

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creado por ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**COMUNICACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN, AÑO 2019**

LINEA DE INVESTIGACION

GESTIÓN Y DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO

PRESENTADO POR:

Bach. BOZA RIVERA, Fredy

Bach. GUILLEN ENRIQUEZ, Fredy

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

HUANCAVELICA, PERU

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA

(Creado por Ley N° 25265)

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

MODALIDAD VIRTUAL

En la plataforma virtual de Google Meet meet.google.com/zic-cbgo-mks a los 19 días del mes de octubre del 2021, a horas 10:00, reunidos los miembros del jurado evaluador conformado por:

PRESIDENTE: DR. EDGAR AUGUSTO SALINAS LOARTE
SECRETARIO: MG. ALBERTO VERGARA AMES
VOCAL: MG. DANIEL QUISPE VIDALÓN

Designados mediante Resolución N° 703-2019-FCE-R-UNH del 05.11.2019; para evaluar la tesis denominada: " COMUNICACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN, AÑO 2019 ".

Cuyos autores son:

BACHILLER (S): GUILLEN ENRIQUEZ, FREDY y BOZA RIVERA, FREDY

A fin de proceder con la sustentación de la tesis indicada y siendo programada la fecha y hora según la Resolución N° 348-2021-FCE-R-UNH. del 07.10.2021 (modalidad virtual*).

Finalizado la sustentación y evaluación; se invita al público presente y al (los) sustentante (s) abandonar la plataforma virtual (Google Meet) de la Universidad Nacional de Huancavelica; para la deliberación por parte del jurado.

Luego del debate se llegó al siguiente resultado:

BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS: GUILLEN ENRIQUEZ, FREDY

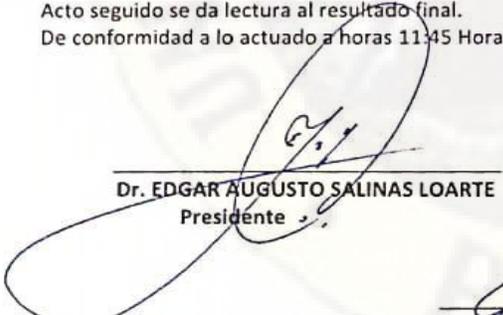
PRESIDENTE: APROBADO
SECRETARIO: APROBADO
VOCAL: APROBADO
RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

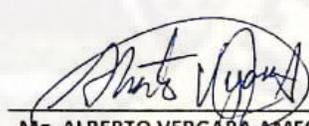
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS: BOZA RIVERA, FREDY

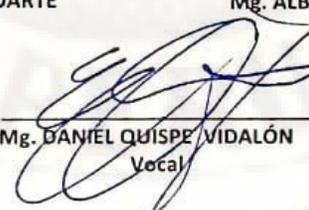
PRESIDENTE: APROBADO
SECRETARIO: APROBADO
VOCAL: APROBADO
RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

Acto seguido se da lectura al resultado final.

De conformidad a lo actuado a horas 11:45 Horas. Se levanta el acta firmando en señal de conformidad.


Dr. EDGAR AUGUSTO SALINAS LOARTE
Presidente


Mg. ALBERTO VERGARA AMES
Secretario

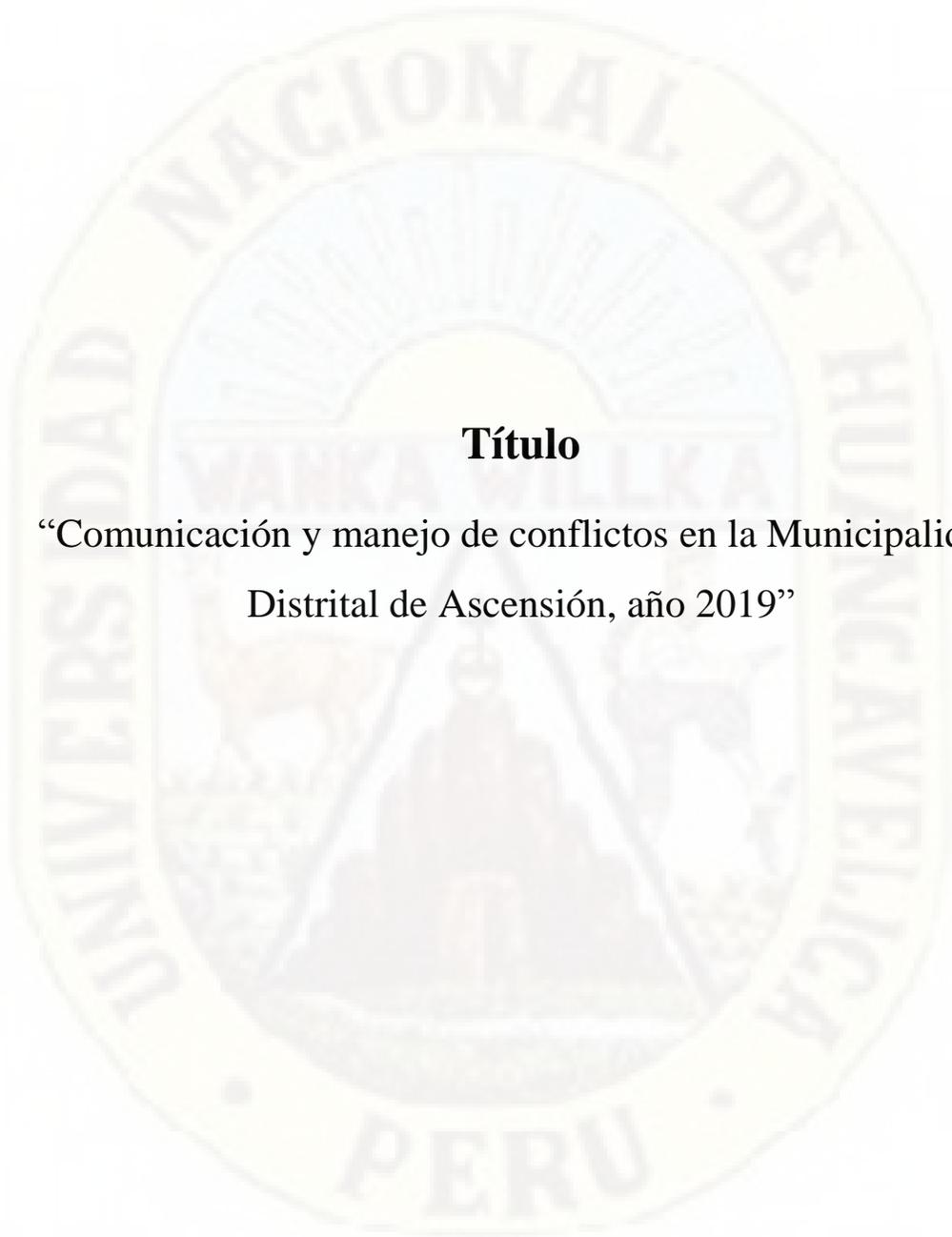

Mg. DANIEL QUISPE VIDALÓN
Vocal


GUILLEN ENRIQUEZ, FREDY
Tesista


BOZA RIVERA, FREDY
Tesista

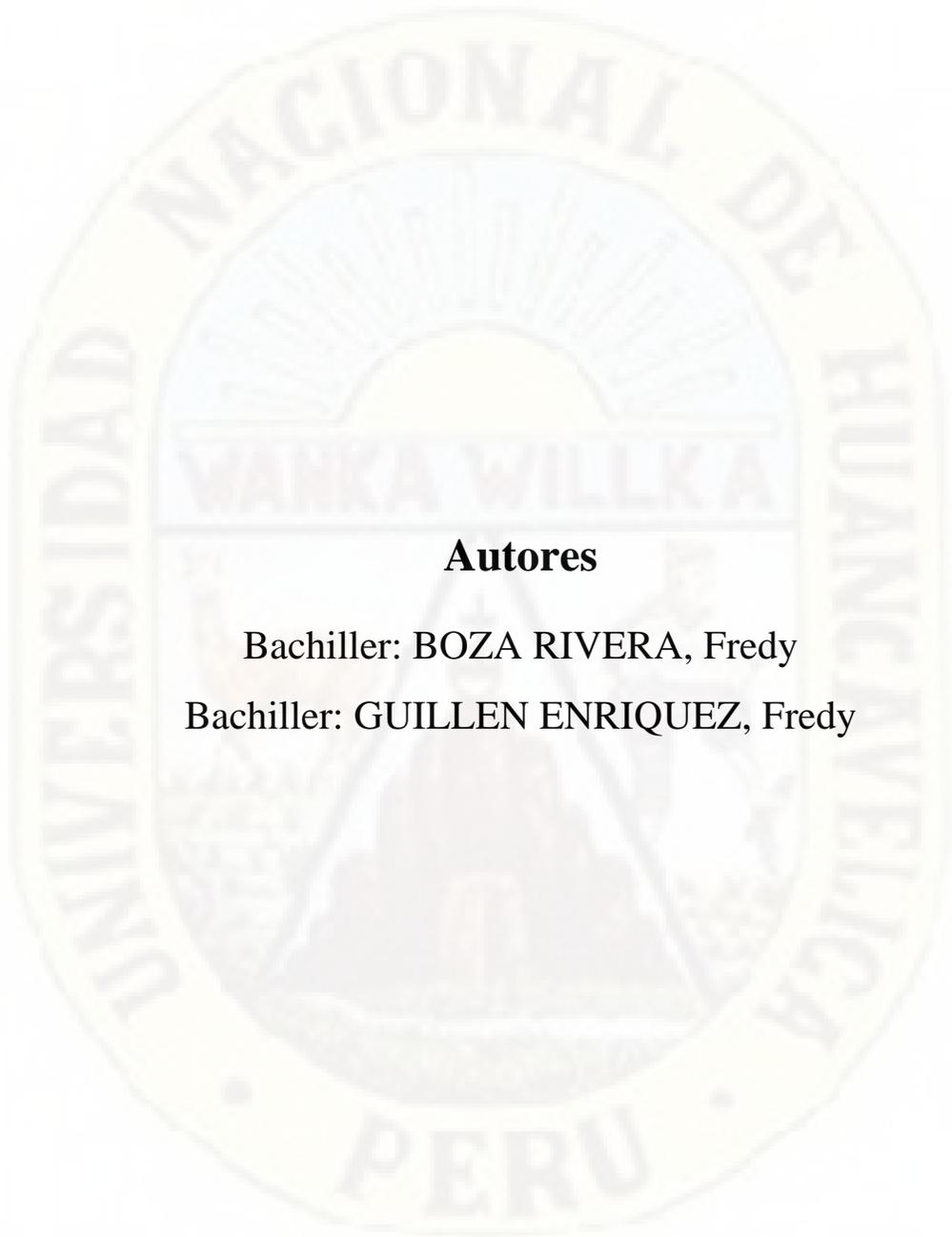
(*) Resolución N° 0355-2020-CU-UNH

Nota: Se otorgó el tiempo reglamentario para la exposición de la Tesis a los Tesistas



Título

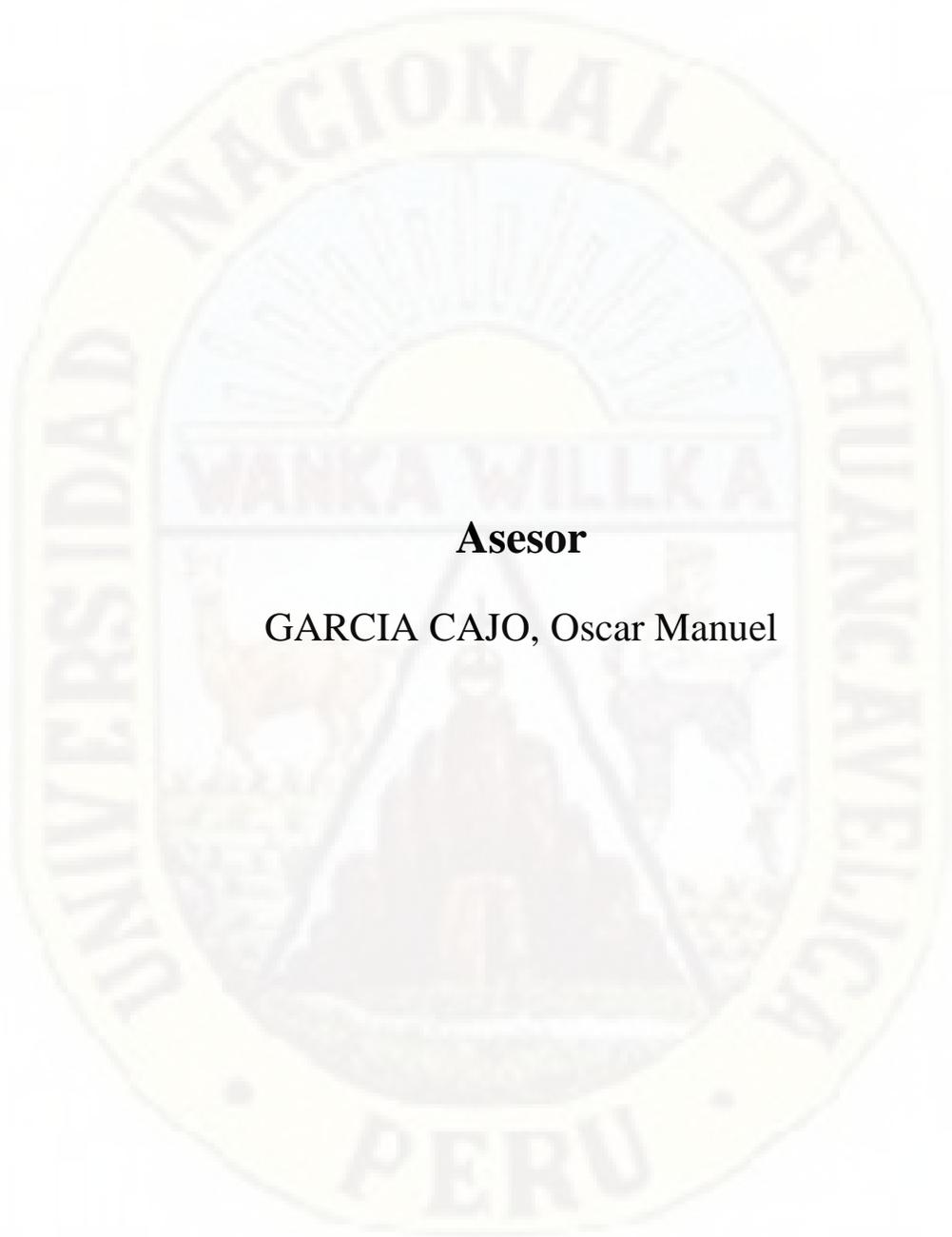
“Comunicación y manejo de conflictos en la Municipalidad
Distrital de Ascensión, año 2019”



Autores

Bachiller: BOZA RIVERA, Fredy

Bachiller: GUILLEN ENRIQUEZ, Fredy



Asesor

GARCIA CAJO, Oscar Manuel



Dedicatoria

A Dios que puede hacer cualquier cosa. Para nuestros padres que dieron el ejemplo y guiaron nuestras acciones. A los hermanos que nos apoyaron en nuestro proyecto. Para nuestros hijos, son la razón de nuestros días.

