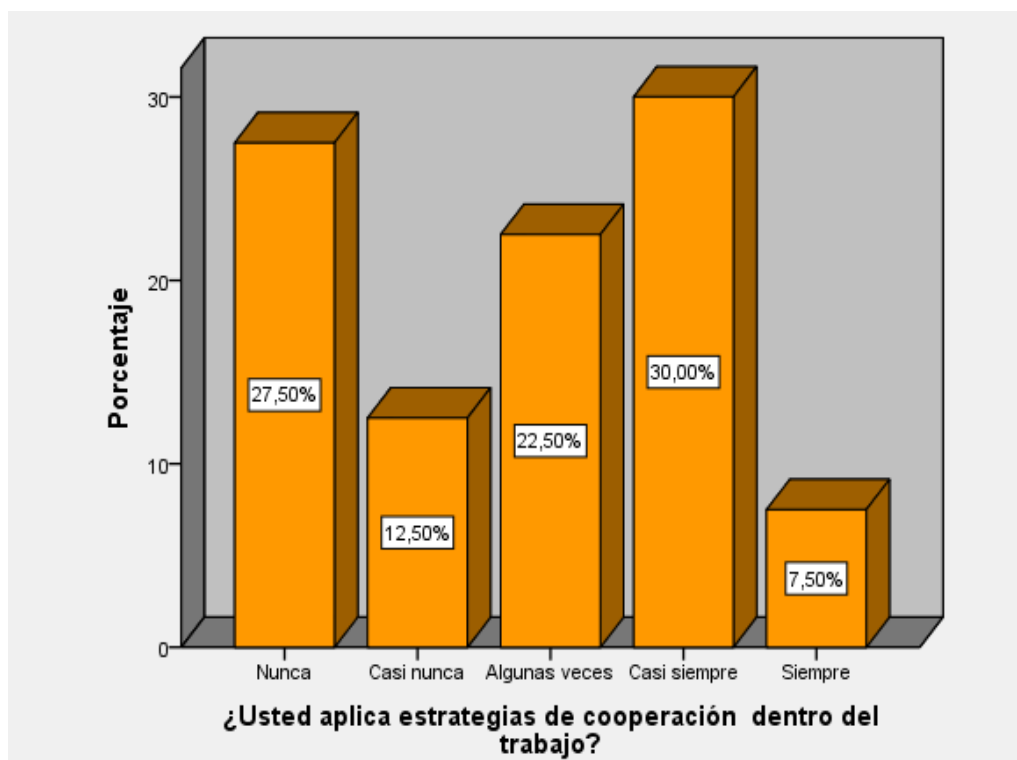
El alfa de Cronbach Viene hacer un instrumento de fiabilidad para instrumentos de medida para que se pueda medir una dimensión teórica la cual fue utilizada en la presente investigación de acuerdo a la tabla de Kuder Richardson, en el programa estadístico SPSS V24.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de investigación

Gráfico 1: ¿Usted aplica estrategias de cooperación dentro del trabajo?

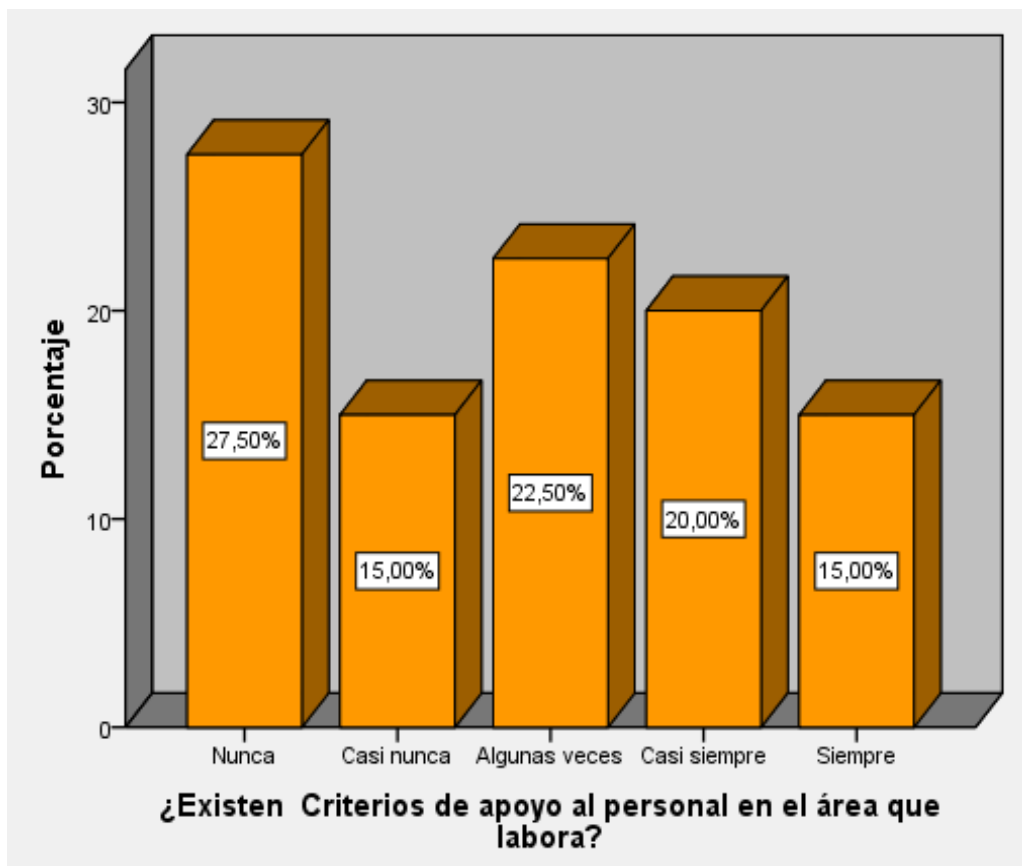


Pregunta 1. ¿Usted aplica estrategias de cooperación dentro del trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	11	27.5	27.5
	Casi nunca	5	12.5	40.0
	Algunas veces	9	22.5	62.5
	Casi siempre	12	30.0	92.5
	Siempre	3	7.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 1 se observa que el 30 % de los encuestados que representan a la mayor proporción con 12 personas encuestadas que afirma casi siempre aplican estrategias de cooperación dentro del trabajo y 27,5 % con 11 personas afirman que nunca aplican estrategias de cooperación dentro del trabajo lo cual nos indica que no siempre se aplica una estrategia de cooperación en la municipalidad distrital de santa María de Chicmo.

Gráfico 2: ¿Existen Criterios de apoyo al personal en el área que labora?

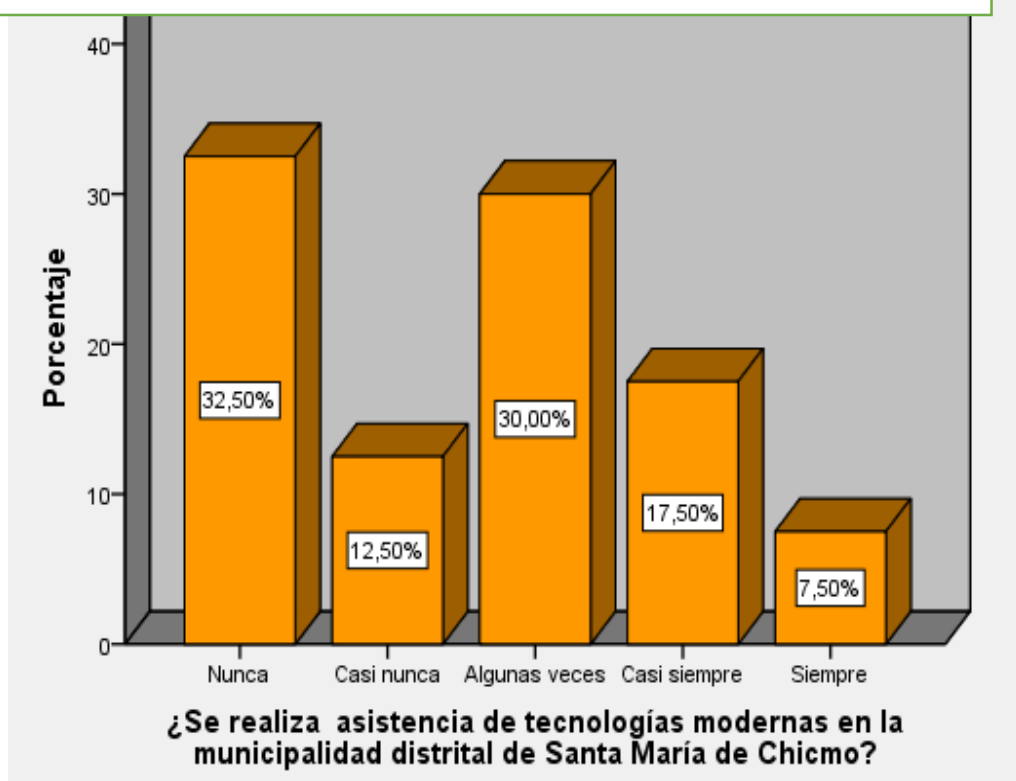


Pregunta 2. ¿Existen Criterios de apoyo al personal en el área que labora?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	27.5	27.5	27.5
Casi nunca	6	15.0	15.0	42.5
Algunas veces	9	22.5	22.5	65.0
Válido Casi siempre	8	20.0	20.0	85.0
Siempre	6	15.0	15.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 2 se observa que 27.5 % de los encuestados que representan a la mayor proporción con 11 personas afirman que nunca existen criterios de apoyo al personal en el área que labora y con 22.5% que representaría a 9 encuestados afirman que algunas veces se dan los criterios de apoyo en el área que laboran lo cual indicaría que es escaso el apoyo al personal en el área que laboran.

Gráfico 3: ¿Se realiza asistencia de tecnologías modernas en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?

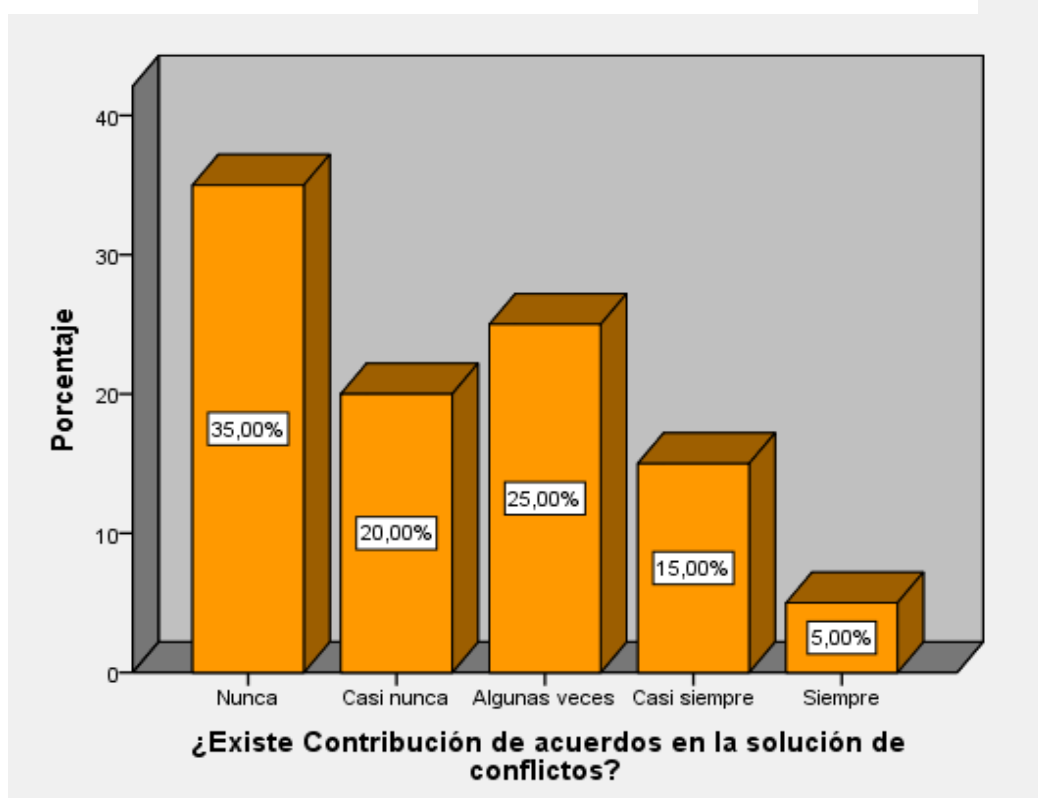


Pregunta 3. ¿Se realiza asistencia de tecnologías modernas en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	32.5	32.5	32.5
	Casi nunca	5	12.5	12.5	45.0
	Algunas veces	12	30.0	30.0	75.0
	Casi siempre	7	17.5	17.5	92.5
	Siempre	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 3 se observa que 32.5 % de los encuestados que representan a la mayor proporción con 13 personas afirman que nunca se realiza asistencia de tecnologías modernas y con 30% que representaría a 12 encuestados afirman que algunas veces se dan los criterios de apoyo en el área que laboran lo cual indicaría que no siempre se da la asistencia de tecnología.

Gráfico 4: ¿Existe Contribución de acuerdos en la solución de conflictos?

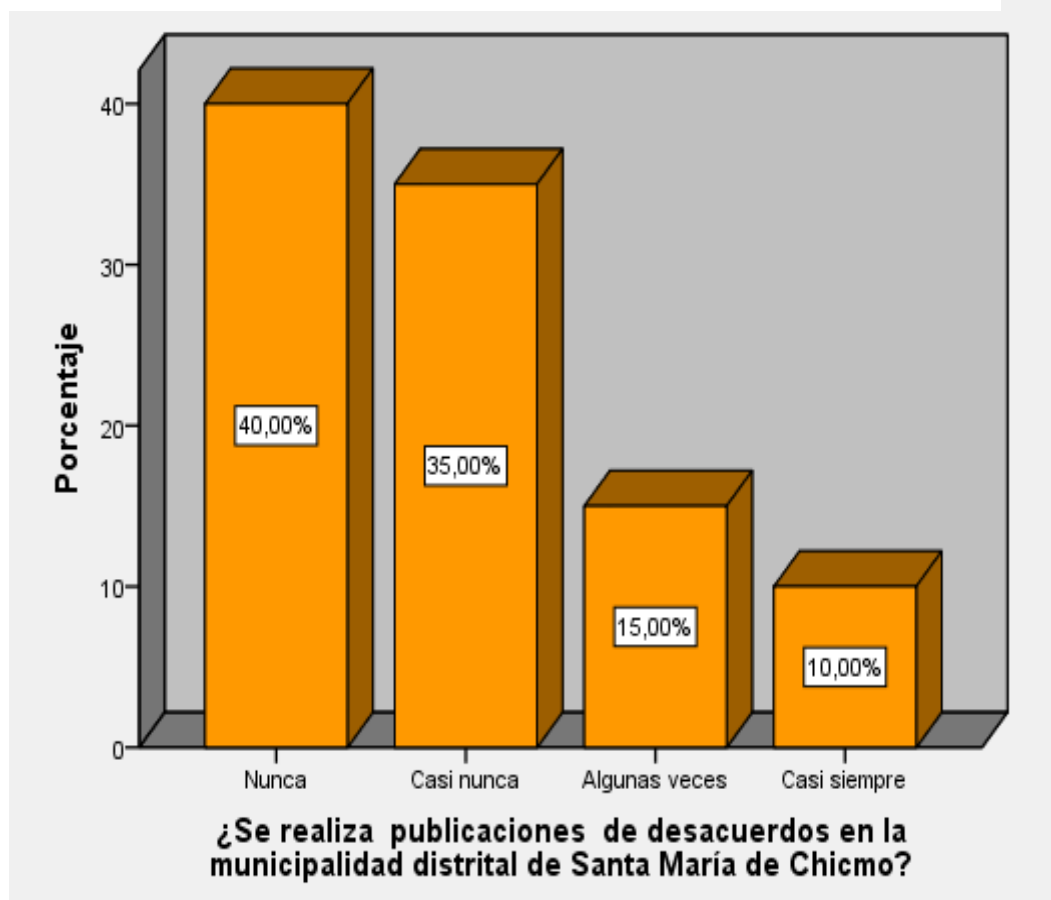


Pregunta 4. ¿Existe Contribución de acuerdos en la solución de conflictos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	35.0	35.0	35.0
Casi nunca	8	20.0	20.0	55.0
Algunas veces	10	25.0	25.0	80.0
Válido Casi siempre	6	15.0	15.0	95.0
Siempre	2	5.0	5.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 4 se observa que 35% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 14 personas afirman que nunca existe contribución de acuerdos en la solución de conflictos con 25% que representaría a 10 encuestados afirman que algunas veces existen contribuciones de acuerdos en la solución de conflictos lo cual indicaría que no siempre existe contribución de acuerdos en la solución de conflictos

Gráfico 5: ¿Se realiza publicaciones de desacuerdos en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?

