

Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA



TESIS

**CONFLICTOS LABORALES DE LOS TRABAJADORES E IMAGEN
CORPORATIVA DEL GOBIERNO REGIONAL (SEDE) AYACUCHO, 2019**

AUTORA

Bachiller: **BAUSTISTA BASILIO, Evelyn Milagros**

Para optar el título profesional de:

INGENIERO ADMINISTRATIVO

ASESOR

Mg. Ing.Adm. HECTOR PORTILLO RIOS

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación tesis, se la dedico a mis queridos padres: **Ubaldo Bautista Flores**, ahora en el cielo y a mi querida madre **Justina Basilio Ramos**, quienes siempre me motivaron a ser una persona de bien y luchar por mis sueños forjados.

Así mismo a mi esposo **Ronny Ríos Pacheco**, por su continuo apoyo, a mis hijos Mateo y Josué que son el motivo para seguir adelante, a mis hermanos por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mis estudios universitarios.

A mis Catedráticos, por sus sabias enseñanzas, han sido fundamentales en mi formación profesional y como persona; quedando capacitado para enfrentar los desafíos de la vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios, quien ha sido la luz de guía durante todo este largo proceso para la obtención del título de Ingeniero Administrativo, además de ser la fuente de paz para alcanzar el conocimiento.

Mi agradecimiento a los señores Catedráticos de la UIGV, porque todos los semestres académicos impartieron sus conocimientos y experiencias, durante el tiempo de permanencia en la universidad; la cual ha sido de gran utilidad en mi formación profesional, y la cual fui aplicando en las actividades laborales.

Un agradecimiento especial a mi Asesor **Mg.Ing.Adm. Héctor Portillo Ríos**, por haberme guiado hacia mi meta con sus sabios conocimientos y amplia experiencia en la Ingeniería.

RESUMEN

En esta investigación tiene por objeto establecer el nivel de relación entre las variables conflictos laborales e imagen corporativa del Gobierno Regional de Ayacucho. Para ello se aplica un método mixto cuantitativo y cualitativo, en una investigación de carácter descriptiva con la aplicación de diseño correlacional. Para la recolección de datos se elabora un cuestionario con un formato en la escala de Likert y se aplica a muestras de 195 trabajadores y 384 miembros de la comunidad. Se evalúa 6 ítems de 3 dimensiones y para establecer el grado de correlación se aplica el coeficiente de Spearman entre los variables conflictos laborales e imagen corporativa, cuyo resultado arroja una alta relación entre las variables. Además, se muestra que los trabajadores encuestados expresaron que la organización no utiliza estrategias de manejo de conflictos en un 80% para la generación de los servicios a los grupos de interés, que en un 76% se manifestaron que existe mala calidad en los servicios brindados por la organización, porque no perciben que existan estrategias de manejo de conflictos y una eficiente comunicación.

Palabras claves: conflictos laborales, imagen corporativa, comunicación, grupos de interés.

ABSTRACT

The purpose of this research is to establish the level of relationship between the variables labor conflicts and corporate image of the Regional Government of Ayacucho. For this, a mixed quantitative and qualitative method is applied, in a descriptive investigation with the application of correlational design. For data collection, a questionnaire with a Likert scale format is prepared and applied to samples of 195 workers and 384 community members. Six 3-dimensional items are evaluated and to establish the degree of correlation, the Spearman coefficient is applied between the variables labor conflicts and corporate image, the result of which shows a high relationship between the variables. In addition, it is shown that the workers surveyed expressed that the organization does not use conflict management strategies in 80% for the generation of services to stakeholders, that in 76% they stated that there is poor quality in the services provided by the organization, because they do not perceive that there are conflict management strategies and efficient communication.

Keywords: labor disputes, corporate image, communication, interest groups.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
1. ABSTRACT.....	5
ÍNDICE.....	6
INDICE DE TABLAS	12
INDICE DE FIGURAS.....	14
INTRODUCCIÓN	15
CAPITULO 1	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1. Descripción del Problema de Conflictos Laborales de los Trabajadores e Imagen Corporativa del Gobierno Regional Ayacucho.	19
1.1.1. Entorno Laboral	19
1.1.2. Descripción de la Realidad Problemática de la Relación de Conflictos Laborales de los Trabajadores e Imagen Corporativa del Gobierno Regional Ayacucho.....	20
1.1.3. Definición del Problema General y Específicos de la Relación de Conflictos Laborales de los Trabajadores e Imagen Corporativa del Gobierno Regional Ayacucho.....	22
1.1.4. Objetivo General y Específico	22

1.2. Delimitación del Estudio	23
1.3. Justificación.....	23
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Marco Histórico.....	25
2.1.1. Historia de Conflictos Laborales	25
2.1.2. Historia de Imagen Corporativa.....	26
2.2. Antecedentes Teóricos	27
2.2.1. Teoría Cooperativa.....	28
2.2.2. Teoría Competitiva	28
2.2.3. Teoría de los Niveles de Conflicto: Distributiva	28
2.2.4. Teoría de los Niveles de Conflicto: Estructural	28
2.2.5. Teoría de los Niveles de Conflicto: Relaciones Humanas	29
2.3. Antecedentes de Investigación	30
2.3.1. Nivel Internacional.....	30
2.3.2. Nivel Nacional	32
2.4. Bases Teóricas Conceptuales	35
2.4.1. Conflictos Laborales	35
2.4.2. Naturaleza y Causas de los Conflictos Laborales	36
2.4.3. Etapas de los Conflictos Laborales	37

2.4.4.	Tipos de Conflictos Laborales	39
2.4.5.	Mecanismos para la Solución de Conflictos Laborales	41
2.5.	Dimensiones del Estudio	45
2.5.1.	Conflictos Laborales	45
2.5.2.	Imagen Corporativa	45
2.6.	Dimensiones de la Imagen Corporativa	49
2.6.1.	Cultura Organizacional.	49
2.6.2.	Reputación Organizacional	49
2.6.3.	Identidad Cultural	52
2.6.4.	Imagen Pública.....	53
2.7.	Terminología	53
2.7.1.	Gestión estratégica.	53
2.7.2.	Stakeholder.	53
2.7.3.	Imagen Corporativa.	53
2.7.4.	Gestión de Recursos Humanos.	54
2.7.5.	Seguridad y salud laboral.....	54
2.7.6.	Adaptación al cambio.	54
2.7.7.	Derechos Humanos.	54
2.7.8.	Autoimagen.....	54
2.7.9.	Reputación Organizacional.....	54

2.7.10. Identidad Cultural.	54
2.7.11. Imagen Pública.....	55
2.7.12. Cultura Organizacional.	55
2.7.13. Conflicto Laboral.	55
CAPITULO III.....	56
Metodología de Investigación.....	56
3.1. Tipo de Investigación	56
3.2. Diseño de investigación	56
3.3. Población y Muestra.....	56
3.3.1. Universo.....	56
3.3.2. Población.....	56
3.3.3. Muestra	57
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	57
3.4.1. Técnica.....	57
3.4.2. Instrumento	58
3.5. Procesamiento de datos	58
3.6. Hipótesis, Variables y Definición operacional.....	58
3.6.1. Supuestos teóricos.....	58
3.6.2. Hipótesis general y específicos.....	59
3.6.3. Variables, Definición operacional e indicadores	59

CAPÍTULO V	62
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
4.1. Tabulación, Análisis e Interpretación de Datos Generales	62
4.1.1. Tabulación por edades	62
4.1.2. Tabulación por Género	64
4.1.3. Tabulación por Instrucción	66
4.1.4. Tabulación por Tiempo de Servicios	68
4.2. Conflictos Laborales e Imagen Corporativa.....	69
4.2.1. Conflictos Interpersonales y Cultura Organizacional	69
4.2.2. Conflictos intergrupales e identidad cultural	72
4.2.3. Conflictos de información e imagen pública	74
CAPÍTULO V	77
PRUEBA DE HIPÓTESIS	77
5.1. Contrastación de hipótesis.....	77
5.1.1. Prueba de hipótesis de normalidad	77
5.2. Correlación de Conflictos laborales e imagen computadora.....	79
5.2.1. Dimensiones: Conflictos interpersonales y cultura organizacional	79
5.2.2. Dimensiones: Conflictos intergrupales e identidad cultural	80
5.2.3. Indicadores de información e imagen pública	81
5.3. Prueba de hipótesis.....	81

5.3.1. Conflictos interpersonales y cultura organizacional	81
5.3.2. Conflictos intergrupales e identidad cultural	82
5.3.3. Conflictos de información e imagen pública	83
5.4. Resultados por Variable Dependiente e Independiente.....	84
CAPITULO VI.....	86
Discusión de resultados.....	86
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES.....	91
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	102
Cuestionario para trabajadores.....	103
Cuestionario para usuario	104
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	106

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Etapas de Conflictos Laborales.....	37
Tabla 2 Etapas de Conflictos	38
Tabla 3 Reputación	51
Tabla 4 Dimensiones Corporativa	51
Tabla 5 Población Trabajadores Gobierno Regional de Ayacucho	57
Tabla 6 Variables	60
Tabla 7 Edad de Trabajadores.....	62
Tabla 8 Edad de Usuarios	63
Tabla 9 Género de Trabajadores	64
Tabla 10 Género de Usuarios.....	65
Tabla 11 Grado de Instrucción de Trabajadores	66
Tabla 12 Grado de Instrucción de Usuarios.....	67
Tabla 13 Tiempo Laboral de Trabajadores.....	68
Tabla 14 Ocupación de Usuarios	68
Tabla 15 Oposición Intereses Laborales - Creencias de Desarrollo Institucional	69
Tabla 16 Diferencias de Personalidad - Comportamiento Progreso Institucional.....	70
Tabla 17 Perspectivas Diferentes Grupos. Valores Sociales	72
Tabla 18 Contradicción Objetivos Intergrupales - Costumbres Sociales Aceptables.....	73
Tabla 19 Ocultamiento de Información - Reputación Social Institucional.....	74
Tabla 20 Falseamiento de Información - Aceptación Social Institucional	75
Tabla 21 Conflictos Interpersonales Cultura Organizacional	79
Tabla 22 Diferencias de Personalidad Progreso Institucional	80

Tabla 23 Diferencias Intergrupales Valores Sociales	80
Tabla 24 Objetivos Grupos Costumbres Sociales.....	80
Tabla 25 Ocultamiento de Información Reputación Social	81
Tabla 26 Falseamiento Información Aceptación Social	81
Tabla 27 Conflictos Interpersonales Cultura Organizacional	82
Tabla 28 Correlaciones Parejas Spearman.....	82
Tabla 29 Perspectivas Grupos Valores Sociales Institucionales.....	82
Tabla 30 Correlaciones Parejas Spearman.....	83
Tabla 31 Ocultamiento Información Reputación Social Insitucional	83
Tabla 32 Correlaciones Parejas Spearman.....	84
Tabla 33 Contratación entre Variables	84
Tabla 34 Prueba de Hipótesis	84
Tabla 35 Frecuencias Acumulada Variables Independientes	87

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conflictos Laborales Pliego de Reclamos	38
Figura 2 Conflictos Laborales del Trato Directo	39
Figura 3 Sistemas Resolución de Conflictos	44
Figura 4 Identidad Corporativa.....	50
Figura 5 Diagrama de Variables	61
Figura 6 Edad de Trabajadores	62
Figura 7 Edad de Usuarios.....	63
Figura 8 Género de Trabajadores.....	64
Figura 9 Género de Usuarios	65
Figura 10 Grado de Instrucción de Trabajadores.....	66
Figura 11 Grado de Instrucción de Usuarios	67
Figura 12 Tiempo Laboral de Trabajadores.....	68
Figura 13 Ocupación de los Usuarios	69
Figura 14 Intereses Laborales vs Creencias Desarrollo Institucional.....	70
Figura 15 Diferencia de Personalidad vs Comportamiento de Progreso Institucional	71
Figura 16 Perspectivas Diferentes entre Grupos y Valores Sociales Aceptables	72
Figura 17 Contradicción Objetivos Intergrupales vs Costumbres Sociales Aceptables ...	73
Figura 18 Ocultamiento de Información vs Reputación Social Institucional	74
Figura 19 Falseamiento de Información vs Aceptación Social Institucional	76
Figura 20 Prueba de Normalidad	79
Figura 21 Diagrama de Pareto Indicadores Variable Independiente	87
Figura 22 Estructura Imagen Corporativa	88

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en la investigación de la relación de los conflictos laborales de los trabajadores con la imagen corporativa, entendiendo conflictos laborales como desacuerdos entre trabajadores o entre la gerencia y los trabajadores; y el otro constructo, imagen corporativa se entiende como un conjunto de características propias de la organización por las cuales la identifican y distinguen los usuarios a dicha organización.

El problema central de la investigación es identificar los factores que inciden en el compromiso y en el conflicto laboral y, en base a ello, establecer mejores alternativas para evaluar el nivel de contrato psicológico, e identificar la existencia de un conjunto de expectativas recíprocas implícitas en la interacción trabajador – organización; en base a ello, establecer el compromiso las partes que sea parte trascendental de vínculo afectivo, por aceptación normativa hacia la reducción de conflictos de todo orden.

La realidad es complicada en las Instituciones Públicas de la Región Ayacucho, lo que ocasiona preocupación de los responsables de los recursos humanos, por la ausencia de compromiso laboral de los empleados y la escasa acción por solucionar conflictos laborales, percibido como desinterés de los responsables de la institución. Por eso es fundamental investigar y replantear la visión del compromiso laboral en las instituciones públicas de la región, y reducir ocurrencias para alcanzar calidad de atención al usuario. Esta realidad genera la incomodidad y mala reputación institucional.

En el momento de la investigación, en el Gobierno Regional Ayacucho existen trabajadores con bajos niveles de compromiso, relaciones interpersonales inadecuadas, sobrecarga laboral y estilos de dirección que producen estrés laboral, que afecta al rendimiento, la productividad y la calidad de atención al usuario.

Esta situación de conflictos laborales afecta la imagen de la institución, generando la imagen de una organización burocrática, sin práctica de valores, con una cultura organizacional no definida, sometida a influencia político partidarista, sin políticas de desarrollo que favorezcan a la mayoría de la población regional. Bajo esta óptica, las actividades que desarrolla son percibidas como ineficientes, ineficaces, sin mística de trabajo, no orientada a la excelencia, mala calidad de servicio, sujeta a una normatividad rígida; lo que constituye un conjunto de debilidades, que analizamos en esta investigación.

La situación problemática originó la presente investigación, cuyo objeto es recomendar alternativas de solución, partiendo de la formulación de aspectos centrales de la investigación:

El objetivo principal es determinar los conflictos laborales de los trabajadores y la relación con la imagen corporativa de las Instituciones Públicas de la ciudad de Ayacucho – 2019 y específicamente de la Región.

Se plantea como hipótesis principal de la investigación, la relación de los conflictos laborales de los trabajadores con la imagen corporativa del Gobierno Regional Ayacucho, 2019.

La importancia de la investigación se centra en que las instituciones públicas puedan contar con mecanismos para ejecutar acciones para gestionar los conflictos laborales, mejorando la organización, trabajadores, usuarios y la sociedad en general.

En cuanto a las restricciones para el desarrollo de la investigación, se puede mencionar dificultades de acceso a las fuentes bibliográficas primarias, bibliografías no actualizadas, antecedentes de investigación no similares a la presente.

Para el desarrollo de la variable conflictos laborales, ubicamos las teorías planteadas por (Paxton , 2017). Para la variable imagen corporativa, los temas toman como base a (Scheinsohs, 1997) .

La investigación corresponde al tipo de investigación básica debido a que se pretende determinar el problema de la relación de los conflictos laborales y la imagen corporativa, con apoyo de teorías existentes, principalmente bajo el enfoque de (Oré Gutiérrez, El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis, 2015); que menciona que la investigación se caracteriza por analizar un problema, basándose en teorías existentes, y plantea la solución en beneficio de la sociedad, en consecuencia, se apoya en conocimientos para actuar, construir y cambiar la realidad problemática.

El diseño de la investigación es no experimental (Hernández, Fernández, & otros, 2006), y se utiliza el corte transversal, pues se recoge la información en un solo momento de tiempo. El estudio no sólo describe, además, permite inferir a la población objetiva.

Los métodos de investigación aplicados para demostrar los objetivos de la investigación tienen las siguientes características: inductivo, análisis y síntesis, pues recogemos datos e informaciones de la realidad del problema para precisar las causas y efectos para analizarlos, y presentar los resultados en las tablas y figuras correspondientes.

La población informante para dicha investigación constituirá 418 trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho, distribuidos de la siguiente manera: nombrados 315 trabajadores y contratados 103. Al respecto, empleamos criterios de inclusión y exclusión para la delimitación poblacional.

Para la situación de los usuarios se consideró información de (Suárez Li, 2009) considerando la proyección al año 2020 para Ayacucho, que en la estructura demográfica regional se nota que la población adulta mayor es 10% de la población ayacuchana, lo que significa en cifras absolutas, 72.000 personas, y los menores de 15 años constituirían 30% (serían 215.000,

niños, niñas y adolescentes), mientras que la población en edad de trabajar aumentaría a 61%, alcanzando la cifra de 441.000 personas.

Así, los informantes usuarios constituyeron 384 personas, y se les aplicó el cuestionario mencionado.

La técnica fue la encuesta, apoyados en (Orë Gutiérrez, 2019), que define la técnica como el procedimiento que aplica el investigador para contactarse con los informantes para recoger datos e informaciones en el proceso de investigación y que le permita conseguir los objetivos establecidos.

Los datos recogidos por el cuestionario y la encuesta se procesan con el software Excel, que se consolidan en las tablas y gráficos estadísticos, para alcanzar los objetivos de la investigación.

El contenido de la investigación comprende: capítulo I, planteamiento del problema; capítulo II, marco teórico; antecedentes de investigación, bases teóricas conceptuales y definición de términos; Capítulo III, metodología de investigación; capítulo IV análisis de resultados de la investigación y principales contribuciones; capítulo V, prueba de hipótesis; capítulo VI, discusión. Finalmente, conclusiones, recomendaciones referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema de Conflictos Laborales de los Trabajadores e Imagen Corporativa del Gobierno Regional Ayacucho.