Tabla de contenido

Portada.....	i
Título.....	ii
Autores.....	iii
Asesor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Tabla de contenidos de tablas.....	ix
Tabla de contenidos de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
CAPITULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Descripción del problema.....	15
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos.....	17
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.4 Justificación.....	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.1.1 A nivel internacional.....	19

2.1.2 A nivel nacional	20
2.1.3 A nivel local	22
2.2 Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	23
2.2.1 Estrategias de comunicación	23
2.2.2 Manejo de conflictos	28
2.4 Definición de términos	32
2.5 Hipótesis.....	33
2.5.1 Hipótesis general.....	33
2.5.2 Hipótesis específicos.....	33
2.6 Variables	34
2.7 Operacionalización de variables	34
CAPÍTULO III	34
MATERIALES Y MÉTODOS	34
3.1 Ámbito temporal y espacial	34
3.2 Tipo de investigación	34
3.3 Nivel de investigación.....	34
3.4 Población, muestra y muestreo	35
3.4.1 Población.....	35
3.4.2 Muestra.....	36
3.4.3 Muestreo.....	36
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.5.1 Técnicas.....	36
3.5.2 Instrumentos.....	36
3.5 Técnicas y procesamiento de análisis de datos	37

CAPÍTULO IV	38
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	38
4.1 Análisis de información	39
4.1.1 Resultados de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Ascensión....	39
4.1.2 Resultados del manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión	43
4.1.3 Resultados inferenciales de las variables en estudio.....	44
4.2 Prueba de hipótesis.....	47
4.2.1 Contrastación de la hipótesis general.....	47
4.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas.....	49
Conclusiones	57
Recomendaciones.....	59
Referencias bibliográficas.....	60
Apéndice	62

Tabla de contenidos de tablas

<i>Tabla 1. Operacionalización de la variable cultura tributaria</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 2. Resultados de la comunicación</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 3. Resultados de la dimensión objetivo informativo</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 4. Resultados de la dimensión objetivo persuasivo</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 5. Resultados de la dimensión objetivo recordatorio</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 6. Resultados del manejo de conflictos.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 7. Prueba de Kolmogórov-Smirnov para las variables</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 8. Cálculo de la Correlación de Spearman</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 9. Resultados de la relación categórica de la comunicación y el manejo de conflictos</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 10. Correlación entre la comunicación y el manejo de conflictos</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 11. Interpretación de los coeficientes de correlación de Spearman.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 12. Matriz de correlaciones para la prueba de las hipótesis específicas.....</i>	<i>49</i>

Tabla de contenidos de figuras

<i>Figura 1. Comunicación descendente.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 2. Comunicación ascendente</i>	<i>26</i>
<i>Figura 3. Diagrama de la comunicación.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 4. Diagrama de la dimensión objetivo informativo</i>	<i>40</i>
<i>Figura 5. Diagrama de la dimensión objetivo persuasivo.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 6. Diagrama de la dimensión objetivo recordatorio.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 7. Diagrama del manejo de conflictos</i>	<i>43</i>
<i>Figura 8. Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 9. Diagrama de la relación categórica de la cultura tributaria y la evasión de impuestos</i>	<i>46</i>
<i>Figura 10. Diagrama de la matriz de correlaciones para la prueba de las hipótesis específicas</i>	<i>50</i>

Resumen

La actual investigación titulada “Comunicación y manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Año 2019”, la cual asumió como objetivo determinar si la comunicación se relaciona en el manejo de conflictos; para lo cual se planteó como hipótesis existe una relación significativa y positiva entre la comunicación y el manejo de conflictos.

La investigación fue de tipo aplicada, de un diseño no experimental, de corte transversal, trabajo con una población conformada por 82 trabajadores, a los cuales se les empleó como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para la variable comunicación y el manejo de conflictos. Se manipuló el análisis de prueba no paramétrica y se ejecutó el análisis con la prueba Rho de Spearman.

En las derivaciones se concluye que existe relación una relación significativa y positiva entre la comunicación y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .495**, con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Palabras clave: Comunicación, manejo de conflictos, trabajadores administrativos.

Abstract

The current investigation entitled "Communication and conflict management in the District Municipality of Ascensión, Year 2019", which assumed as an objective to determine if communication is related to conflict management; For which a significant and positive relationship between communication and conflict management was proposed as a hypothesis.

The research was of an applied type, of a non-experimental, cross-sectional design, working with a population made up of 82 workers, to whom a Likert scale questionnaire was used as an instrument for the variable communication and conflict management. Nonparametric test analysis was manipulated and analysis was run with Spearman's Rho test.

In the derivations it is concluded that there is a significant and positive relationship between communication and conflict management in the District Municipality of Ascensión, year 2019, a correlation coefficient of Spearman's Rho = .495 ** was obtained, with a $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rejecting the null hypothesis.

Key words: Communication, conflict management, administrative workers.

Introducción

El presente trabajo de investigación “Comunicación y manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Año 2019” es de suma importancia para los trabajadores administrativos la comunicación es una de las particularidades más importantes del ser humano, esta característica siempre está presente y mediante la cual las personas se relacionan entre sí y se organiza para expresar sus ideas. Los empleados no pueden ver el comportamiento de sus colegas, la gerencia no puede recibir informes, jefes o líderes de equipo y no puede dar instrucciones, por lo que una organización no puede sobrevivir sin comunicación. Consecuentemente, la comunicación es necesaria para que una organización funcione correctamente y puede afectar a la organización de ciertas formas.

Él siguiente trabajo de investigación está fragmentado en cuatro capítulos de acuerdo al formado del Reglamento de Grados y Títulos de nuestra casa superior.

En el Capítulo I está conexo al planteamiento del problema manifestado de la siguiente manera: ¿Cómo la comunicación se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019?, formulándose los siguientes problemas específicos : ¿Cómo comunicación en su dimensión objetivo informativo se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019?, ¿Cómo la comunicación en su dimensión objetivo persuasivo se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019? y ¿Cómo la comunicación en su dimensión objetivo recordatorio se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019?. Continuo se plantearon los objetivos y la justificación de la investigación. En el Capítulo II se examinó lo referente al marco teórico, subdividiendo en los siguientes subcapítulos antecedentes, bases teóricas sobre el tema de investigación, bases conceptuales, definición de términos, hipótesis, variables y la operacionalización de variables. Así mismo en el Capítulo III se trató lo relacionado a los materiales y métodos donde entre otros puntos se planteó el tipo de investigación, nivel de investigación, el diseño de la

investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas y proceso de análisis de datos. En el Capítulo IV se presenta la discusión de resultados, donde se presenta el análisis de resultados, la prueba de hipótesis y finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndice.

Los autores





CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La comunicación es una de las particularidades más importantes del ser humano, esta característica está siempre presente y es para que las personas se relacionen entre sí y se organicen para expresar sus pensamientos. Este proceso se da no solo entre individuos como miembros de grupos sociales, sino también en eventos empresariales de empresas y organizaciones públicas y privadas. Debido a esto, los empleados no pueden saber qué están haciendo sus colegas, la gerencia no puede recibir informes y los jefes y líderes de equipo no pueden dar retroalimentación, por lo que las organizaciones no logran sobrevivir sin comunicación. Por ende, la comunicación es fundamental para el funcionamiento normal de una organización y, en cierto sentido, afecta a la organización. Este proceso también es fundamental para las instituciones académicas. Para ello, las instituciones académicas definen sistemas sociales trazados para alcanzar metas y objetivos a través de talentos como los recursos humanos y la gestión del talento.

Según Arizcuren (2008), menciona que la comunicación es un proceso en donde se presentan una serie de significados que toman forma de mensaje, la cual

permite transmitir o intercambiar información adecuada entre emisores y receptores dentro del ambiente laboral, esto sin duda es un factor clave para el buen desarrollo de las actividades dentro de las organizaciones, asimismo esto ayuda al manejo de conflictos que se pueden presentar entre los colaboradores, es así que el Centro Internacional de Formación de la Organización del Trabajo (2013), define a los conflictos como algo natural de los sistemas de las interacciones laborales y como estas se relacionan dentro de su lugar de origen, las diferencias que existen entre estas interacciones vienen a desatar conflictos entre las partes involucradas, por ello es necesario que se esté manejando una adecuada comunicación interna dentro de la empresa con la finalidad de identificar los problemas existentes entre los distintos colaboradores.

La Municipalidad Distrital de Ascensión no es extraña a esta realidad. Por esta razón, nos esforzamos a diario por mejorar continuamente la comunicación y la gestión de conflictos. Asimismo, Pérez a través del Diario La República (2013), indicó que la comunicación es la base de la vida de una organización porque está en constante evolución en el Perú, pero la comunicación es importante, pero aún tiene margen de mejora ya que no considera también diferentes medios. Los empleados también afirman ser defensores de la empresa. Si los empleados dirigen sus negocios, necesitan un buen entorno de trabajo sin conflictos, y las empresas deben adoptar las medidas adecuadas para gestionar estos conflictos. Sin embargo, es un problema que surge no solo en empresas y organizaciones, sino también en muchas instituciones diferentes, públicas o privadas.

En concreto, este estudio busca mejorar el manejo de conflictos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cómo la comunicación se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo comunicación en su dimensión objetivo informativo se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019?
- ¿Cómo la comunicación en su dimensión objetivo persuasivo se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019?
- ¿Cómo la comunicación en su dimensión objetivo recordatorio se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar si la comunicación influye en el manejo de conflictos del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Conocer como la comunicación en su dimensión objetivo informativo se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.
- Conocer como la comunicación en su dimensión objetivo persuasivo se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.
- Conocer como la comunicación en su dimensión objetivo recordatorio se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

En la presente investigación se hará uso de teorías existentes que permitieran la evaluación de cada una de las variables, en el caso de la variable comunicación se evaluará en base a la teoría expuesta por Arizcuren (2008) y para la variable Manejo de conflictos se hará uso de la teoría expuesta por el Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo (2013).

1.4.2. Justificación practica

Se busca establecer si las estrategias de comunicación influyen en el manejo de conflictos del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Ascensión, para lo cual se tendrá que diseñar el instrumento de recopilación de datos deben diseñarse para recopilar información y, a través de la prueba de hipótesis, determinar el grado de relación entre las dos variables de estudio.

1.4.3. Justificación metodológica

Los resultados serán de utilidad para los futuros trabajos de investigación relacionas con el objeto de estudio, en consecuencia, será de utilidad para los estudiantes, docentes, investigadores y público en general que pretendan incursionar en el estudio de las estrategias de comunicación y el manejo de conflictos en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones públicas.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 A nivel internacional

Rodríguez (2014), en su tesis *“la importancia del manejo de conflictos en las organizaciones modernas”*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Colombia. Concluye que el uso de técnicas de resolución y gestión de disputas puede ayudar a la organización a crecer y también a identificar posibles conflictos entre los empleados de la organización. Esta pregunta es de vital importancia para las empresas de hoy que quieren que sus empleados realicen sus funciones, y esto solo se logra si existe un entorno de trabajo adecuado entre las empresas. También hay que decir que es beneficioso para los empleados de la empresa. Es desagradable para ellos hacer negocios en un entorno problemático, así que hágales sentir y considerar estos problemas. Los problemas son causados principalmente por conflictos, no por los propios empleados, sino por su falta de atención. Persona responsable en la organización.

Fernández (2013), en la Tesis *“Estrategia de Comunicación Organizacional para Incentivar El Turismo en la Ciudad de Duitama”*, se arriba a la siguiente conclusión: El estudio proporciona un análisis detallado tanto de la transacción del comunicador como de los aspectos generales y específicos de su funcionamiento, al

tiempo que intenta comprender cómo desarrollar estrategias en la ciudad, permite al comunicador recorrer el proceso a través del conocimiento. Aprenda a administrar, resolver problemas y crear estrategias efectivas y sostenibles para satisfacer las necesidades de otras industrias. Es un espacio que nos resulta incómodo, dada la importancia de la comunicación organizacional como campo por derecho propio en el desarrollo de todas las estructuras corporativas, y teniendo en cuenta la comunicación como herramienta estratégica para la ciudad, que tiene como objetivo impulsar a los comerciantes. Su objetivo es mostrar exactamente cómo evoluciona el espacio de trabajo y cómo nuestro negocio se acepta de manera efectiva y sostenible en cualquier entorno.