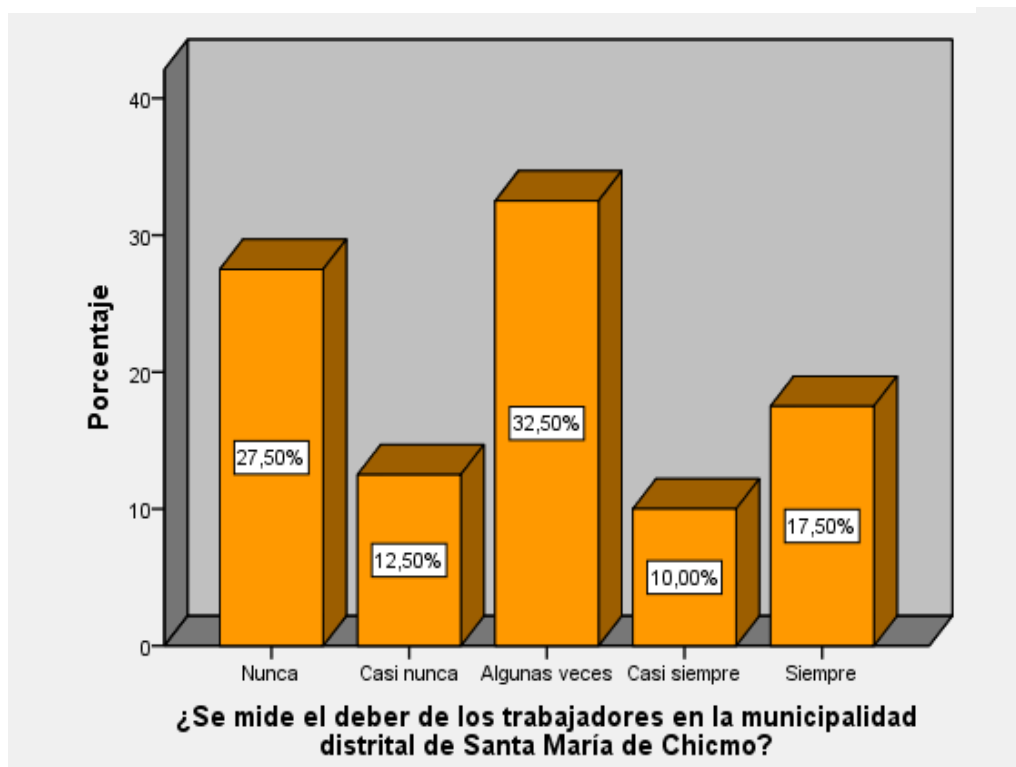


Pregunta 5. ¿Se realiza publicaciones de desacuerdos en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	40	40	40
Casi nunca	14	35	35	75
Válido Algunas veces	6	15	15	90
Casi siempre	4	10	10	100
Total	40	100	100	

En la pregunta 5 se observa que 40% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 16 personas afirman que nunca se realiza publicaciones de desacuerdos y con 35% que representaría a 14 encuestados afirman que casi nunca se realiza publicaciones de desacuerdos lo cual indicaría que no se da publicaciones de desacuerdos.

Gráfico 6: ¿Se mide el deber de los trabajadores en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?

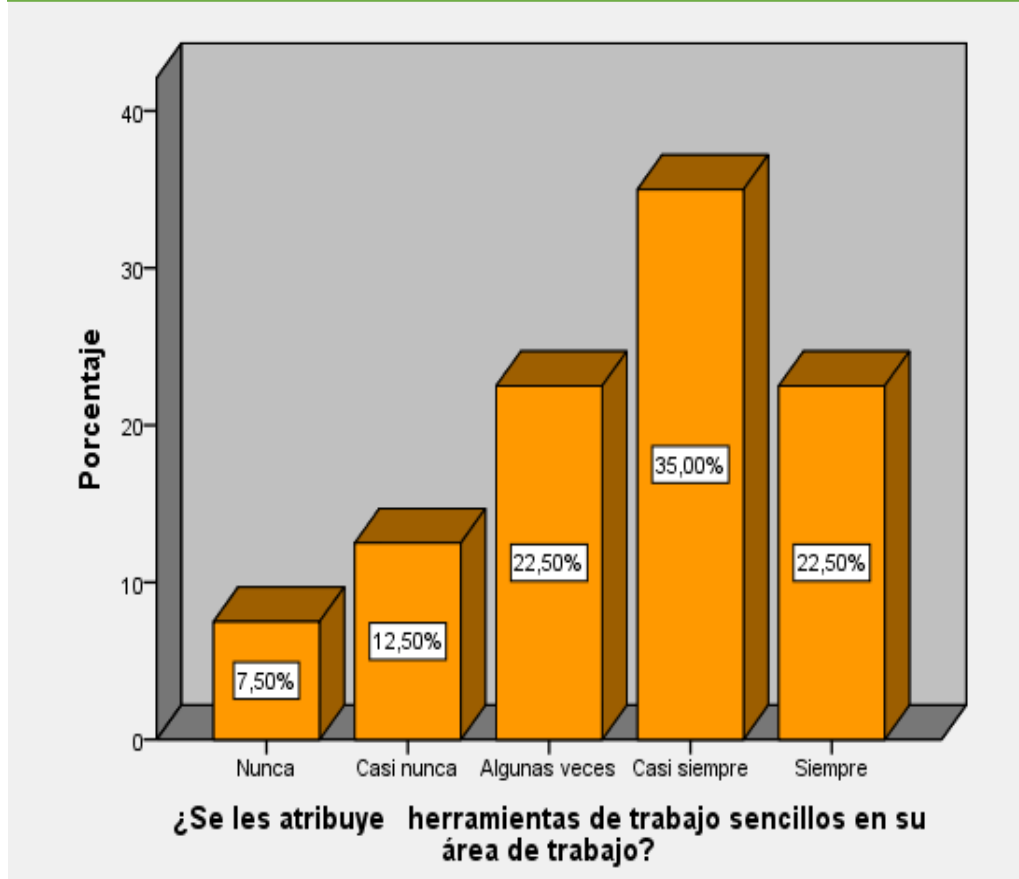


Pregunta 6. ¿Se mide el deber de los trabajadores en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	27.5	27.5	27.5
Casi nunca	5	12.5	12.5	40.0
Algunas veces	13	32.5	32.5	72.5
Casi siempre	4	10.0	10.0	82.5
Siempre	7	17.5	17.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 6 se observa que 32.5% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 13 personas afirman que algunas veces se mide el deber de los trabajadores y con 27.5% que representaría a 11 encuestados afirman que nunca se mide el deber de los trabajadores lo cual indicaría que no mide con frecuencia el deber de los trabajadores.

Gráfico 7: ¿Se les atribuye herramientas de trabajo sencillos en su área de trabajo?

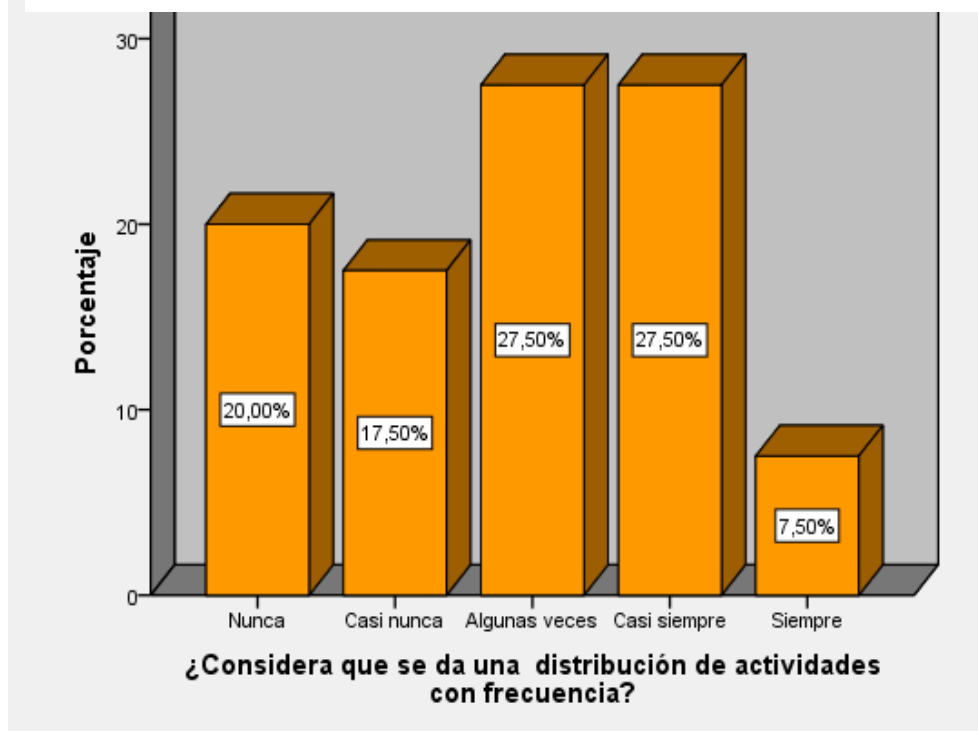


Pregunta 7. ¿Se les atribuye herramientas de trabajo sencillos en su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	7.5	7.5	7.5
Casi nunca	5	12.5	12.5	20.0
Algunas veces	9	22.5	22.5	42.5
Casi siempre	14	35.0	35.0	77.5
Siempre	9	22.5	22.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 7 se observa que 35% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 14 personas afirman que casi siempre se les atribuye herramientas de trabajo sencillos en su área de trabajo y con 22.5% que representaría a 9 encuestados afirman que siempre y algunas veces se les atribuye herramientas de trabajo sencillos en su área de trabajo lo cual indicaría que si se les atribuye herramientas sencillas.

Gráfico 8: ¿Considera que se da una distribución de actividades con frecuencia?

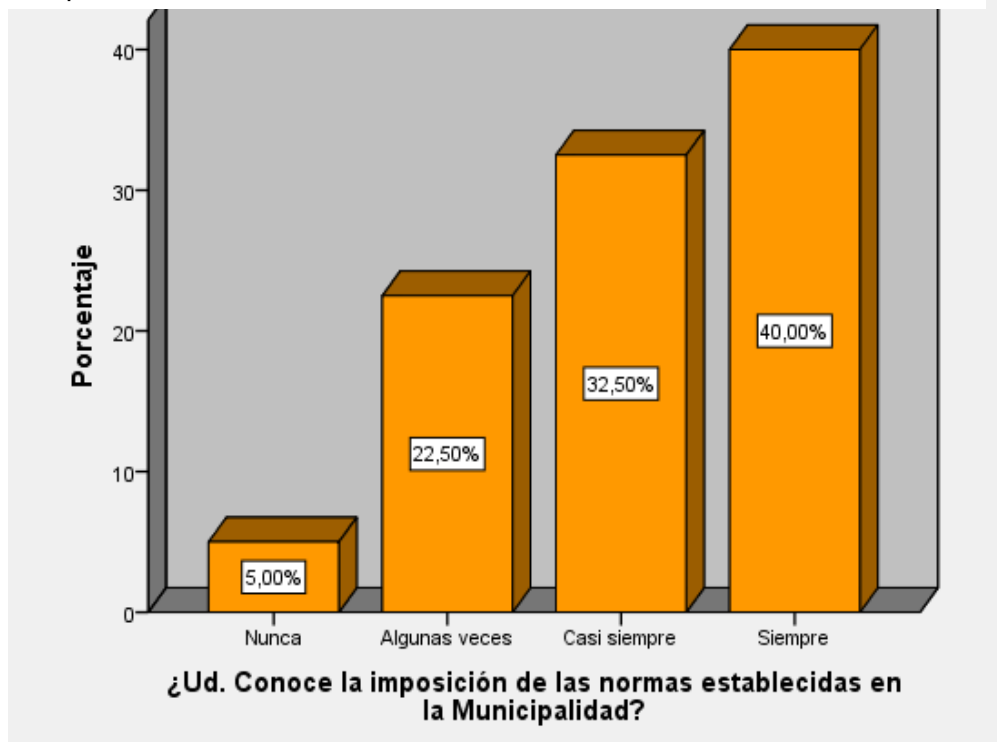


Pregunta 8. ¿Considera que se da una distribución de actividades con frecuencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	20.0	20.0	20.0
Casi nunca	7	17.5	17.5	37.5
Algunas veces	11	27.5	27.5	65.0
Casi siempre	11	27.5	27.5	92.5
Siempre	3	7.5	7.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 8 se observa que 27.5% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 11 personas afirman que casi siempre y algunas veces se considera que se da una distribución de actividades con frecuencia.

Gráfico 9: ¿Ud. Conoce la imposición de las normas establecidas en la Municipalidad?

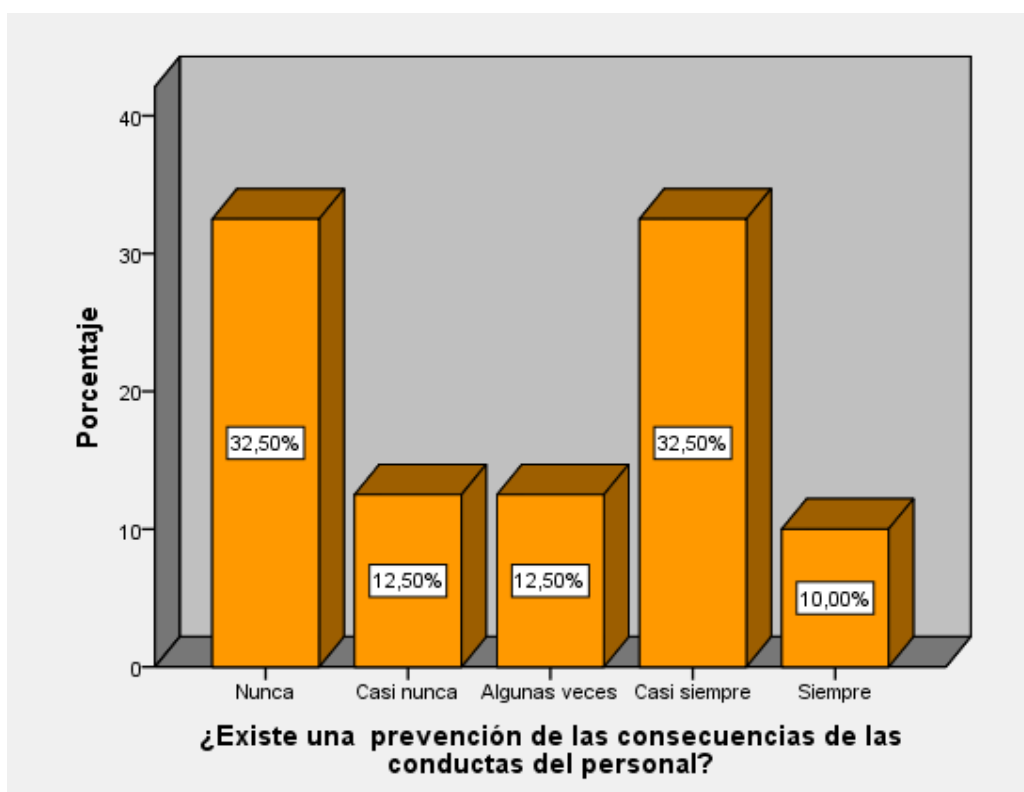


Pregunta 9. ¿Ud. Conoce la imposición de las normas establecidas en la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.0	5.0	5.0
	Algunas veces	9	22.5	22.5	27.5
	Casi siempre	13	32.5	32.5	60.0
	Siempre	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 9 se observa que 40% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 16 personas afirman que siempre se conoce la imposición de las normas establecidas y con 32.5% que representaría a 13 encuestados afirman que casi siempre se conoce la imposición de las normas establecidas lo cual indicaría que conocen las normas de la municipalidad

Gráfico 10: ¿Existe una prevención de las consecuencias de las conductas del personal?