1.1.1. Entorno Laboral

En la página web del Gobierno Regional de Ayacucho aparece la misión institucional y se menciona que está sujeta la Ley N° 27867 (Ley Orgánica de Gobiernos Regionales), que en su artículo 5 señala que la misión en general de los gobiernos es dirigir la gestión pública regional en base a sus competencias propias, que comparte y delega, sujeto a políticas nacionales y sectoriales, que contribuye al desarrollo sostenible de la región,

Enmarcado en esa misión, la institución constituye un organismo descentralizado e integrado y expresa los valores de paz y justicia social, ligado al respeto a los derechos humanos; ocn principios éticos y morales, e identidad cultural.

Señala que las organizaciones que la constituyen transparencia, la equidad y participación de sus integrantes, en diálogos y concertación, bajo democracia y gobernabilidad (Gobierno Regional de Ayacucho, 2020)

El Gobierno Regional está integrado por un conjunto de direcciones regionales tales como: Salud, Educación, Transportes y Comunicaciones de Ayacucho, Trabajo y Promoción del Empleo, Producción, Energía Minas de Ayacucho, Vivienda, Construcción y Saneamiento.

,

1.1.2. Descripción de la Realidad Problemática de la Relación de Conflictos Laborales de los Trabajadores e Imagen Corporativa del Gobierno Regional Ayacucho

El entorno competitivo de instituciones públicas y privadas a nivel mundial ejerce presión, exigiendo que las instituciones cuenten con equipos de trabajo altamente especializados, y la estructura, tecnología, recursos financieros y materiales deben ser gestionados con eficiencia..

Las condiciones de los funcionarios y trabajadores de las instituciones en aspectos como compromiso, habilidades, destrezas, conocimientos, satisfacción en sus puestos, influye en la productividad laboral y en la calidad de la atención a los usuarios. La principal preocupación de los directivos de las instituciones, es aumentar el rendimiento laboral, la gestión del talento humano, del cliente interno, de los emprendedores internos o trabajadores de la institución.

Esta preocupación es similar en la realidad peruana, y se aprecia que existe escaso compromiso de los trabajadores y directivos, como el principal problema de las instituciones públicas a todo nivel (gobierno central, regional y local), siendo un obstáculo para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

En el Perú, según estudios de la empresa consultora DELOITTE, al año 2015 se identificó que el 50% de los ejecutivos afirman que la problemática de cultura organizacional y falta de compromiso es notable, duplicándose la cifra respecto del año anterior (Lira segura, 2015).

Por eso el problema principal de la investigación es identificar factores inherentes al compromiso y conflicto laboral, y explorar alternativas que permitan evaluar el nivel de contrato psicológico que implique la existencia de una diversidad de expectativas recíprocas implícitas en la interacción trabajador – institución del compromiso de las partes, y trasciendan a un vínculo afectivo, de aceptación normativa y orientados a la reducción de conflictos de todo orden.

La situación es crítica en las Instituciones Públicas de la Región Ayacucho, de allí la preocupación de los responsables de los recursos humanos, ante la ausencia de compromiso laboral de los empleados y las escasas acciones para plantear soluciones a los conflictos laborales, causados por el escaso interés de los responsables de la institución. Es fundamental investigar y ampliar la visión del compromiso laboral en las instituciones públicas de la región, y gestionar ocurrencias para desarrollar calidad de atención al usuario, disminuyendo la incomodidad y mala reputación institucional.

En el Gobierno Regional de Ayacucho se tiene trabajadores con escaso compromiso, relaciones interpersonales inadecuadas, sobrecarga laboral y estilos de dirección que originan estrés laboral, afectando el rendimiento, la productividad y la calidad de atención al usuario. Factores como compromiso normativo, horas de permanencia en el trabajo, la dedicación exclusiva al trabajo y el tiempo de permanencia en la organización influyen en forma directa en conflictos disfuncionales, conflictos interpersonales y conflictos de tipo grupal, y afectan en la capacidad de tomar decisiones, productividad laboral y resolver los problemas de la institución.

La inadecuada gestión de los conflictos laborales, perjudica la imagen de la institución, generándole una reputación de organización burocrática, sin práctica de valores, sin una cultura organizacional definida y consciente, con influencia política partidarista en su organización, sin políticas de desarrollo que favorezcan a la población regional; con estas características, las actividades que desarrollan se perciben como ineficientes, ineficaces, sin mística de trabajo, donde no se aprecia la excelencia, y se percibe una pésima calidad de servicio, normatividad rígidas, es el diagnóstico que se observa para configurar la problemática materia de la investigación.

1.1.3. Definición del Problema General y Específicos de la Relación de Conflictos Laborales de los Trabajadores e Imagen Corporativa del Gobierno Regional Ayacucho

a) Problema Principal

¿Cómo los conflictos laborales de los trabajadores se relacionan con la imagen corporativa del Gobierno Regional (SEDE) Ayacucho, 2019?

b) Problemas Específicos

¿Cómo los conflictos interpersonales se relacionan con la cultura organizacional?

¿Cómo los conflictos intergrupales se relacionan con la identidad cultural institucional?

¿Cómo los conflictos de información se relacionan con la imagen pública institucional?

1.1.4. Objetivo General y Específico

a) Objetivo General

Determinar los conflictos laborales de los trabajadores que se relacionan con la imagen corporativa de las Instituciones Públicas de la Ciudad de Ayacucho – 2019.

b) Objetivos Específicos

1. Determinar que los conflictos interpersonales se relacionan con la cultura organizacional.
2. Determinar que los conflictos intergrupales se relacionan con la identidad cultural institucional.
3. Determinar que los conflictos de información se relacionan con la imagen pública institucional.

1.2. Delimitación del Estudio

a) Espacial

La investigación se desarrolla en el Perú, en la ciudad de Ayacucho, en el Gobierno Regional de Ayacucho.

b) Social

La investigación incluye a grupos sociales, clientes, trabajadores y administrativos de las Instituciones públicas de la Ciudad de Ayacucho.

c) Temporal

El estudio analiza datos del año 2019.

d) Conceptual

En la investigación se estudia los conflictos laborales e imagen corporativa. La primera variable se describe con las siguientes dimensiones: conflictos interpersonales, intergrupales y de información. Mientras la imagen corporativa, se analiza con las dimensiones: cultura organizacional, identidad cultural e imagen pública.

1.3. Justificación

La investigación es de importancia porque expone información nueva y relevante acerca de los conflictos laborales e imagen corporativa, incrementado la comprensión los constructos, y servirá como referencia para investigaciones que profundicen la comprensión de los temas, y a la formulación de nuevas alternativas de solución.

También la investigación es relevante, porque permitirá que las Instituciones públicas puedan contar con medios válidos para desarrollar acciones para la reducción o eliminación de

dicha problemática, y contribuirá a resolver problemas de gestión, brindando herramientas a las instituciones, trabajadores, clientes y a la sociedad en general.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Histórico

2.1.1. Historia de Conflictos Laborales

Para (Carbajal Gonzáles, 2019), los conflictos laborales encierran muchos contenidos como, violencia, indecisiones, combate, colisión, etc. Asimismo, los conflictos laborales muestran una dinámica histórica. Surgen en una época en que el derecho del trabajo produjo instrumentos legales para regir las relaciones laborales con equidad, pero como una parte importante de las relaciones en las actividades humanas. Así el derecho del trabajo tuvo como antecedente el abuso del hombre, el aprovechamiento del fuerte sobre el débil, el abuso inhumano del poderoso sobre el indigente. Así Hargreaves en 1764 inventó la primera máquina de tejer, y originó un descontento de los trabajadores manuales, que tuvieron que defenderse de las injusticias del capitalismo maquinista que los desplazaba; aparece la transformación de los métodos de producción, que elimina el trabajo manual por el instrumento mecánico.

También (Ovejero Moreno, 2015) analiza el origen de los conflictos laborales, y comenta que la aparición del derecho del trabajo se originó por el abuso del hombre, y que la historia del derecho del trabajo es la historia del hombre en la búsqueda del progreso, libertad, seguridad y en la necesidad de reglamentar las relaciones entre empleados y empleadores y disminuir los conflictos laborales. El concepto del «hombre-cosa» impedía el surgimiento del derecho laboral fundamentada en un derecho cuya base está en la libertad del hombre que trabaja.

Fue en Inglaterra, con la Revolución Cartista, cuando apareció el Derecho del trabajo. Actualmente tenemos conflictos laborales originados por causas similares a las de épocas pasadas de la historia.

Muchos problemas laborales surgen porque hay personas que creen ser mejores que otras por ocupar un puesto de trabajo más cualificado o mejor remunerado.

2.1.2. Historia de Imagen Corporativa

Según (Unknown, 2012), el concepto y aplicación del término imagen corporativa tiene antecedentes tales como:

El pensamiento empresarial de finales del XIX se apoyó en cuatro elementos: *el capital, la organización, la producción y la administración*. El *capital* lo constituyen inmuebles, maquinaria, instalaciones y el trabajo humano, para la producción de bienes de consumo, servicios y conocimiento. Las organizaciones son sistemas sociales formados para alcanzar metas, mediante recursos humanos y gestión del talento humano. La producción es la actividad económica para crear productos y servicios. La administración es un conjunto de actividades para conseguir el éxito de los empleados y del empleador; el administrador gestiona los recursos de la empresa.

Actualmente esos cuatro elementos no tienen valor estratégico. No diferencian una empresa de otras, ni destacan una marca o generan confianza en una empresa, tampoco sustentan el desarrollo o el crecimiento del negocio. No se compra un producto o un servicio por la estructura del capital de la empresa, la gestión de los recursos o los sistemas de producción.

Aun existentes, los cuatro elementos precedentes han sido modificados por *la Identidad, la Cultura, la Acción, la Comunicación y la Imagen*.

En este modelo se interconectan la Identidad y la Imagen por un lado y los actos (Acción) y los mensajes (Comunicación), por otro. La Cultura es lo que da sentido y valor único al conjunto.

En este enfoque (Camargo, 2016), la imagen corporativa empresarial resalta el proceso de evolución señalando que las empresas comerciales del siglo XV y XVI dieron un gran paso en la evolución de la identidad corporativa.

Así fueron exploradas nuevas estructuras para la gestión colaborativa, lo que trajo oportunidades de mercado y se llegaba a más gente.

Las comunidades religiosas y agrícolas de la Edad Media son los antepasados directos de las empresas, coordinaban a cientos de personas para presentar un frente común y defender sus intereses, como una única persona.

Así la identidad recibió mejoras a lo largo de las décadas.

En los años 1950 y 1960, la identidad se focalizaba en el cliente y era un compuesto de la nomenclatura organizativa, estilos de la casa y de los activos visuales.

En la década de los 70 del siglo pasado, el concepto se amplió con inclusión de las percepciones de las partes interesadas, y en los años 80, se introdujo el efecto de la conducta y las comunicaciones.

Actualmente, la identidad se aprecia como una herramienta estratégica de diseño mental (las decisiones y políticas), del alma (afinidades de los empleados y la imagen interna) y voz (comunicaciones, elementos visuales y simbolismo).

2.2. Antecedentes Teóricos

Para la comprensión del constructo conflictos laborales, están las teorías de (Paxton. 2017) que indica que los empleados expresan la insatisfacción formal o informalmente. La expresión formal de los conflictos laborales se conoce como una huelga, es cuando todos o casi todos los empleados se niegan a trabajar hasta que sus quejas sean resueltas.

2.2.1. Teoría Cooperativa

Bajo esta concepción los trabajadores y los empleadores pueden discutir acerca de cómo lograr los objetivos de una industria o centro de trabajo. La teoría sugiere que las diferencias se puedan resolver y los motivos del trabajador y el empleador puedan adaptarse colaborativamente.

2.2.2. Teoría Competitiva

Los trabajadores y los empleadores tienen objetivos distintos y son opuestos entre sí. Puede ser que cada lado no confía en el otro y no pueden comunicarse. Esto conduce a un conflicto inevitable. Esta y las teorías asociadas, como la teoría marxista del conflicto laboral, indican que las divisiones de clase son el origen de estos conflictos.

2.2.3. Teoría de los Niveles de Conflicto: Distributiva

La teoría menciona tres niveles de conflicto laboral: la distribución, la estructura y el nivel de relaciones humanas. El nivel distributivo se origina por la preocupación de las recompensas por el trabajo. Los trabajadores no se sienten compensados o pueden molestarse porque la gerencia está recibe una compensación excesiva. Este escenario da lugar a una huelga y a otras expresiones de descontento.

2.2.4. Teoría de los Niveles de Conflicto: Estructural

Esta teoría incluye a las organizaciones mal diseñadas o que no se adaptan a los cambios. Una comunicación defectuosa a genera y agrava el problema. Los trabajadores desafían a la autoridad o emplazan acerca de las responsabilidades de los espacios de la organización. El conflicto se expresa de manera informal en estos casos, y los empleados resentidos actúan negligentemente o descuidan su trabajo en vez de abandonarlo.

2.2.5. Teoría de los Niveles de Conflicto: Relaciones Humanas

Se atribuye a cuestiones sociales entre trabajadores y empleadores. Estos problemas pueden incluir la identidad racial o religiosa, por ejemplo, y cruzar la línea divisoria entre la gerencia y los trabajadores. La tensión en el lugar de trabajo puede tener su origen más allá del entorno del empleador, pero dañan la producción de la organización.

Para la variable imagen corporativa, los ejes temáticos parten de su interpretación, en base a (Scheinsohs, 1997) corresponden a los siguientes:

Enfoque de Personalidad.

Se refiere a las acciones humanas de cualquiera organización, como ente social, para alcanzar metas y objetivos.

Enfoque de Cultura Corporativa.

Se refiere a costumbres, tradiciones, valores, creencias, etc. que se desarrollan en la organización para la misión y la visión que no es interna, sino cosntruidos por los públicos usuarios.

Enfoque de Identidad Corporativa.

Referido a los atributos propios organizacionales, entendidos por la ideología que mueve a la organización al progreso o estancamiento en el contexto socia.

Enfoque de Vínculo Institucional.

Referido a la comunicación e interacción de la organización con su intro, micro y macro ambiente.

Enfoque de comunicación corporativa.

Referido a los instrumentos y canales que emplea la organización para el flujo de información y comunicación de interés interno o externo y, cómo son percibidas por su público interno y externos.

2.3. Antecedentes de Investigación

2.3.1. Nivel Internacional

(Toro Culcay, 2017) En la tesis “Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento” de la Universidad Central del Ecuador, propone el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad, desarrollando una investigación de campo, con una técnica de recolección de datos de tipo experiencial, con un enfoque cualitativo, se describe los siguientes aspectos:

En el marco teórico identifica muestra los problemas en las relaciones laborales, incidiendo en los equipos de trabajo y el entorno laboral. La Universidad Central del Ecuador en su manual del Código de Trabajo, toma en cuenta dos de la características para el desarrollo y desempeño de los puestos técnicos del área de Mantenimiento describiendo los requisitos: conocimientos y destrezas, pero no considera competencias conductuales, que son importantes para predecir situaciones y desafíos laborales, como los conflictos laborales.

(Pacheco Mena & Zapata López, 2015) en la tesis, “Técnicas de resolución de conflictos en el área laboral de la empresa Pro congelados S.A, ubicada en la Provincia de Pichincha, Cantón Mejía Parroquia Aloag, Barrio San Alfonso en el periodo 2013-2014”, tuvo el objetivo desarrollar un Instructivo de Técnicas de Resolución de Conflictos, aplicando una encuesta, con un método deductivo-inductivo, de nivel descriptivo, y concluye que las técnicas del instructivo ayudan en el desempeño a los que gestionan la empresa y las áreas; cada técnica

se aplica con los métodos para la solución de los conflictos y la integración entre los áreas involucrados. El Instructivo de Técnicas se aplica a una variedad de conflictos potenciales y brinda apoyo para que los conflictos se resuelvan de forma duradera, mejorando las relaciones existentes dentro y fuera del trabajo.

(Purificación Alcaide, 2017) en la tesis que trata del tema de imagen de las instituciones de educación superior: desarrollo de un modelo de medición y estimación aplicada a universitarios en España y Portugal, cuyo objetivo de investigación fue, determinar las variables que forman la imagen de la universidad en la mente de los estudiantes, se desarrolló con un diseño experimental, y llegó las siguientes conclusiones:

La aplicación de la filosofía de marketing a la gestión universitaria, públicas o privadas, es importante en un entorno muy competitivo. Además, los stakeholders originan universidades más comprometidas con su entorno, al tomar conciencia del efecto que tienen en el entorno o grupos de interés. Las instituciones se adecuan, sujetos a la legislación nacional y las normas internacionales. Así, la imagen es un activo de las universidades para diferenciarse de las competidoras, generando un valor agregado de los servicios educativos superando su función básica. Sin embargo, no hay acuerdo en las variables para la medición de la imagen. Los estudios varían en el número de variables. Esta tesis desarrolla un nuevo modelo de medición de los factores integrantes de la imagen de la universidad, con un procedimiento novedoso para el análisis de sensibilidad de las variables. Para ello, se clasifica a los estudiantes, y se selecciona a los individuos que han identificado una imagen de universidad definida. Es importante el análisis de la imagen en el contexto del marketing universitario, existen publicaciones que manifiestan la relevancia de este ámbito del estudio, pues las universidades se desenvuelven en entornos competitivos. Por ello, las universidades

se orientan al mercado en sus esfuerzos de gestión para conseguir una imagen positiva es sus stakeholders. La imagen universitaria, la creación y la gestión de esta es un tema que de interés en el área del marketing educativo. Sin embargo, existe controversia para precisar una definición del significado de la imagen institucional, y en especial la imagen de las universidades.

2.3.2. Nivel Nacional

(Torres Rojas, 2016) En la tesis titulada “Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016”, que tuvo como objetivo identificar las causas que generan los conflictos laborales en las MYPES familiares y la relación con el desempeño de los trabajadores en el distrito El Porvenir. Desarrolla una investigación correlacional, con un diseño no experimental, y obtiene las siguientes conclusiones.

Las causas de los conflictos laborales se originan por escasa comunicación, carencia dificultades en la integración al grupo o falta de interés de los dueños, pues la actitud que toman ante los conflictos constituye un 17 % de la totalidad de sus decisiones. La relación, entre conflicto laboral y la dimensión conducta muestra una influencia inversa en las Mypes familiares del distrito El Porvenir, pues la correlación del -0.045 señala relación negativa moderada. La relación entre conflicto laboral y la dimensión destrezas de los trabajadores tiene una influencia inversa en las Mypes familiares del Distrito el Porvenir, la correlación del -0,004 muestra una relación negativa muy baja. La relación entre conflicto laboral y la dimensión resultados de los trabajadores tiene una influencia inversa en las Mypes familiares del 57 Distrito El Porvenir, la correlación de -0.019, muestra una relación negativa muy baja.