García (2010), en su tesis *“Modelo de comunicación gerencial para mejorar la negociación y manejo de conflictos”*. Instituto Politécnico Nacional. México. El objetivo fue diseñar un modelo de comunicación de gestión para Federal-Mogul en la Ciudad de México. Esto se hace mediante el examen de los factores y procesos que permiten la gestión de conflictos. Se seleccionaron 306 personas como muestras de las empresas entrevistadas. Esto corresponde a los tipos de investigación no empírica divididos en horizontal y vertical. Federal-Mogul ha tomado proporciones para optimizar la negociación y el manejo de las disputas que surgen dentro de la empresa, ya que es imperativo que los empleados trabajen en un ambiente armonioso que les permita funcionar bien.

2.1.2 A nivel nacional

Según Olivos (2014), en su tesis *“La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del Distrito de Trujillo”*. Trujillo. Perú. Su objetivo es establecer una relación entre la comunicación interna y la conciencia de la calidad del servicio entre los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo. Los 67 trabajadores de esta cooperativa son tratados como población. Este tipo de estudio es descriptivo y transversal. Se concluyó que la comunicación dentro de esta cooperativa

era inadecuada porque el personal no podía establecer una comunicación oportuna cuando era necesario. Esto ciertamente refleja la mala calidad de la atención. Como resultado, se observó que la calidad del servicio en la recepción no depende de la capacidad de los miembros que forman parte de esta colaboración para expresar sus necesidades. La última actividad empresarial requiere que la empresa implemente una comunicación interna de 360 grados, que maximiza las capacidades de las personas y las organizaciones.

Strauck y Arruda (2014), en la tesis *“La Gestión de la Comunicación en los Gobiernos Locales, Una Mirada desde la Perspectiva Estratégica: Análisis del Caso Peruano”*, se llegó a la siguiente conclusión:

El concepto estratégico de comunicación es un enfoque organizacional en constante evolución que captura ciertos matices. Este estudio analizó 9 gobiernos locales en Lima y Callao, Perú, desde un punto de vista estratégico, se basa en una revisión de documentos oficiales que definen la política institucional del gobierno y una valoración de fuentes directas.

Roca (2012), en su tesis *“Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de La Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II.”* Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Su objetivo fue estudiar la relación entre comunicación interna y cultura organizacional en la Facultad de Educación de la UNSCH en Ayacucho en 2009. Se seleccionaron como muestra 100 docentes y 240 estudiantes de la universidad. Su obra corresponde al tipo de dibujo seccional en cuestión. Se concluyó que 59 profesores y 62 estudiantes demostraron que la UNSCH carecía de una comunicación interna eficaz. Esto debería reflejarse en las actividades de los estudiantes y profesores y la falta de comprensión de los fundamentos importantes. Lamentablemente, esto se reflejó en 58 profesores y el 68% expresó su opinión. Se analizaron ambas variables y se aplicaron diferentes medidas estadísticas para mostrar un nivel de confianza de 95, concluyéndose que existía una relación significativa entre las variables estudiadas. Por esta razón, las universidades deben

implementar estrategias para mejorar la comunicación interna entre todos los miembros del Instituto para asegurarse de crear la cultura organizacional adecuada.

2.1.3 A nivel local

Según Otañe (2015), Tesis de Licenciatura. *“Conflictos laborales y claridad de atención en los usuarios externos del Hospital de Lircay, periodo 2013”* Universidad Nacional de Huancavelica. El propósito de este estudio es mejorar la calidad de la atención a los usuarios fuera del hospital de Lircay, donde los conflictos laborales actualmente aceptan 100-120 pacientes por día, con 15 servicios y 120 especialistas entre gerencia y gerencia. afectar. ¡Los estudios utilizados han sido aplicados y se sustentaron en teorías generales y estudios realizados sobre conflictos laborales y de calidad, se han determinado variables e hipótesis de investigación y se correlaciona el alcance del estudio! Descripción, porque tiene como objetivo conectar variables en un patrón predecible de grupos o grupos y abordar las causas de eventos y fenómenos físicos o sociales, observaciones, análisis, síntesis, análisis, inducción y razonamiento La investigación en diseño no es experimental. Categoría; Se utilizaron dos muestras. La primera muestra estuvo conformada por 56 miembros del personal médico y administrativo del Hospital de Lircay, y la segunda muestra estuvo conformada por 105 usuarios de instalaciones médicas. El método de recolección de datos utilizado fue un cuestionario, una medida para determinar el grado de correlación entre variables.

Arango y Condori (2010), en su tesis titulado *“Factores Actitudinales y Motivacionales del Personal y su Incidencia en la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Ascensión”*; concluye que, que la satisfacción del usuario después de recibir el servicio también tiene una relación directa y significativa entre las variables. Consigue el grado de correlación entre la variable independiente y la variable dependiente. Entonces, si bien los "factores básicos y motivadores" son buenos, el servicio mejora y encuentra la relación entre las dos variables. Generalmente, hay dos tipos de problemas que enfrentan el gobierno del condado de

Ascensión y los directores que trabajan en sus instituciones. Con la actitud correcta, los problemas personales a menudo obstaculizan la cooperación entre los empleados y perturban la motivación de algunos empleados. Si revela que un empleado no está trabajando como se esperaba o no está trabajando, averigüe por qué y corrija la situación. Los empleados pueden provocar un desempeño deficiente en el trabajo. a) falta de una comprensión clara de las responsabilidades laborales o de cómo realizar las tareas asignadas, b) falta de formación adecuada para asumir las responsabilidades laborales, c) problemas personales o conflictos personales con un colega. ¿Estás aburrido en el trabajo o necesitas motivación?

2.2 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.2.1 Estrategias de comunicación

2.2.1.1 Proceso de comunicación

“El código, en este caso se refiere a la forma en que se codificará ese pensamiento, incluyendo la habilidad, la actitud, los conocimientos y el sistema sociocultural. Es más, el éxito total de cada persona se determina también por las habilidades de hablar, escribir, escuchar y razonar. Tenemos ideas preconcebidas sobre temas diversos y esas actitudes afectan nuestras comunicaciones. Se tiene que tomar en cuenta que no se puede comunicar lo que no se sabe y aunque el individuo (emisor) lo sepa, es posible que el receptor no lo entienda” (Shannon-Wiener, sf).

“El mensaje, es el producto real de la fuente codificadora. Es toda la información que se transmite y si se logra una comunicación exitosa será también todo lo que reciba el receptor” (Shannon-Wiener, sf).

“El canal, es el medio a través del cual viaja el mensaje. En una organización y en cualquier situación es muy importante seleccionar el medio más adecuado para transmitir la información y esto dependerá del tipo de información, de quienes deberán recibirlo, las condiciones que se requieren para el mejor entendimiento del mismo. Tradicionalmente siguen la red de autoridad de una organización los mensajes

relacionados con el trabajo de los miembros de la misma; para esto lo más adecuado es un canal formal. Otras formas de mensajes como los sociales o personales, siguen canales informales en la organización” (Shannon-Wiener, sf).

“El receptor, es el objeto a quien se dirige en mensaje. Pero antes de que esto ocurra el mensaje debe ser descodificado proceso mismo que requiere de las habilidades, actitudes y conocimientos previos sobre el tema del receptor. Y ahora el elemento que indica en el proceso si hubo éxito o no, nos referimos a la retroalimentación. En una organización se medirá si una información llegó adecuadamente si se recupera respuesta ante el mismo” (Shannon-Wiener, sf).

2.2.1.2 Flujo de la comunicación

La comunicación puede fluir vertical u horizontalmente. Las dimensiones verticales se pueden subdividir hacia arriba o hacia abajo.

a) Descendente: “Es la comunicación que fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel más bajo. Es el utilizado por los líderes de grupos y gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones” (Fuenmayor, sf).

Figura 1. Comunicación descendente



Fuente: Propia

“La comunicación descendente en una organización es el flujo de información de niveles superiores, a niveles inferiores de autoridad. La finalidad es que el empleado o trabajador este informado en todo momento de lo que sucede en su empresa y

participar en la misma. Esta comunicación tiene origen con los gerentes y los supervisores y se transmite en forma descendente a los empleados es decir es una comunicación que procede de la dirección hacia abajo en cascada.

Para realizar este tipo de comunicación algunos ejecutivos se apoyan en coloridos folletos, en presentaciones en Power Point, y reuniones con empleados. Estos enfoques, aunque llamen la atención a menudo fracasan porque no son entendidos por los empleados. Por eso la clave para una mejor presentación no está solo en el uso del color o acción, sino que se preparen cuidadosamente y se comunique su mensaje con honestidad, energía y calidez. En esta sección analizaremos los prerequisites y problemas que tienen la comunicación descendente y las necesidades de produce la comunicación, así como la comunicación ascendente que va desde el subordinado al superior y los problemas que presenta.

Parte del fracaso de los administradores es que no se preparan para una comunicación eficaz” (Fuenmayor, sf).

Para sentar una base sólida, debe lograr los cuatro pilares básicos:

- ✓ El primero, se trata de cultivar una actitud positiva hacia la comunicación. En resumen, deben creer que la comunicación es una parte esencial del desempeño de su trabajo.
- ✓ Segundo los gerentes deben estar constantemente informados, buscar información que les interese a los empleados y continuar comunicando esa información.
- ✓ Tercero los administradores deben planificar conscientemente sus comunicaciones u obtener información que pueda ser útil en el futuro.
- ✓ Cuarto, los administradores necesitan generar confianza porque si sus subordinados no confían en su jefe, pueden perder la fe en su mensaje.

b) Ascendente: “Esta comunicación fluye en forma apuesta a la anterior, es decir, de los empleados o subordinados hacia la gerencia. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados, cómo se sienten los empleados en sus puestos, con sus compañeros de trabajo y en la organización, para captar ideas sobre cómo mejorar

cualquier situación interna en la organización. Un líder sabe que ambas direcciones son importantes e imprescindibles para lograr las metas propuestas con el mínimo de problemas, pero lamentablemente no todas las organizaciones tienen conciencia de ello, por lo que en muchas ocasiones las ideas, pensamientos y propuestas de los empleados pasan desapercibidas ya que consideran que esto no influirá en el rendimiento laboral” (Fuenmayor, sf).

Figura 2. Comunicación ascendente



Fuente: Propia

“La comunicación ascendente es de utilidad pues sirve para medir el éxito que se está teniendo en la comunicación descendente, también es una fuente de información para la toma de decisiones operativas y es un detector de problemas potenciales. Pero lamentablemente la comunicación ascendente suele ser poco valorada por la jerarquía, pero no debemos olvidar que para los trabajadores de la organización es necesaria y positiva aparte que puede llegar a ser muy útil para que los trabajadores sepan que es lo que está ocurriendo en niveles inferiores. Diversos problemas plagan a la comunicación en particular a las empresas de mayor tamaño uno de los problemas que le afectan es el retraso que es la tardanza innecesaria del movimiento de información hasta los niveles más altos. Esto sucede porque los administradores dudan en transmitir un problema a sus superiores porque hacerlo significa admitir un fracaso y optan por tratar de decidir cómo resolverlo. El segundo problema está relacionado con el anterior y se llama filtración es una selección parcial de información que es producto de la tendencia natural de los empleados hacer del

conocimiento de sus superiores únicamente lo que creen que estos desean oír. En si la filtración no es necesariamente un problema, pero lo es cuando se produce el silencio organizacional pues en este caso se retiene consciente o inconscientemente de información sobre posibles problemas o asuntos de parte de los empleados y esto produce una deplorable información incompleta para la administración superior y uno de los factores que ocasionan este silencio es el temor a las repercusiones negativas por hablar o la idea de que de todas formas no se hará caso. Otro problema gira alrededor de la necesidad de respuesta de un empleado esto ocurre cuando los empleados necesitan una retroalimentación rápida de lo que han de hacer, pero si la administración no ofrece una respuesta rápida esto suprimirá las comunicaciones futuras hacia arriba” (Fuenmayor, sf).

2.2.1.3 Comunicación informal

“El proceso de la comunicación se da cuando el receptor recibe el mensaje, pero a veces se da un esfuerzo genuino para decodificarlo (comprenderlo) debido a que existen numerosas interferencias que pueden limitar su comprensión. Esas interferencias se le conocen como barreras de la comunicación que es todo lo que impide o reduce la posibilidad, la precisión o la fidelidad de la comunicación. Estos actúan como ruidos y pueden surgir en el entorno físico como por ejemplo los ruidos de una radio que estorba una conversación telefónica. El ruido puede evitar totalmente una comunicación, filtrar y eliminar parte de ella y darle un significado incorrecto. Analizaremos 3 tipos de barreras que pueden impedir una comunicación eficaz estas son las personales propias de nuestra persona, las físicas que están en nuestro entorno y las semánticas correspondientes a los símbolos por los cuales nos comunicamos” (Fuenmayor, sf).

Las barreras personales son obstáculos enraizados en alteraciones, valores y límites. Son el resultado de protervos hábitos de escucha y son el tipo más habitual de confusión en el lugar de trabajo. También puede deberse a diferencias en educación, raza, género, nivel socioeconómico y otros factores. Las barreras personales son una práctica común en situaciones laborales. Por ejemplo, esas palabras innecesarias o

repeticiones de palabras que conoce a menudo tienen poco significado para el destinatario y reflejan una falta de vocabulario.

“Las barreras personales también suelen estar sintonizadas con las distancias psicológicas es decir el sentimiento de estar emocionalmente separado de la gente que es similar a la distancia física real por ejemplo se pudiera dar el caso que en una empresa un supervisor le hable con desprecio a un trabajador el cual resentido el trato, y el resentimiento del trabajador los separa. Y se suele actuar así porque nuestras emociones actúan como filtros sensibles en todas nuestras comunicaciones ven y escuchan lo que estamos emocionalmente sintonizados para ver y escuchar. Así la comunicación esta guiada por nuestras expectativas. Y cuando si el emisor o receptor no mezclan sus sentimientos su comunicación puede ser más eficaz” (Fuenmayor, sf).