Pregunta 10. ¿Existe una prevención de las consecuencias de las conductas del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	32.5	32.5	32.5
	Casi nunca	5	12.5	12.5	45.0
	Algunas veces	5	12.5	12.5	57.5
	Casi siempre	13	32.5	32.5	90.0
	Siempre	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 10 se observa que 32.5% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 13 personas afirman que nunca existe una prevención de las consecuencias de las conductas del personal y con 32.5% que representaría a 13 encuestados afirman que casi siempre existe una prevención de las consecuencias de las conductas del personal lo cual indicaría que no siempre se cumple con una prevención de las consecuencias de la conducta.

Gráfico 11: ¿Se les excluye a las personas de los problemas que les puede ocasionar dentro de su área de trabajo?

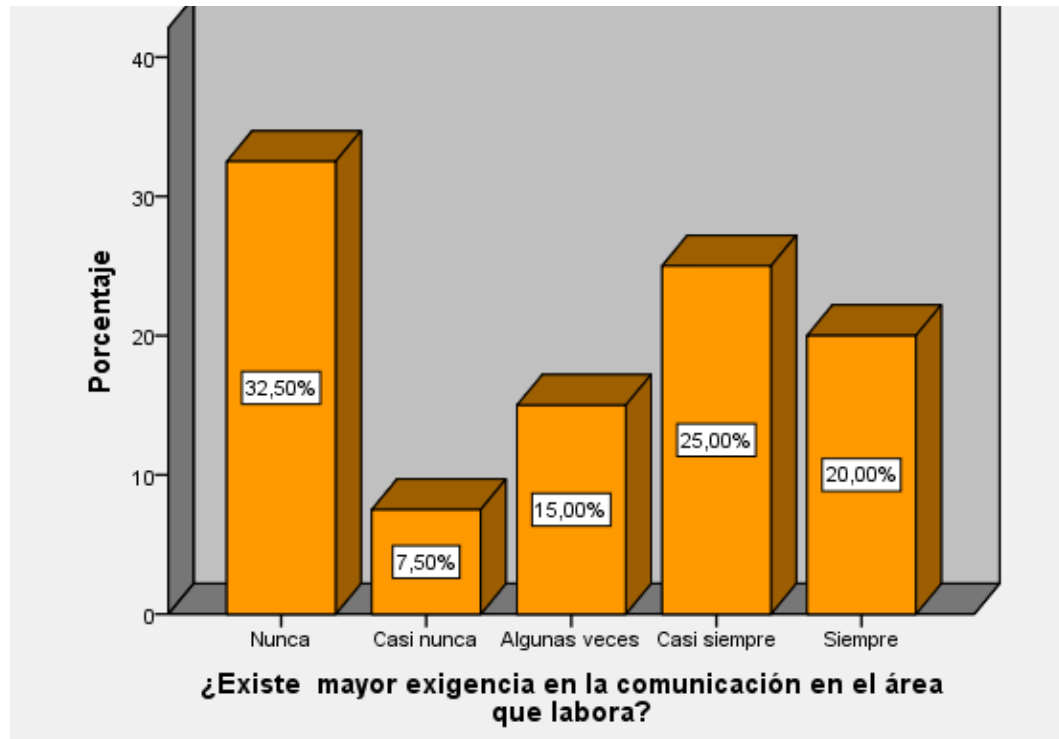


Pregunta 11. ¿Se les excluye a las personas de los problemas que les puede ocasionar dentro de su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	35.0	35.0
	Casi nunca	8	20.0	55.0
	Algunas veces	8	20.0	75.0
	Casi siempre	7	17.5	92.5
	Siempre	3	7.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 11 se observa que 35% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 14 personas afirman que nunca se les excluye a las personas de los problemas que les puede ocasionar dentro de su área de trabajo y con 20% que representaría a 8 encuestados afirman que casi siempre y algunas veces se les excluye a las personas de los problemas que les puede ocasionar dentro de su área de trabajo

Gráfico 12: ¿Existe mayor exigencia en la comunicación en el área que labora?

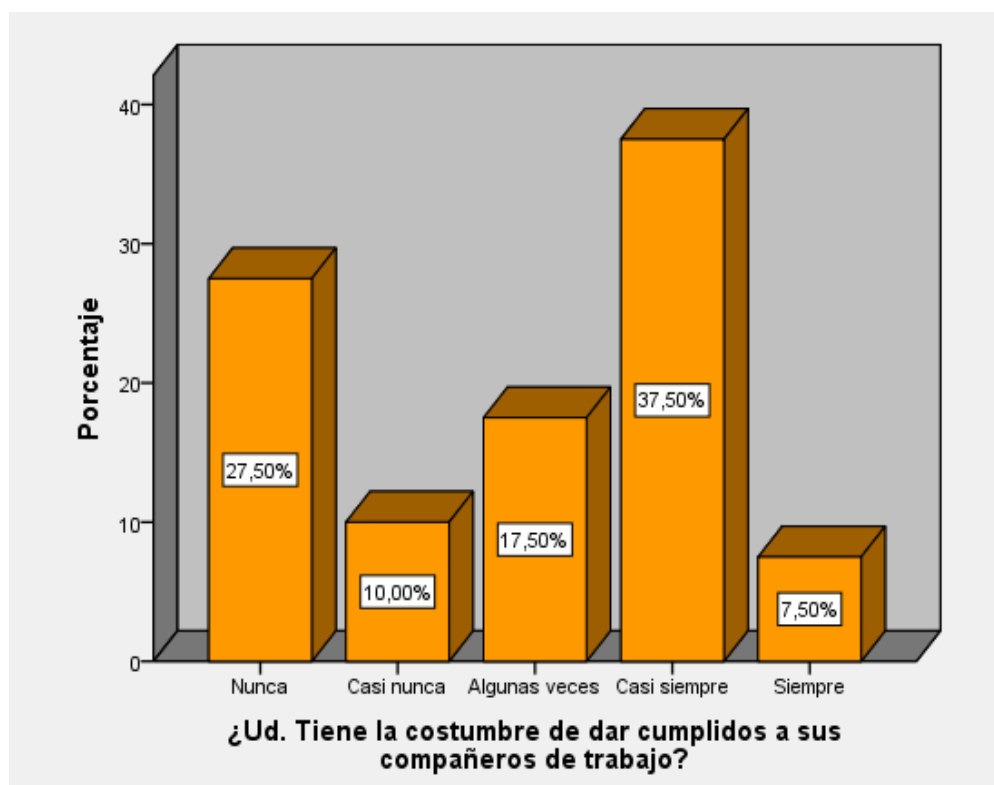


Pregunta 12. ¿Existe mayor exigencia en la comunicación en el área que labora?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	32.5	32.5
	Casi nunca	3	7.5	40.0
	Algunas veces	6	15.0	55.0
	Casi siempre	10	25.0	80.0
	Siempre	8	20.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 12 se observa que 32.5% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 13 personas afirman que nunca existe mayor exigencia en la comunicación en el área que labora y con 25% que representaría a 10 encuestados afirman que casi siempre existe mayor exigencia en la comunicación en el área que labora

Gráfico 13: ¿Ud. Tiene la costumbre de dar cumplidos a sus compañeros de trabajo?

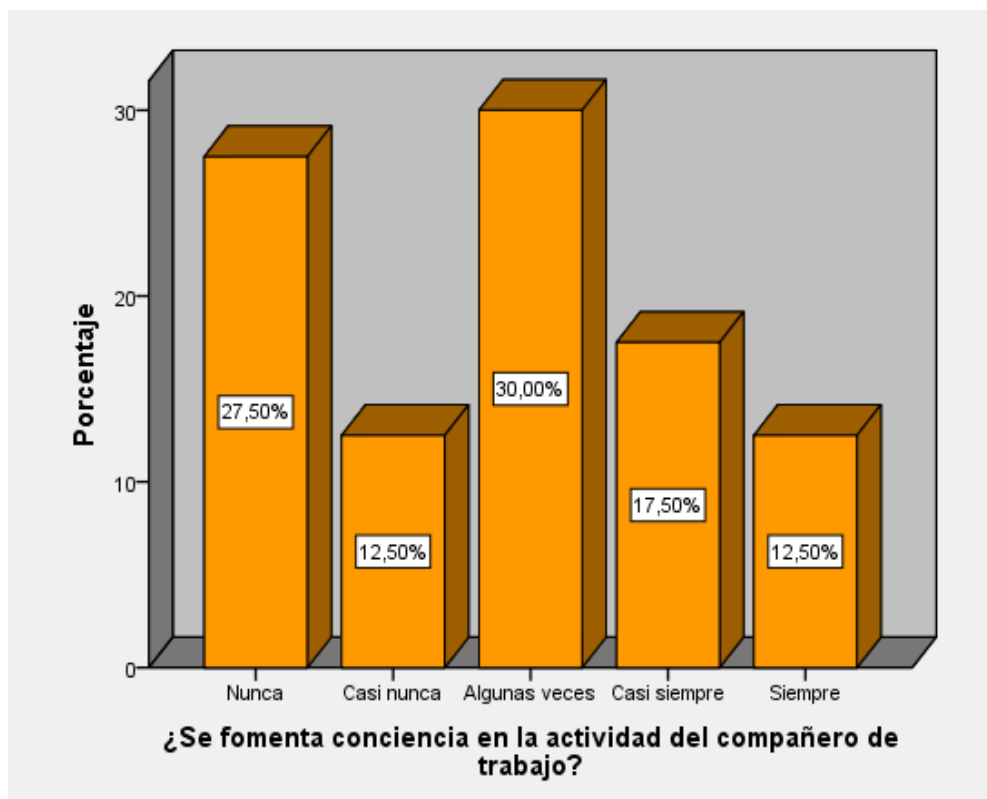


Pregunta 13. ¿Ud. Tiene la costumbre de dar cumplidos a sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	27.5	27.5	27.5
	Casi nunca	4	10.0	10.0	37.5
	Algunas veces	7	17.5	17.5	55.0
	Casi siempre	15	37.5	37.5	92.5
	Siempre	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 13 se observa que 37.5% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 15 personas afirman que casi siempre tienen la costumbre de dar cumplidos a sus compañeros de trabajo y con 27.5% que representaría a 11 encuestados afirman que nunca tienen la costumbre de dar cumplidos a sus compañeros de trabajo lo cual indicaría que tienen la costumbre de dar cumplidos a sus compañeros.

Gráfico 14: ¿Se fomenta conciencia en la actividad del compañero de trabajo?

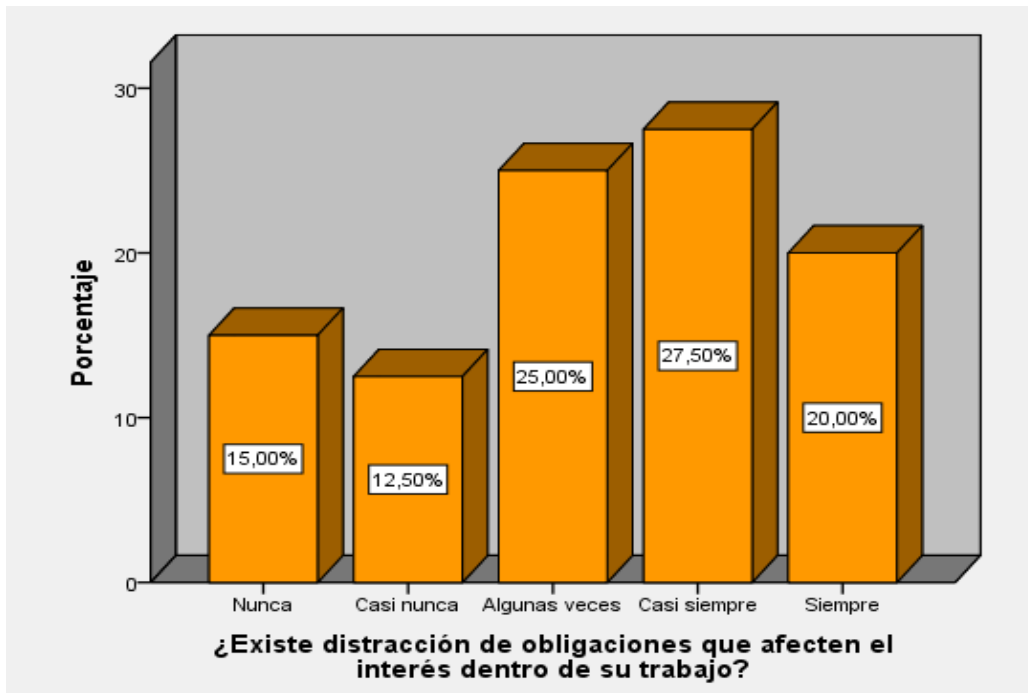


Pregunta 14. ¿Se fomenta conciencia en la actividad del compañero de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	27.5	27.5	27.5
	Casi nunca	5	12.5	12.5	40.0
	Algunas veces	12	30.0	30.0	70.0
	Casi siempre	7	17.5	17.5	87.5
	Siempre	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 14 se observa que 30% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 12 personas afirman que algunas veces se fomenta conciencia en la actividad del compañero de trabajo y con 27.5% que representaría a 11 encuestados afirman que nunca se fomenta conciencia en la actividad del compañero de trabajo lo cual indicaría que no siempre se fomenta conciencia en la actividad del compañero de trabajo.

Gráfico 15: ¿Existe distracción de obligaciones que afecten el interés dentro de su trabajo?

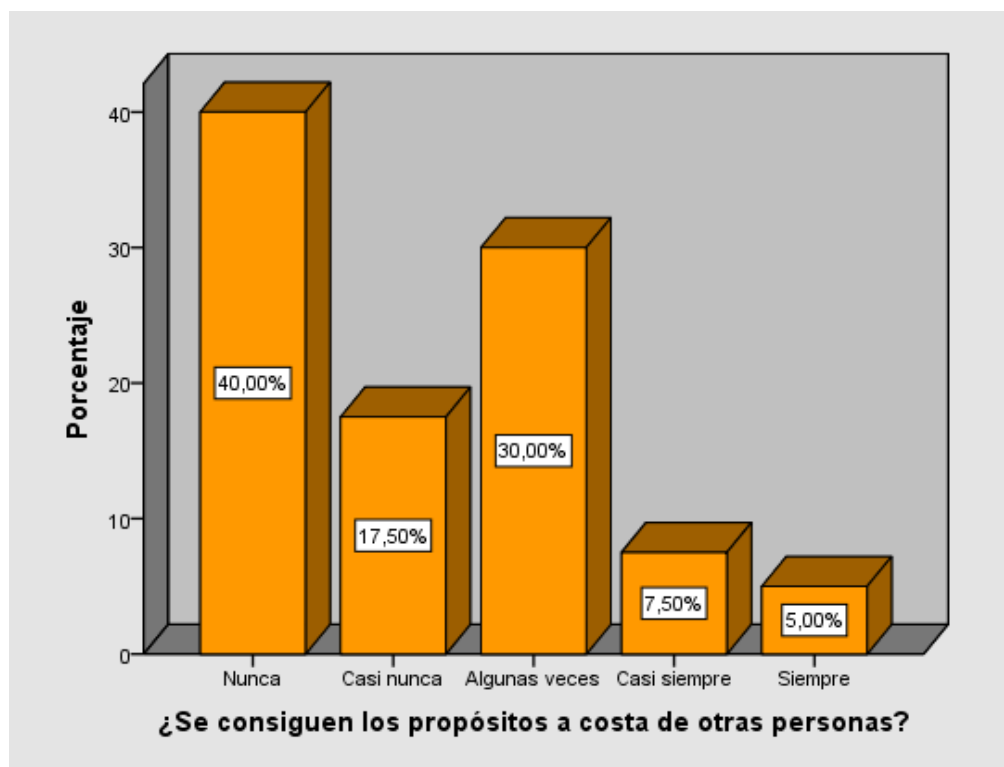


Pregunta 15. ¿Existe distracción de obligaciones que afecten el interés dentro de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15.0	15.0	15.0
	Casi nunca	5	12.5	12.5	27.5
	Algunas veces	10	25.0	25.0	52.5
	Casi siempre	11	27.5	27.5	80.0
	Siempre	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 15 se observa que 27.5% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 11 personas afirman que casi siempre existe distracción de obligaciones que afecten el interés dentro de su trabajo y con 25% que representaría a 10 encuestados afirman que algunas veces existe distracción de obligaciones que afecten el interés dentro de su trabajo lo cual indicaría siempre existe distracción en el trabajo.