(Ramos Valencia, 2018), en la tesis titulada “Estilos en el manejo de conflictos en los profesionales de salud del Centro Clínico SANNA, 2017”, tuvo como objetivo determinar los tipos de gestión de conflictos en los profesionales de la salud del Centro Clínico SANNA, para la investigación desarrolló un diseño no experimental, de nivel descriptivo, y con una muestra de 50 personas,. Obtuvo las siguientes conclusiones:

El análisis de la media de la muestra, indica la existencia una tendencia a presentar diferentes estilos de gestión de conflictos de los profesionales de la salud del Centro Clínico SANNA. Los resultados descriptivos muestran que existe un nivel promedio, y de un nivel bajo en la gestión de los conflictos en los profesionales de la salud del Centro Clínico. En la dimensión del estilo complaciente se halló un nivel promedio seguido de un nivel muy alto en los profesionales de la salud del Centro Clínico SANNA, En la dimensión del estilo compromiso se identificó un nivel muy bajo seguido de un nivel promedio en los profesionales de la salud del Centro Clínico SANNA, lo que revela que no se manifiesta compromiso en el estilo compromiso. En la dimensión del estilo colaborador se mostró un nivel promedio seguido de un nivel muy bajo en los profesionales de la salud del Centro Clínico SANNA.

(Badaraco Delgado, 2017) en la tesis titulada “Técnicas de mediación de conflictos y su influencia en el clima organizacional en el proceso educativo de la carrera de Derecho de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, que tiene el objeto de explicar la influencia de la aplicación de técnicas de mediación de conflictos en la mejora del clima organizacional en la educación, es una investigación aplicada, de nivel causal-explicativos-causal, con un diseño pre experimental, aplicada a una población 1060, tomando una muestra intencional 60 estudiantes. La investigación obtienes las conclusiones siguientes:

Se demuestra la hipótesis planteada, con la aplicación de la estadística descriptiva, un análisis cualitativo e interpretativo; y el empleo de la prueba T de Student para muestras relacionadas que arroja resultados que el empleo eficiente de las técnicas de mediación de conflictos, influye de forma positiva en la mejora del clima organizacional en las actividades educativas en la carrera de Derecho de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Mostrando que es un excelente recurso que colabora con el funcionamiento de la organización para la mejora de la convivencia universitaria, consolida la convivencia para la mejora de la calidad educativa. La calidad del clima institucional busca satisfacer las necesidades básicas de los integrantes: estudiantes, profesores, empleados y directivos; garantiza la existencia de factores para la existencia de un clima organizacional educativo estable. En consecuencia, la calidad del clima organizacional influye en la mejora en el proceso educativo en la carrera de Derecho de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

(Ruiz Da Silva, 2018), en la tesis titulada “Gestión de la imagen institucional y su relación con la cuota de mercado de las Universidades de Iquitos durante el año 2016”, evalúa la imagen institucional y su relación con la cuota de mercado en las universidades particulares de Iquitos en el año 2016, es una investigación de tipo descriptivo correlacional, aplicada a una población de 5,520, en una muestra de 359 informantes, y obtiene las siguientes conclusiones:

Después de investigar la gestión de la imagen institucional en las universidades de Iquitos, determinó que se desarrolla de una manera eficiente en la Universidad Científica del Perú, pues gestiona con destreza sus debilidades, pero persisten deficiencias, problemas similares se identificaron en la Universidad Peruana del Oriente, mostrando deficiencias en las relaciones interpersonales con los alumnos; la Universidad Privada de la Selva

Peruana, muestra muchas debilidades, pues no cumple con los objetivos y políticas establecidas; no tiene una adecuada comunicación interpersonal, lo que afecta la atención al cliente, tampoco no resuelven con eficiencia los problemas, ni cuenta con una infraestructura necesaria para el desarrollo de actividades, no dispone adecuadamente de instalaciones y equipos en óptimas condiciones, finalmente, el personal no dispone de un código de vestimenta, decir pocas universidades investigadas han mostrado una imagen adecuada ante su público objetivo que asciende a 96,258.75 miembros.

Desde la aplicación del Espacio Europeo de Educación Superior (EESS) en el siglo XXI a la actualidad se han revisado quince estudios de la imagen de la universidad (Ivy, 2001; Kazoleas et al., 2001; Beerli Palacio et al., 2002; Arpan et al., 2003; Traverso Cortés, 2005; Traverso Cortés y Román Onsalo, 2007; Guerra y Arends, 2008; Sung y Yang, 2008; Luque-Martínez y Del Barrio García, 2009; Duarte, Alves y Raposo, 2010; Guédez y Mejías, 2010; Mackelo y Drūteikienė, 2010; Zaghloul et al., 2010; Polat, 2011; Fernández y Trestini, 2012).

Tras la revisión de dichos estudios sobre la imagen universitaria, se determina que, para seleccionar las variables del modelo de análisis, se han considerado las variables de los modelos investigados, pues ninguno de los estudios revisados coincide en número de variables de medición.

2.4. Bases Teóricas Conceptuales

2.4.1. Conflictos Laborales

Según el (MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, 2012) los conflictos son procesos sociales dinámicos en el cual las partes interdependientes perciben que sus intereses se contraponen, lo que causa que tomen acciones, que en casos extremos podrían

constituir una amenaza al orden público, y para la solución puede intervenir el Estado ejerciendo el rol de mediador, negociador o garante de derechos involucrados.

Asimismo, la (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 1993) , menciona que un conflicto laboral es una situación de desacuerdo en aspectos de discrepancia entre trabajadores y empleadores, y a veces cuando los trabajadores o empleadores manifiestan una reivindicación o queja de trabajadores o empleadores.

2.4.2. Naturaleza y Causas de los Conflictos Laborales

Según (Marín , 2018), refiere que la gestión de conflictos surge del conocimiento de la causa generadora. Generaliza que los desacuerdos en el ámbito laboral suelen proceder de situaciones como las que se indican a continuación:

Mala comunicación: ocasionada por la variedad de estilos de comunicación que originan malentendidos entre los trabajadores o entre el trabajador y el empleador.

Diferentes valores: incoherencias en la aceptación y comprensión de las diferentes apreciaciones de la realidad o posiciones valorativas son origen de conflictos.

Intereses diferentes: sucede si los trabajadores individuales se concentran objetivos personales, desplazando metas organizacionales y el bienestar del equipo.

Recursos escasos: a veces, los empleados compiten por los recursos disponibles para cumplir con el trabajo. Si se presenta escasez de recursos para el desarrollo de las actividades puede ser causa de generación de conflictos laboral.

Choques de personalidad: los entornos de trabajo se constituyen por individuos con personalidades diferentes y, si no se concilian diferencias pueden generarse conflictos.

Desempeño deficiente: si algunos trabajadores en una unidad de trabajo no tienen un rendimiento normal es posible causa de conflicto laboral.

Según (Devorah & Victor, 1991) la variedad de creencias o valores pueden generar conflictos si los trabajadores con diferencias fundamentales entran en una competencia por objetivos diferentes y solo un objetivo puede alcanzarse. Por ello, en situaciones de conflicto de valores, ideas, creencias o recursos, debe analizarse la estrategia a seguir, pues si el compromiso con los valores o la identidad personal, más probable es que se produzcan conflictos y se hace más difícil resolver las diferencias. No es fácil resolver discusiones sobre temas religiosos, éticos y valores.

2.4.3. Etapas de los Conflictos Laborales

Para (MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, 2012) los conflictos laborales se componen de etapas tales como origen, desarrollo y desenlace, pero no existe una estructura y una secuencia definida. Así es importante analizar las etapas de los conflictos laborales para aplicar estrategias específicas. Bajo esa visión, se puede clasificar las etapas en función del momento en el que se ubican la negociación y las estrategias tomadas por las partes, agotado el trato directo. Sin embargo, las etapas no son necesariamente sucesivas.

Tabla 1 Etapas de Conflictos Laborales

Problema Social	Pueden originar problemas: Pliego de reclamos no resueltos, denuncias de pago de utilidades incumplidas, de despido de dirigentes u otras prácticas antisindicales.
Controversia Pública (conflicto emergente)	Los trabajadores hacen público que existe problemática a tratar. Como: una vez vencido el plazo de un convenio colectivo y la presentación de un pliego de reclamos; los trabajadores deciden solicitar la intervención de la AAT por un mecanismo alternativo de solución de conflictos.
Crisis escala) (conflicto	Se produce cuando el conflicto aumenta en intensidad. Empieza con el anuncio de un plazo de huelga, desarrollo prolongado o violento; o con la manifestación del conflicto a través de plantones o denuncias en medios de comunicación.
Violencia (Confrontación Destructiva)	Máximo nivel de conflictividad. Es cuando las partes se acusan de no actuar de buena fe y se toman medidas de protesta como toma de locales o carreteras por parte de los trabajadores.

Fuente: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2012

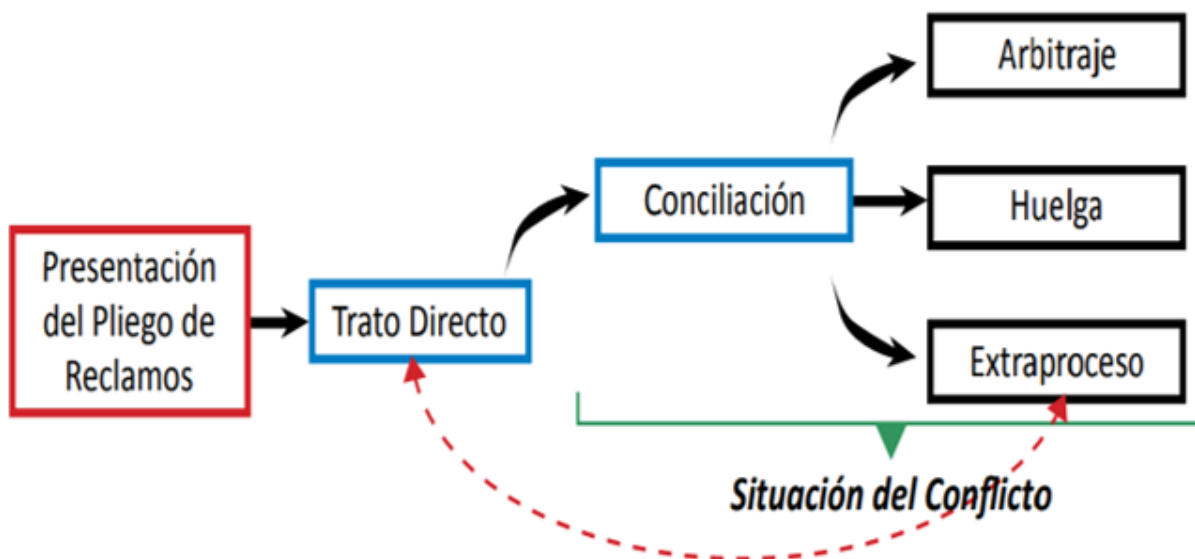
Se muestran cuatro etapas en los conflictos laborales que considera la Autoridad Administrativa de Trabajo (AAT).

Tabla 2 Etapas de Conflictos

Etapas del Conflicto	Acción necesaria de la AAT
Emergencia	Registro y análisis del conflicto. Definición de la estrategia a utilizar
Escalamiento y confrontación	Convocatoria a reuniones informativas y de extraprocesal
Estancamiento	Convocatorias a reuniones informativas o mesas de diálogo
Conclusión	Seguimiento de los acuerdos

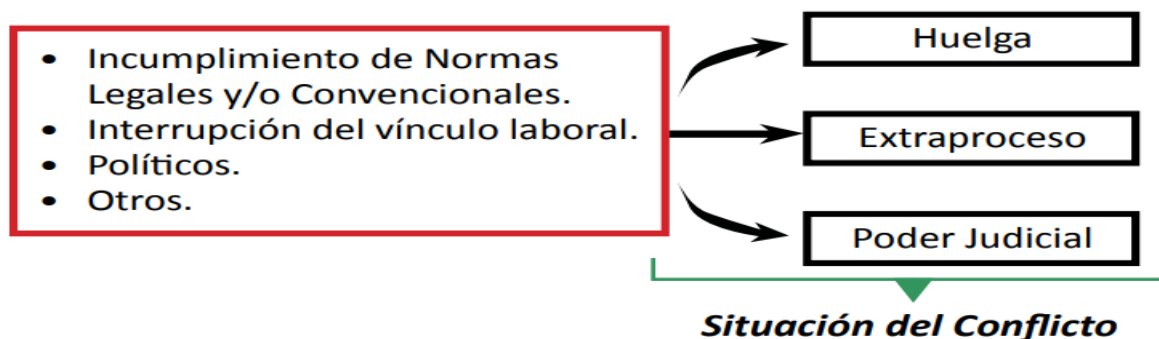
Fuente: Ministerio de Trabajo y Promoción Del Empleo, 2012.

Figura 1 Conflictos Laborales Pliego de Reclamos



Fuente: Ministerio de Trabajo y Promoción Del Empleo, 2012.

Figura 2 Conflictos Laborales del Trato Directo



Fuente: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2012.

Observando las figuras, los conflictos laborales colectivos se originan por el agotamiento de la etapa de trato directo. En este caso, el fracaso de la negociación bilateral origina acciones colectivas de presión, como muestra la figura N° 2. Y están los conflictos laborales colectivos cuya solución está en la vía judicial, que exigen mecanismos de diálogo y negociación tripartita. Son conflictos de interés o controversias laborales que se forman y se resuelven fuera del procedimiento formal de negociación.

2.4.4. Tipos de Conflictos Laborales

Según el (CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL, 1994) los conflictos laborales son susceptibles de sujetarse a procedimientos autónomos de solución. Existen diferencias entre ellos que pueden llevar aplicar formas específicas o relacionarse con procedimientos judiciales. El implantar un sistema adecuado requiere análisis previo de los distintos tipos de conflictos y el modo de tratamiento de cada uno.

Conflictos colectivos, son de mayor trascendencia en relación al establecimiento de un sistema de relaciones laborales. Afectan a un número elevado de trabajadores y de consecuencias económicas y sociales significativas. Se ha distinguido entre conflictos colectivos jurídicos y de intereses. Parece oportuno destacar la importancia de los conflictos vinculados con el análisis y

aplicación de los convenios colectivos. Si el conflicto es de una extensión amplia, el uso del procedimiento judicial poco adecuado, pues implica el establecimiento de condiciones de trabajo de muchos trabajadores y una incidencia en cuestiones de importancia económica y social.

Conflictos individuales, el crecimiento del número y entidad de los conflictos individuales genera mucha carga en el sistema judicial y no permite una rápida y eficaz atención sobre todo por la debilidad del procedimiento ejecutivo. La necesidad de procedimientos extrajudiciales se justifica en situaciones de este tipo pues pueden ofrecer una solución más rápida y económica y, una mayor eficacia sin perjuicio de la aceptación social por las soluciones alcanzadas. La diversidad de tratamiento muestra cuidado con que suele enfrentarse el tema debido, a legítimas valoraciones las partes por las dificultades de los conflictos en contraste a la actuación judicial.

Según (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2013), algunos conflictos son de tipo individual y colectiva. Identificados como conflictos relativos a derechos, y conflictos relativos a intereses:

Un conflicto individual, se produce entre un empleado y su empleador. Los empleados actúen de forma individual y no como grupo.

Un conflicto colectivo, sucede entre empleados que actúan en conjunto contra su empleador.

Un conflicto sobre derechos referido a derechos fijados por ley, por un acuerdo de convenio colectivo o contrato de trabajo individual. Originados cuando no han satisfecho sus derechos, como el pago de su salario, el pago de horas extras, el goce de vacaciones y un entorno laboral adecuado.

Un conflicto sobre intereses, cuando fracasa el proceso de negociación, donde las partes no han logrado llegar a un acuerdo de las condiciones de empleo aplicables en el futuro. Los conflictos sobre intereses son de naturaleza colectiva.

2.4.5. Mecanismos para la Solución de Conflictos Laborales

El (CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL, 1994) , sugiere el establecimiento de un sistema de solución de conflictos.

Los instrumentos convenio colectivo jurídicos de creación: el papel de la Ley y del convenio colectivo.

El establecimiento de un sistema de solución de conflictos puede originarse por la Ley y por la negociación colectiva. En razón que los procedimientos disponibles poseen efectos no sólo entre las partes sino también en el ámbito estatal y, singularmente, procesal, resultan sólo descartables los instrumentos jurídicos que no puedan afectar a terceros. Eso no excluye la intervención de la Ley en la ordenación de los procedimientos. Al menos, la ley debe cuidar los acuerdos de las partes y consolidar la eficacia política y jurídica de su contenido. La ley debe promover medios alternativos de solución de los conflictos, motivando su adopción por la negociación colectiva o el acuerdo de las partes. Así debe proceder al levantamiento de los obstáculos que impidan la eficacia jurídica de los procesos, en especial por su eventual oposición con el derecho constitucional a la tutela judicial.

La posibilidad o conveniencia de un acuerdo de amplio ámbito

El convenio colectivo decide la conveniencia de generar sistema de solución de conflictos y, establecer los procedimientos de oportuno acuerdo a la situación. Así el prevé mecanismos adecuados como son el Acuerdo Marco o el Acuerdo sobre Materias Concretas, cuando se les dote de la eficacia jurídica de convenio colectivo. Cualquiera que sea el instrumento técnico, lo

conveniente es la suscripción de un Acuerdo Interprofesional que con carácter político motive el compromiso de las partes y, jurídicamente, asegure una eficacia a su voluntad. En principio, el acuerdo general posee una eficacia jurídica directa e indirecta en relación con la voluntad de las partes. Someter estrictamente el procedimiento elaborado por el acuerdo general, con su aplicabilidad mediante la reproducción en el texto del convenio o la remisión a aquél. Acoger el procedimiento adaptándolo a las peculiaridades de su ámbito particular. Generar un sistema de solución de los conflictos para el ámbito del convenio, que sería excluido del acuerdo general, asegurando los medios oportunos para su funcionamiento. No establecer procedimiento específico, con la exclusiva salvedad de los que vienen exigidos por la Ley.