2.2.2 Manejo de conflictos

2.2.2.1 Conflictos

Rodríguez (2010), menciona que los conflictos se encuentran relacionados a los individuos, en base a sus preferencias personales, la protección de la autoestima, protección de intereses, etc., los cuales se busca que sean respetadas y reconocidas ante los demás individuos; si esto ocurre como los individuos quieren se genera los conflictos, ya que existe una contraposición de opiniones y por ende el logro de los objetivos propios. (p. 33). Como resultado, las organizaciones están trabajando actualmente para resolver los problemas que surgen entre sus colegas y están desarrollando una serie de estrategias que conducen a la resolución de estos inconvenientes.

Farias (2012), menciona que los conflictos que se generan en una organización se encuentran ligados a la inteligencia emocional, ya que el manejo de una adecuada inteligencia emocional ayudará a disminuir los conflictos que se presenten por la convivencia humana, es decir el respeto, la armonía, la empatía, etc., puesto que estos factores son en su mayoría los que ocasionan los conflictos interpersonales. (p. 48). La gestión de conflictos es eficaz siempre que tenga la capacidad de gestionarlos

basándose en la inteligencia emocional y evitar que se produzcan más conflictos y que provoquen mayores problemas.

Redorta (2012), define que los conflictos se generan por una mala gestión de recursos humanos dentro de la organización, pero no siempre es este uno de los factores fundamentales para que se de conflictos es decir en términos generales, es por ello que las empresas hoy en día se preocupan por mejorar las relaciones entre sus colaboradores. (p. 139). Presentar diferencias o problemas debe considerarse normal. Lo trascendental en este punto es la capacidad del moderador para abordar estas situaciones y brindar soluciones de manera oportuna. Es hora de ayudar a resolver y resolver conflictos. El estrés causa este problema. Esto se explica a continuación.

- ✓ La información está en el centro del debate social y económico.
- ✓ La transición hacia a nuevos valores
- ✓ La multiculturalidad domina las situaciones
- ✓ Acelerar el proceso
- ✓ Están en crisis los sistemas clásicos de resolución de conflictos

2.2.2.2 Conflictos de personal

Redorta (2012), indica que, los conflictos son las disputas y anhelos de los miembros de una organización para ganar poder o lograr sus objetivos. También vale la pena mencionar que un conflicto surge cuando un grupo de personas se siente frustrado con el problema y es holístico. Los conflictos surgen entre las dos partes hasta que se llega a un acuerdo mutuo, ya que se manifiestan en contra de sus propios beneficios y objetivos, y los intereses y objetivos de los demás (p. 156).

Con el tiempo, se ha instado a las organizaciones a solucionar este problema. Como tal, las nuevas tendencias en la gestión de recursos humanos intentan mantener abierto el conflicto, sino que surgen para crear concentración. Estimulación y mejora.

2.2.2.3 Tipos de conflictos

Según (Redorta, 2012, p. 45), afirma que existen tipos de conflictos:

a. Conflicto por procedimientos

Hace referencia a los conflictos que se originan dentro de la organización y tienen que ver con los procedimientos que se deben de seguir, en muchos de los casos existe problemas al momento de realizar las actividades, los cuales son informados a los superiores, pero en muchos de los casos ellos dejan pasar este tipo de quejas ocasionando que el colaborador se siente frustrado y es allí donde viene a tallar los conflictos ya que no existe una adecuada gestión de los procesos, por ende se origina la falta de normas claras y específicas de manejo de situaciones y de la información.

b. Conflictos de jerarquía

Las jerarquías y los conflictos de autoridad ocurren entre los subordinados y los gerentes de la organización durante la división de funciones, y en muchos casos esta asignación de funciones no se asigna adecuadamente y genera quejas a los empleados, subordinados y anteriores. Problemas entre dos personas que provocan conflicto.

c. Conflictos de conocimientos

Este tipo de apuro es frustrante porque los empleados no tienen un conocimiento claro para hacer su trabajo y no conocen ni están debidamente informados de las funciones que deben realizar actualmente.

d. Conflictos tecnológicos

Debido a que la disputa tecnológica se debe principalmente al uso de intranets dentro de la organización, el intercambio de información a menudo no llega completamente a la otra parte, enviando archivos entre diferentes versiones de departamentos, infracción de derechos de autor, etc. Pueden ocurrir problemas entre los empleados de su organización. Porque no puedo recibir información precisa.

e. Conflictos de habilidades sociales

Se refiere a las habilidades y habilidades de los empleados de la empresa, es fundamental que los empleados mejoren sus relaciones con los demás, la empresa es sensible a ello, y si un empleado frustrado abre un conflicto necesitamos buscar estrategias para mejorar.

f. Conflictos grupales

Estos conflictos ocurren entre miembros de la organización y son lugares de serios conflictos entre departamentos, principalmente por envidia, insatisfacción, polémica, voces de confianza, etc. que quieren competir entre los miembros del grupo y causar problemas entre ellos.

g. Conflictos personales

Los conflictos personales son exclusivos de los colegas y las personas, ya que a menudo llevan asuntos importantes al trabajo y los hacen sentir como si estuvieran en un estado de conflicto potencial. Otros compañeros.

2.2.2.4 Evaluación del manejo de conflictos

Para el Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo (2013), los conflictos se fundan en la naturaleza de los sistemas de relaciones laborales y cómo se relacionan adentro de su lugar de inicio. Las diferencias en la interacción humana pueden generar conflictos y desacuerdos entre las personas dentro de una organización, por lo que las empresas mantienen un sistema de gestión de recursos humanos eficaz y resuelven este tipo de problemas dentro de una organización, deben poder ser resueltos y prevenidos. Sin embargo, los conflictos laborales se oponen inevitablemente a decisiones y propuestas que los trabajadores sienten que les pueden afectar, y sienten la necesidad de defender sus intereses, derechos y opiniones Aceptadas en la economía de mercado. En muchos casos, no se puede llegar a un acuerdo. Trae acuerdos, disputas o incluso acciones legales (p. 76).

Para ello es ineludible mencionar las partes en interacción en un conflicto:

- ✓ Un empleado
- ✓ Un empleador
- ✓ Un grupo o sindicato de empleados
- ✓ Una organización de empleadores
- ✓ Una central sindical
- ✓ Una federación de empleados
- ✓ Agencias gubernamentales

2.4 Definición de términos

a. Calidad: “Es el nivel de excelencia que la empresa o negocio ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad” (Hernández Ramos, 2014).

b. Capacidad: “Se denominan capacidades a las cualidades psíquicas de las personalidades y su percepción del papel que desempeñara que son condición para realizar con éxito determinados tipos de actividades” (Hernández Ramos, 2014).

c. Capacitación: “La capacitación es un proceso mediante el cual el personal adquiere habilidades que ayudan al logro de los objetivos de la organización” (Hernández Ramos, 2014).

d. Competencia: “Conjunto de conocimientos, actitudes, habilidades y/o destrezas del profesional de enfermería, que le confiere capacidades para actuar e interrelacionarse de manera eficaz ante las diversas situaciones en el área de trabajo preventivo promocional” (Hernández Ramos, 2014).

e. Comportamiento: “Son actitudes que toma la persona en momento adecuado, ya sea positivamente o negativamente” (Hernández Ramos, 2014).

f. Estrategia: “Líneas maestra para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de una organización” (Hernández Ramos, 2014).

g. Gestión: “En términos generales, por el término de gestión se referirá a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio. A través de una gestión se llevarán a cabo diversas diligencias, trámites, las cuales, conducirán al logro de un objetivo determinado, de un negocio o de un deseo que lleva largo tiempo en carpeta, como se dice popularmente” (Hernández Ramos, 2014).

h. Integración de Personal: “Consiste en ocupar y mantener así los puestos de la estructura organizacional. Esto se realiza mediante la identificación de los requerimientos de la fuerza de trabajo, el inventario de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, contratación, ascenso, evaluación, planeación de carreras y capacitación” (Hernández Ramos, 2014).

i. Motivación: “Son incentivos que se da a determinadas personas mediante el rendimiento laboral y estos pueden ser aumento, regalos y vacaciones. Aquella que implica el deseo humano de trabajar, contribuir o cooperar” (Hernández Ramos, 2014).

j. Organización: “Es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros” (Hernández Ramos, 2014).

k. Satisfacción: “Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Razón o modo con que se sosiega, responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Cumplimiento del deseo o del gusto” (Hernández Ramos, 2014).

l. Trabajo en Equipo: “Es fundamental en muchos proyectos de empresa en los que la esencia del equipo muestra que la suma de distintos talentos a nivel individual da lugar al éxito porque el verdadero saber se comparte con humildad gracias a la retroalimentación que surge del diálogo asertivo y de la admiración mutua” (Hernández Ramos, 2014).

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

- Existe una relación significativa y positiva entre la comunicación y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019

2.5.2 Hipótesis específicos

- Existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo informativo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.
- Existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo persuasivo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.

- Existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo recordatorio y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.

2.6 Variables

- Variable 1
Comunicación
- Variable 2
Manejo de conflictos

2.7 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable cultura tributaria

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
comunicación	“La comunicación es la herramienta que nos permite planificarnos en el tiempo de una forma organizada. La sistematización o metodología empleada para este ejercicio de comunicación es variable y cambiante, cada organización puede crear su	Conjunto de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, en una gran variedad de tiempos. La estrategia lleva un principio de orden, de	Objetivo informativo	<ul style="list-style-type: none"> • Introducir la oferta de servicio • Crear la conciencia de marca • Preparar las actividades de venta • Alentar la prueba del bien o servicio 	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Objetivo persuasivo	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una actitud positiva • Provocar una acción de compra • Mejorar la imagen de la empresa 	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

Manejo de conflictos	propia metodología y sistematizarla siempre y cuanto le permita de una forma integral y coherente comunicar sus objetivos en un plazo determinado” (López, 2018).	selección, de intervención sobre una situación establecida (Arellano, citado por López Viera, 2003: 214).	Objetivo de recordatorio	<ul style="list-style-type: none"> • Alentar las compras repetidas • Proporcionar atención continua • Expresar gratitud a la base de clientes 	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	“Son diferencias entre las interacciones de las personas en cuanto a sus opiniones. De esta manera depende en gran medida de la gestión de recursos humanos que maneje la empresa para poder manejar este tipo de problema” (Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, 2013).	Es aquel estado de tensión, que surge entre dos o más personas, porque tienen intereses iguales, diferentes u opuestos sobre alguien o sobre algo, a lo que ven difícilmente compatible o compatible con equidad entre ellos	Evasivo	<ul style="list-style-type: none"> • Evasivo 	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
			Competitivo	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses personales • Intereses institucionales 	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
			Adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> • Conformista • Desinteresado • Ambicioso 	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
			Cooperativo	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicativo • Generoso • Conflictivo 	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Ámbito temporal y espacial

El estudio de investigación asumió como ámbito de estudio Municipalidad Distrital de Ascensión, Provincia y Región de Huancavelica, específicamente con el personal administrativo en el periodo del 2019.

3.2 Tipo de investigación

Aplicada, según lo explicado por Murillo (2008), recibe este porque se caracteriza por el propósito de aplicar o utilizar los conocimientos adquiridos en combinación con otros conocimientos adquiridos luego de la implementación y sistematización de prácticas basadas en la investigación.

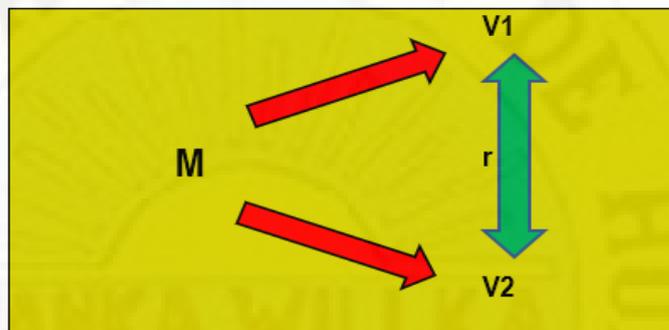
3.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación es el correlacional. Al respecto Sierra (2002) manifiesta, que en el nivel correlacional tiene como objetivo dilucidar características importantes de eventos y fenómenos que son objeto de experimentos y estudios de campo. Sobre esta base, el estudio busca explicar la relación entre las variables estrategia de comunicación y manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión

La presente investigación corresponde a un tipo no experimental, debido a que en la investigación no se manipuló ni alteró a las variables de estudio por el contrario

solo se estudiaron y evaluaron en la realidad en las que se reconocen. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Dado que el objetivo del estudio es establecer relaciones entre los comportamientos de las variables, el estudio presenta un diseño de correlación descriptiva. El diagrama que ilustra este tipo de investigación es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

V1: Estrategias de comunicación

V2: Manejo de conflictos

r: relación

3.4 Población, muestra y muestreo

3.4.1 Población

Para Arias (2006), se puede concebir por población al “conjunto finito o infinito de elementos con peculiaridades habituales, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio que se haya planteado” (p.81). En palabras de Arias, es decir, se utiliza un conjunto de personas con características comunes al sujeto de estudio para medir lo que se propone para describir y estimar los objetivos de investigación propuestos.

La población para este estudio está definida por el personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Ascensión, que según la Ordenanza Municipal n° 143-2017-MDA, en su artículo número dos, aprueba el cuadro de asignación de personal, contemplando 82 trabajadores administrativos.

3.4.2 Muestra

Los fragmentos que representan la población deben tener las mismas propiedades y características. Para ser objetiva requiere ser seleccionada con técnicas adecuadas (Carrasco Diaz, 2005, pág. 237)

El muestreo será no probabilístico de intencional por la cantidad de la población, es decir no se tomará ningún criterio de selección probabilístico.

3.4.3 Muestreo

Por esta razón, este estudio es una muestra aleatoria simple, ya que el muestreo aleatorio y las estadísticas se utilizan para determinar el tamaño y la selección de cada miembro de la muestra, y cada miembro elige la misma alternativa.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnicas

- **Encuesta:** La encuesta es “la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos” (Cea, 2001: 240). La misma autora cita a Hakim, quien afirma: “Típicamente las encuestas buscan información sobre la propia conducta y experiencia de los individuos, valores y actitudes, características personales y circunstancias sociales. Pero con frecuencia también utilizan información que va más allá del individuo, extendiéndose a sus relaciones o actividades con otra persona; proporcionando información sobre contextos sociales, grupos, vecindarios y acontecimientos de los que tienen experiencia”.