Gráfico 16: ¿Se consiguen los propósitos a costa de otras personas?

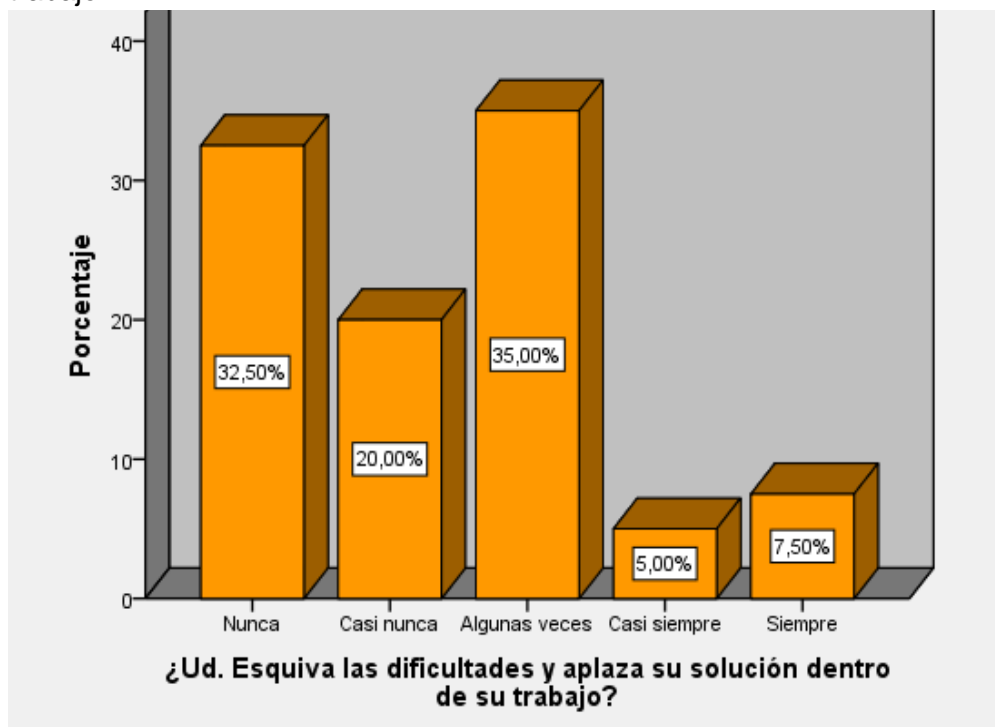


Pregunta 16. ¿Se consiguen los propósitos a costa de otras personas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	40.0	40.0	40.0
	Casi nunca	7	17.5	17.5	57.5
	Algunas veces	12	30.0	30.0	87.5
	Casi siempre	3	7.5	7.5	95.0
	Siempre	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 16 se observa que 40% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 16 personas afirman que nunca se consiguen los propósitos a costa de otras personas y con 30% que representaría a 12 encuestados afirman que algunas veces se consiguen los propósitos a costa de otras personas.

Gráfico 17: ¿Ud. Esquiva las dificultades y aplaza su solución dentro de su trabajo?

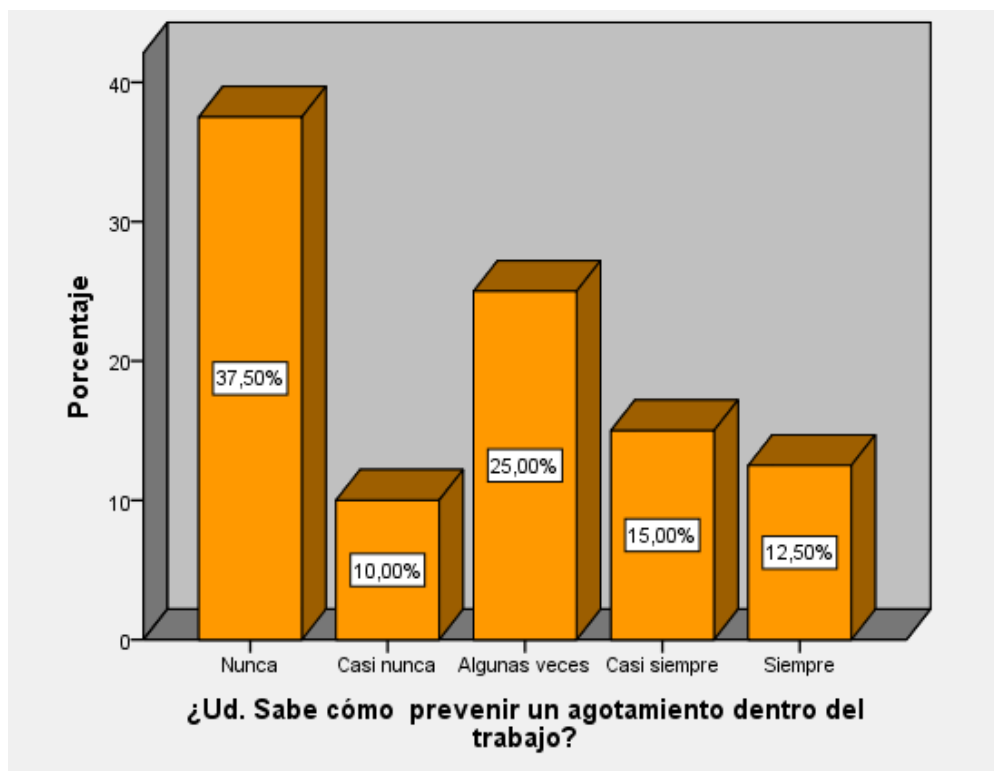


Pregunta 17. ¿Ud. Esquiva las dificultades y aplaza su solución dentro de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	32.5	32.5	32.5
	Casi nunca	8	20.0	20.0	52.5
	Algunas veces	14	35.0	35.0	87.5
	Casi siempre	2	5.0	5.0	92.5
	Siempre	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 17 se observa que 35% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 14 personas afirman que algunas veces se esquiva las dificultades y aplaza su solución dentro del trabajo y con 32.5% que representaría a 13 encuestados afirman que nunca se esquiva las dificultades y aplaza su solución dentro del trabajo.

Gráfico 18: ¿Ud. Sabe cómo prevenir un agotamiento dentro del trabajo?

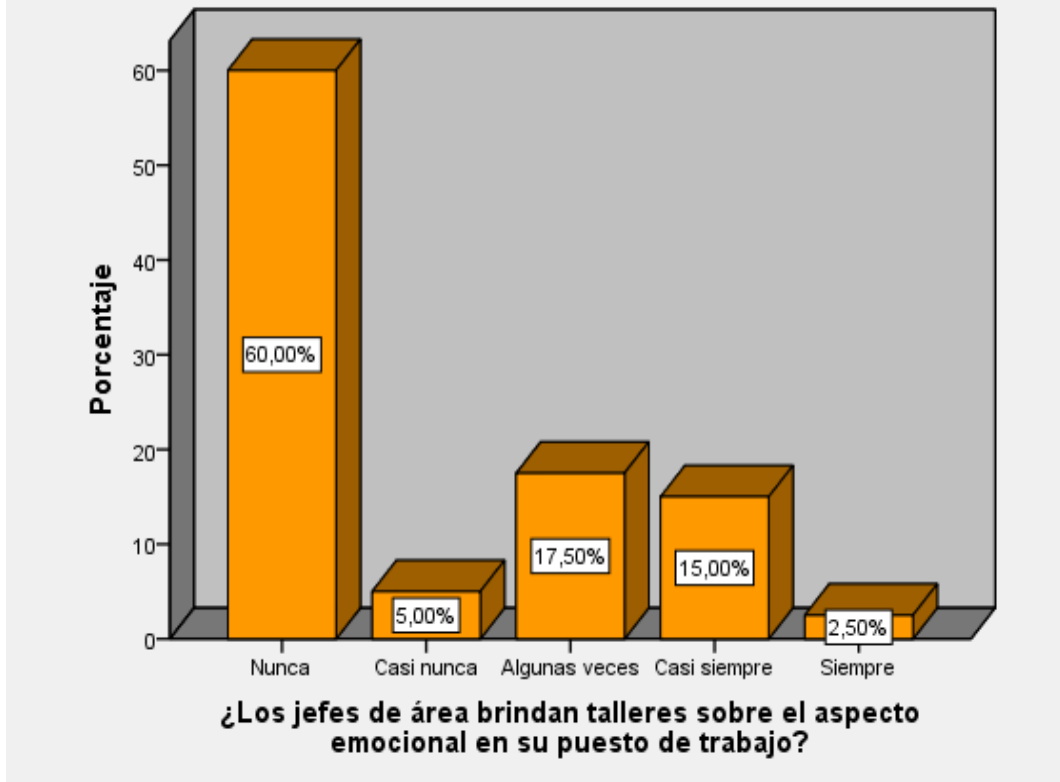


Pregunta 18. ¿Ud. Sabe cómo prevenir un agotamiento dentro del trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Nunca	15	37.5	37.5
	Casi nunca	4	10.0	47.5
	Algunas veces	10	25.0	72.5
	Casi siempre	6	15.0	87.5
	Siempre	5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	

En la pregunta 18 se observa que 37.5% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 15 personas afirman que nunca sabrían cómo prevenir un agotamiento y con 25% que representaría a 10 encuestados afirman que algunas veces saben prevenir un agotamiento dentro del trabajo.

Gráfico 19: ¿Los jefes de área brindan talleres sobre el aspecto emocional en su puesto de trabajo?

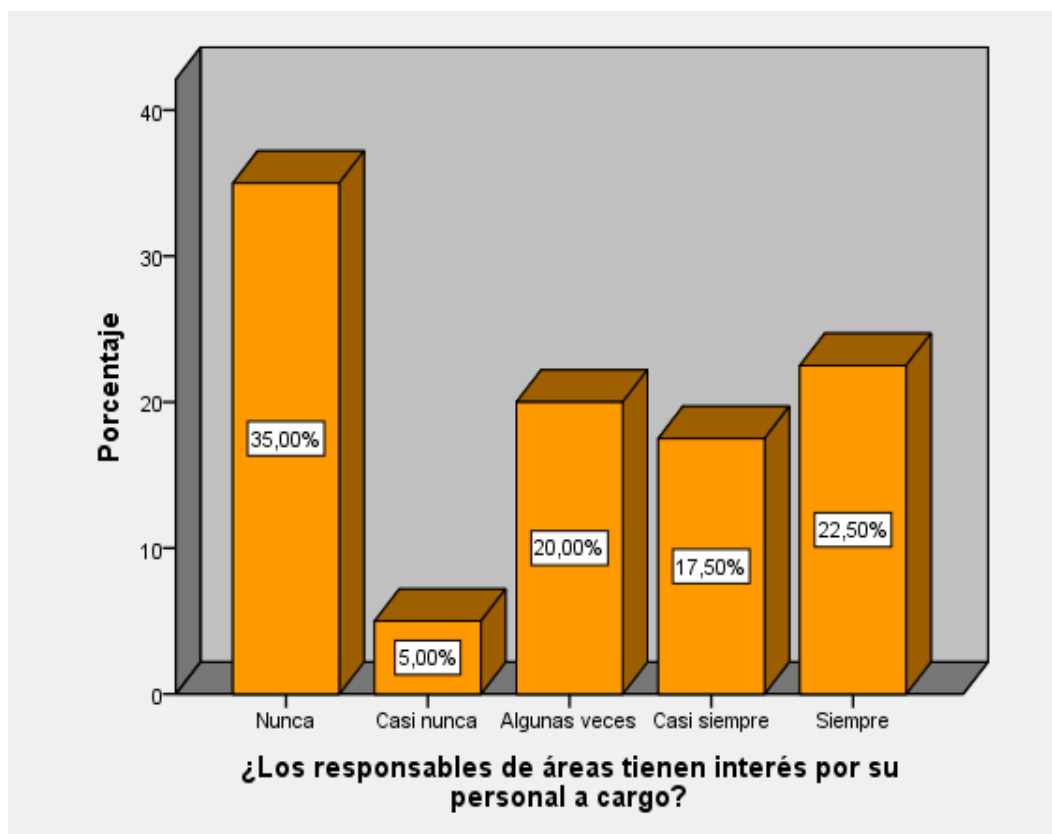


Pregunta 19. ¿Los jefes de área brindan talleres sobre el aspecto emocional en su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	60.0	60.0	60.0
	Casi nunca	2	5.0	5.0	65.0
	Algunas veces	7	17.5	17.5	82.5
	Casi siempre	6	15.0	15.0	97.5
	Siempre	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 19 se observa que 60% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 24 personas afirman que nunca los jefes de área brindan talleres sobre el aspecto emocional en su puesto de trabajo y con 17.5% que representaría a 7 encuestados afirman que algunas veces los jefes de área brindan talleres sobre el aspecto emocional en su puesto de trabajo.

Gráfico 20: ¿Los responsables de áreas tienen interés por su personal a cargo?

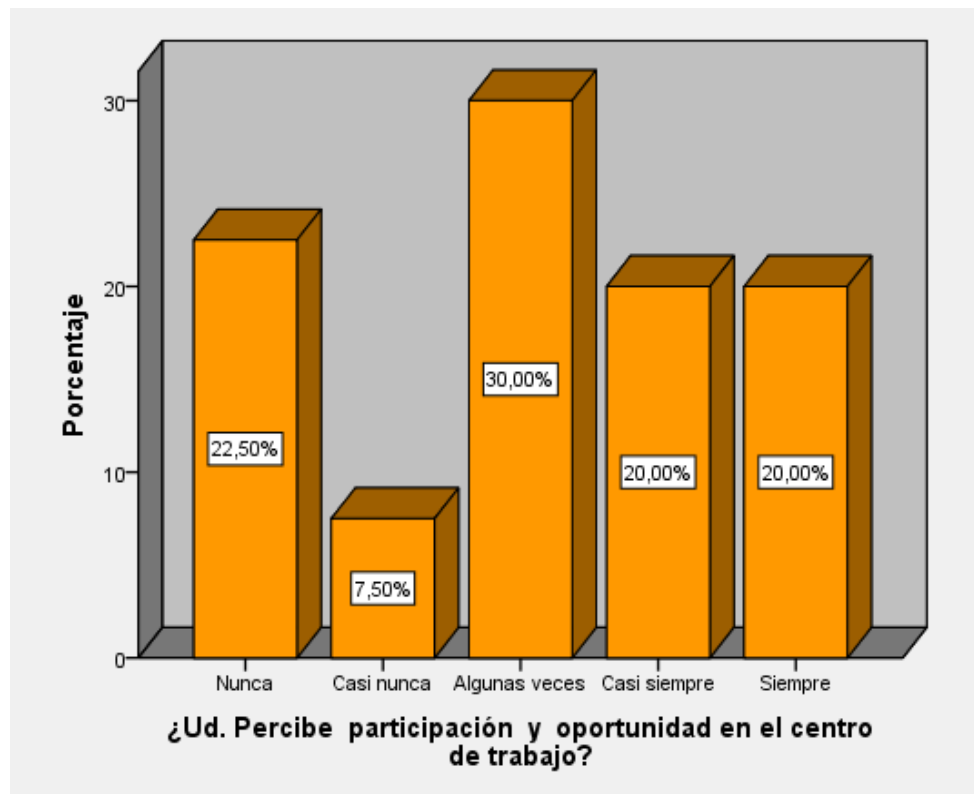


Pregunta 20. ¿Los responsables de áreas tienen interés por su personal a cargo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	35.0	35.0	35.0
	Casi nunca	2	5.0	5.0	40.0
	Algunas veces	8	20.0	20.0	60.0
	Casi siempre	7	17.5	17.5	77.5
	Siempre	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 20 se observa que 35% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 14 personas afirman que nunca los responsables de área tienen interés por su personal a cargo y con 22.5% que representaría a 9 encuestados afirman que siempre los responsables de área tienen interés por su personal a cargo.

Gráfico 21: ¿Ud. Percibe participación y oportunidad en el centro de trabajo?