El (MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, 2012), indica que es posible que el conflicto pase a un estado de estancamiento o vuelva a la condición de latencia; sea porque no se logra una solución en un plazo razonable, lo que lleva a las partes a dejar medidas de fuerza, por ello se identifica 3 mecanismos de solución a los conflictos laborales:

A través de mecanismos de fuerza de una de las partes: estos mecanismos pueden tomar la forma de paralizaciones de labores o huelgas, como también de prácticas antisindicales. Se originan acciones intencionales del empleador para anular o neutralizar las reivindicaciones laborales, que en sus casos extremos originan la desaparición de la organización que las promueve. Por medio diálogo social: se busca reconciliar los intereses de las partes incluidas en un conflicto de interés por medio del mutuo reconocimiento, en primer lugar, de la legitimidad de los actores y de sus demandas. Con la intervención de un tercero como árbitro, como un ente imparcial y brinda una propuesta de solución. Esa situación se puede dar con la participación de la Autoridad Administrativa del Trabajo (AAT).

Se define algunos mecanismos alternativos de solución de conflictos laborales:

Conciliación: Un tercero neutral interpone sus acciones para acercar a las partes, invitándolas a solucionar diferencias y colaborando en encontrar una solución satisfactoria para que pongan fin al conflicto.

Mediación: Mecanismo por el cual un tercero neutral propone alternativas de solución que pueden ser aceptadas o desestimadas por los agentes negociadores.

Extra-proceso: Mecanismo que incluye elementos de la conciliación y de la mediación, convocado por la Autoridad Administrativa, para incentivar el diálogo y abordar las controversias laborales evitando que desencadenen en medidas de fuerza que afecte la continuidad de la actividad económica o rebase el ámbito laboral.

Mesas de diálogo: para restablecer el acercamiento entre empleadores y sindicatos, para la mejora del clima laboral y la comunicación, evitando que se originen conflictos colectivos.

Reuniones informativas: se forman para empleadores y trabajadores, para recoger información de la problemática laboral, y establecer alternativas y estrategias de solución.

Según la (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2013) existen 04 enfoques de resolución de conflictos:

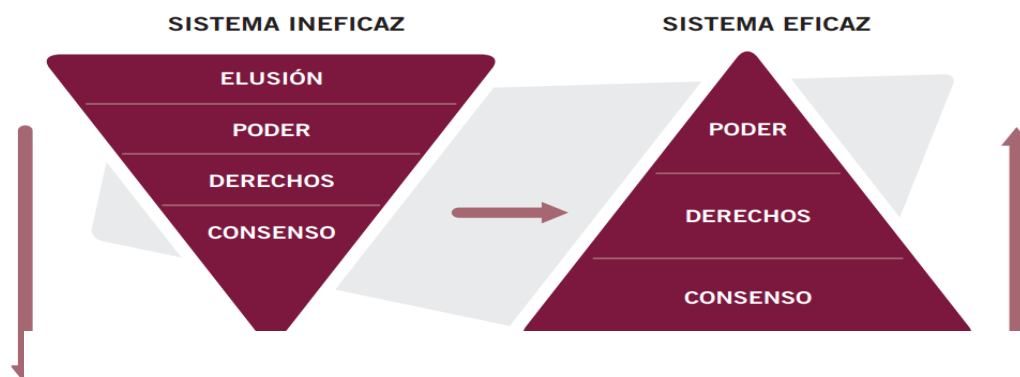
La elusión, si una parte no es capaz de abordar un conflicto.

El poder, si una parte emplea la coacción.

Los derechos, si una parte usa una norma de derecho para resolver el conflicto.

El consenso, si una parte se empeña en conciliar, transigir o adoptar posturas de necesidades subyacentes.

Figura 3 Sistemas Resolución de Conflictos



Fuente: Organización Internacional del Trabajo, 2013.

Del mismo modo (Marín , 2018) determina estas técnicas de manejo de conflictos:

- a) **Arbitraje:** Los protagonistas delegan en un tercero, cuya autoridad puede estar ligada a la estructura de la empresa o ser ajena a ella, el diseño de una solución. Suele centrarse en reclamaciones y demandas y es posible que las partes no queden del todo satisfechas.
- b) **Facilitación:** Una persona neutral ayuda a que las otras dialoguen y resuelvan sus diferencias de forma diplomática e intentando satisfacer sus distintas demandas. Dicha persona no impone la solución, sino que esta es el resultado del consenso de todos.
- c) **Indagación:** las partes solicitan la intervención de una o varias personas neutrales para que estas hagan sus valoraciones sobre el conflicto. Después de esta etapa, se suele dar paso a otra de recomendaciones para evitar que el desacuerdo aumente.
- d) **Mediación:** más formal que la facilitación, es un recurso útil para aquellos conflictos laborales que han llegado a un punto muerto. La persona mediadora suele ser ajena al asunto y su función es crear el clima propicio para que las dos partes se entiendan.

2.5. Dimensiones del Estudio

2.5.1. Conflictos Laborales

Conflictos Interpersonales. Es la incompatibilidad entre personas o grupos, o entre fines y valores que, muchas veces aparecen inconciliables unos con los otros. Originados por las formas violentas de resolución (agresión, violencia, coerción, etc.), que suprimen el conflicto con la eliminación del adversario; esas formas no apropiadas de resolución son estrategias, cuando el conflicto se constituye en un proceso de causas múltiples, con protagonistas en contextos socioculturales específicos, y que incluyen fines y valores que establecen un diálogo (Jares, 2006).

Conflictos Intergrupales. El conflicto entre grupos es inevitable en las instituciones públicas. Este conflicto puede ser positivo o negativo, según su efecto en el logro de las metas y objetivos de la institución. Surge de factores como la interdependencia laboral, las diferencias en las metas y en las percepciones, y la mayor demanda de especialistas (Cristale, 2006).

Conflictos de Información. Este tipo surge de uno o varios empleados manejando información que es falsa o errónea, con el objetivo de beneficiar intereses propios (Armando Crobin, 2020).

2.5.2. Imagen Corporativa

(Lencinas, 2003) Menciona que la imagen corporativa es la construcción del público a partir de elementos tanto visuales, como culturales, como de la propia experiencia, sobre una empresa.

Funciones. La gestión de la imagen corporativa se realiza indirectamente. Es imposible, como lo indica Daniel Scheinsohn, que las empresas puedan dominar la mente del público con la imagen que la misma empresa quiere. La imagen corporativa se gestiona y construye a través de la comunicación. Es en el proceso integral comunicación de la empresa donde se gestiona

indirectamente acciones para lograr algún resultado, es decir, una imagen. Los recursos comunicacionales corporativos son de diversa índole como los avisos publicitarios, los productos, el servicio al cliente, los eventos, entre tantos. Es decir, cuando se establece la gestión de la imagen corporativa en realidad se está haciendo uso de gestión de la comunicación. Ahora, si se piensa en la empresa como un todo, como un sistema, la función de la comunicación es estratégica. La imagen corporativa es el registro contenido en el público de los atributos corporativo. Sintetiza un repositorio mental que el entorno construye en base de los actos que la empresa realiza, aunque no sea de naturaleza específicamente comunicacional.

Las actividades que la empresa que lleva a cabo generan «noticia», que pueden ser positivas o negativas, y esto influirá en la imagen. Cuanta más diversificación sean las actividades, más diversos también serán los mensajes.

Por otro lado, para (Licona Najera, 2006) es el resultado de las experiencias, conocimiento, creencias, sentimientos e impresiones que la gente tiene sobre una organización, así la imagen corporativa se crea en la mente del receptor por el contacto con la organización.

Objetivo. El objetivo de las imágenes en el medio organizacional es poseer la mente de las personas porque emiten mensajes con información de las empresas que ejercen influencia en el receptor, por eso actualmente han adquirido importancia y han llevado a las organizaciones a prestar atención y cuidado a su imagen. A través de esta y de la comunicación transmiten un mensaje al público, el cual unido a la experiencia de las personas al entrar en contacto con la organización forman una conducta.

Elementos de Conformación. La imagen corporativa se constituye por elementos tangibles e intangibles. En esta investigación se separan en tres partes para mayor claridad. La cultura organizacional, la identidad corporativa y la identidad visual de la organización. Estos tres

aspectos son importantes, porque en conjunto crearán una imagen y forman parte de la organización.

(Ramírez Sandoval & Gochicoa Gramer, 2010) define Imagen Corporativa como la representación mental de un estereotipo de la organización, que el entorno ha formado como la interpretación de la información de la organización. Es un complejo de significados que un individuo asocia a la organización, como las ideas usadas para describir o retener en la memoria.

Los receptores de la actividad de la organización contribuyen al éxito final por medido de la imagen que se han formada, que permite establecer la relación de la identidad guarda con la imagen. Existe una relación causa-efecto entre la identidad y la imagen de la organización, y la causa es la identidad que hay que proyectar, y el efecto es la percepción de la identidad que se convierte en imagen institucional. La imagen se forma en el público, como efecto de sus percepciones en relación a la identidad de las instituciones, de forma que cuando las percepciones de identidad son erróneas, la imagen no sincroniza con la realidad y se origina una disfunción del binomio identidad-imagen que perjudica la organización.

Proceso de Imagen Corporativa. Al diseño le la función de crear una representación visual que señale el significado de una empresa, y también la función de representar un centro de atención para los trabajadores de la empresa, y comunicar un mensaje coherente a los grupos de interés como clientes, analistas financieros y proveedores. La creación de la Imagen Corporativa es el resultado de una abstracción y en su formación el individuo reduce a la organización en su mente a un conjunto de atributos medianamente representativos.

En ese sentido, (Meza Lueza, 1998) dice que la imagen corporativa es primordial en la Comunicación Organizacional, que es una materia que visualiza a la organización como un ente

que requiere comunicarse hacia el exterior y al interior para conseguir una sobrevivencia y su desarrollo.

Elementos de la Imagen Corporativa. En el diseño de una imagen para la organización, se crea signos identificadores, tales como el nombre, la versión gráfica, el símbolo principal ligado al logotipo, el slogan, los colores y la tipografía de la institución, el aspecto gráfico y artefactos simbólicos. Estos signos identificadores tendrán variadas aplicaciones en muchos aspectos visuales de la organización, como la papelería, los artículos promocionales, los medios organizacionales de comunicación, los productos, los uniformes, los vehículos, el sistema de señalización y la arquitectura.

Para (López Lara, 2006) la imagen corporativa tiene muchos como: imagen esencial, imagen contextual, imagen factual, imagen conceptual:

Objetivos Primarios de la Imagen Corporativa. La imagen corporativa se constituye de varios objetivos indicados en la cita de Paul H. Álvarez: mejorar la concientización de la compañía, sus intereses de negocios y sus ganancias; lograr o conservar la reputación y buena voluntad empresarial; informar en temas de importancia para el futuro de la compañía; dedicarse a acciones sobre temas de importancia para la empresa.

Construcción de la Autoimagen. (Cifuentes Fuentes, 2016) Define la autoimagen como la aceptación positiva, lo que se refleja a otros, basada en la apariencia propia y el cuidado de sí mismo.

Menciona que es la raíz de un concepto que se tiene de sí mismo o cada ente, en base a los pensamientos o sentimientos que alberga, y pueden ser acertados o equivocados, pero puede manejar su autoimagen hacia el entorno.

2.6. Dimensiones de la Imagen Corporativa

2.6.1. *Cultura Organizacional.*

(Cifuentes Fuentes, 2016) Señala que es un complejo de valores, tradiciones, políticas, comportamientos y creencias fundamentales que se expresan en símbolos, mitos, lenguaje y conducta y forma un marco de referencia compartido para todas las acciones y pensamientos de una organización. Por ser un marco referencial, no atiende aspectos puntuales, sino establece prioridades y preferencias de lo que es esperable en los individuos que la integran. Tipos de cultura son cultura del poder, cultura de la función, cultura de la persona, cultura de la tarea.

Elementos de la Cultura Organizacional. Los elementos de la cultura organizacional se dan por los caracteres del entorno que comparte; tecnología, hábitos y tipos de conducta; funciones; roles; ritos, ceremonias y rutinas; comunicación; valores, mitos y creencias.

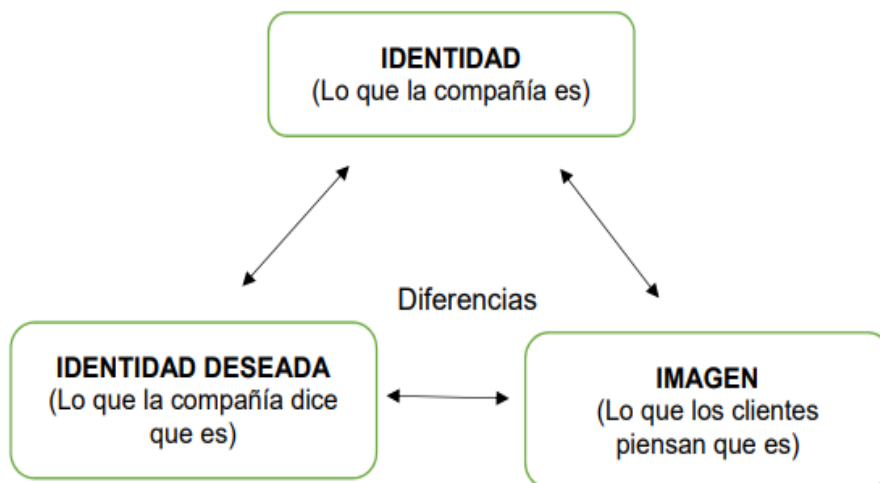
En el dominio de las capacidades se presentan los elementos de los otros dominios del funcionamiento de la organización.

Estos se basan en instituciones del medio social, ideologías y valores que legitiman los medios de poder.

2.6.2. *Reputación Organizacional*

(Ferruz González , 2018) Describe que la reputación se visualiza como atributos. ES la percepción de la organización que tienen los grupos de interés (Stakeholder). Constituye tambien experiencias que se trasmite a los empleados o la percepción del comportamiento de la organización sostenido por los grupos de interés internos.

Figura 4 Identidad Corporativa



Fuente: *elaboración propia.*

La reputación es comprende tres elementos: lo que es la empresa, lo que dice que es y cómo la ven los públicos.

Las Dimensiones de la Reputación. Se entiende como las referencias que describen diversos autores acerca de las diferentes «categorías» de reputación o si existe una reputación que afecta a la compañía de forma integral, o bien son diferentes reputaciones relacionadas a los diferentes escenarios de acción de una empresa y/o los distintos públicos en contacto con ella. En la doctrina de la reputación, se denomina «perspectiva “multi stakeholder”» por las distintas percepciones que cada público tiene de una misma organización y que configuran así diversas reputaciones.

Tabla 3 Reputación

AUTOR	DIMENSIONES DE LA REPUTACIÓN EMPRESARIAL		
WEIGELT Y CAMERER (1988)	Reputación de la Empresa (localización, capacidades directivas, estrategia, posición financiera o responsabilidad social)	Reputación del Producto o Servicio (percepción pública de la calidad)	Reputación asociada a la Cultura Organizativa (entorno de trabajo, los valores, las premisas, los símbolos y creencias que forman parte de la empresa)
DOLLINGER ET AL. (1997)	Reputación de la dirección	Reputación del producto (calidad)	Reputación Financiera
DE QUEVEDO (2001-2003)	Reputación Interna (trabajadores, directivos, accionistas, clientes y aliados)	Reputación externa (sociedad en general)	
MARTÍN ET AL. (2006)	Reputación de Negocio	Reputación Social	
CHUN (2005)	Imagen (percepción externa de los <i>stakeholders</i>)	Identidad corporativa (percepción de los <i>stakeholders</i> internos)	Identidad deseada (percepción que quieren dar los directivos)

Fuente: *elaboración propia.*

Tabla 4 Dimensiones Corporativa

Dimensiones	Conocida	Conocida por algo	Favorabilidad generalizada
Opinión vs. No evaluación (opinión del receptor acerca de la organización o de sus resultados vs. Impresiones del receptor sin opinión)	No evaluación	Opinión	Opinión
Particular vs. Generalizada (centrada en los atributos o características particulares de la organización vs. Impresión generalizada de la organización como un todo global)	Generalizada	Particular	Generalizada

Fuente: *elaboración propia.*

2.6.3. *Identidad Cultural*

(Molano L., 2007) Especifica que la identidad cultural engloba pertenencia a un grupo social con el que se comparten caracteres culturales, como costumbres, valores y creencias.

La cultura tiene un rol trascendente en el desarrollo de un territorio, tanto así que en Europa y en América Latina han iniciado una revalorización de lo cultural, de la identidad y del patrimonio como parte central de desarrollo.

De esta forma describe que el desarrollo local ha promovido en un disparador de políticas de patrimonialización. Y la sociedad se ha convertido en la sociedad de los flujos, involucrada en una obra de construcción de su identidad, revalorizando la la dimensión ciudadana por encima de las globales. La identidad es el espacio del patrimonio y no sorprende se esté reconstruyendo las identidades locales.

Esta potenciación de la identidad, revive, nuevamente puebla áreas rurales, despierta el interés en una población apática, logra cohesión social, y desencadena actividades económicas y para mejorar los ingresos y la calidad de vida de la comunidad.

Niveles de identidad cultural.

(Cardoza, 2010) Describe los niveles de identidad cultural en niveles diferentes denominados: cultura familiar, cultura del vecindario, cultura local, cultura regional, cultura organizacional, culturas nacionales, cultura iberoamericana, cultura occidental y cultura universal

Menciona que la identidad implica que las personas o grupos de personas se reconocen en su propio entorno físico y social y es ese reconocimiento lo que otorga un carácter de activo a la identidad cultural.

2.6.4. Imagen Pública

(Rivadeneira Rodriguez, 2016) Define la imagen pública como la percepción que comparte un grupo de una figura pública, institución, persona, etc. El carácter público es el factor principal de su construcción por la percepción externa de la figura indicada, en base a estímulos que han motivado la atención y que se guardan en la memoria de un perceptor. En el libro autor se determina los fundamentos para comprender la importancia de la percepción favorable.

Fundamentos de Imagen Pública. Las personas dan a conocer a otros sus rasgos y transmiten una imagen propia. Para construir y promover una imagen a un público se parte de lo esencial y de los atributos inherentes. Si se aplica un plan de imagen se podrá evaluar el proceso y monitorear la percepción de los que interactúan. Después de establecer una diferencia entre imagen e imagen pública, se debe determinar distintos ámbitos de construcción de la imagen, dependiendo del contexto.