3.5.2 Instrumentos

- **Cuestionario de encuesta:** Las preguntas son los elementos centrales de un cuestionario. De acuerdo con Azofra (1999), las preguntas son la expresión manifiesta, por lo común en forma de interrogación, que constituyen la estructura formal del cuestionario y mediante ellas se recopila la información. Por lo tanto, éstas deben cumplir ciertas características. Según Rojas (2000), las singularidades más importantes a tomar en cuenta al formular las preguntas, son las que se muestran a continuación.

3.5 Técnicas y procesamiento de análisis de datos

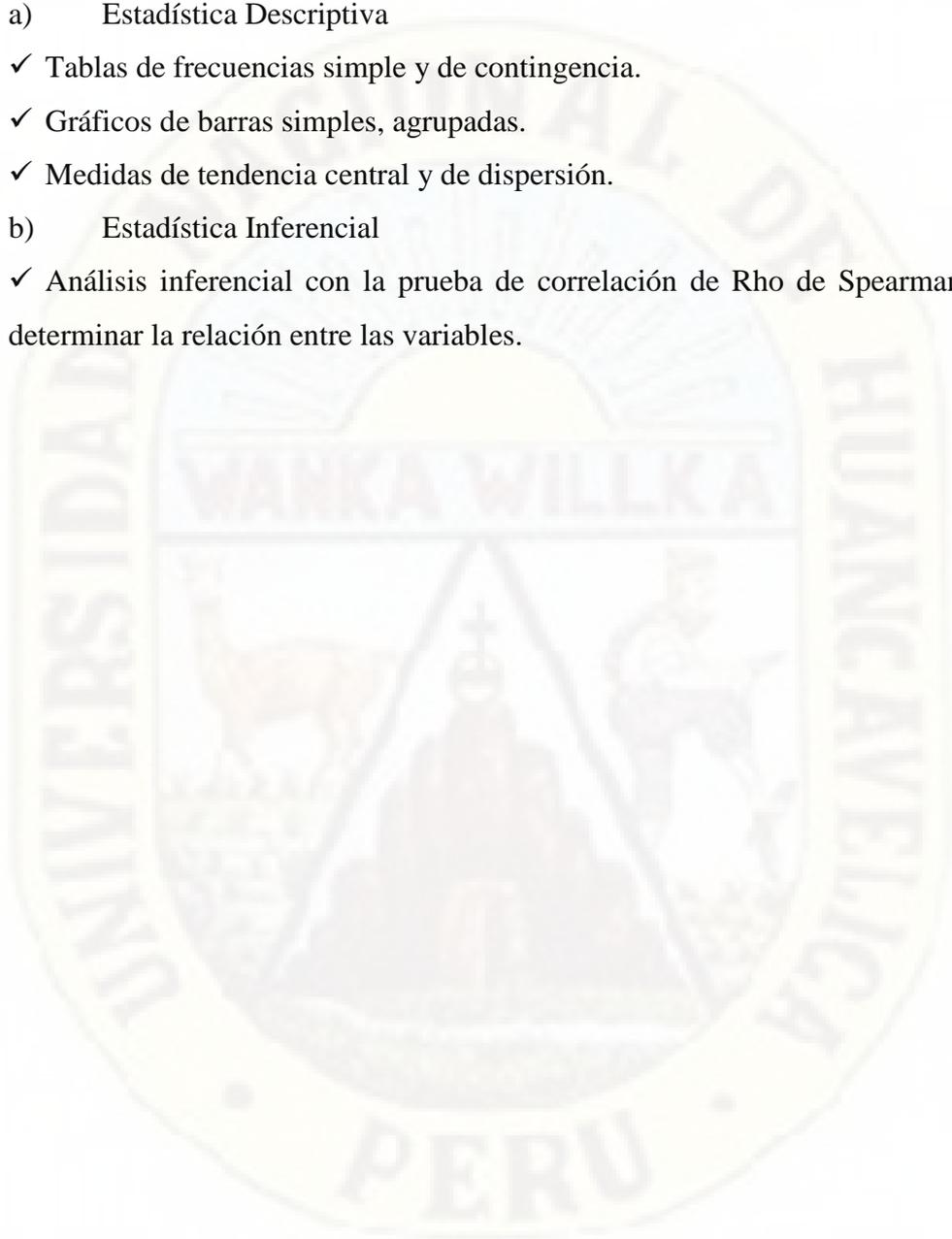
Se utilizan dos técnicas para analizar la información obtenida:

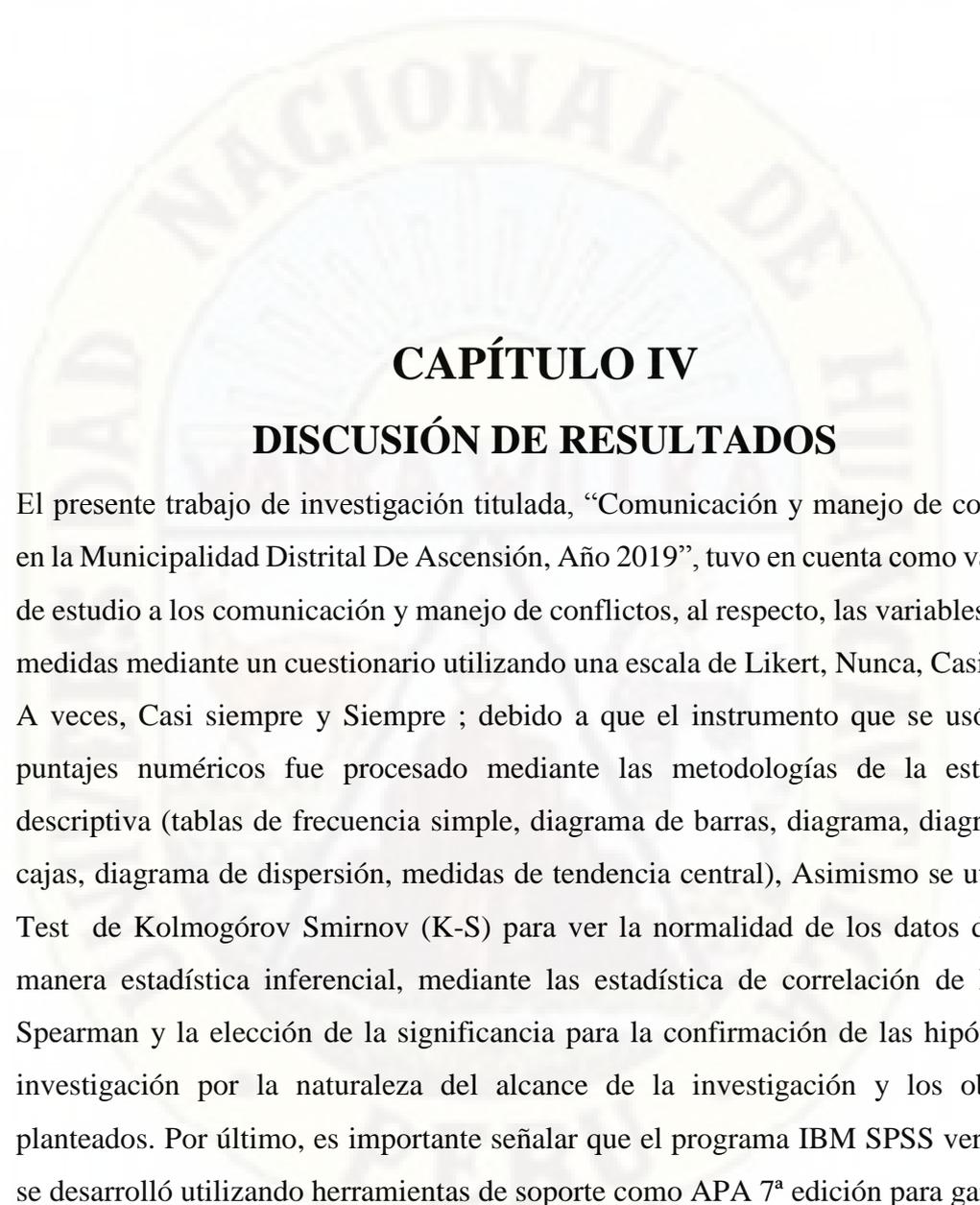
a) Estadística Descriptiva

- ✓ Tablas de frecuencias simple y de contingencia.
- ✓ Gráficos de barras simples, agrupadas.
- ✓ Medidas de tendencia central y de dispersión.

b) Estadística Inferencial

- ✓ Análisis inferencial con la prueba de correlación de Rho de Spearman a fin de determinar la relación entre las variables.





CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación titulada, “Comunicación y manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital De Ascensión, Año 2019”, tuvo en cuenta como variables de estudio a los comunicación y manejo de conflictos, al respecto, las variables fueron medidas mediante un cuestionario utilizando una escala de Likert, Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre ; debido a que el instrumento que se usó arrojó puntajes numéricos fue procesado mediante las metodologías de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia simple, diagrama de barras, diagrama, diagrama de cajas, diagrama de dispersión, medidas de tendencia central), Asimismo se utilizó el Test de Kolmogórov Smirnov (K-S) para ver la normalidad de los datos de igual manera estadística inferencial, mediante las estadística de correlación de Rho de Spearman y la elección de la significancia para la confirmación de las hipótesis de investigación por la naturaleza del alcance de la investigación y los objetivos planteados. Por último, es importante señalar que el programa IBM SPSS versión 26 se desarrolló utilizando herramientas de soporte como APA 7^a edición para garantizar un cálculo fiable de los resultados.

4.1 Análisis de información

- Análisis de la variable 1 – Comunicación

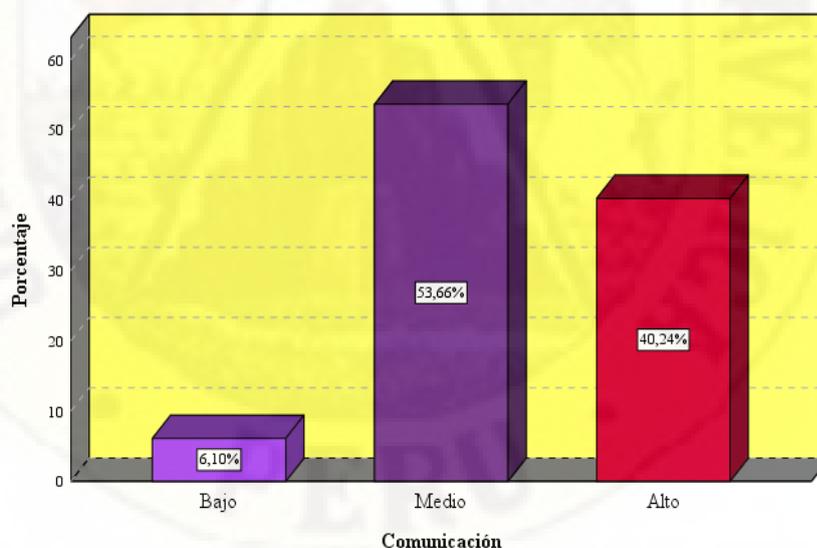
4.1.1 Resultados de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Ascensión

Tabla 2. Resultados de la comunicación

Comunicación	f	%
Bajo	5	6,1
Medio	44	53,7
Alto	33	40,2
Total	82	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la MDA.

Figura 3. Diagrama de la comunicación



Fuente: Tabla 2

En lo que concierne a la comunicación; el 6.1% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ascensión consideran que es bajo, el 53.7% consideran medio y el 40.2% considera que es alto.

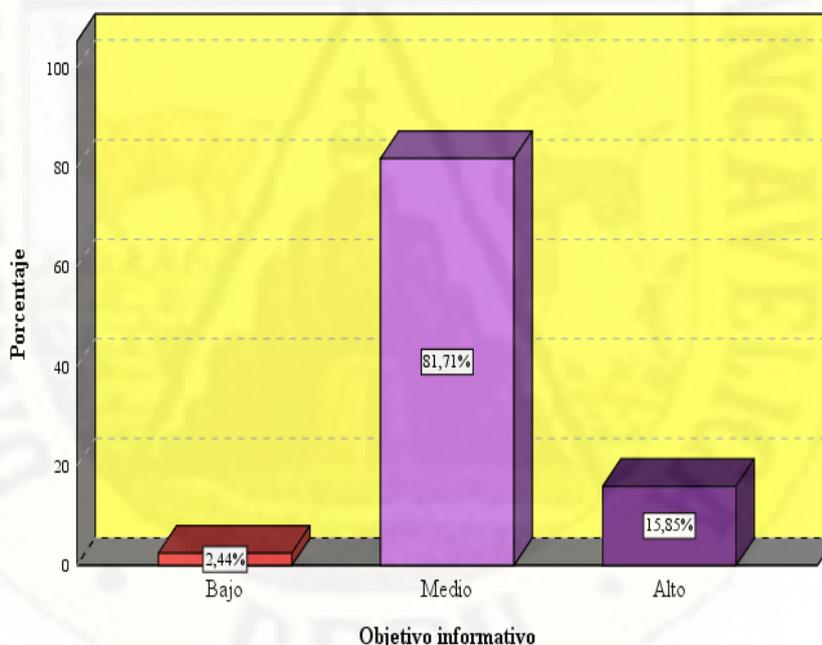
4.1.1.1 Resultados de las dimensiones de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Ascensión

Tabla 3. Resultados de la dimensión objetivo informativo

Objetivo informativo	f	%
Bajo	2	2,4
Medio	67	81,7
Alto	13	15,9
Total	82	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la MDA.