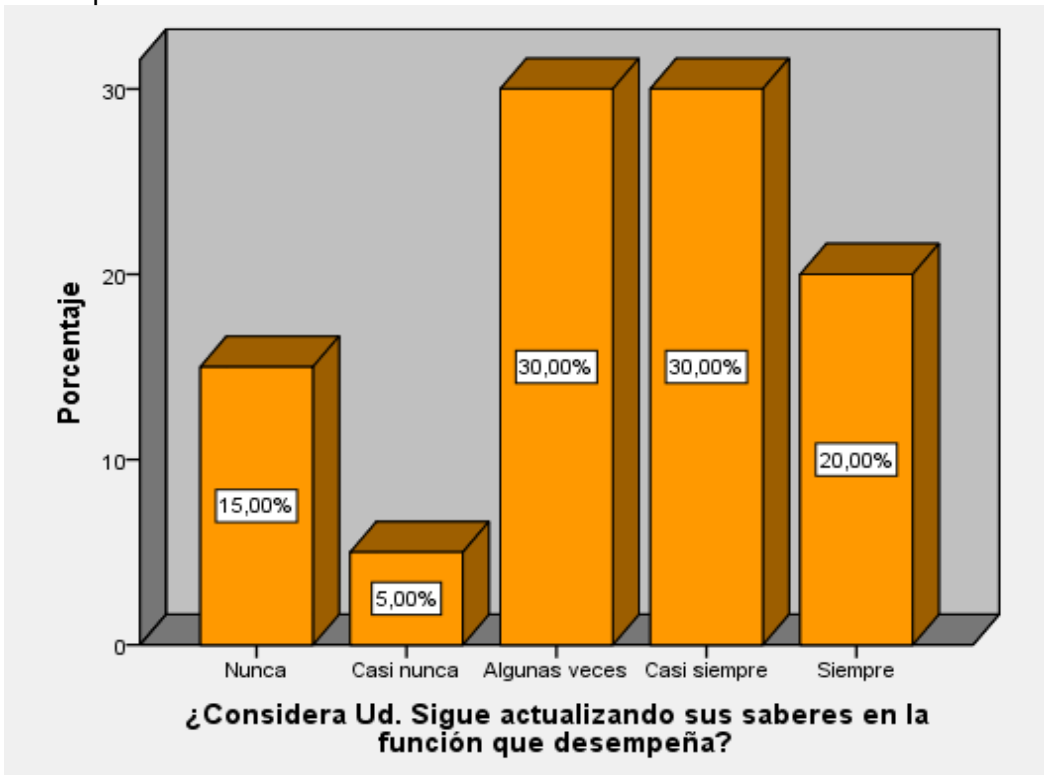


Pregunta 21. ¿Ud. Percibe participación y oportunidad en el centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	22.5	22.5	22.5
Casi nunca	3	7.5	7.5	30.0
Válido Algunas veces	12	30.0	30.0	60.0
Casi siempre	8	20.0	20.0	80.0
Siempre	8	20.0	20.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 21 se observa que 30% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 12 personas afirman que algunas veces perciben participación y oportunidad en el centro de trabajo y con 22.5% que representaría a 9 encuestados afirman que nunca perciben participación y oportunidad en el centro de trabajo.

Gráfico 22: ¿Considera Ud. Sigue actualizando sus saberes en la función que desempeña?

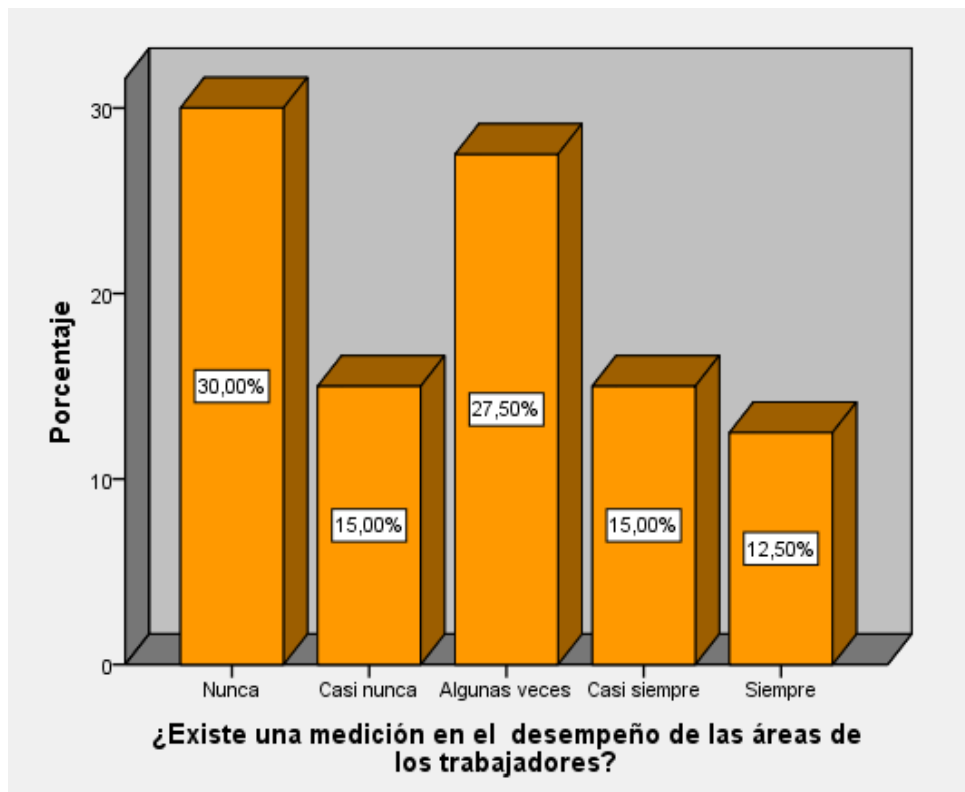


Pregunta 22. ¿Considera Ud. Sigue actualizando sus saberes en la función que desempeña?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	15.0	15.0	15.0
Casi nunca	2	5.0	5.0	20.0
Válido Algunas veces	12	30.0	30.0	50.0
Casi siempre	12	30.0	30.0	80.0
Siempre	8	20.0	20.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 22 se observa que 30% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 12 personas afirman que algunas veces siguen actualizando sus saberes en la función que desempeñan y con 30% y 12 encuestados afirman que casi siempre siguen actualizando sus saberes en su función que desempeña.

Gráfico 23: ¿Existe una medición en el desempeño de las áreas de los trabajadores?

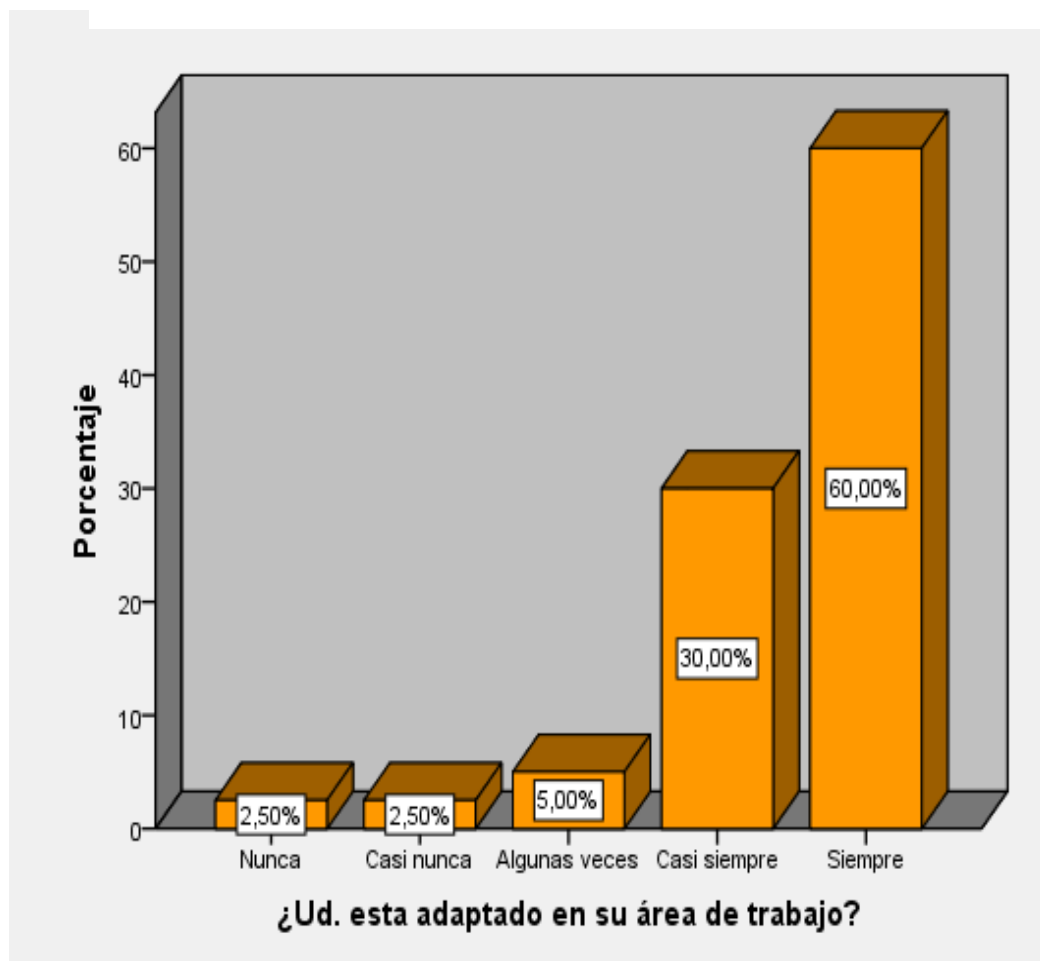


Pregunta 23. ¿Existe una medición en el desempeño de las áreas de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	30.0	30.0	30.0
	Casi nunca	6	15.0	15.0	45.0
	Algunas veces	11	27.5	27.5	72.5
	Casi siempre	6	15.0	15.0	87.5
	Siempre	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 23 se observa que 30% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 12 personas afirman que nunca existe una medición en el desempeño de las áreas de los trabajadores y con 27.5% que representaría a 11 encuestados afirman que algunas veces existe una medición en el desempeño de las áreas de los trabajadores.

Gráfico 24: ¿Ud. esta adaptado en su área de trabajo?

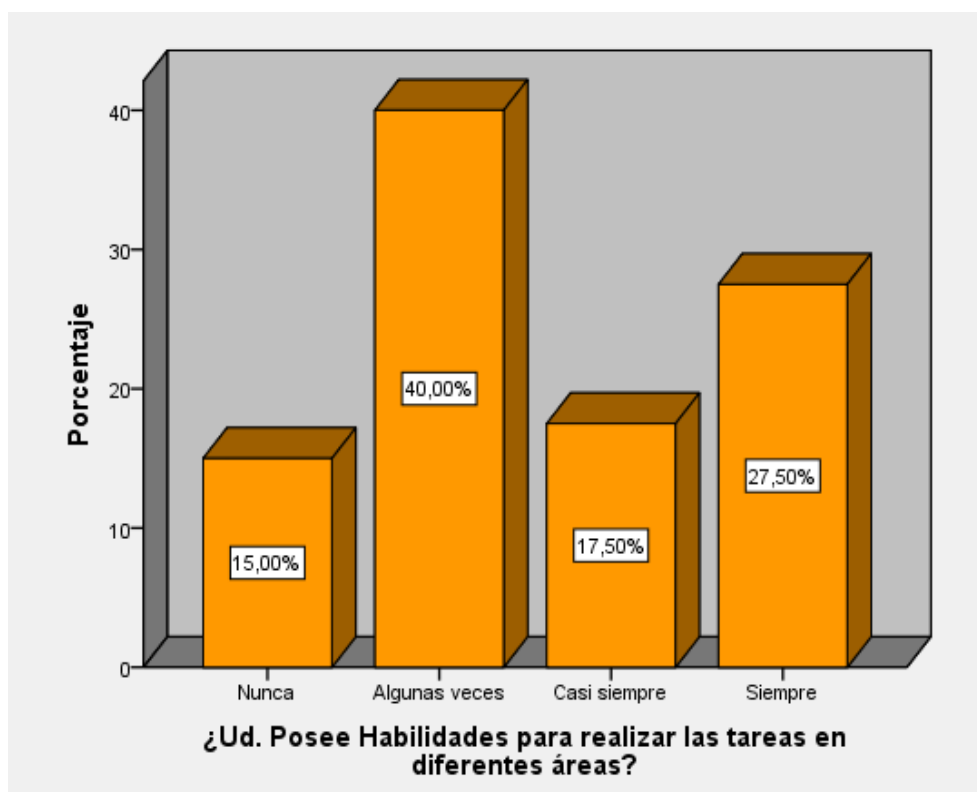


Pregunta 24. ¿Ud. esta adaptado en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Casi nunca	1	2.5	2.5	5.0
	Algunas veces	2	5.0	5.0	10.0
	Casi siempre	12	30.0	30.0	40.0
	Siempre	24	60.0	60.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 24 se observa que 60% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 24 personas afirman que están adaptados en su área de trabajo y con 30% que representaría a 12 encuestados afirman que casi siempre están adaptados en su área de trabajo.

Gráfico 25: ¿Ud. Posee Habilidades para realizar las tareas en diferentes áreas?

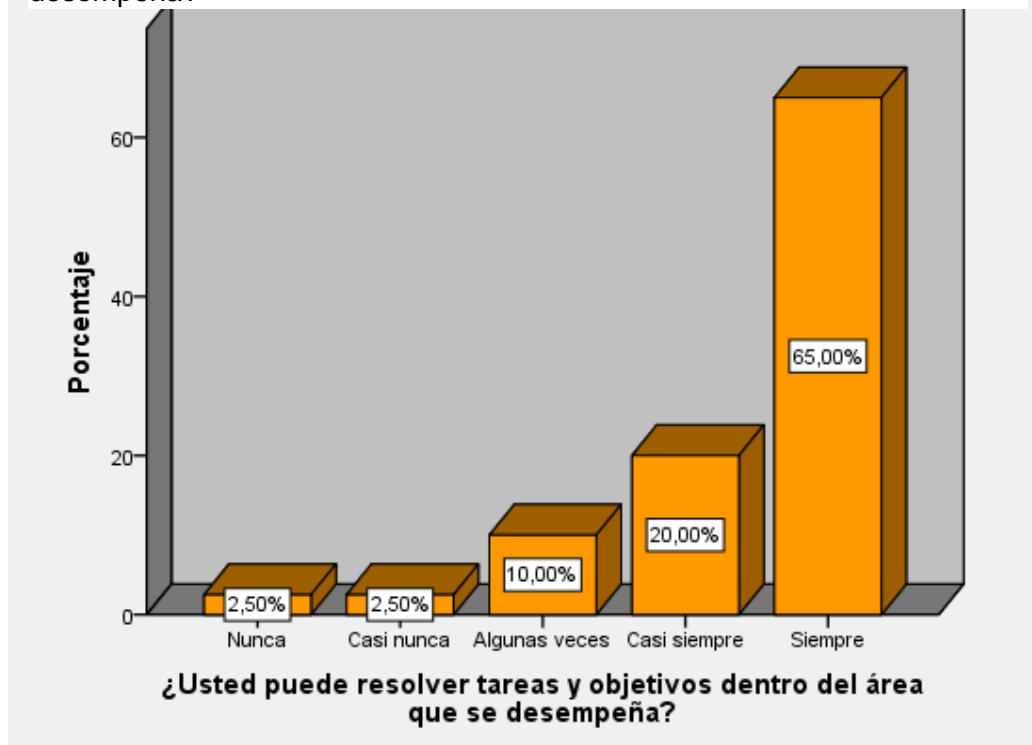


Pregunta 25. ¿Ud. Posee Habilidades para realizar las tareas en diferentes áreas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15.0	15.0	15.0
	Algunas veces	16	40.0	40.0	55.0
	Casi siempre	7	17.5	17.5	72.5
	Siempre	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 25 se observa que 40% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 16 personas afirman que algunas veces se posee habilidades para realizar las tareas en diferentes áreas y con 27.5% que representaría a 11 encuestados afirman que siempre se posee habilidades para realizar las tareas en diferentes áreas.

Gráfico 26: ¿Usted puede resolver tareas y objetivos dentro del área que se desempeña?