2.7. Terminología

2.7.1. Gestión estratégica.

Constituye de forma resumida la acción y efecto de administrar hábilmente un negocio. (Betancourt Tang, 2006).

2.7.2. Stakeholder.

Un stakeholder es un miembro de los grupos de interés que interaccionan con la institución y que son afectados y que participan o reciben los efectos de las acciones de la organización. (Rivera Rodríguez & Malaver Rojas, 2011).

2.7.3. Imagen Corporativa.

La Imagen Corporativa se define como el diseño mental de un estereotipo de la organización, que los miembros del entorno han formado como efecto de la interpretación de la información recibida sobre la organización (Ramírez Sandoval & Gochicoa Gramer, 2010).

2.7.4. Gestión de Recursos Humanos.

El área de los recursos humanos gestiona en la empresa los recursos humanos con las competencias requeridas para que la empresa pueda alcanzar los objetivos que planeados. (Gestión de Recursos Humanos, s.f.)

2.7.5. Seguridad y salud laboral.

Constituye un conjunto de normas y reglas gestionadas que contribuyen a la mejora de las condiciones y factores que afectan al bienestar de toda persona ubicada en el entorno físico de la empresa. (Medina Sánchez, s.f.).

2.7.6. Adaptación al cambio.

Capacidad para adaptarse a los cambios, modificando la propia conducta para alcanzar determinados objetivos si surgen dificultades, nueva información o cambios en el medio. (Habilidades para el aprendizaje: Adaptación al cambio o nuevas situaciones, s.f.).

2.7.7. Derechos Humanos.

Son derechos inherentes a todas las personas normados y reglamentados que definen relaciones entre los individuos y las estructuras de poder. (Derechos Humanos, 2016).

2.7.8. Autoimagen.

La autoimagen es la aceptación positiva, lo que se refleja a otros, basada en la apariencia y el cuidado que se tiene de sí mismo. (Cifuentes Fuentes, 2016).

2.7.9. Reputación Organizacional.

Reputación visualizada como atributos o señales. Percepción de la organización de los grupos de interés (Stakeholders) (Ferruz González , 2018)

2.7.10. Identidad Cultural.

La identidad cultural incluye un sentido de pertenencia a un grupo social con el se comparten rasgos culturales, costumbres, valores y creencias. (Molano L, s.f.).

2.7.11. Imagen Pública.

La imagen pública se define como la percepción compartida que tiene un grupo sobre una figura pública, institución, persona, entidad, etc. (Rivadeneira Rodriguez, 2016).

2.7.12. Cultura Organizacional.

Es complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias fundamentales que se comunican por medio de los símbolos, los mitos, el lenguaje y las conductas y constituye un marco referencial compartido para lo que se hace y se piensa en una organización. (Cultura organizacional, 2007).

2.7.13. Conflicto Laboral.

Son contingencias en las que los empleados y empleadores persiguen diferentes objetivos, y no logran acuerdos. Tiene por efecto que el ambiente de trabajo sea tenso y difícil de conservar con las funciones laborales de la empresa. (Enciclopedia Económica, 2019).

<https://www.youtube.com/watch?v=e0xcJZJxAVQ> 7ma edición

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación pertenece al tipo de investigación básica debido a que se pretende llegar a la solución del problema de la relación de los conflictos laborales y la imagen corporativa, con el apoyo de teorías existentes. La orientación de la investigación se realiza bajo el enfoque de (Oré Gutiérrez, “El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis”, 2015); que menciona que la investigación se caracteriza en analizar un problema, apoyándose en teorías ya existentes, y se plantea una solución en busca conocimientos a priori para hacer, actuar, construir y modificar una adecuada realidad problemática.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es No Experimental, (Hernández, Fernández, & otros, 2006), se utiliza un corte transversal, pues se recoge la información en un solo momento de tiempo. La investigación no sólo se limita a describir, sino que permite inferir hacia la población objetivo.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Universo

El universo para la variable conflictos laborales será en contexto teórico de gestión de recursos humanos para los trabajadores de la institución, mientras para la variable imagen corporativa, gestión de marca, lo constituyen la población de la ciudad económicamente activa.

3.3.2. Población

La cantidad de la población total para dicha investigación constituirá 418 trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 5 Población Trabajadores Gobierno Regional de Ayacucho

Condición laboral	Cantidad de trabajadores
Nombrados	315
Contratados	103
TOTAL	418

Fuente: *elaboración propia.*

Los criterios de inclusión y exclusión considerados para la delimitación poblacional son criterios de inclusión se considerará a todos los 418 trabajadores de esta institución considerada como espacio de estudio. De esta cantidad se excluirá el 5% (21 trabajadores), pues al momento de aplicar el instrumento de recojo de datos algunos trabajadores no se encontrarían en la institución, por diversos motivos, como por vacaciones, licencias por salud, permisos, comisión de servicio, maternidad, etc.

3.3.3. Muestra

La población, para determinar la muestra, será 397, con lo cual el tamaño muestra resulta:

$$n = \frac{(Z)^2(P)(Q)(N)}{(E)^2(N-1)+(Z)^2(P)(Q)} \quad n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(397)}{(0.05)^2(397-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 195$$

En consecuencia, el tamaño de muestra corresponderá a trabajadores informantes.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnica

La técnica que empleada para recolectar datos es la encuesta, basándonos en (Oré Gutiérrez, 2019), quien define la técnica como el procedimiento que emplea el investigador para contactarse con los informantes para recabar los datos e informaciones requeridas en el proceso de investigación y que le permita lograr los objetivos establecidos.

3.4.2. Instrumento

El instrumento de recojo de datos que corresponde a la técnica mencionada es el cuestionario, basándonos también en (Oré Gutiérrez, 2019); que menciona al instrumento como elemento de la técnica que contiene las respuestas de los informantes a las preguntas formuladas.

3.5. Procesamiento de datos

Los datos recabados por el cuestionario y la encuesta se procesan con el software Excel, que permite reflejar las tablas y figuras estadísticas cuantitativas, para analizar e interpretar los datos cuantitativos correspondientes en base a los objetivos preestablecidos en esta investigación.

3.6. Hipótesis, Variables y Definición operacional

3.6.1. Supuestos teóricos

Conflictos Laborales. Los supuestos teóricos encantados acerca de los conflictos laborales corresponden a (Echeverri Giraldo, Atehortua Peñaloza, & Otros, 2016):

Enfoque Jurídico-Moral o Normativo. La investigación se ciñe a normas jurídicas o morales. Es importante verificar si existe un consenso entre las partes acerca de las normas y lo que se discute es la pertinencia en el caso concreto. Si la divergencia predomina sobre el consenso, el enfoque normativo requiere la fuerza para eliminar el conflicto.

La Negociación o Regateo Coercitivo. El conflicto se considera omnipresente se debe a la tendencia a dominar, o imputable a la escasez material. Las relaciones sociales son entre dominantes y dominados, entonces el conflicto puede zanjarse o arreglarse, pero no resolverse.

Resolución de Conflictos. Se produce una situación en que las partes establecen una relación aceptable según las preferencias.

La Imagen Corporativa. Se encuentra lo que plantea (Pérez & Rodríguez del Bosque, 2019) como perspectivas de estudio en el contexto actual o futuro:

3.6.2. Hipótesis general y específicos

Hipótesis general.

Los conflictos laborales de los trabajadores se relacionan significativamente con la imagen corporativa del Gobierno Regional Ayacucho, 2020.

Hipótesis específicos

1. Los conflictos interpersonales se relacionan con la cultura organizacional.
2. Los conflictos intergrupales se relacionan con la identidad cultural institucional.
3. Los conflictos de información se relacionan con la imagen pública institucional.

3.6.3. Variables, Definición operacional e indicadores

Variables

Variable independiente

Conflictos laborales

Dimensiones

- Conflictos interpersonales
- Conflictos intergrupales
- Conflictos de información

Variable dependiente

Imagen Corporativa

Dimensiones:

- Cultura organizacional

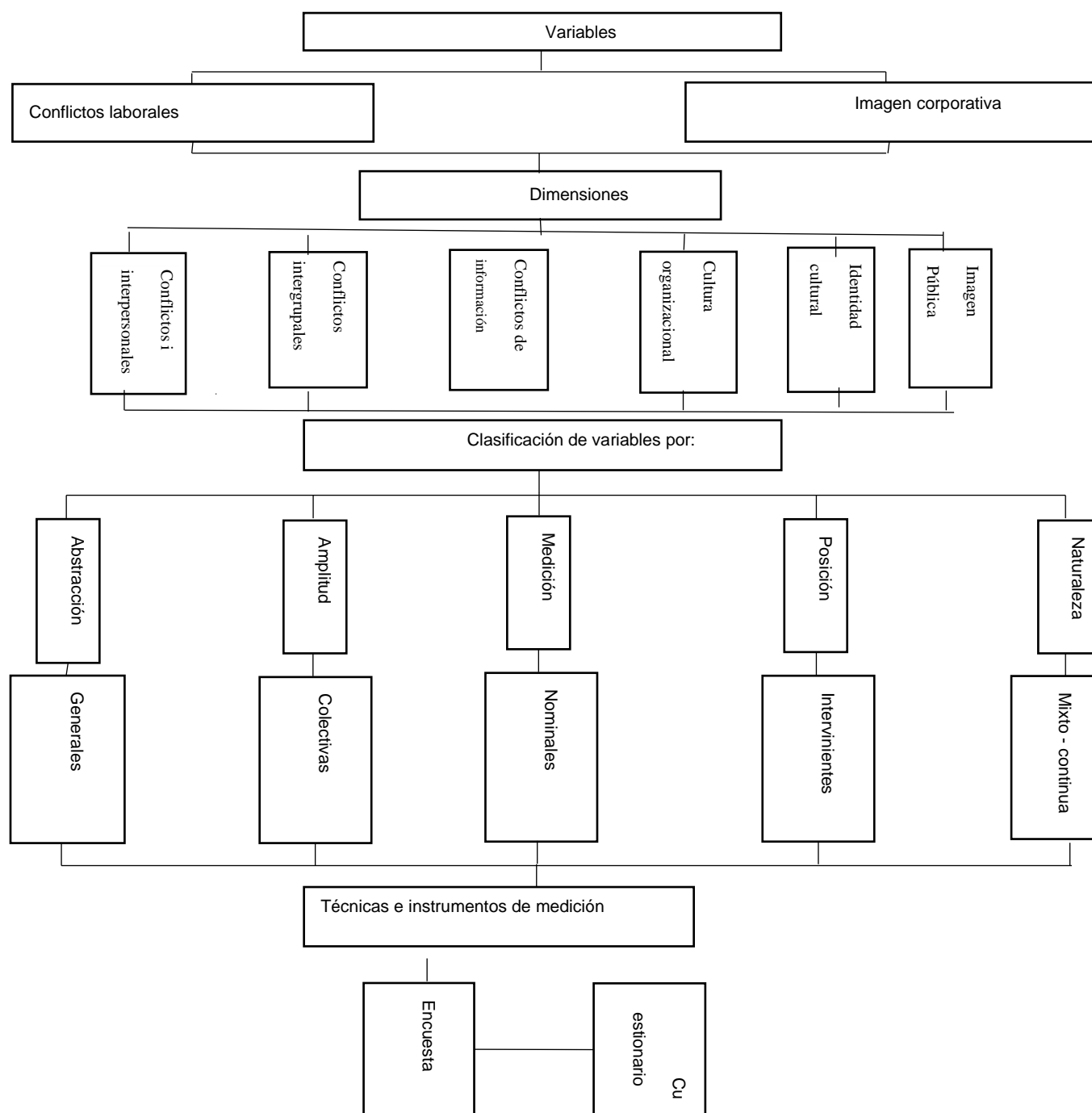
- Identidad cultural
- Imagen pública

Tabla 6 Variables

Conflictos laborales	Se refiere a aspectos económicos, reflejados en las condiciones contractuales del entorno de la actividad desarrollada, el salario, la falta de pago, el atraso en el pago, el incumplimiento en la suma estipulada, o en las obligaciones prestacionales. Puede tener origen en las condiciones de trabajo, falta de recursos para desempeñar la labor (Vásquez Fruto, 2010).
Imagen corporativa	La imagen corporativa es la construcción del público a partir de elementos: visuales, como culturales, extraídos de la experiencia, de la empresa. Estos elementos son atributos corporativos y es a partir de ellos el público elabora una síntesis mental de los actos de las corporaciones. (Lencinas, 2003)

Nota ABC de la Tesis con contrastación de hipótesis. 2da. Ed. 2019. Eusterio Oré Gutiérrez.

Figura 5 Diagrama de Variables



Fuente: Ore, E. (2019). ABC de la Tesis con contrastación de hipótesis.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tabulación, Análisis e Interpretación de Datos Generales

En este capítulo del trabajo se presenta los resultados de las encuestas aplicados a ambos grupos informantes, en tablas y figuras con su análisis e interpretación.

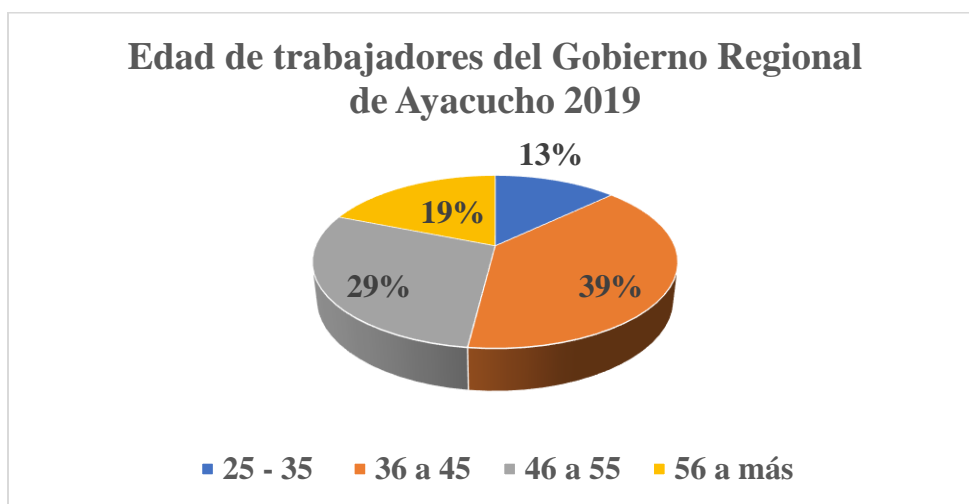
4.1.1. Tabulación por edades

Tabla 7 Edad de Trabajadores

Edad de los trabajadores	Total	%
25 - 35	25	13%
36 a 45	76	39%
46 a 55	57	29%
56 a más	37	19%
TOTAL	195	100%

Nota Elaboración propia de la encuesta

Figura 6 Edad de Trabajadores

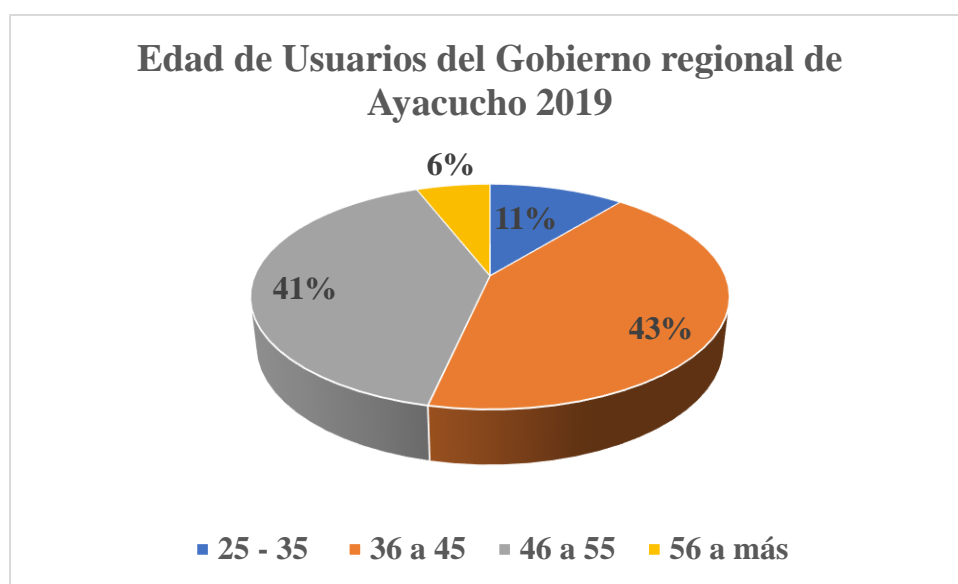


Nota Elaboración Propia de la encuesta

Tabla 8 Edad de Usuarios

Edad de los usuarios	Total	%
25 - 35	41	11%
36 a 45	164	43%
46 a 55	156	41%
56 a más	23	6%
TOTAL	384	100%

Nota Elaboración Propia de la encuesta

Figura 7 Edad de Usuarios

Nota Elaboración Propia de encuesta

Análisis. Según las tablas y figuras 8 y 7, la edad de los trabajadores oscila entre 25 a 35 años en 13%, 36 a 45; 39%, 46 a 55; 29% y de 56 a más; 19%. Por otro lado, en caso de los encuestados los datos reflejan de 25 a 35; 11%, 36 a 45; 43%, 46 a 55; 41% y mayores a 56; 6%. Resaltándose que la fuerza laboral en estas instituciones y las personas encuestadas, en mayor porcentaje oscilan entre 36 a 55 años, lo que nos garantiza mejor apreciación o percepción de los

problemas que estamos analizando en esta investigación y que sus respuestas no garantizan la veracidad del caso.