Figura 4. Diagrama de la dimensión objetivo informativo



Fuente: Tabla 3

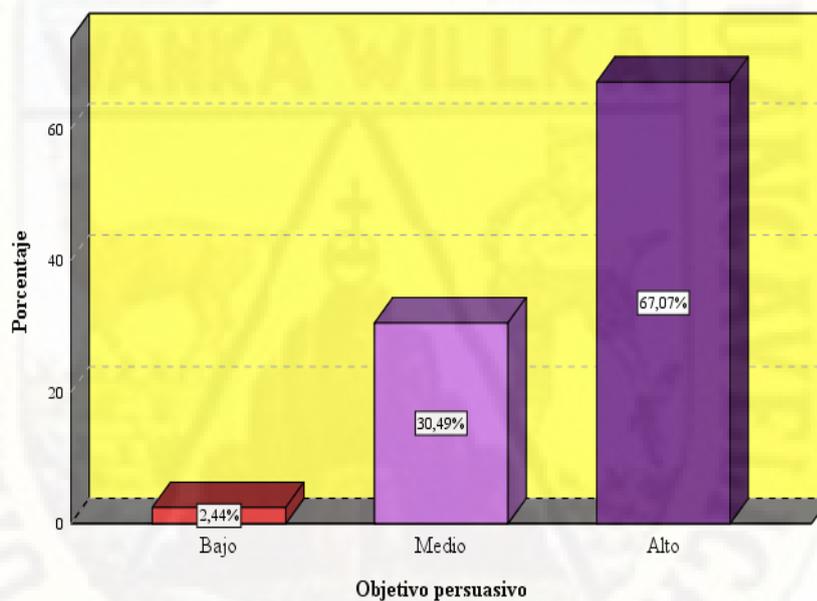
En lo que concierne a la dimensión objetivo informativo, se observó que el 2.4% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ascensión manifestaron que es bajo, mientras que el 81.7% expresó que es medio y el 15.9% indicó que es alto.

Tabla 4. Resultados de la dimensión objetivo persuasivo

Objetivo persuasivo	f	%
Baja	2	2,4
Media	25	30,5
Alta	55	67,1
Total	82	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la MDA.

Figura 5. Diagrama de la dimensión objetivo persuasivo



Fuente: Tabla 4

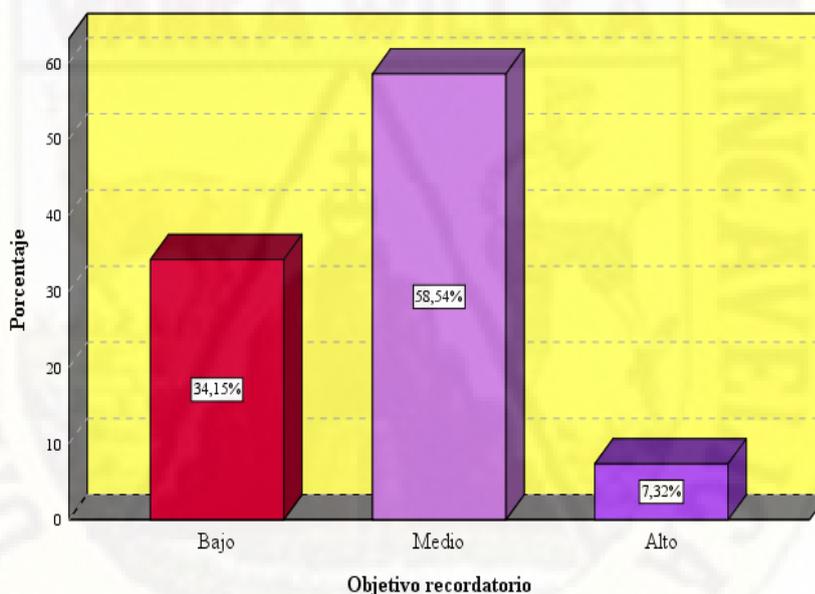
En lo que concierne a la dimensión objetivo persuasivo, se observó que el 2.4% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ascensión manifestaron que es bajo, mientras que el 30.5% expresó medio y el 67.1% indicó que es alto.

Tabla 5. Resultados de la dimensión objetivo recordatorio

Objetivo recordatorio	f	%
Baja	28	34,1
Media	48	58,5
Alta	6	7,3
Total	82	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la MDA.

Figura 6. Diagrama de la dimensión objetivo recordatorio



Fuente: Tabla 5

En lo que concierne a la dimensión objetivo recordatorio, se observó que el 34.1% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ascensión manifestaron que es bajo, mientras que el 58.5% expresó medio y el 7.3% indicó que es alto.

- **Análisis de la variable 2 – Manejo de conflictos**

4.1.2 Resultados del manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión

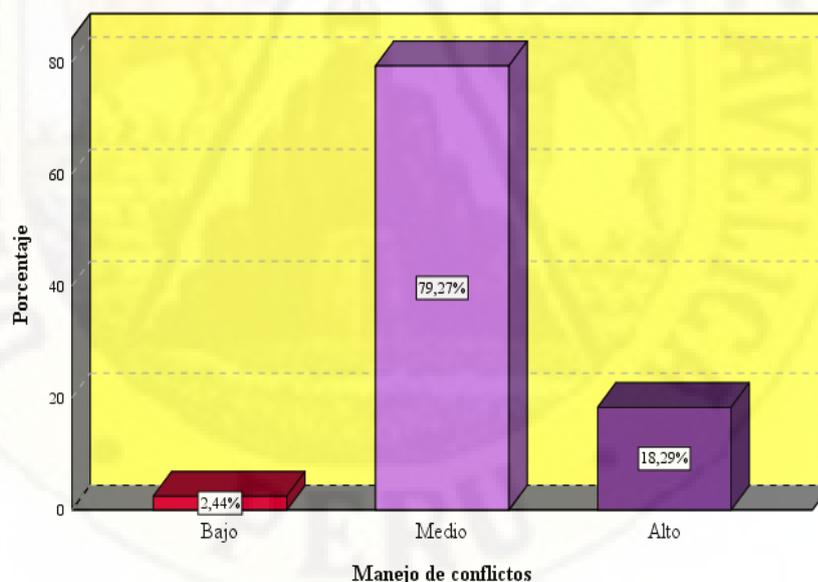
Tabla 6. Resultados del manejo de conflictos

Evasión de impuestos	f	%
Bajo	2	2,4
Medio	65	79,3
Alto	15	18,3
Total	82	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la MDA.

Elaboración propia

Figura 7. Diagrama del manejo de conflictos



Fuente: Tabla 6

En lo que concierne al manejo de conflictos; el 2.4% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ascensión consideran que es bajo, el 79.3% consideran medio y el 18.3% considera que es alto.

4.1.3 Resultados inferenciales de las variables en estudio

4.1.3.1 Prueba de normalidad para las puntuaciones de las variables

Tabla 7. Prueba de Kolmogórov-Smirnov para las variables

	N	Parámetros normales ^{a,b}		Máximas diferencias extremas			Estadístico de prueba	Sig. asintótica(bilateral)
		Media	Desviación	Absoluto	Positivo	Negativo		
Comunicación	82	34,73	4,552	,158	,125	-,158	,158	,000 ^c
Manejo de conflictos	82	33,45	3,535	,096	,062	-,096	,096	,062 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Software estadístico

En la Tabla 6, se presente la prueba de normalidad de Kolmogórov- Smirnov, respecto a las variables las cuales tienen un resultado en el nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que muestra que la variable comunicación no tiene una distribución normal, cabe destacar que la variable manejo de conflictos tiene un resultado en el nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$) lo cual indica que tiene una distribución normal, en efecto es adecuado usar la estadística de correlación Rho de Spearman.

4.1.3.2 Estimación de la relación entre las variables

Considerando que las distribuciones muestrales no siguen una distribución simétrica, para hallar la correlación entre variables usamos el coeficiente de Spearman.

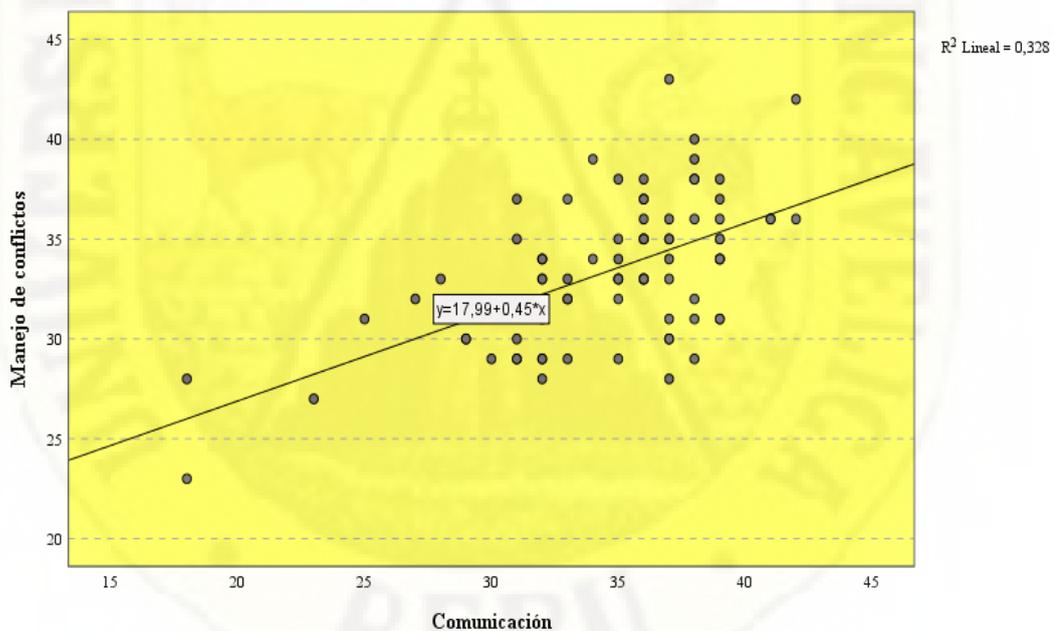
Tabla 8. Cálculo de la Correlación de Spearman

	Comunicación		Comunicación	Manejo de conflictos
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Manejo de conflictos	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Fuente: Software estadístico

Figura 8. Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio



Fuente: Software estadístico

4.1.3.4 Relación categórica de las variables

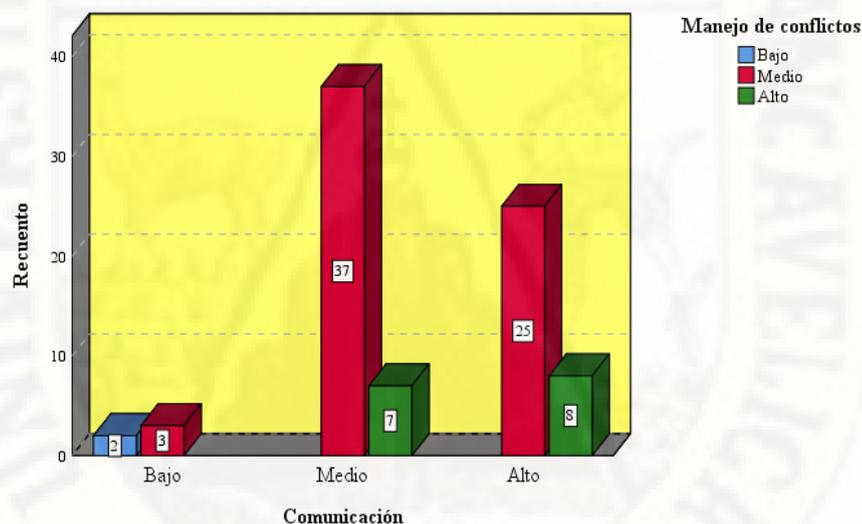
Tabla 9. Resultados de la relación categórica de la comunicación y el manejo de conflictos

Manejo de conflictos		Comunicación						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo		2	2,4	0	0,0	0	0,0	2	2,4
Medio		3	3,7	37	45,1	25	30,5	65	79,3
Alto		0	0,0	7	8,5	8	9,8	15	18,3
Total		5	6,1	44	53,7	33	40,2	82	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la MDA.

Elaboración propia

Figura 9. Diagrama de la relación categórica de la cultura tributaria y la evasión de impuestos



Fuente: Tabla 9

La tabla 9 muestra que el 2,4% considera la comunicación en un nivel bajo, así el manejo de conflictos toma un nivel bajo; el 3,7% considera la comunicación en un nivel bajo, así el manejo de conflictos toma un nivel medio; el 45,1% considera la comunicación en un nivel medio, así el manejo de conflictos toma un nivel medio; el 30,5% considera la comunicación en un nivel alto, así el manejo de conflictos toma un nivel medio, el 8,5% considera la comunicación en un nivel medio, así el manejo de conflictos toma un nivel alto y el 9,8% considera la comunicación en un nivel alto, así el manejo de conflictos toma un nivel alto.

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

En la presente investigación comenzaremos con la contrastación de la hipótesis para lo cual comenzaremos con:

Elección del nivel de significancia: $\alpha=0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

La hipótesis de investigación a probar es: Existe una relación significativa y positiva entre la comunicación y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019. Siguiendo los pasos de prueba se tiene:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis.

✓ **Hipótesis nula**

Ho: No Existe una relación significativa y positiva entre la comunicación y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019

Ho: $\rho = 0$ (No existe correlación)

✓ **Hipótesis alterna**

H1: Existe una relación significativa y positiva entre la comunicación y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019

H1: $\rho > 0$ (Existe correlación)

Tabla 10. Correlación entre la comunicación y el manejo de conflictos

	Comunicación	Manejo de conflictos
Rho de Spearman		,495**
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	82

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

Fuente: Software estadístico

En la Tabla 10, se exhiben los resultados para contrastar la hipótesis general; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,495**, interpretándose según la Tabla 11 como una correlación positiva débil entre las variables, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), por lo cual se impugna la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa y positiva entre la comunicación y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.