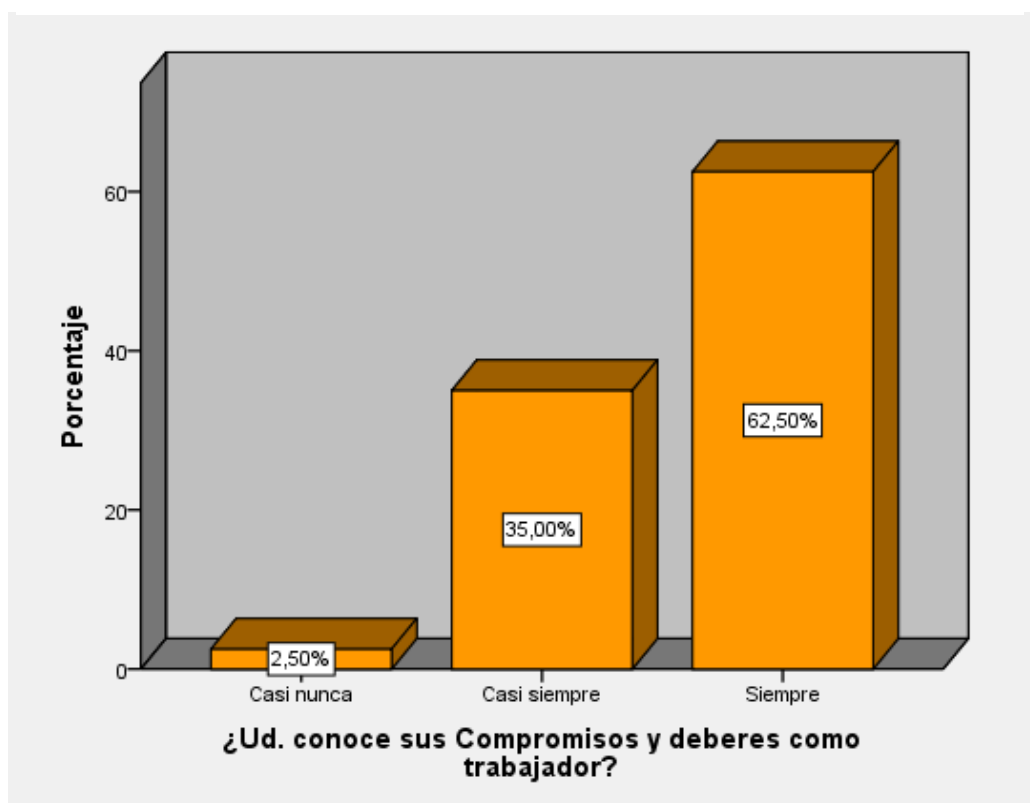


Pregunta 26. ¿Usted puede resolver tareas y objetivos dentro del área que se desempeña?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5
	Casi nunca	1	2.5	5.0
	Algunas veces	4	10.0	15.0
	Casi siempre	8	20.0	35.0
	Siempre	26	65.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 26 se observa que 65% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 26 personas afirman que siempre pueden resolver tareas y objetivos dentro del área que se desempeña y con 20% que representaría a 8 encuestados afirman que casi siempre pueden resolver tareas y objetivos dentro del área que desempeñan.

Gráfico 27: ¿Ud. conoce sus Compromisos y deberes como trabajador?

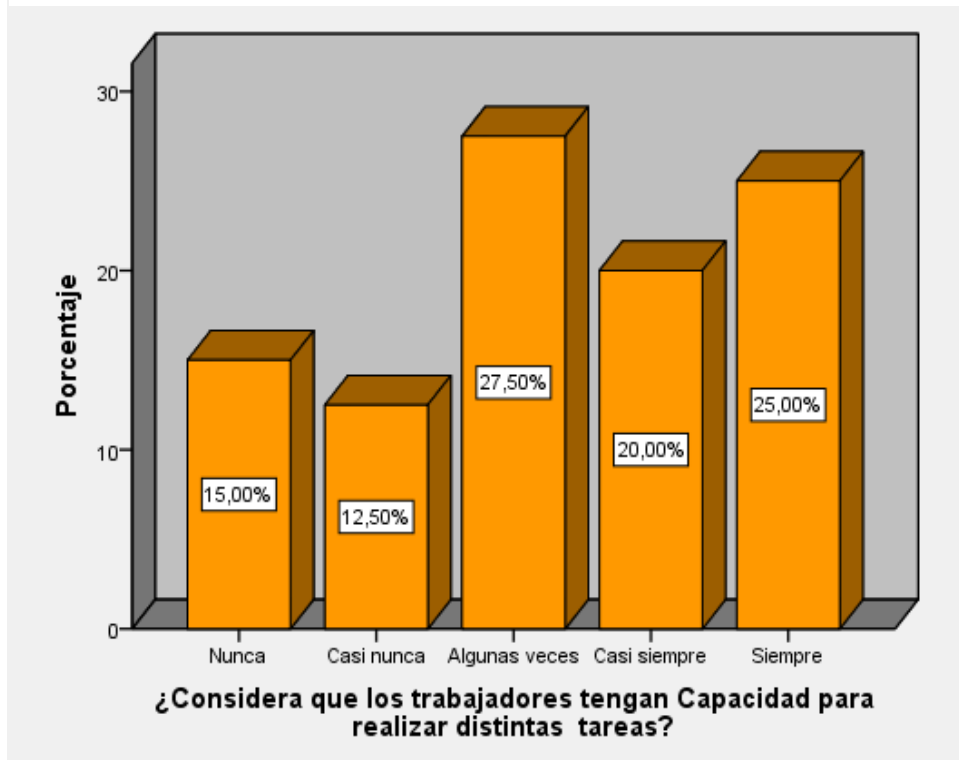


Pregunta 27. ¿Ud. conoce sus Compromisos y deberes como trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Casi siempre	14	35.0	35.0	37.5
	Siempre	25	62.5	62.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 27 se observa que 62.5% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 25 personas afirman que siempre conocen sus compromisos y deberes como trabajadores y con 35% que representaría a 14 encuestados afirman que casi siempre conocen sus compromisos y deberes como trabajadores.

Gráfico 28: ¿Considera que los trabajadores tengan Capacidad para realizar distintas tareas?



Pregunta 28. ¿Considera que los trabajadores tengan Capacidad para realizar distintas tareas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15.0	15.0
	Casi nunca	5	12.5	27.5
	Algunas veces	11	27.5	55.0
	Casi siempre	8	20.0	75.0
	Siempre	10	25.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

En la pregunta 28 se observa que 27.5% de los encuestados que representan a la mayor proporción con 11 personas afirman que algunas veces se considera que los trabajadores tengan capacidad para realizar distintas tareas y con 25% que representaría a 10 encuestados afirman que siempre se considera que los trabajadores tengan capacidad para realizar distintas tareas

4.1.1. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach se mide la fiabilidad en el instrumento que se llegó a realizar lo cual permitió calcular la fiabilidad y su coherencia del cuestionario que se llegó a aplicar en la investigación que viene hacer determinado cero a uno, en el cual cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, como se logra observar en la tabla de Kuder Richardson que se presenta a continuación:

Tabla 2: *Fiabilidad según kuder Richardson*

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Al observar y comparar el resultado de la tabla 2, podemos observar que el valor alfa es de ,908 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 28 preguntas del cuestionario viene hacer de dos variables en la cual se puede observar en la tabla. (Tabla 3).

Tabla 3: *Estadística de fiabilidad (V1 - V2: Manejo de conflictos y Desempeño laboral)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	28

Fuente: Datos recogidos de la encuesta

Al observar el resultado obtenido con la tabla 2, se puede observar que el valor alfa es de ,882 que viene a representar una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 20 preguntas, es decir de la primera variable, Manejo de conflictos se observar en la (tabla 4).

Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad (V1: Manejo de conflictos)

Alfa de Cronbach	N de elementos
, 882	20

Fuente: Datos recogidos de la encuesta

Al observar la tabla 2, observamos que el valor alfa es de ,783 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 8 preguntas, es decir de la segunda variable, posicionamiento; se puede observar en la tabla siguiente (tabla 5).

Tabla 5: Estadísticas de Fiabilidad (V2: Posicionamiento)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	8

Fuente: Datos recogidos de la encuesta

4.2. Análisis de resultados

4.3. Contrastación estadística de hipótesis

Tabla 6: Correlación entre Manejo de conflictos y desempeño laboral

			Manejo de conflictos (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Manejo de conflictos (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de 1.000 40	, ,685 ** 0.000 40
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de , 685** 0.000 40	1.000 40

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

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V24

Al analizar el resultado de la tabla número 6 del spss observamos que se establece un nivel de correlación de rho de Spearman para manejo de conflictos es 1,00 lo cual existe perfecta confiabilidad y para desempeño laboral es de 0,685** una relación moderada y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$). Por tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación perfecta confiabilidad para el manejo de conflictos y para el desempeño laboral una correlación positiva media los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Por lo tanto se cumple lo que se planteó al escoger las variables, existe correlación entre el manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Tabla 7: Correlación de Colaboración entre Eficiencia y eficacia

			Eficiencia	Eficacia
Rho de Spearman	Colaboración	Coefficiente de correlación	,625**	,690**
		Sig. (bilateral)	.000	.000
		N	40	40

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V24

Al analizar el resultado de la tabla número 7 del spss observamos que se establece un nivel de correlación de rho de Spearman de 0,625** y 0,690** una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$). Por tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva media entre manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Por lo tanto se cumple lo que se planteó al escoger las dimensiones, existe relación moderada entre la colaboración en la eficiencia y eficacia del manejo de conflictos y de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Tabla 8: Correlación de Compromiso entre Eficiencia y eficacia

		Eficiencia		Eficacia
Rho de Spearman	Compromiso	Coefficiente de correlación	de ,669**	,537**
		Sig. (bilateral)	.000	.000
		N	40	40

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V24

Al analizar el resultado de la tabla número 8 del spss observamos que se establece un nivel de correlación de rho de Spearman de 0,669** y 0,537** una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$). Por tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva media entre manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Por lo tanto se cumple lo que se planteó al escoger las dimensiones, existe relación moderada entre la compromiso en la eficiencia y eficacia del manejo de conflictos y de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Tabla 9: Correlación de Coacción entre Eficiencia y eficacia

		Eficiencia		Eficacia
Rho de Spearman	Coacción	Coefficiente de correlación	de ,634**	,371*
		Sig. (bilateral)	.000	.018
		N	40	40

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V24

Al analizar el resultado de la tabla número 9 del spss observamos que se establece un nivel de correlación de rho de Spearman de Spearman 0,634** y 0,371* una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$). Por lo tanto se afirma a un nivel de confianza del 99% para eficiencia y 95% para eficacia, se confirma que existe una correlación positiva moderada entre la coacción y la eficiencia; mientras que entre la coacción y la eficacia existe una relación baja, en los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Por lo tanto se cumple lo que se planteó al escoger las dimensiones, existe relación moderada y débil entre la coacción en la eficiencia y eficacia del manejo de conflictos y de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Tabla 10: *Correlación de Complacencia entre Eficiencia y eficacia*

			Eficiencia	Eficacia
Rho de Spearman	Complacencia	Coefficiente de correlación	.139	.149
		Sig. (bilateral)	.392	.358
		N	40	40

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V24

Al analizar el resultado de la tabla número 10 del spss observamos que se establece un nivel de correlación de rho de Spearman de Spearman 0,139 y 0,149 una. Por lo tanto la coeficiente de correlación entre la complacencia, la eficiencia y eficacia es positiva baja en los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Por lo tanto se cumple lo que se planteó al escoger las dimensiones, existe relación correlación débil entre la coacción en la eficiencia y eficacia del manejo de conflictos y de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Tabla 11: Correlación de Evasión entre Eficiencia y eficacia

		Eficiencia	Eficacia
Rho de Spearman	Evasión	,578**	,418**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.000	.007
	N	40	40

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V24

Al analizar el resultado de la tabla número 11 del spss observamos que se establece un nivel de correlación de rho de Spearman de 0,578** y 0,418** una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$). Por tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva media entre la evasión, eficiencia y la eficacia en los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Por lo tanto se cumple lo que se planteó al escoger las dimensiones, existe relación moderada entre la evasión en la eficiencia y eficacia del manejo de conflictos y de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Examinado los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de los datos se expone la comparación a las bases teóricas y a los antecedentes utilizados, que corroboran y justifican la investigación, de acuerdo al problema, objetivos e hipótesis planteados:

Primero: En el objetivo general que planteamos en nuestra investigación se planteó como hipótesis general que manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El coeficiente de correlación de rho de Spearman para manejo de conflictos es 1,00 lo cual indica una perfecta confiabilidad y para desempeño laboral es de 0,685** afirma que existe una correlación positiva moderada. Lo cual significa que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir sufre alguna diferenciación entonces también aumentará el desempeño laboral de los trabajadores pero si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa el nivel de confianza del 99%.

Este resultado se confirma con la investigación:

Barnejo, (2003) "El manejo del conflicto y la eficiencia laboral Universidad autónoma de nueva león. Nuevo León México 2003, se concluye: El conflicto puede ser muy útil para las organizaciones si es manejado efectivamente y la energía que produce es canalizada En base a los resultados y al concepto teórico, se puede afirmar que estas dos variables están constantemente relacionadas en el ejercicio de las funciones que se desarrollan en esta institución de acuerdo a los datos que se obtuvieron.

Segundo: Se planteó con el objetivo específico 1 y 2 que existe relación directa entre la colaboración y la eficiencia, eficacia de manejo de conflictos y del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,625** y 0,690** con un nivel de confianza del 99% en el cual existe una correlación positiva moderada; es decir, si la colaboración de los empleados aumenta, también aumenta la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su

aplicación. Así mismo, presenta un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable

Tercero: Se planteó con el objetivo específico 3 y 4 que existe relación directa entre el compromiso y la eficiencia y eficacia del manejo de conflictos y eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,669** y 0,537** Por lo tanto se afirma a un nivel de confianza es de 99% existe una correlación positiva moderada, es decir, si el compromiso de los empleados aumenta, también aumenta la eficiencia en el desempeño laboral y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Así mismo, presenta un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable.

Cuarto : Se planteó con el objetivo específico 5 y 6 que existe relación directa entre la coacción y la eficiencia y eficacia del manejo de conflictos y eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,634** y 0,371* Por lo tanto se afirma a un nivel de confianza es de 99% y 95% existe una correlación positiva moderada y positiva baja, es decir, si el coacción de los empleados aumenta, también aumenta la eficiencia en el desempeño laboral y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Así mismo, presenta un nivel de confianza del 99% y 95%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable.

Quinto: Se planteó con el objetivo específico 7 y 8 que existe relación directa entre el complacencia y la eficiencia y eficacia del manejo de conflictos y eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,139 y 0,149 Por lo tanto existe una correlación positiva baja, es decir, si la complacencia puede aumentar en los trabajadores aumenta, también aumenta la eficiencia y la eficacia en el desempeño laboral y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Así mismo, presenta un nivel de confianza lo cual indica que este resultado es confiable.

Sexto: Se planteó con el objetivo específico 9 y 10 que existe relación directa entre la evasión y la eficiencia y eficacia manejo de conflictos y eficacia del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,578** y 0,418** Por lo tanto se afirma a un nivel de confianza del 99%, existe una correlación positiva moderada, es decir, si en la evasión de los empleados aumenta, también aumenta la eficacia en el desempeño laboral y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Así mismo, presenta un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable.

CONCLUSIONES

1. La conclusión general es que existe una relación intermedia entre las variables manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.
2. La conclusión específica 1: es que existe una correlación positiva moderada entre la colaboración y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. Es decir que a mayor colaboración es mayor la eficiencia.
3. La conclusión específica 2: es que existe una correlación positiva moderada entre la colaboración y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. Es decir que a mayor colaboración es mayor la eficacia.
4. La conclusión específica 3: es que existe una correlación positiva moderada entre el compromiso y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. es decir que a mayor compromiso es mayor la eficiencia.
5. conclusión específica 4: es que existe una correlación positiva moderada entre el compromiso y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. es decir que a mayor compromiso es mayor la eficacia.
6. conclusión específica 5: es que existe una correlación intermedia entre la coacción y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. es decir que a mayor compromiso es mayor la eficiencia.
7. conclusión específica 6: es que existe una correlación intermedia entre la coacción y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. es decir que a mayor compromiso es mayor la eficacia.