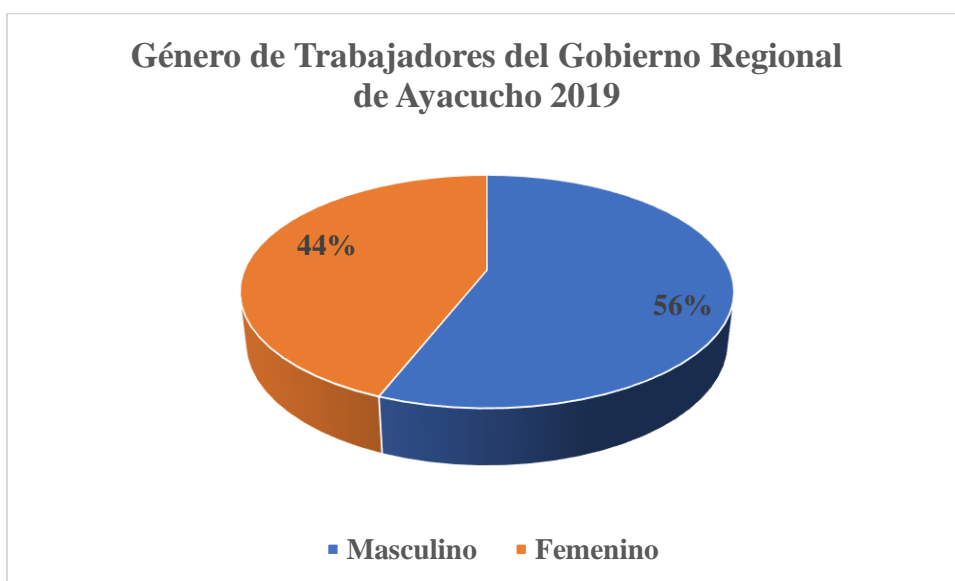
4.1.2. Tabulación por Género

Tabla 9 Género de Trabajadores

Género de Trabajadores	Total	%
Masculino	109	56%
Femenino	86	44%
TOTAL	195	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 8 Género de Trabajadores

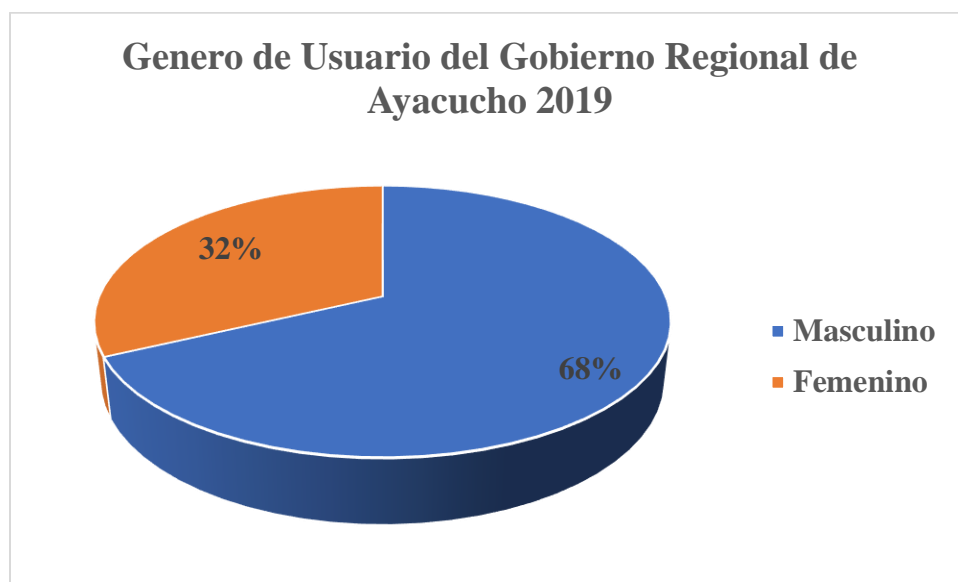


Nota Elaboración Propia de encuesta

Tabla 10 Género de Usuarios

Género de usuarios	Total	%
Masculino	261	68%
Femenino	123	32%
TOTAL	384	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 9 Género de Usuarios

Nota Elaboración Propia de encuesta

Análisis. Con respecto a la proporción de género de los trabajadores y los encuestados, las tablas 10 y figuras 9, revelan que 56% de los trabajadores son masculinos y 44% mujeres. Por otro lado, 68% de los encuestados fueron varones y 32% mujeres. En caso trabajadores femeninos la OIT, menciona que su participación laboral no siempre responde a calidad de trabajo, sino que aceptan cualquier trabajo para poder cubrir necesidades familiares.

Entonces, por ese lado también, la mayor participación de varones en la encuesta en ambos grupos nos da mayor garantía de respuestas aceptables en cuanto a la percepción que los problemas que analizamos en este trabajo.

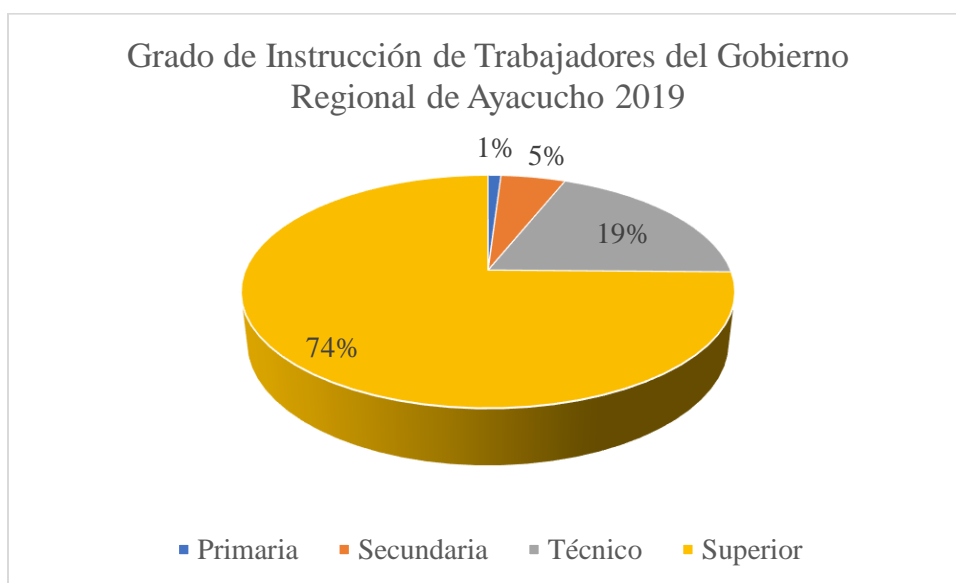
4.1.3. Tabulación por Instrucción

Tabla 11 Grado de Instrucción de Trabajadores

Grado de instrucción de trabajadores	Total	%
Primaria	2	1%
Secundaria	10	5%
Técnico	38	19%
Superior	145	74%
TOTAL	195	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 10 Grado de Instrucción de Trabajadores

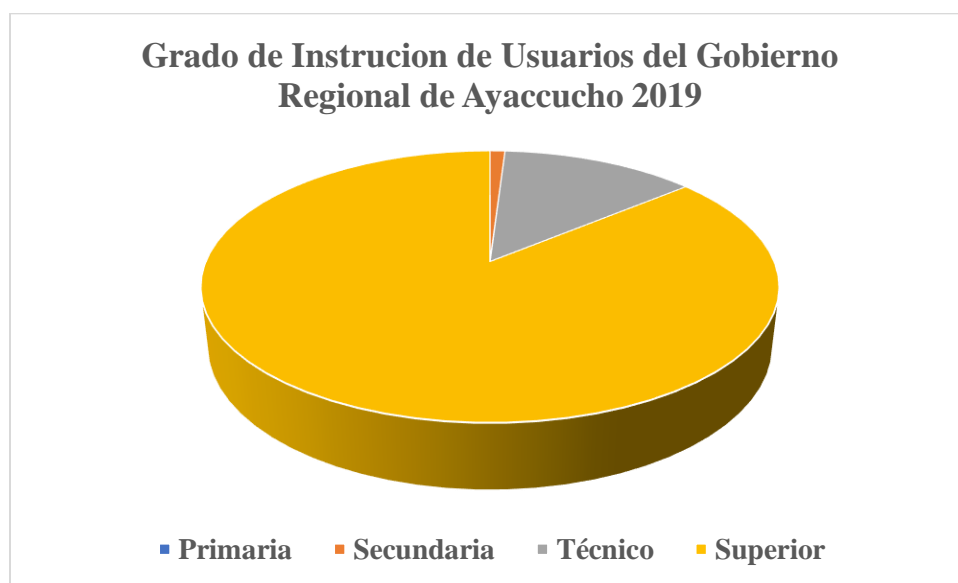


Nota Elaboración Propia de encuesta

Tabla 12 Grado de Instrucción de Usuarios

Grado de instrucción de usuarios	Total	%
Primaria	0	0%
Secundaria	5	1%
Técnico	49	13%
Superior	330	86%
TOTAL	384	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 11 Grado de Instrucción de Usuarios

Nota Elaboración Propia de encuesta

Análisis. Según las tablas y figuras 12 y 11, el grado de instrucción de los trabajadores tiene la siguiente proporción: primaria 1%, secundaria 5%, técnicos 19% y profesionales 74%, en el lado de los usuarios, primaria 0%, secundaria 1%, técnico 13% y superior 86%. Igualmente, en este punto, según estos resultados, por el grado de instrucción de los encuestados estaría garantizado la objetividad de las respuestas de las encuestas.

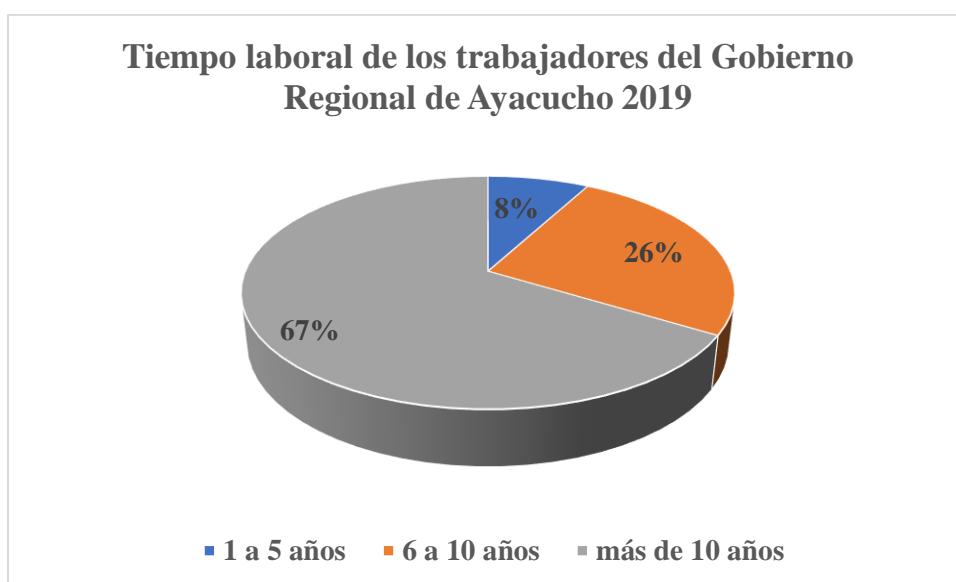
4.1.4. Tabulación por Tiempo de Servicios

Tabla 13 Tiempo Laboral de Trabajadores

Tiempo laboral de los trabajadores	Total	%
1 a 5 años	13	8%
6 a 10 años	51	26%
más de 10 años	131	67%
TOTAL	195	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 12 Tiempo Laboral de Trabajadores

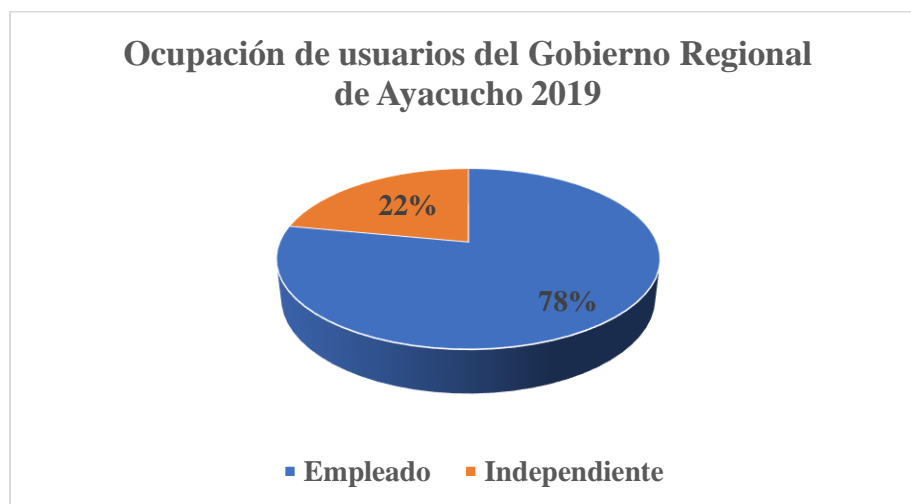


Nota Elaboración Propia de encuesta

Tabla 14 Ocupación de Usuarios

Ocupación de los usuarios	Total	%
Empleado	305	78%
Independiente	86	22%
TOTAL	391	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 13 Ocupación de los Usuarios

Nota Elaboración Propia de encuesta

Análisis. Los trabajadores con porcentaje (67%) de los trabajadores vienen laborando más de 10 años en la institución. Por otro lado, el 78% de los usuarios encuestados fueron empleados. Considerando ambos grupos, son representativos para confiar en las respuestas a las encuestas.

4.2. Conflictos Laborales e Imagen Corporativa

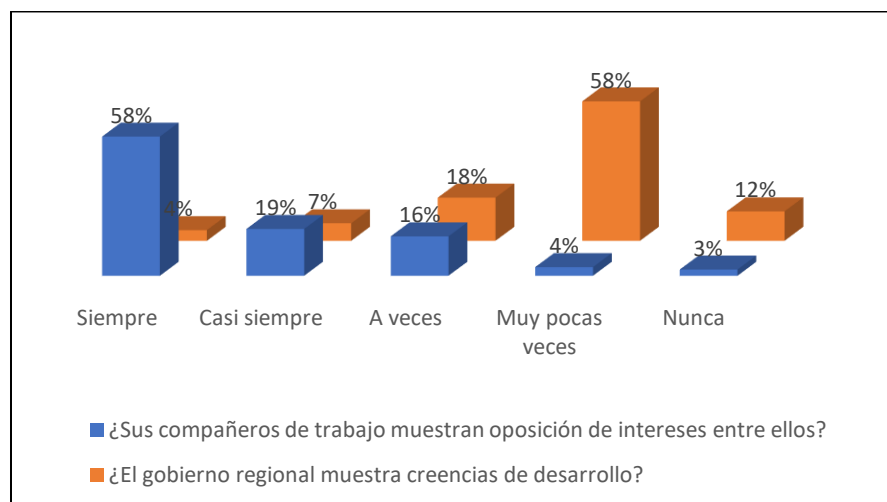
4.2.1. Conflictos Interpersonales y Cultura Organizacional

Tabla 15 Oposición Intereses Laborales - Creencias de Desarrollo Institucional

¿Sus compañeros de trabajo muestran oposición de intereses entre ellos?	TOTAL	%	¿El gobierno regional muestra creencias de desarrollo?	TOTAL	%
Siempre	113	58%	Siempre	17	4%
Casi siempre	38	19%	Casi siempre	28	7%
A veces	32	16%	A veces	69	18%
Muy pocas veces	7	4%	Muy pocas veces	223	58%
Nunca	5	3%	Nunca	47	12%
TOTAL	195	100%	TOTAL	384	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 14 Intereses Laborales vs Creencias Desarrollo Institucional



Nota Elaboración Propia de encuesta

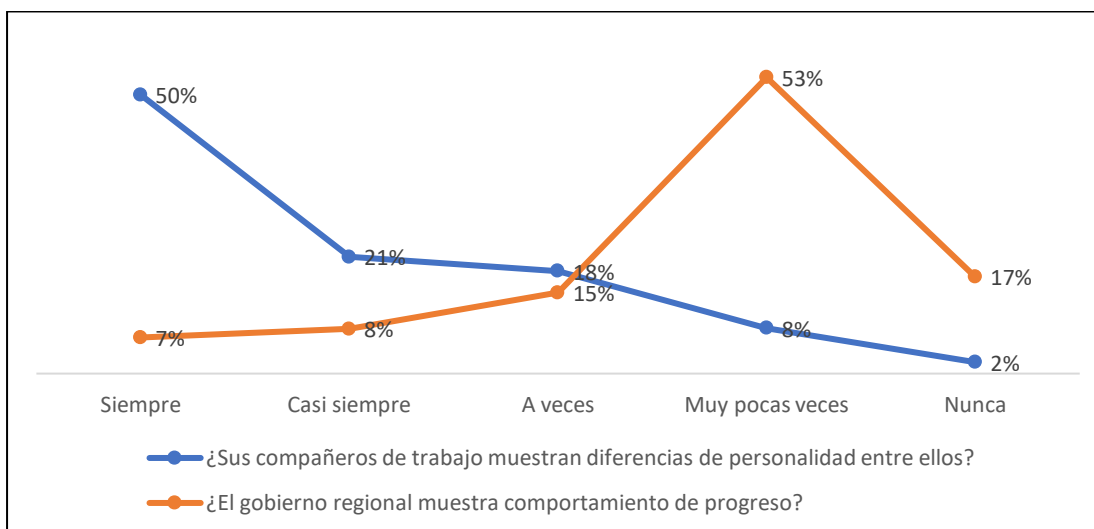
Análisis. La tabla 15 y figura 14 muestra que los trabajadores están en oposición de intereses laborales en opinión de 58% siempre, 19% casi siempre, 16% a veces, 4% muy pocas veces y 3% nunca. La institución refleja creencias de desarrollo para 4% de los usuarios encuestados siempre, 7% casi siempre, 18% a veces, 58% muy pocas veces y 12% nunca. Lo que significa que entre trabajadores existen intereses económicos individuales, entre grupos, de ideologías, de religión, políticos partidaristas, etc. Aspectos que inciden en que la institución no muestre creencias de desarrollo tales como, desarrollo social, económico, ambiental, de recursos naturales, etc.