Tabla 11. Interpretación de los coeficientes de correlación de Spearman

Valores de las correlaciones
Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0.50 a -0.74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Fuente: Sampieri et. al. (2014, p.3)

4.2.2 Contratación de las hipótesis específicas

Tabla 12. Matriz de correlaciones para la prueba de las hipótesis específicas

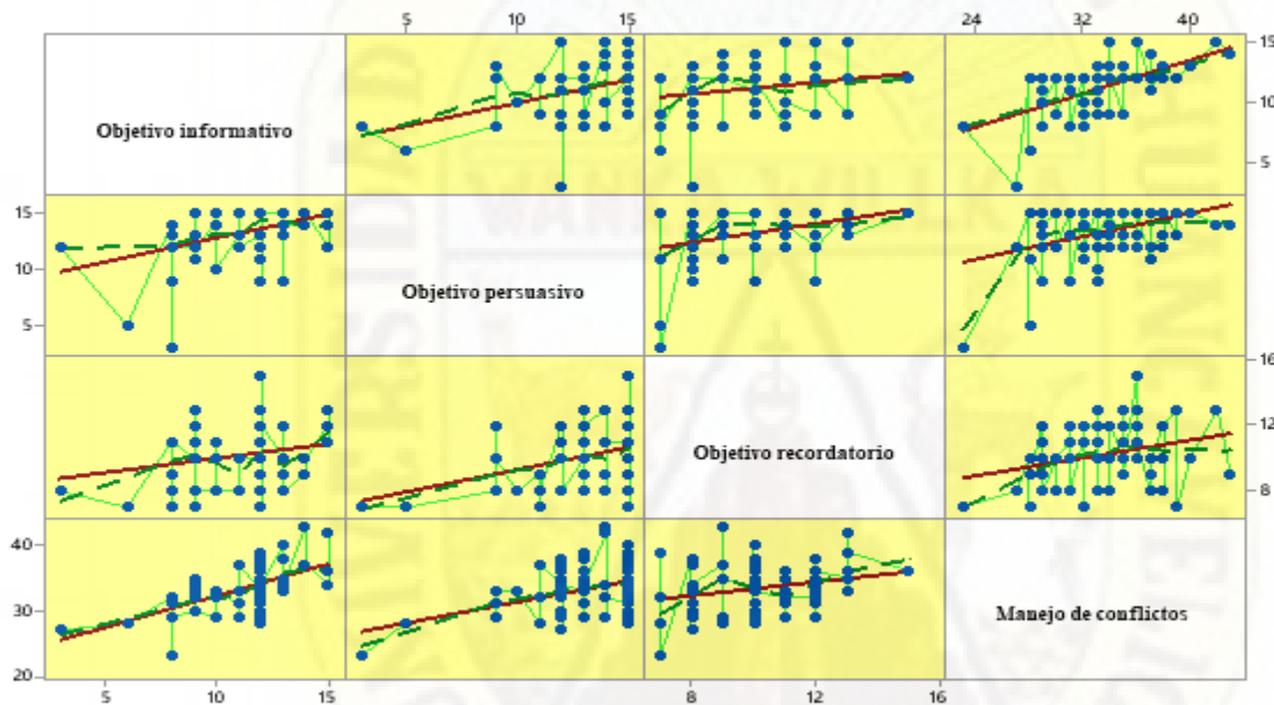
		Objetivo informativo	Objetivo persuasivo	Objetivo recordatorio	Manejo de conflictos	
Rho de Spearman	Objetivo informativo	Coefficiente de correlación	1,000	,348**	,141	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,001	,205	,000
		N	82	82	82	82
	Objetivo persuasivo	Coefficiente de correlación	,348**	1,000	,258*	,283*
		Sig. (bilateral)	,001	.	,019	,010
		N	82	82	82	82
	Objetivo recordatorio	Coefficiente de correlación	,141	,258*	1,000	,245*
		Sig. (bilateral)	,205	,019	.	,027
		N	82	82	82	82
	Manejo de conflictos	Coefficiente de correlación	,575**	,283*	,245*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,010	,027	.
		N	82	82	82	82

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

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

Fuente: Software estadístico

Figura 10. Diagrama de la matriz de correlaciones para la prueba de las hipótesis específicas



Fuente: Software estadístico

a) Verificación de hipótesis específica 1:

✓ **Hipótesis nula**

Ho: No existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo informativo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.

Ho: $\rho = 0$ (No existe correlación)

✓ **Hipótesis alterna**

H1: Existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo informativo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.

1: $\rho > 0$ (Existe correlación)

En la tabla 11, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica primera; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,575**, interpretándose según la Tabla 10 como una correlación positiva media entre las variables, con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo cual se refuta la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo informativo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.

b) Verificación de hipótesis específica 2:

✓ **Hipótesis nula**

Ho: No existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo persuasivo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019

Ho: $\rho = 0$ (No existe correlación)

✓ **Hipótesis alterna**

H1: Existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo persuasivo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019

H1: $\rho > 0$ (Existe correlación)

En la tabla 11, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica segunda; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,283*, interpretándose según la Tabla 10 como una correlación positiva muy débil entre las variables, con un $p = 0.010$ ($p < 0.05$), por lo cual se contradice la hipótesis nula y se acepta que existe relación una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo persuasivo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.

c) **Verificación de hipótesis específica 3:**

✓ **Hipótesis nula**

Ho: No existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo recordatorio y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019

Ho: $\rho = 0$ (No existe correlación)

✓ **Hipótesis alterna**

H1: Existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo recordatorio y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019

H1: $\rho > 0$ (Existe correlación)

En la tabla, se exhiben los resultados para contrastar la hipótesis específica tercera; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,245*, interpretándose como una correlación positiva muy débil entre las variables, con un $\rho = 0.027$ ($\rho < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo recordatorio y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.

En la presente investigación se ejecutó los análisis estadísticos respectivos que fueron de carácter correlacional, respecto a “Comunicación y manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Año 2019” de los cuales se evidenciaron los resultados se halló la estadística correlación de “rho” de Spearman cuyo valor obtenido es de $r_s = 0,495^{**}$ que de acuerdo a la tabla 16 es correlación positiva débil. Asimismo, el análisis de los resultados se halló que, el 6,1% del personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Ascensión perciben que la comunicación bajo; el 53,7% una comunicación medio y el 40,2% una comunicación alta. Con respecto a la variable manejo de conflictos, los resultados muestran que el 2,4% del personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Ascensión percibe un nivel baja; el 79,3% un nivel medio y un 18,3% un nivel alto.

Asimismo, se evidencio resultados similares en los estudios realizados por Rodríguez (2014), en su tesis. Concluye que el uso de técnicas para gestionar y resolver conflictos puede ayudar a la organización a crecer e identificar posibles conflictos entre sus empleados. Este tema es de gran importancia para las empresas de hoy donde los empleados quieren realizar sus funciones, y esto solo es posible en el entorno de trabajo adecuado. También hay que decir que existen ventajas para los empleados de la empresa. Fue una lástima operar en un entorno en el que los problemas de conflicto no se debían principalmente a los propios trabajadores, sino a la falta de atención del personal responsable, así que escuche y preste atención a estos problemas. Además, en referencia a Fernández (2013), en la se arriba a la siguiente conclusión: Además del trabajo del comunicador y la investigación analítica detallada de los aspectos generales y específicos

en los que trabaja, tiene como objetivo mostrar cómo desarrollar estrategias e intentar solucionar los problemas de la ciudad. Los comunicadores del conocimiento desarrollan estrategias efectivas y sostenibles para gestionar procesos, resolver problemas y satisfacer las necesidades de otras disciplinas. De igual manera al contrastar con el autor García (2010), en su tesis. Se concluyó que la empresa Federal Mogul ha realizado medidas para optimizar la negociación y manejo de los conflictos que se desenvuelven internamente de esta empresa, puesto que es trascendente que los colaboradores laboren en un ambiente donde concorra armonía, el cual ayudara a desempeñar de forma apropiada cada una de sus cargos. En tanto Olivos (2014), en su tesis concluye que la comunicación que se viene dando dentro de esta cooperativa es inadecuada, ya que no permite en los colaboradores establecer comunicaciones oportunas cuando se es necesario lo que sin duda se ve reflejado en una deficiente calidad de atención. Por lo tanto, cabe señalar que a los miembros de esta cooperativa no se les permite brindar información sobre las diversas funciones y actividades de la empresa por su cuenta, y la calidad de los servicios de recepción aún no les ha generado confianza para expresar sus necesidades. En definitiva, se logra el resultado, eso sí, la empresa debe establecer una comunicación interna de 360 ° para optimizar tanto las habilidades personales como organizativas. De la misma manera según mencionan Strauck y Arruda (2014), en la tesis se llegó al sucesivo desenlace: El concepto estratégico de comunicación es un enfoque en constante evolución que presenta matices específicos, según el tipo de organización. Este estudio analizó la gestión de la comunicación de 9 municipios de Lima y Callao, Perú, desde una perspectiva estratégica a partir de una revisión de documentos oficiales que establecen las políticas físicas de sus regímenes. salsa.

Además, en referencia Roca (2012), en su tratado, 59 profesores y 62 estudiantes señalaron que la UNSCH carece de una comunicación interna eficaz. Esto se refleja en la falta de entendimiento entre estudiantes y profesores sobre las actividades clave y los conceptos básicos que son responsables de la cultura organizacional desfavorable. El hecho de que 58 profesores y 68% dijeron lo mismo. Al analizar las dos variables y aplicar diferentes medias estadísticas, se concluyó que existía una relación significativa entre las

variables investigadas, surgiendo un intervalo de confianza de 95. Por ello, las universidades deben implementar estrategias para mejorar la comunicación interna entre todos los miembros de este instituto, creando inevitablemente una cultura organizacional adecuada.

Asimismo, Otañe (2015), El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el grado de influencia de los conflictos laborales en la calidad de atención en los usuarios externos del Hospital de Lircay, este establecimiento de salud cuenta con 15 servicios y con 120 profesionales entre administrativos y asistenciales, recibe actualmente 100 a 120 pacientes por día. Los estudios utilizados fueron aplicados y nos basamos en teorías e investigaciones generales sobre disputas laborales y de calidad, identificamos variables y supuestos de investigación y niveles de investigación relacionados. Descriptivo, ya que tiene como objetivo correlacionar variables de acuerdo con un grupo o patrón de grupo predecible y abordar la causa de eventos y fenómenos físicos o sociales, observaciones, metanálisis, inducción e inferencia. Los estudios de diseño son experimentales sin género; Se utilizan dos muestras. El primer grupo estuvo conformado por 56 agentes del Hospital de Lircay entre el personal administrativo y médico, el segundo grupo estuvo conformado por 105 usuarios en el centro médico y el método de recolección de datos utilizado fue un cuestionario de encuesta cercano para cada muestra. Es una escala para determinar. El grado de correlación entre las variables.

Finalmente, Arango y Condori (2010), en su tesis concluye que, también existen relaciones directas e importantes entre la satisfacción del usuario y las variables después de recibir el servicio. Lograr el grado de correlación entre la variable independiente y la variable dependiente. Es decir, si los "factores conductuales y motivacionales" son buenos, el servicio mejorará y encontrarás la relación entre las dos variables. En general, hay dos tipos de problemas que enfrentan las autoridades del condado de Ascensión y los empleados que trabajan en la unidad como ejecutivos. Es la degradación del desempeño laboral que ocurre cuando los empleados son reacios o no pueden trabajar. Con la actitud correcta, los problemas personales a menudo obstaculizan la cooperación entre los

empleados y afectan la motivación de algunos empleados. Si siente que sus empleados no están trabajando de manera tan eficiente o productiva como esperaba, averigüe por qué y corrija la situación. El desempeño laboral deficiente puede ocurrir para los empleados debido a lo siguiente: a) Comprensión completa de las responsabilidades laborales o cómo realizar las tareas asignadas, b) Capacitación inadecuada para realizar el trabajo, c) Problemas personales o conflictos personales con colegas No existe. Estás aburrido o necesitas motivación.



Conclusiones

Las conclusiones derivadas de esta tesis se exponen a continuación

1. En cuanto a la hipótesis general llegamos a la conclusión, que tenemos la suficiente evidencia muestral que nos permitió afirmar con un nivel de significancia de 0,01 (Bilateral), que, si existe una relación significativa y positiva entre la comunicación y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019. De acuerdo a Hernández (2014), se define que nuestro coeficiente, $r_s=0,495^{**}$, lo cual se interpretó que existe una correlación positiva débil entre las dos variables de estudio, lo cual nos menciona que existe una relación bilateral entre la comunicación y el manejo de conflictos.
2. Para la primera hipótesis específica llegamos a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que nos permitió afirmar a un nivel de significancia de 0,01 (Bilateral), que existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo informativo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019. De acuerdo a Hernández (2014), se define que nuestro coeficiente $r_s=0,575^{**}$, lo cual se interpretó que existe una correlación positiva media entre las dos variables de estudio, por lo que nos señala que existe una relación bilateral entre la dimensión objetivo informativo y el manejo de conflictos.
3. En cuanto a la segunda hipótesis específica llegamos a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que nos permitió afirmar a un nivel de significancia de 0,01 (Bilateral), que existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo persuasivo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019. De acuerdo a Hernández (2014), se define que nuestro coeficiente $r_s=0,283^*$, lo cual se interpretó que existe una correlación positiva muy débil entre las dos variables de estudio, por lo que nos señala que existe una relación bilateral entre la dimensión objetivo persuasivo y el manejo de conflictos.
4. En cuanto a la tercera hipótesis específica llegamos a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que nos permitió afirmar a un nivel de significancia de 0,01

(Bilateral), que, existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo recordatorio y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019. De acuerdo a Hernández (2014), se define que nuestro coeficiente $r_s=0,245^*$, lo cual se interpretó que existe una correlación positiva muy débil entre las dos variables de estudio, por lo que nos señala que existe una relación bilateral entre la dimensión objetivo recordatorio y el manejo de conflictos.