8. conclusión específica 7: es que existe una correlación baja entre la complacencia y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. es decir que a mayor compromiso es mayor la eficiencia.
9. conclusión específica 8: es que existe una correlación baja entre la complacencia y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. es decir que a mayor compromiso es mayor la eficacia.
10. conclusión específica 9: es que existe una correlación positiva moderada entre la evasión y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. es decir que a mayor compromiso es mayor la eficiencia.
11. conclusión específica 10: es que existe una correlación positiva moderada entre la evasión y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. es decir que a mayor compromiso es mayor la eficacia.

RECOMENDACIONES

Los resultados del presente trabajo de investigación se obtuvo tomando en cuenta el cuestionario que se aplicó a los trabajadores y que se aplicó con el programa sspv versión 24 para lo cual se recolectó información entre las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Santa María de Chicmo y dichas recomendaciones realizadas en este trabajo servirán a los trabajadores de dicha municipalidad.

1. En la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo se recomienda continuar y mejorar aún más la relación interpersonal para un buen desempeño laboral.
2. Se recomienda mejorar el trabajo en equipo para obtener un buen resultado eficiente con el menor recurso humano con el que se dispone.
3. Se recomienda cumplir con los objetivos programados en el tiempo establecido.
4. Se recomienda que el personal que labora debe comprometerse más, con la institución sin la necesidad requerir con más personal.
5. Se recomienda que la institución corresponda para con los trabajadores con sus pagos puntuales y otros derechos del trabajador.
6. Se recomienda erradicar cualquier tipo de coacción en la institución que pueda afectar el desempeño laboral de los trabajadores.
7. Se recomienda no imponer funciones que no les compete a los trabajadores para obtener resultados favorables para la institución que puedan satisfacer las necesidades de la población.
8. Se recomienda programar actividades deportivas, resoluciones de felicitación a los trabajadores para despejar el estrés laboral y así desarrollar con mayor ímpetu el trabajo, así mismo sentirse satisfechos entre los trabajadores.
9. Se recomienda que el jefe de área brinde mayor interés por su personal para un buen desempeño.
10. Se recomienda que el personal que labora debe enfrentar a los problemas y/o conflictos suscitados dentro de la institución sin llegar a mayores y solucionarlos dentro de la institución.
11. Se recomienda el buen manejo de conflictos y/o problemas dentro y fuera de la institución lo cual conllevará a un resultado eficaz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baron , E. (10 de Abril de 2012). *Ciclo de Capacitación sobre Gestión, Centros de Salud :Fundación Compromiso*. Obtenido de Baron Resol Conflicto: <http://www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto.pdf>

Carvajal Fonseca , L. T. (15 de Noviembre de 2017). *Universidad Santo Tomás* . Obtenido de Facultad de comunicación social para la paz Bogota: <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3603/Carvajalleidy2017.pdf?sequence=1>

Huamaní Ober, G., Macassi Lavander, S., Alegría Galarreta, J., & Rojas Alcalde, T. (27 de Marzo de 2012). *Hacia una mejor gestión de los conflictos socioambientales en el Perú*. Obtenido de Gestion Conflictos: <http://www.iproga.org.pe/descarga/gestionconflictos.pdf>

Jiménez Díaz, E. E. (19 de Octubre de 2016). *El conflicto laboral : perspectivas y dimensiones* . Obtenido de Universidad de Laguna- Facultad de derecho: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3001/EI%20Conflicto%20Laboral%20perspectivas%20y%20dimensiones..pdf?sequence=1>

León Garrido, C. A. (11 de Mayo de 2016). *La gestión del conflicto en las organizaciones complejas*. Obtenido de Universidad Internacional de Andalucía: http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719_Leon.pdf?sequence=3

León Toledo, N. P. (29 de enero de 2012). *Relación entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Manejo de Conflictos en una Empresa de Guatemala*. Obtenido de Universidad Rafael Landivar-Facultad de Humanidades Departamento de Psicología: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>

Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. (S. d. Grupo Editorial Patria, Ed.) Obtenido de Instituto Politécnico Nacional - (CIECAS): <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>

Whetten, D. A., & Cameron, K. S. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (Vol. Octava edición). México: D.R. © 2011 por Pearson Educación de México, S.A. de C.V. .

Alvarado, J. H. (Abril de 2017). *“El Clima Laboral Y El Desempeño Del Personal Operativo De La Empresa SEDALIB S.A” Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Escuela Académico Profesional de Administración de la universidad nacional de Trujillo. Trujillo.* (Pre grado) universidad nacional de trujillo, Trujillo. Obtenido de DSpace Home - Universidad Nacional de Trujillo: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8067/alvaradojaime_heber.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arbaiza Fermini, L. (2010). *Comportamiento organizacional : basa y fundamentos.* Buena Aires: Cengage Learning.

Arevalo Titos, A. (30 de Junio de 2016). *El blog de @retailarevalo.* Obtenido de Conflictos en la evaluación del desempeño: <http://retailarevalo.blogspot.com/2015/12/conflictos-en-la-evaluacion-del.html>

Barnejo, E. G. (3 de enero de 2003). *“El manejo del conflicto y la eficiencia laboral “tesis Para obtener el grado de maestría en administración con especialidad en recursos humanos. Universidad autónoma de nueva león. Nuevo León –México 2003.* (pre grado) nueva leon, Nuva Leon, Mexico. Obtenido de Repositorio Institucional UANL: <http://eprints.uanl.mx/5254/1/1020148499.PDF>

Bisetti Tapia , J. A. (diciembre de 2015). *“Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú”.* Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología en la Escuela académico profesional de psicología de la Universidad cesar vallejo, Lima –2015. (Pre grado) Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de repositorio ucv - Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/110/bisetti_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casa Carrasco, M. (14 de diciembre de 2015). *“Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo “tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la facultad ciencias de la empresa universidad.* (Pre grado) Unajma, Andahuaylas. Obtenido de repositorio.unajma: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cáseres Paucar, M. I., & Cáseres, P. R. (octubre de 2016). *“Las competencias Emocionales y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria*

de Apurímac “tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de Empresas Universidad nacional Micaela Bastidas de Apurímac. (pre grado) Unamba, Abancay. Obtenido de repositorio unamba: <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/567>

Chiang V Margarita, M. U. (19 de febrero de 2010). *Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño : Caso empresa retail*. Obtenido de Sistema de Información Científica: <http://www.redalyc.org/html/299/29918523003/>

Chiavenato, I. (2011). *El capital humano de las organizaciones*. (S. D. McGraw-Hill/Interamericana Editores, Ed.) Obtenido de Administracion de Recursos Humanos: https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf

Chiavenato, I. (12 de Setiembre de 2015). *Gestión del Talento Humano*. Obtenido de libro gestion del talento humano: <https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

Donovan, P., & Oumarou, M. (Febrero de 2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales* . Obtenido de Centro Internacional de Formación de la OIT (CIF/ OIT): https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf

Dubrin, A. J. (2008). *Rerlaciones humanas comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Pearson educacion.

Gabinete Jurídico Confederal de CCOO. (Octubre de 2012). *V Acuerdo sobre Solución autónoma*. Obtenido de Confederación Sindical de CCOO: http://www2.ccoo.es/comunes/recursos/1/pub79243_V_Acuerdo_sobre_Solucion_Autono_ma_de_Conflictos_Laborales_%5B2012-2016%5D.pdf

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Mexico: McGraw Hill.

Irlanda, O. E. (1 de abril de 2011). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior*. Obtenido de Sistema de Información Científica: <http://www.redalyc.org/html/737/73718406007/>

López Castrillón, B. A., & Coral Vallejo, Á. A. (24 de Agosto de 2015). *Antonio José Camacho Institución Universitaria*. Obtenido de Estructura Metodologica: http://www.uniajc.edu.co/facultades/pintegrador/2017/Instructivos_Tecnologias/Estructura_Metodologica_Cuarto_Semestre.pdf

Maya, E. (9 de Octubre de 2014). *Métodos y técnicas de Investigación*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México: http://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf

Ministerio de trabajo y promoción del Empleo. (26 de Febrero de 2014). *Conflictos laborales*. Obtenido de Documentos de Gestion: https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS_GESTION/2012/INFORME_ANUAL_CONFLICTOS_LABORALES_2012.pdf

Moreno, L. W. (2011). *“Estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villareal “tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Comunicación Social de la facultad. (Posgrado) San Marcos, Lima. Obtenido de Cybertesis UNMSM: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3393/1/Moreno_lw.pdf*

Niria Quintero, N. A. (9 de abril de 2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*. Obtenido de Revista NEGOTIUM: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

Niria, N., Africano, N., & Faría, E. (9 de Junio de 2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal Empresa vigilantes asociados Costa oriental del Lago*. Obtenido de Universidad del Zulia: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

Pereira, J. M. (octubre de 2014). *“Estudio de la Inteligencia Emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del Gobierno Bolivariano de Carabobo “tesis para Optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. (Postgrado) Carabobo, Naguanagua. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/683/mpereira.pdf?sequence=4>*

Quispe Vargas , E. (2015). *“Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Pachucha, Andahuaylas “Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas facultad ciencias de la empresa Universidad nacional José María Arguedas. (Pre grado) Unajma, Andahuaylas. Obtenido*

de repositorio unajma:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramón Syr Salas Perea, L. D. (octubre de 2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. Obtenido de Educacion Medica Superior: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013

Sánchez García , B. N. (28 de Junio de 2010). *Los conflictos relacionales y de tareas ,su incidencia en la empresa .Un analisis en empresas Cúcuta-Colombia*. Obtenido de Universidad de Granada: <https://hera.ugr.es/tesisugr/18683009.pdf>

Yoicaonline. (4 de Julio de 2017). *Manejo de conflictos laborales*. Obtenido de Líderes en consultoría de gestión de personas y cultura organizacional: <http://www.yoica.com.py/blog/manejo-de-conflictos-laborales/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la instigación

TITULO: Manejo De Conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Santa María de Chicmo, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el manejo de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la colaboración en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la colaboración en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, Andahuaylas, región de Apurímac, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre la colaboración y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, 2018.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre la colaboración y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, región de Apurímac, 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) Existe relación significativa entre la colaboración en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>b) Existe relación significativa entre la colaboración en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral</p>	<p>VARIABLE I:</p> <p>VI = manejo de conflictos Dimensiones: a) Colaboración b) Compromiso c) Coacción D) Evasión</p> <p>VARIABLES II:</p> <p>VII= desempeño laboral Dimensiones: a) Eficiencia</p>

<p>Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el compromiso en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre compromiso en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre la coacción en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?</p> <p>f) ¿Cuál es la relación entre la coacción en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de</p>	<p>c) Determinar la relación que existe entre la compromiso y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, 2018.</p> <p>d) Determinar la relación que existe entre el compromiso y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>e) Determinar la relación que existe entre la coacción y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>f) Determinar la relación que existe entre la coacción y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>g) Determinar la relación que existe entre la complacencia y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p>	<p>de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>c) Existe relación significativa entre el compromiso en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>d) Existe relación significativa entre el compromiso en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>e) Existe relación significativa entre la coacción en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>f) Existe relación significativa entre la</p>	<p>b) Eficacia</p>
---	--	--	--------------------

<p>Apurímac 2018?</p> <p>g) ¿Cuál es la relación entre la complacencia en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?</p> <p>h) ¿Cuál es la relación entre la complacencia en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?</p> <p>i) ¿Cuál es la relación entre la evasión en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?</p> <p>j) ¿Cuál es la relación entre la evasión en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018?</p>	<p>h) Determinar la relación que existe entre la complacencia y la eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>i) Determinar la relación que existe entre la evasión y la eficiencia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>j) Determinar la relación que existe entre la evasión y eficacia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p>	<p>coacción en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>g) Existe relación significativa entre la complacencia en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>h) Existe relación significativa entre la complacencia en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p> <p>i) Existe relación significativa entre la evasión en el manejo de conflictos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac 2018.</p>	
---	--	--	--

		j) Existe relación significativa entre la evasión en el manejo de conflictos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac 2018.	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Método :Deductivo - Inductivo Diseño : No experimental - transeccional Nivel :Descriptivo - correlacional	POBLACIÓN 40 trabajadores MUESTRA 40 trabajadores	Técnicas: Encuesta Instrumento:Cuestionario incluye entrevista a tres expertos Tratamiento Estadístico: Spss 24	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Manejo De Conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María de Chicmo, 2018

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable1 manejo de conflictos	Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar estrategias de cooperación. • Criterios de apoyo al personal. • Asistencia de proceso evaluativo • Contribución de acuerdo.
	Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • publicación de desacuerdos • medir el deber de los trabajadores • atribución de herramientas de trabajo • distribución de actividades con frecuencia
	Coacción	<ul style="list-style-type: none"> • conocer la imposición de las normas establecidas • prevenir las consecuencias de las conductas del personal • separar a las personas de los problemas • establecer mayor exigencia en la comunicación
	Complacencia	<ul style="list-style-type: none"> • tener la costumbre de dar cumplidos • fomentar conciencia en la actividad de otra • distracción de obligación e interés personal • conseguir los propósitos a costa de otras personas
	Evasión	<ul style="list-style-type: none"> • Eludir las dificultades y aplazar un arreglo • Manejo del agotamiento • Jefes encargados sin conocimientos del aspecto emocional • Descuido de los intereses por parte de los jefes y los empleados
Variable2 desempeño laboral	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • participación y oportunidad en el centro de trabajo • grado de estudios técnicos • medición del desempeño de las áreas • Grado de adaptabilidad del trabajador en su área
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades para realizar las tareas • Resolver tareas y objetivos • Compromiso y deberes del trabajador • Capacidad para realizar las tareas

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

TÍTULO: Manejo De Conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María de Chicmo, 2018

Variables	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº DE ITEMS	ITEMS	E.V
	DIMENSION 1: Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar estrategias de cooperación. • Criterios de apoyo al personal. • Asistencia de proceso evaluativo • Contribución de acuerdo. 	14.3 %	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ustedes aplican estrategias de cooperación dentro del trabajo 2. Existen Criterios de apoyo al personal en el área que labora 3. Se realiza asistencia de tecnologías modernas en la municipalidad distrital de Santa Maria de Chicmo 4. Existe Contribución de acuerdos en la solución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Casi nunca (2) • Algunas veces (3) • Casi siempre (4) • Siempre (5)
	DIMENSION 2: Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de desacuerdos • Medir el deber de los trabajadores • Atribución de herramientas de trabajo • Distribución de actividades con frecuencia 	14.3 %	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza publicaciones de desacuerdos en la municipalidad distrital de Santa Maria de Chicmo 2. Se mide el deber de los trabajadores en la municipalidad distrital de Santa Maria de Chicmo 3. Se les atribuye herramientas de trabajo sencillos en su área de trabajo 4. Considera que se da una distribución de actividades con frecuencia 	
	Dimensión 3 coacción	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la imposición de las normas establecidas • Prevenir las consecuencias de las conductas del personal • Separar a las personas de los problemas • Establecer mayor exigencia en la comunicación 	14.3 %	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ud. conoce la imposición de las normas establecidas 2. Existe una prevención de las consecuencias de las conductas del personal 3. Se les separara a las personas de los problemas ,que les puede ocasionar dentro de su área de trabajo 4. Existe mayor exigencia en la comunicación dentro del área que labora 	

	Dimensión 4 complacencia	<ul style="list-style-type: none"> tener la costumbre de dar cumplidos fomentan conciencia en la actividad de otra distracción de obligación e interés personal conseguir los propósitos a costa de otras personas 	14 .3%	4	<ol style="list-style-type: none"> Ud. Tiene la costumbre de dar cumplidos a sus compañeros de trabajo Se fomenta conciencia en la actividad del compañero de trabajo Existe distracción de obligaciones que afecten el interés dentro de su trabajo Se consiguen los propósitos a costa de otras personas 	
	Dimensión 5 evasión	<ul style="list-style-type: none"> Eludir las dificultades y aplaza las soluciones Manejo del agotamiento Jefes encargados sin conocimientos del aspecto emocional Descuido de los intereses por parte de los jefes y los empleados 	14 .3%	4	<ol style="list-style-type: none"> Ud. Esquiva las dificultades y aplaza su solución dentro de su trabajo Ud. Sabe cómo prevenir un agotamiento dentro del trabajo Los jefes de área brindan talleres sobre el aspecto emocional en su puesto de trabajo Los responsables de áreas tienen interés por su personal a cargo 	
VARIA BLE 2: desempeño o laboral	DIMENSIO N1: Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Participación y oportunidad en el centro de trabajo Grado de estudios técnicos Medición del desempeño de las áreas Grado de adaptabilidad del trabajador en su área 	14.3 %	4	<ol style="list-style-type: none"> Ud. Percibe participación y oportunidad en el centro de trabajo Considera Ud. que está desarrollando su grado de estudios técnicos Existe una medición en el desempeño de las áreas de los trabajadores Ud. esta adaptado en su área de trabajo 	
	DIMENSION 2: Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades para realizar las tareas Resolver tareas y objetivos Compromiso y deberes del trabajador Capacidad para realizar las tareas 	14.3 %	4	<ol style="list-style-type: none"> Ud. posee Habilidades para realizar las tareas en diferentes áreas Usted puede resolver tareas y objetivos dentro del área que se desempeña Ud. conoce sus Compromisos y deberes como trabajador Considera que los trabajadores tengan Capacidad para realizar las tareas 	

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: ESTHER REYNA MERINO ASCUE
Grado Académico: MAGISTER
Fecha: 06/09/18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Basarse en las normas APA.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Revisar los ítems y trabajar de acuerdo a las dimensiones de cada variable.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

No hay observaciones.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procede No Procede para su aplicación.