Tabla 16 Diferencias de Personalidad - Comportamiento Progreso Institucional

¿Sus compañeros de trabajo muestran diferencias de personalidad entre ellos?	TOTAL	%	¿El gobierno regional muestra comportamiento de progreso?	TOTAL	%
Siempre	98	50%	Siempre	25	7%
Casi siempre	41	21%	Casi siempre	31	8%
A veces	36	18%	A veces	56	15%
Muy pocas veces	16	8%	Muy pocas veces	205	53%
Nunca	4	2%	Nunca	67	17%
TOTAL	195	100%	TOTAL	384	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 15 Diferencia de Personalidad vs Comportamiento de Progreso Institucional



Nota Elaboración Propia de encuesta

Análisis. La tabla 16 y figura 15, revela que los trabajadores muestran diferencia de personalidad en percepción de 50% siempre, 21% casi siempre, 18% a veces, 8% muy pocas veces y 2% nunca. Relacionado a ello, desde la percepción de los usuarios, la institución muestra comportamiento de progreso para 7% siempre, 8% casi siempre, 15% a veces, 53% muy pocas veces y 17% nunca. Indicadores que reflejan que se ponen obstáculos a la ejecución de planes, hay descontrol de impulsos, inadaptación unos a otros, mucha ambigüedad en la comunicación, falta de tolerancia entre ellos, mucha competitividad negativa. Aspectos que repercuten en falta de comportamiento de progreso institucional, porque no refleja mejoras en el desarrollo de su personal, falta posicionarse en la sociedad, su imagen no es buena, no se viene adaptando a los cambios, especialmente en estos últimos años.

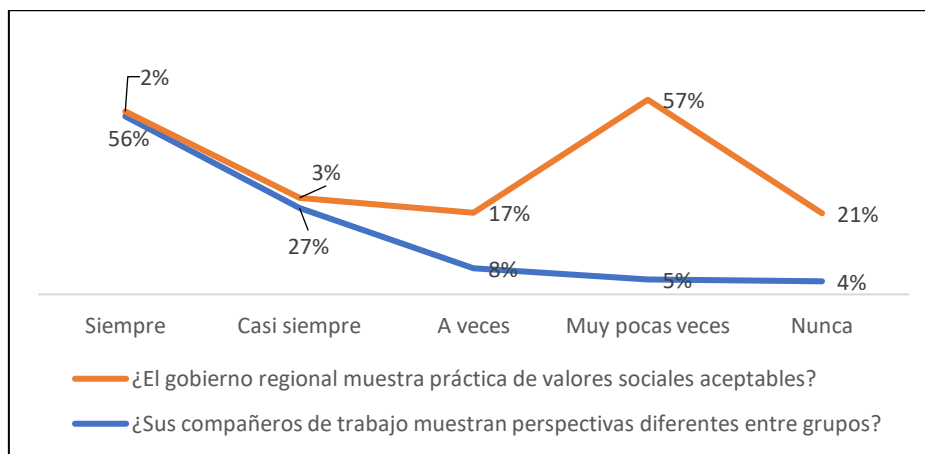
4.2.2. Conflictos intergrupales e identidad cultural

Tabla 17 Perspectivas Diferentes Grupos. Valores Sociales

¿Sus compañeros de trabajo muestran perspectivas diferentes entre grupos?	TOTAL	%	¿El gobierno regional muestra práctica de valores sociales aceptables?	TOTAL	%
Siempre	109	56%	Siempre	6	2%
Casi siempre	53	27%	Casi siempre	12	3%
A veces	16	8%	A veces	67	17%
Muy pocas veces	9	5%	Muy pocas veces	217	57%
Nunca	8	4%	Nunca	82	21%
TOTAL	195	100%	TOTAL	384	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 16 Perspectivas Diferentes entre Grupos y Valores Sociales Aceptables



Nota Elaboración Propia de encuesta

Análisis. La tabla 15 y figura 16, muestran que los trabajadores muestran perspectivas diferentes entre grupos para 56% siempre, 27% casi siempre, 8% a veces, 5% muy pocas veces y 4% nunca. Por otro lado, el gobierno regional muestra práctica de valores sociales aceptables, en percepción de 2% de los usuarios; siempre, 3% casi siempre, 17% a veces, 57% muy pocas veces y 21% nunca. Lo que significa que hay pugna de metas entre grupos, así como, intereses por la dirección, predominio de liderazgo, reuniones no productivas, conflictos de personalidad, mal comunicación, predominio del individualismo. En caso de práctica de antivalores en la institución

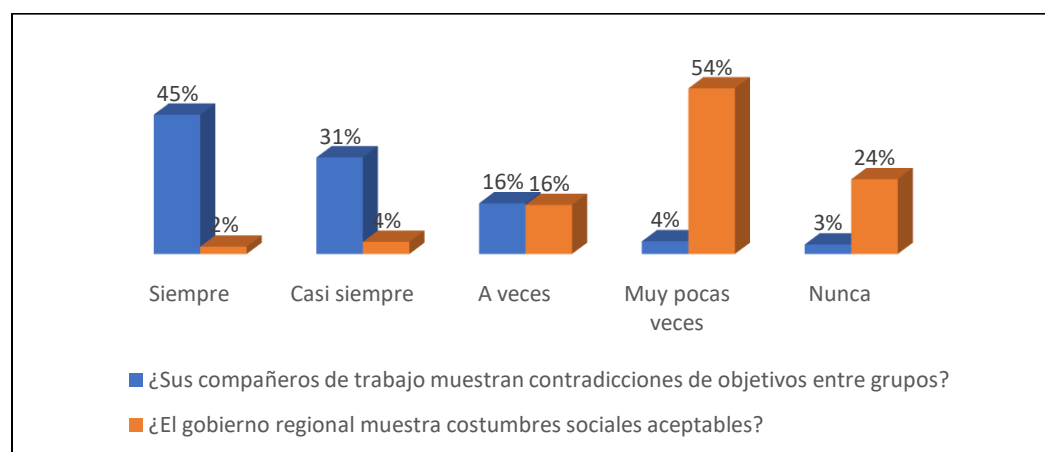
resaltan la corrupción política, la corrupción administrativa, comportamientos antiéticos, la codicia, avaricia, anhelo de poder, vacío existencial, astucias, artimañas, deslealtad, aprovechamiento de recursos, desacreditación de unos a otros, ideologías divergentes, etc.

Tabla 18 Contradicción Objetivos Intergrupales - Costumbres Sociales Aceptables

¿Sus compañeros de trabajo muestran contradicciones de objetivos entre grupos?	TOTAL	%	¿El gobierno regional muestra costumbres sociales aceptables?	TOTAL	%
Siempre	88	45%	Siempre	9	2%
Casi siempre	61	31%	Casi siempre	15	4%
A veces	32	16%	A veces	61	16%
Muy pocas veces	8	4%	Muy pocas veces	206	54%
Nunca	6	3%	Nunca	93	24%
TOTAL	195	100%	TOTAL	384	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 17 Contradicción Objetivos Intergrupales vs Costumbres Sociales Aceptables



Nota Elaboración Propia de encuesta

Análisis. La tabla 18 y figura 17, revela que existen contradicción de objetivos entre grupos para 45% siempre, 31% casi siempre, 16% a veces 4% muy pocas veces 3% nunca. Y, con respecto a si la institución muestra costumbres sociales aceptables, 2% manifestó siempre, 4% casi siempre, 16% a veces, 54% muy pocas veces y 24% nunca. En caso de contradicción de objetivos

intergrupales se percibe falta de trabajo Inter equipo, falta de comunicación, equipo o grupos tóxicos, jefes de grupo tóxicos, competencias desleales entre ellos, relaciones tóxicas, grupos que no trabajan bien, presencia y práctica de prejuicios, choques de personalidad, mobbing grupal, conflicto por recursos, sobre posición de intereses, conflicto de valores, direccionamiento distinto de labores, entre otras. Por otro lado, la institución muestra como parte de sus costumbres, creencias, valores, normas y actitudes no en el contexto de progreso o desarrollo social, económico, demográfico, tecnológico, ecológico, etc. de manera integral.

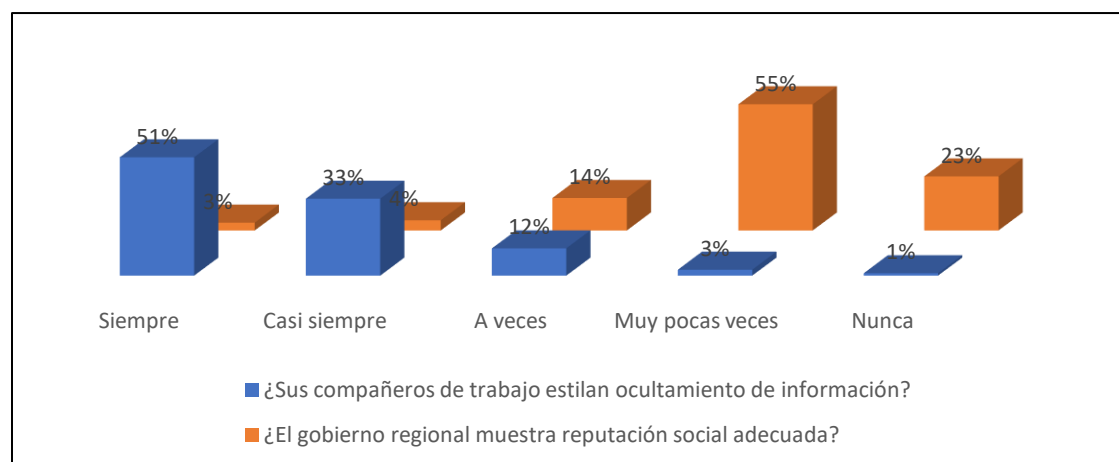
4.2.3. Conflictos de información e imagen pública

Tabla 19 Ocultamiento de Información - Reputación Social Institucional

¿Sus compañeros de trabajo estilan ocultamiento de información?	TOTAL	%	¿El gobierno regional muestra reputación social adecuada?	TOTAL	%
Siempre	100	51%	Siempre	13	3%
Casi siempre	65	33%	Casi siempre	17	4%
A veces	23	12%	A veces	54	14%
Muy pocas veces	5	3%	Muy pocas veces	210	55%
Nunca	2	1%	Nunca	90	23%
TOTAL	95	100%	TOTAL	384	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 18 Ocultamiento de Información vs Reputación Social Institucional



Nota Elaboración Propia de encuesta

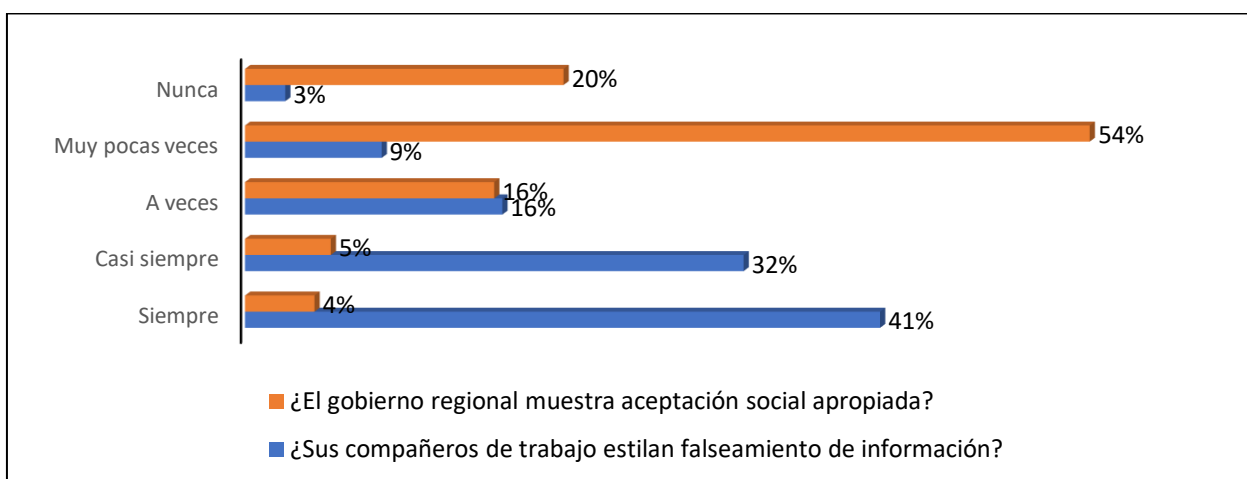
Análisis. En la tabla 19 y figura 18, se observa, que entre trabajadores existe ocultamiento de información, en percepción de 51% siempre, 33% casi siempre, 12% a veces, 3% muy pocas veces y 1% nunca. Por otro lado, el discernimiento de los usuarios sobre si reputación social institucional es adecuada, 3% manifestó siempre, 4% casi siempre, 14% a veces, 55% muy pocas veces y 23% nunca. Aquí también resalta que entre los trabajadores existe ocultamiento de información, decir, en muchos casos el flujo de información no es exacta, es incompleta, rígida, poco confiable, poco pertinentes, inoportuna, demasiado complejo o muy simples, que dificultad el entendimiento y continuidad fluida que dificultad la buena toma de decisión a todo nivel. Así mismo, por el lado de la reputación social institucional, esta es percibida sin capacidad para solucionar problemas, desempeño deficiente, cargos politizados, gobernado en contextos de conflicto de intereses, tráfico de influencias, corrupción, se ve lobbies partidaristas, falta de práctica de valores institucionales y sociales.

Tabla 20 Falseamiento de Información - Aceptación Social Institucional

¿Sus compañeros de trabajo estilan falseamiento de información?	TOTAL	%	¿El gobierno regional muestra aceptación social apropiada?	TOTAL	%
Siempre	79	41%	Siempre	17	4%
Casi siempre	62	32%	Casi siempre	21	5%
A veces	32	16%	A veces	61	16%
Muy pocas veces	17	9%	Muy pocas veces	207	54%
Nunca	5	3%	Nunca	78	20%
TOTAL	195	00%	TOTAL	384	100%

Nota Elaboración Propia de encuesta

Figura 19 Falseamiento de Información vs Aceptación Social Institucional



Nota Elaboración Propia de encuesta

Análisis. La tabla 20 y figura 19, muestra que los trabajadores falsean la información para 41% siempre, 32% casi siempre, 16% a veces, 9% muy pocas veces y 3% nunca. En la aceptación social apropiada de la institución, los usuarios encuestados mencionaron 4% siempre, 5% casi siempre, 16% a veces, 54% muy pocas veces y 20% nunca. Resultados que descubren que algunos documentos, especialmente los proyectos, son copias de otros proyectos o proyectos anteriores, así mismo las directivas, los procedimientos, los formatos, etc. lo que acarrea que la institución no tenga buena aceptación social, por las cosas nada satisfactorias que viene haciendo hasta ahora.

CAPÍTULO V

PRUEBA DE HIPÓTESIS

5.1. Contrastación de hipótesis

Para establecer el grado de relación de la variable independiente Conflictos Laborales con la variable dependiente Imagen Corporativa del Gobierno Regional Ayacucho, basados en la información recogidas de las encuestas de los ítems y dimensiones, se realiza el siguiente procedimiento que se describe en los siguientes párrafos.

Se jerarquizan las alternativas de los ítems utilizando de una escala nominal y se convierte en una escala ordinal, que al contrastarlas entre sí se establecen relaciones inversas entre los ítems de las variables dependientes e independientes

Se plantean las correlaciones de los ítems aplicando el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho) para establecer la medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables formuladas en los ítems y dimensiones de los conflictos laborales de los trabajadores con la Imagen Corporativa del Gobierno Regional (sede) Ayacucho, 2019. Se utiliza el programa Minitab versión 15.

5.1.1. Prueba de hipótesis de normalidad

Los valores de las respuestas de test deben tener distribución normal, por lo tanto, en la tabla se muestra los resultados:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Ítems N 12

Parámetros normales Media 4,258

Desviación típica 0,1858

Z de Kolmogorov-Smirnov 0,171

Sig. asintót. (bilateral) 0,200

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Hipótesis: probaremos

H0: No existe correlación entre ítems

H1: Si existe correlación entre ítems

Estadística y región crítica de la prueba

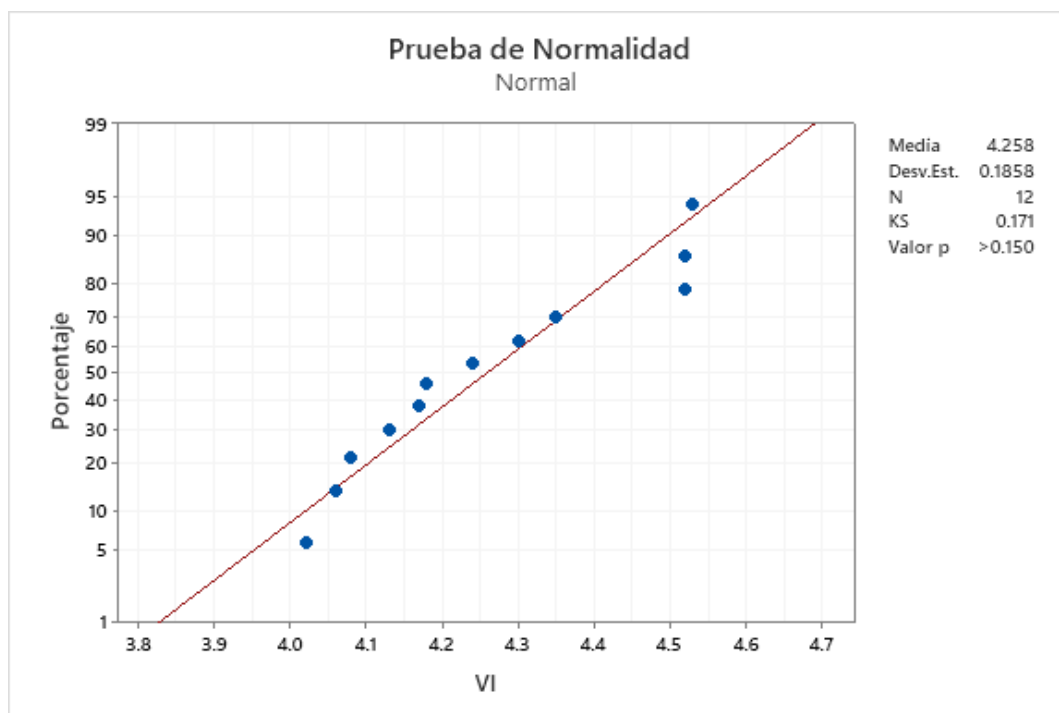
Si $p\text{-value} < \alpha$: rechazar H_0

Si $p\text{-value} > \alpha$: no rechazar H_0

α : 0.05

Decisión

Como el $p\text{-value}$ es mayor que α , entonces H_0 no es rechazado y la conclusión es que los valores del test tienen distribución normal.