Recomendaciones

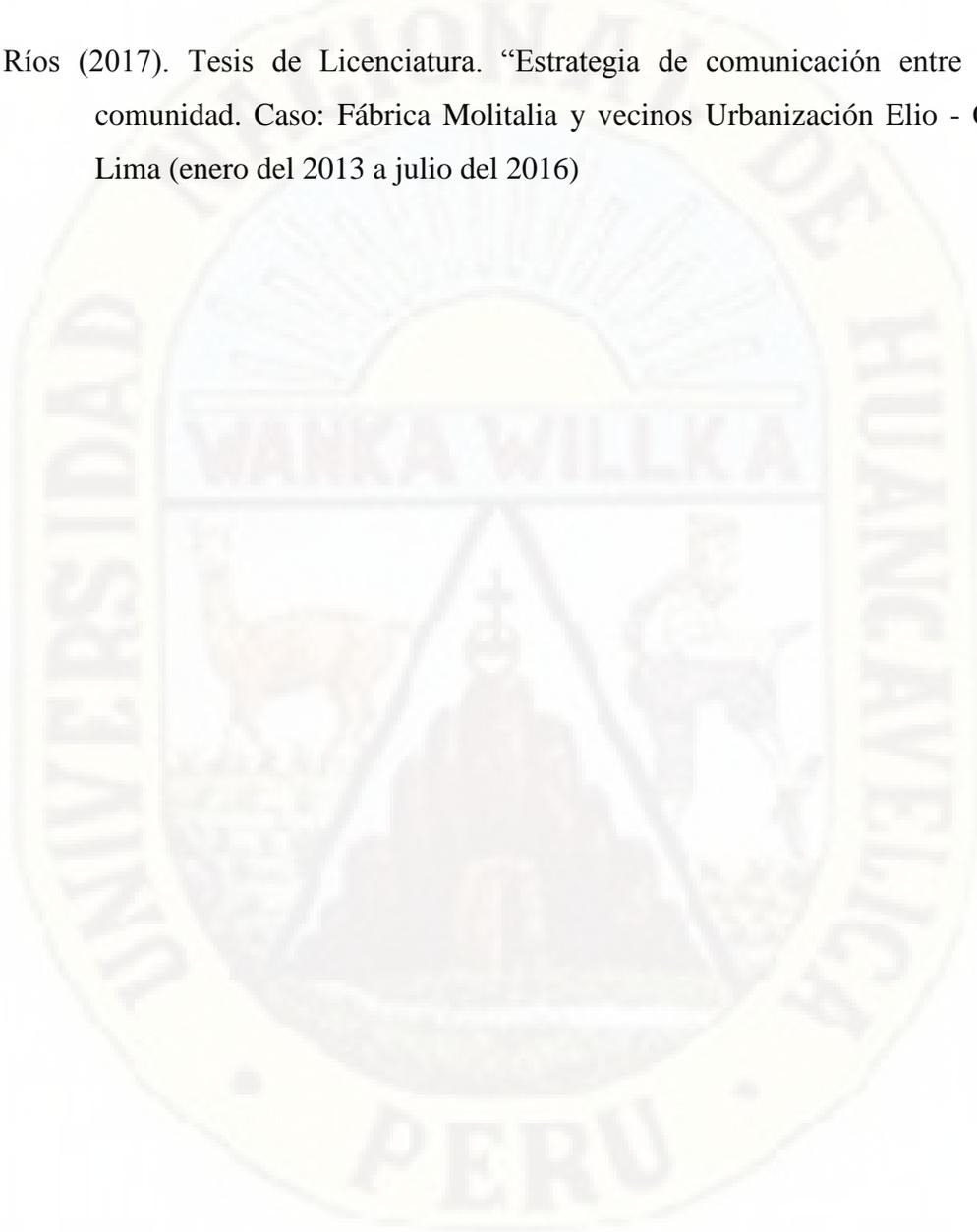
1. A la Municipalidad Distrital de Ascensión realizar capacitaciones para fomentar y fortalecer el uso de estrategias de comunicación para la solución de conflictos en sus áreas donde laboran con la finalidad de ayudarlos a no considerarse adversarios, y así disminuir los niveles de estrés con la intención de cumplir con los objetivos de la Municipalidad Distrital de Ascensión.
2. Realizar capacitaciones para fomentar y fortalecer el uso de estrategias de comunicación para que ante un conflicto lleguen a un acuerdo entre ambas partes y así disminuir los niveles de estrés con el propósito de efectuar con los objetivos de la Municipalidad Distrital de Ascensión.
3. Realizar capacitaciones para fomentar y fortalecer el uso de estrategias de comunicación con la finalidad que ante cualquier conflicto consideren una actitud de retirada, y así disminuir los niveles de estrés con la finalidad de alcanzar los objetivos de la Municipalidad Distrital de Ascensión.

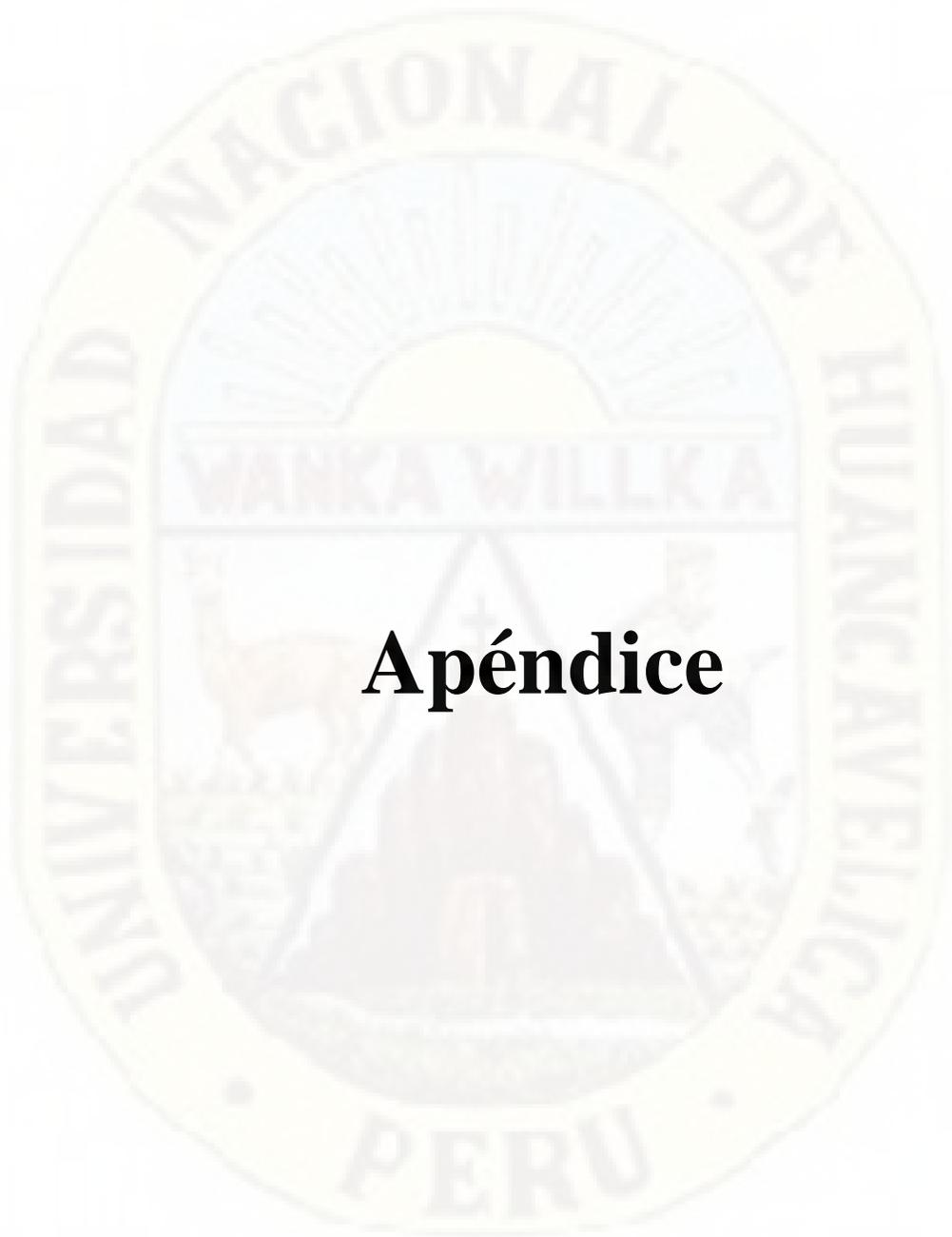
Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5°. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Blackwell, D (2002). El cliente manda, Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Budjac, B. (2011) “Técnicas de negociación y resolución de conflictos” México DF, México editorial Pearson
- Calle (2013). Tesis de Licenciatura. “Desarrollo de una solución para automatizar los procesos de atención de reclamos de una entidad financiera, utilizando un sistema de gestión por procesos de negocio BPMS”
- Carrasco, S. (2018) décimo cuarta “Metodología de la investigación científica” lima, Perú, editorial san marcos.
- Carrasco, S. (2017) décimo cuarta “metodología de la investigación científica” lima, Perú, editorial san marcos.
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª. ed.). Caracas: Uyapal
- Chiavenato, I. (2000) “Administración de recursos Humanos” Colombia MC Graw Hill Interamericana, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. (5ta ed.). México D.F, México: Mc Graw-Hill.
- Huamani, G. (2012) primera edición “programa de capacitación en gestión de conflictos sociales” editorial Tarea Asociación Gráfica Educativa
- García, B (2011) “los conflictos relacionados y de tareas, su incidencia en la empresa: un análisis en empresas de cucuta Colombia”. México DF. México ANFECA

Otaño, E. (2015) “Conflictos laborales y calidad de atención en los usuarios externos del hospital de Lircay, periodo 2013” UNH, Huancavelica Perú.

Ríos (2017). Tesis de Licenciatura. “Estrategia de comunicación entre empresa y comunidad. Caso: Fábrica Molitalia y vecinos Urbanización Elio - Cercado de Lima (enero del 2013 a julio del 2016)





Apéndice

Apéndice 1

Matriz de consistencia

Título de la Tesis: “Comunicación y manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>General</p> <p>¿Cómo la comunicación se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019?</p>	<p>General</p> <p>Determinar si la comunicación influye en el manejo de conflictos del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.</p>	<p>General</p> <p>Existe una relación significativa y positiva entre la comunicación y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019</p>	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo informativo ➤ Objetivo persuasivo ➤ Objetivo de recordatorio 	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: 82 trabajadores administrativos</p> <p>Muestra: No probabilística</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Cómo comunicación en su dimensión objetivo informativo se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019?</p>	<p>Específicos</p> <p>Conocer como la comunicación en su dimensión objetivo informativo se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.</p>	<p>Específicos</p> <p>Existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo informativo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.</p>			
<p>¿Cómo la comunicación en su dimensión objetivo persuasivo se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019?</p>	<p>Conocer como la comunicación en su dimensión objetivo persuasivo se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo persuasivo y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.</p>	Manejo de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evasivo ➤ Competitivo ➤ Adaptativo ➤ Cooperativo 	
<p>¿Cómo la comunicación en su dimensión objetivo recordatorio se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019?</p>	<p>Conocer como la comunicación en su dimensión objetivo recordatorio se relaciona con el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa positiva entre la comunicación en su dimensión objetivo recordatorio y el manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2019.</p>			

Apéndice 2

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

ESTIMADO ENCUESTADO:

Me complace presentar la investigación titulada: “**COMUNICACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN, AÑO 2019.** La confidencialidad de sus respuestas será respetada y no serán utilizados para ningún propósito distinto a la investigación, no escriba su nombre en ningún lugar del cuestionario.

De antemano: ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

INSTRUCCIONES: Lee cada una de las frases y selecciona una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada a tu opinión, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según tu convicción. Marca con aspa el número, no existe respuestas buenas ni malas, asegúrate a responder a todas las opciones.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN

N ^o	OBJETIVO INFORMATIVO	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Usa un tono de voz adecuado a la circunstancia o proximidad.					
2	La postura corporal que tiene el funcionario comúnmente cuando habla con usted es firme y arrogante.					
3	La postura corporal que tiene el funcionario cuando habla con usted es tranquila relajada.					
N ^o	OBJETIVO PERSUASIVO	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Los gestos que tiene el funcionario cuando habla con usted son bruscos y violentos.					
2	El funcionario se aproxima excesivamente a la persona con la que habla.					
3	El funcionario mantiene una comunicación asertiva relacionada con actividades laborales.					
N ^o	OBJETIVO RECORDATORIO	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	El funcionario utiliza vocabulario adecuado con la persona a quién se dirige.					
2	Cuando el funcionario tiene que comunicarse con usted respecto a alguna diferencia, le envía un memorándum.					
3	Cuando el funcionario tiene que comunicarse con usted respecto a alguna diferencia, se lo hace saber a través de una tercera persona.					

VARIABLE 2: MANEJO DE CONFLICTOS

N ^o	EVASIVO	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Sientes que un conflicto es una competencia de voluntades					
2	Sientes que algunas personas con las que trabajas son tus adversarios					
3	Sientes que no puedes confiar en las personas con las que alguna vez has tenido algún conflicto					
4	Sientes que tener una actitud de atrincheramiento es eficaz para manejar algún conflicto					
5	Sientes que las amenazas y las actitudes fingidas son eficaces para manejar algún conflicto					
N ^o	COMPETITIVOS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Sientes que la única meta ante un conflicto es la victoria					
2	Sientes que después de tener un conflicto los participantes deben seguir siendo amigos y confiar mutuamente					
3	Sientes que las concesiones mejorarán la relación luego de un conflicto					
4	Crees que en un conflicto la presión exige sumisión					
N ^o	ADAPTATIVO	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Sientes que en ante un conflicto lo más adecuado es llegar a un acuerdo entre ambas partes					
2	Crees que participar en algún conflicto es irracional					
3	Crees que los conflictos pueden ignorarse					
N ^o	COOPERATIVO	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Crees que ante un conflicto la actitud de retirada es aceptable					
2	Crees que ante un conflicto terceras personas no deben se participes de él					
3	Crees que en un conflicto la meta es condescendencia sin compromiso por tu parte					

¡Gracias por su colaboración!