Mgtr. Esther Reyna Merino Ascue

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 43556155

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Francisco Javier Varela Méndez*
Grado Académico: *Lic. Adm.*
Fecha: *24.1.08.2018*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
.....
.....


CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....

 UNIVERSIDAD NACIONAL
"JOSE MARIA ARGUELLES"
J. Varela
Lic. Adm. Javier Varela Méndez
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI:.....

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Simón José Cama Flores*

Grado Académico: *Magister en Administración*

Fecha: *28.1.2018*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Revisar la Gramática

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Corregir las Matrices

Revisar los Indicadores de Cada Dimensión

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


Proceder a la corrección de las observaciones

 UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Simón José Cama Flores
Mg. Simón José Cama Flores
DOCENTE


Sello y Firma del Evaluador

DNI: *24461156*

Anexo 5: Fotografías de la investigación

**FORMULARIO UNICO
DE TRAMITE**
N° 0001219

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SANTA MARÍA DE CHICMO
CREADO POR LEY N° 15258



SOLICITA: información de los trabajadores
y permiso para aplicar una encuesta


SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA DE CHICMO

Yo: Ceciliahuamán Irma Rosa Packelyn
Identificado con DNI° N° 48586890
Con domicilio en : AU. los Atamos S/N
Ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

Que, siendo requisito para mi labor
de investigación leudo a usted responsable del area de
personal facilitarame la información del total de trabajadores
en dicha institución y a la vez solicito información
de asistencia de los trabajadores en Diciembre del 2017 y enero
del 2018 y permiso para aplicar una encuesta para la
realización de la investigación

POR LO EXPUESTO:
Acorda a mi petición y agradescente de manera anticipada

Santa María de Chicmo, 26 de Junio del 2018


FIRMA
DNI° 48586890

Jr. Tupac Amaru N° 202 TELF. 083-797328 Plaza de Armas Santa María de Chicmo
página Web: www.munichicmo.gob.pe



Universidad Nacional José María Arguedas

CARGO

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
Facultad de Ciencias de la Empresa

San Jerónimo, 23 de agosto de 2018.

Carta N° 010-2018-UNAJMA-CO-FCE/C

Señor:

Gonzalo Gutiérrez Ñahuirima
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Santa María de Chicmo.

Ciudad.-



Asunto : Solicito autorización y facilidades para aplicación de los instrumentos de Investigación.

Ref. : Proyecto de Investigación Tesis

De mi especial consideración:

Es grato dirigirnos a usted, para saludarlo muy cordialmente y mediante el presente, solicito a su digna institución dirigida por su representada, de dar las facilidades para la aplicación de los instrumentos de investigación, que titula: "**Manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018**", proyecto de investigación que será ejecutado por la Br. Yackelyn Ccorihuamán Inca Roca, egresada de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de José María Arguedas.

Agradeciendo de antemano por las facilidades que le puedan brindar para el desarrollo del referido proyecto de investigación, que será en beneficio de su digna institución los resultados obtenidos.

Sin otro en particular con mi sincero aprecio y diferencia personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Mg. Lic. Adm. Juan Cielo Ramírez Cajamarca
COORDINADOR

JCM/CO-FCE
Iqa/Sec.Tec.



Encuesta realizada al alcalde de la municipalidad distrital de santa maría de



Encuesta realizada a la señorita del área de SISFOH de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo



Encuesta realizada al jefe de recursos humanos de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo



Encuesta realizada al área de OMAPED de la municipalidad distrital de santa maría de Chicmo

Anexo 6: Población

**RELACIÓN DE TRABAJADORES CON DIFERENTES
MODALIDADES DE CONTRATA DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SANTA MARÍA DE CHICMO 2018**

1.- NOMBRADOS.

N°.	APELLIDO Y NOMBRE	CARGO
1.	Eleuterio Guizado Mariño	Registrador Civil
2.	Lino Gutiérrez Guizado	Rentas y Caja
3.	José Machacca Loayza	Patrimonio y Archivo General
4.	Maura Palomino Roca	Mesa de Partes
5.	Nilo Guillermo Carhuas Pedraza	DEMUNA
6.	José A. Leguía Ortega	Recursos Humanos
7.	Héctor R. Quinteros Castro	Jefe Maquinaria
8.	Wilder Francisco Cárdenas Llanos	SISFOH Y ULE

2.- CONTRATADOS A PLAZO FIJO

N°.	APELLIDO Y NOMBRE	CARGO
1.	Donato Lago Guizado	Área Técnica Municipal
2.	Pedro Gutiérrez Guizado	Limpieza Publica
3.	Paulino Loa Salazar	ODEL
4.	Tiburcio Serna Salazar	Operador Tractor Oruga
5.	Wilfredo Jiménez Cárdenas	Asistente de SISFOH
6.	Celestino Ancco Lago	Programa Vaso de Leche
7.	Marcelino Samuel Miranda Cáceres	Gasfitero

2.- CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS (CAS)

N°.	APELLIDO Y NOMBRE	CARGO
1.	Karen Yanet Gutiérrez Alarcón	Secretaria General
2.	Percy Romero Alarcón	Tesorero
3.	Raúl Quintana Navío	Abastecimiento



 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DE CHICMO

 José Alejandro Leguía Ortega

 PERSONAL

3.- CONTRATO DE LOCACION DE SERVICIOS

Nº.	APELLIDO Y NOMBRE	CARGO
1.	Caín Melzar Serna Ancco	Conductor de la Camioneta
2.	Roger Lizonde Yupanqui	Defensa Civil y CODISEC
3.	Raúl Gonzales Zarzo.	Policía Municipal.
4.	Eddy Miranda Ccahuana	Imagen Institucional
5.	Mequias Acosta Machacca	Coordinador del Plan Incentivo y Promoción de la Salud
6.	Cornelio Huaman Ancco	Limpieza Publica , Jardinería y Comercialización
7.	Dalmiro Parcco Cceñua	OMAPED
8.	Rosel Quispe Huaman	Asistente de Área Tesorería
9.	Wilman Gamboa Barrial	Asistente de la Oficina de Abastecimiento
10.	Fany Maritza Yupanqui Aroni	Secretaria. Gerencia Municipal
11.	Magali Luz Rojas Villalobos	Almacén
12.	Gabriel Soto Gabancho	Conductor volquete
13.	Mauro Leonel Llacchuas Alhuay	OPI
14.	Michael Zúñiga Echevarría	Sub Gerente de Infraestructura
15.	Manuel Pio Acosta Huilca	Asistente Oficina Técnica
16.	José Saturnino Serna Palomino	Operador de Tractor Oruga
17.	Yudy R. Gonzales Gonzales	Asistente de SISFOH
18.	Eliseo Justiniano Ancco Casaverde	Cargador Frontal
19.	Ever C. Carvajal Velasque	Gerente Municipal.
20.	Francisco Huaytara Gonzales.	Personal de Limpieza.
21.	Marcelino Camiña Huaraca	Personal de Limpieza
22.	Porfirio Obregón Guizado	Personal de Limpieza


 MUNICIPIO DE SANTA ANA DE CHICMO
 José Alejandro Legido Ortiz
 JEFE DE PERSONAL

Anexo 7: Entrevistas

ENTREVISTA A GONZALO GUTIÉRREZ ÑAHUIRIMA ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DE CHICMO

- ¿Cómo está siendo implementada la ley servil y sus fases?

La ley servil 30057 todavía no ha sido implementada en esta municipalidad se implementara para el 2019 por que el documento recién llevo el día 27 de noviembre es una ley que los nombrados no están de acuerdo en que se implemente ya que este genera capacitaciones.



- ¿Cuáles son los éxitos y dificultades de la institución?

Los éxitos que se lograron fue el financiamiento de trabaja Perú y canales riego los logros se han realizado gracias al equipo conformado como también a los pobladores que son las autoridades que vienen hacer la parte social .sea logrado el sello municipal ganador provincial de todas las municipalidades de Andahuaylas , que es el sello municipal viene hacer la evaluación calidad de atención a la población se ha implementado diferentes oficinas para poder ganar este logro gracias a haber ganado el sello municipal los proyectos tienen la facilidad de ser evaluados

Las dificultades que se ha tenido por desconocimiento de algunas áreas en no levantar informes en su debido momento para poder cumplir los cronogramas en su debido momento por ejemplo de FONIPREL que vienen a ser muy exigentes y que no se cumplido a tiempo.

La municipalidad no cuenta con profesionales sus trabajadores de planta no son profesionales es la municipalidad que mayor cuenta con nombrados eso implica que se debe invitar profesionales de nivel para que se puedan cumplir las exigencias que tiene la municipalidad por que se tiene casi tres mil pobladores La municipalidad tuvo conflictos con las comunidades en la cual e actuó como mediadores.

- ¿nos puede dar alguna sugerencia de cómo evitar los conflictos?

Para poder solucionar conflictos es importante primero el dialogo y el diagnóstico del problema y cuál es el origen del problema para lo cual se debe de agotar el dialogo y formalizar y evitar que llegue a instancias legales.

**ENTREVISTA REALIZADA AL MG. SIMÓN JOSÉ CAMA FLORES DOCENTE
AUXILIAR DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

- ¿Cómo se encuentra en la actualidad la teoría de manejo de conflictos y el Desempeño laboral?

Conflictos se da tanto en las entidades públicas y privadas donde todos buscan sus interés y quieren obtener beneficios la mayoría de conflictos se generan con los sindicatos de los trabajadores que buscan interés en la actualidad todo depende de la gerencia y su conversación para un mutuo acuerdo en la teoría existen pocos autores que abarquen este tema tan importante para una organización.

- ¿Cómo está siendo implementada la ley servil?

La ley servil tuvo una entrada muy débil que brindara beneficios y oportunidades para los trabajadores del sector público permitiéndoles capacitaciones para un buen desempeño dentro de sus deberes en las organizaciones.

- ¿nos puede dar alguna sugerencia de cómo evitar los conflictos?

Los directivos deben de ocuparse por el recurso humano y financiero para una buena distribución y tratar de evitar controversias entre los trabajadores que pueden generar un desempeño deficiente

Se tiene que ser honestos con las personas que trabajan y evitar maltratos como por ejemplo tener preferencia por medio de influencias políticas.

 UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mg. Simón José Cama Flores
DOCENTE

ENTREVISTA REALIZADA AL ABOGADO DAVID INCA ROCA CORONADO CON EXPERIENCIA DE 15 AÑOS EN EL CAMPO PENAL Y EN OTRAS MATERIAS

- **¿Cómo está siendo implementada la ley servil?**

Indica que a la fecha ley servil 30057 se viene implementando y que más adelante se implementara a nivel nacional esta norma se viene aplicando a la fecha en procesos disciplinarios que van ya en recurso de apelación.

- **¿Existe alguna sanción a los conflictos laborales en una municipalidad?**

No existe una sanción penal no hay una tipificación especifica con relación a los conflictos laborales producidos dentro una entidad municipal no sea visto ningún caso o no he tenido conocimiento al respecto.

- **¿Qué sugerencia daría para poder contrarrestar los conflictos laborales en una institución?**

Considera que se debería de regular una ley especial para tratar este tema de los conflictos dentro de una institución pública o privada porque a menudo se producen estas situaciones .situación que conlleva a que una entidad pública o privada no brinde n servicio adecuado al cien por ciento yaqué existe un conflicto entre los integrantes de una institución ,por otro lado considera debe de existir cursos de capacitación u otros relacionados al tema para dar a entender de que los trabajadores de una entidad pública o privada merecen un respeto mutuo es así que considera que deben de llevar cursos de otra naturaleza para poder conseguir que se trabaje de manera armónica .



David Incaroca Coronado
FISCAL PROVINCIAL
1ra. FISCALÍA PROVINCIAL DE PREVENCIÓN
DEL DELITO - D.F. HUANCAMELICA



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas**



CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Recomendaciones: a continuación en la presente encuesta de investigación sobre el manejo de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, 2018, por favor responda con toda sinceridad la encuesta es anónima y de ello dependerá que los resultados sean verídicos para la investigación.

Responda las alternativas según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género :

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

a) Menos de 25 años ()

b) de 26 a 35 años ()

c) de 36 a 45 años ()

d) de 46 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

a) Primaria ()

b) Secundaria ()

c) Instituto tecnológico ()

d) Universidad ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

		1. nunca	2. casi nunca	3. algunas veces	4. casi siempre	5. siempre				
°	N					1	2	3	4	5
	ITEMS									
		variable 1: Manejo de conflictos								
		Dimensión : Colaboración								
1	¿Usted aplica estrategias de cooperación dentro del trabajo?									
2	¿Existen Criterios de apoyo al personal en el área que labora?									

3	¿Se realiza asistencia de tecnologías modernas en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?					
4	¿Existe Contribución de acuerdos en la solución de conflictos?					
	Dimensión : Compromiso	1	2	3	4	5
5	¿Se realiza publicaciones de desacuerdos en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?					
6	¿Se mide el deber de los trabajadores en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo?					
7	¿Se les atribuye herramientas de trabajo sencillos en su área de trabajo?					
8	¿Considera que se da una distribución de actividades con frecuencia?					
	Dimensión : Coacción	1	2	3	4	5
9	¿Ud. Conoce la imposición de las normas establecidas en la Municipalidad?					
0	¿Existe una prevención de las consecuencias de las conductas del personal?					
1	¿Se les excluye a las personas de los problemas que les puede ocasionar dentro de su área de trabajo?					
1	¿Existe mayor exigencia en la comunicación en el área que labora?					
2						
	Dimensión : Complacencia					
1	¿Ud. Tiene la costumbre de dar cumplidos a sus compañeros de trabajo?					
3						
1	¿Se fomenta conciencia en la actividad del compañero de trabajo?					
4						
1	¿Existe distracción de obligaciones que afecten el interés dentro de su trabajo?					
5						
1	¿Se consiguen los propósitos a costa de otras personas?					
6						
	Dimensión : Evasión	1	2	3	4	5
1	¿Ud. Esquiva las dificultades y aplaza su solución dentro de su trabajo?					
7						
1	¿Ud. Sabe cómo prevenir un agotamiento dentro del trabajo?					
8						
1	¿Los jefes de área brindan talleres sobre el aspecto emocional en su puesto de trabajo?					
9						
2	¿Los responsables de áreas tienen interés por su personal a cargo?					
0						
	Variable2:desempeño laboral					
	Dimensión : Eficiencia	1	2	3	4	5

1	2	¿Ud. Percibe participación y oportunidad en el centro de trabajo?					
2	2	¿Considera Ud. Sigue actualizando sus saberes en la función que desempeña?					
3	2	¿Existe una medición en el desempeño de las áreas de los trabajadores?					
4	2	¿Ud. esta adaptado en su área de trabajo?					
		Dimensión : Eficacia	1	2	3	4	5
5	2	¿Ud. Posee Habilidades para realizar las tareas en diferentes áreas?					
6	2	¿Usted puede resolver tareas y objetivos dentro del área que se desempeña?					
7	2	¿Ud. conoce sus Compromisos y deberes como trabajador?					
8	2	¿Considera que los trabajadores tengan Capacidad para realizar distintas tareas?					

Gracias por su participación...