Figura 20 Prueba de Normalidad

Elaboración: Propia en Minitab

5.2. Correlación de Conflictos laborales e imagen computadora

5.2.1. Dimensiones: Conflictos interpersonales y cultura organizacional

Tabla 21 Conflictos Interpersonales Cultura Organizacional

Correlaciones en parejas de Spearman

Muestra 1	Muestra 2	N	Correlación	IC 95% p	de para Valor p
Creencias de desarrollo	Intereses laborales	5	1.000	(*, *)	*

Nota. Elaboración propia en Minitab en base al procedimiento de la encuesta

Análisis. El coeficiente de correlación de Spearman señala que una confianza del 95% existe una relación muy fuerte (1,0) entre la confrontación de intereses laborales de los trabajadores y la creencia de desarrollo percibida por los grupos de interés.

Tabla 22 Diferencias de Personalidad Progreso Institucional

Correlaciones en parejas de Spearman

Muestra 1	Muestra 2		N	Correlación IC de 95% para p	Valor p
Progreso Institucional	Diferencias personalidad	de	5	-0.900 (-0.996; 0.169)	0.037

Nota. Elaboración propia en Minitab en base al procedimiento de la encuesta

Análisis. El coeficiente de correlación de Spearman señala que una confianza del 95% existe una relación muy fuerte (-0,9) entre las diferencias de personalidad de los trabajadores y la percepción del progreso institucional percibida por los grupos de interés.

5.2.2. Dimensiones: Conflictos intergrupales e identidad cultural

Tabla 23 Diferencias Intergrupales Valores Sociales

Correlaciones en parejas de Spearman

Muestra 1	Muestra 2		N	Correlación IC de 95% para p	Valor p
Valores sociales	Diferencias intergrupales		5	-0.900 (-0.996; 0.169)	0.037

Nota.

Elaboración propia en Minitab en base al procedimiento de la encuesta

Análisis. El coeficiente de correlación de Spearman señala que una confianza del 95% existe una relación muy fuerte (-0,9) entre las diferencias intergrupales de los trabajadores y la percepción de los valores sociales percibida por los grupos de interés.

Tabla 24 Objetivos Grupos Costumbres Sociales

Correlaciones en parejas de Spearman

Muestra 1	Muestra 2		N	Correlación IC de 95% para p	Valor p
Costumbres sociales	Objetivos grupos	entre	5	-0.900 (-0.996; 0.169)	0.037

Nota. Elaboración propia en Minitab en base al procedimiento de la encuesta

Análisis. El coeficiente de correlación de Spearman señala que una confianza del 95% existe una relación muy fuerte (-0,9) entre la diversidad de objetivos de los grupos de los trabajadores y la percepción las costumbres sociales percibida por los grupos de interés.

5.2.3. *Indicadores de información e imagen pública*

Tabla 25 Ocultamiento de Información Reputación Social

Correlaciones en parejas de Spearman

Muestra 1	Muestra 2		N	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
Reputación social	Ocultamiento información	de	5	-0.900	(-0.996; 0.169)	0.037

Nota. Elaboración propia en Minitab en base al procedimiento de la encuesta

Análisis. El coeficiente de correlación de Spearman señala que una confianza del 95% existe una relación muy fuerte (-9,0) entre el ocultamiento de información practicado por los trabajadores y la percepción de la percepción de la reputación percibida por los grupos de interés.

Tabla 26 Falseamiento Información Aceptación Social

Correlaciones en parejas de Spearman

Muestra 1	Muestra 2		N	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
Aceptación social	Falseamiento de información		5	-0.900	(-0.996; 0.169)	0.037

Nota. Elaboración propia en Minitab en base al procedimiento de la encuesta

Análisis. El coeficiente de correlación de Spearman señala que una confianza del 95% existe una relación muy fuerte (-0,9) entre el falseamiento de la información practicado por los trabajadores y la percepción de aceptación social por los grupos de interés.

5.3. Prueba de hipótesis

5.3.1. *Conflictos interpersonales y cultura organizacional*

Ho: Los conflictos interpersonales no se relacionan ciertamente con la cultura organizacional.

Ha: Los conflictos interpersonales se relacionan ciertamente con la cultura organizacional.

Tabla 27 Conflictos Interpersonales Cultura Organizacional

¿Sus compañeros de trabajo muestran conflictos interpersonales?	TOTAL	%	¿El gobierno regional muestra cultura organizacional?	TOTAL	%
Siempre	211	54%	Siempre	42	5%
Casi siempre	79	20%	Casi siempre	59	8%
A veces	68	17%	A veces	125	16%
Muy pocas veces	23	6%	Muy pocas veces	428	56%
Nunca	9	3%	Nunca	114	15%
TOTAL	390	100%	TOTAL	768	100%

Nota Elaboración propia en base a la encuesta

Tabla 28 Correlaciones Parejas Spearman

Muestra 1	Muestra 2	N	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
Cultura organizacional	Conflictos interpersonales	5	-0.700	(-0.984; 0.591)	0.188

Nota Elaboración propia en base a la encuesta

Conclusión. Se acepta la hipótesis alternativa confirmando una relación fuerte entre los conflictos interpersonales y la cultura organizacional un coeficiente de correlación negativa de 0.9.

5.3.2. Conflictos intergrupales e identidad cultural

Ho: Los conflictos intergrupales se relacionan implícitamente con la identidad cultural institucional.

Ha: Los conflictos intergrupales se relacionan implícitamente con la identidad cultural institucional.

Tabla 29 Perspectivas Grupos Valores Sociales Institucionales

¿Sus compañeros de trabajo muestran conflictos intergrupales?	TOTAL	%	¿El gobierno regional muestra identidad cultural?	TOTAL	%
Siempre	197	51%	Siempre	15	2%
Casi siempre	114	29%	Casi siempre	27	3%
A veces	48	12%	A veces	128	17%
Muy pocas veces	17	4%	Muy pocas veces	423	55%
Nunca	14	4%	Nunca	175	23%
TOTAL	390	100%	TOTAL	768	100%

Nota Elaboración propia en base a la encuesta

Tabla 30 Correlaciones Parejas Spearman

Muestra 1	Muestra 2	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
Identidad cultural	Conflictos grupales	-0.900	(-0.996; 0.169)	0.037

Nota Elaboración propia en base a la encuesta

Conclusión. Se acepta la hipótesis alternativa confirmando una relación intensa entre los conflictos interpersonales y la identidad cultural institucional un coeficiente de correlación negativa de 0.9.

5.3.3. Conflictos de información e imagen pública

Ho: Los conflictos de información no se relacionan evidentemente con la imagen pública institucional.

Ha: Los conflictos de información se relacionan evidentemente con la imagen pública institucional.

Tabla 31 Ocultamiento Información Reputación Social Institucional

¿Sus compañeros de trabajo generan conflictos de información?	TOTAL	%	¿El gobierno regional muestra imagen pública?	TOTAL	%
Siempre	179	46%	Siempre	30	4%
Casi siempre	127	33%	Casi siempre	38	5%
A veces	55	14%	A veces	115	15%
Muy pocas veces	23	6%	Muy pocas veces	417	54%
Nunca	6	1%	Nunca	168	22%
TOTAL	390	100%	TOTAL	768	100%

Nota Elaboración propia en base a la encuesta

Tabla 32 Correlaciones Parejas Spearman

Muestra 1	Muestra 2	N	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
Imagen Pública	Conflictos de información	5	-0.900	(-0.996; 0.169)	0.037

Nota Elaboración propia en base a la encuesta

Conclusión. Se acepta la hipótesis alternativa confirmando una relación intensa entre la información y la imagen pública institucional un coeficiente de correlación negativa de 0.9.

5.4. Resultados por Variable Dependiente e Independiente

Tabla 33 Contrastación entre Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	TOTAL	%	VARIABLE DPENDIENTE	TOTAL	%
CONFLICTOS LABORALES			IMAGEN CORPORATIVA		
Siempre	1230	53%	Siempre	153	3%
Casi siempre	625	27%	Casi siempre	235	5%
A veces	328	14%	A veces	737	16%
Muy pocas veces	102	4%	Muy pocas veces	2604	57%
Nunca	55	2%	Nunca	879	19%
TOTAL	2340	100%	TOTAL	4608	100%

Nota Elaboración Propia basado en la encuesta

Ho: Los conflictos laborales de los trabajadores no se relacionan significativamente con la imagen corporativa del Gobierno Regional Ayacucho, 2019.

Ha: Los conflictos laborales de los trabajadores se relacionan significativamente con la imagen corporativa del Gobierno Regional Ayacucho, 2019.

Tabla 34 Prueba de Hipótesis

		Conflictos Laborales			
Imagen Corporativa		-0.900			
Correlaciones en parejas de Spearman					
Muestra 1	Muestra 2	N	Correlación	IC de 95% para p	Valor p
Imagen Corporativa	Conflictos Laborales	5	-0.900	(-0.996; 0.169)	0.037

Nota Elaboración propia en Minitab en base al procedimiento de la encuesta

Conclusión. Se acepta la hipótesis alternativa confirmando una relación intensa entre los conflictos laborales de los trabajadores y la imagen corporativa del Gobierno Regional Ayacucho 2020, con un coeficiente de correlación negativa de 0.9.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados presentados en la investigación se obtuvieron aplicando las encuestas, se procesó la información de las respuestas brindadas por los trabajadores y usuarios en los cuestionarios y se desarrolló una base de datos.

Las técnicas aplicadas permitieron realizar el análisis de fiabilidad, y confirmando la validez de los resultados obtenidos. Existieron ciertas limitaciones que se presentaron en el recojo de información, puesto que una parte de los empleados no mostraron un juicio crítico respecto al contexto y al ambiente de trabajo, y otros mostraron desconocimientos de algunos términos utilizados en el cuestionario lo que afectó la escala de valoración, pero no a un nivel significativo.

Al evaluar y analizar los resultados obtenidos, se apreció una correlación significativa entre las variables de conflicto laboral e imagen corporativa, y entre las dimensiones que la componen, lo cual significa que hay una alta incidencia entre los indicadores que la componen y, confirma que la imagen corporativa de la Sede Regional de Ayacucho necesita reconstruirse gestionando adecuadamente los conflictos laborales.

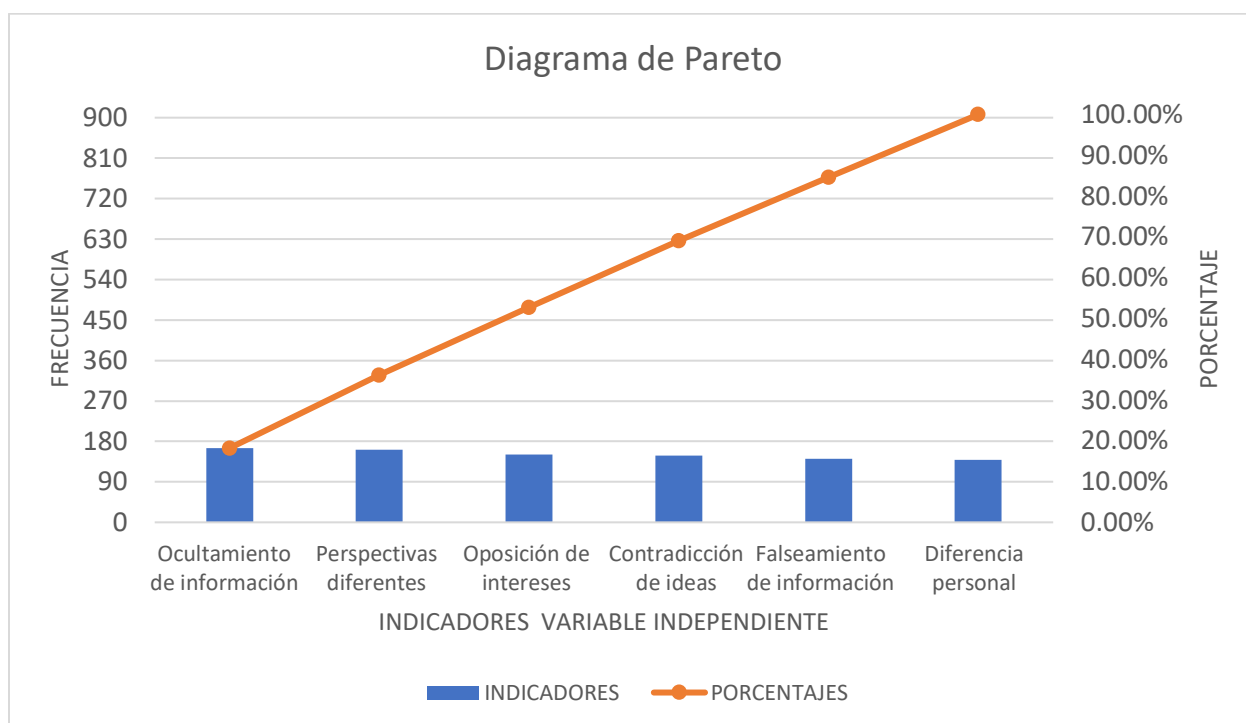
Algunos indicadores, como consecuencia, del número de respuestas de mayor valor en las encuestas, tienen una frecuencia más elevada que otras, lo que indica que las dimensiones de la cual son componentes están afectadas. Asimismo, estas dimensiones indican en la imagen corporativa. De esto se concluye que el tratamiento de las mismas es de urgencia, por medio de un conjunto de actividades que permitan reconstruir la imagen corporativa de la Sede Regional de Ayacucho.

Aunque prácticamente todos los indicadores tienen una importancia muy grande, algunos en particular de acuerdo al análisis de Pareto que mostramos tienen mayor importancia.

Tabla 35 Frecuencias Acumulada Variables Independientes

INDICADORES VI	FRECUENCIA	% FRECUENCIA	ACUMULADO	%FREC ACUM
Ocultamiento de información	165	18.19%	165	18.19%
Perspectivas diferentes	162	17.86%	327	36.05%
Oposición de intereses	151	16.65%	478	52.70%
Contradicción de ideas	149	16.43%	627	69.13%
Falseamiento de información	141	15.55%	768	84.67%
Diferencia personal	139	15.33%	907	100.00%
TOTAL	907	100.00%		

Fuente: *Elaboración Propia*

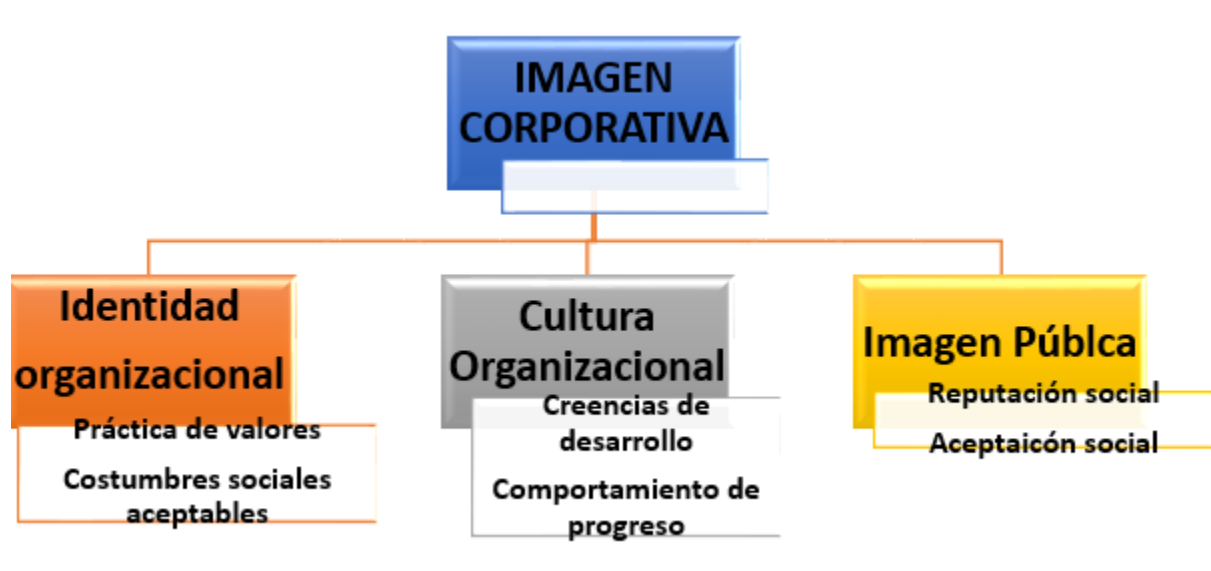
Figura 21 Diagrama de Pareto Indicadores Variable Independiente

Fuente: Elaboración propia

A continuación se muestran una estructura de la imagen corporativa y sus componentes, de acuerdo al modelo planteado por (Caprioti, 2009) quien menciona que la imagen corporativa es una construcción mental institucional de carácter social que transfiere un mensaje que se integra a la

sociedad en especial a los llamados stakeholders o grupos de interés, y que es susceptible de construirse, reconstruirse y gestionarse especialmente por la comunicación tangible e intangible.

Figura 22 Estructura Imagen Corporativa



Elaboración: Propia

En un nivel inferior de esta estructura, aparecen las construcciones internas que surgen de los valores y de la percepción de sí misma de la corporación (autoimagen y cultura organizacional) que elaboran los gestores, y que definen un segundo nivel que es la identidad organizacional. En ese segundo nivel se genera la construcción de la imagen por medio de la conducta de la entidad que consolida su reputación y transmite su imagen pública con un lenguaje subliminal de tipo semiótico: imágenes y simbolismo. Como se observa, los actos generados por los conflictos mal gestionados drenan esta estructura. Allí aparecen los indicadores que los trabajadores perciben con mayor frecuencia y las dimensiones que alteran.

El tratamiento de estas conductas de conflicto no pasa necesariamente por su eliminación como menciona el Ministerio de Trabajo (MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL

EMPLEO, 2012), sino por reconversión en elementos estabilizadores de convivencia, por medio de su identificación y gestión.

La gestión implica:

1. Identificación del tipo de conflicto: síntomas y causas previas.
2. Prevención del conflicto,
3. Negociación del conflicto
4. Gestión del ciclo de vida del conflicto

Por ello la organización debe considerar el desarrollo de un programa de actividades especialmente concentrado en los indicadores mencionados gestionándolos.

CONCLUSIONES

Concluido el trabajo de investigación se verifica que los objetivos planteados al inicio del trabajo se han cumplido de la siguiente forma:

1. Se ha confirmado la hipótesis que existe una relación fuerte entre la variable independiente Conflictos Laborales y la variable dependiente Imagen Corporativa de la Sede Regional de Ayacucho.
2. Se ha confirmado la hipótesis que la dimensión Conflictos Interpersonales tiene una relación fuerte con la Dimensión Cultura Organizacional de la Sede Regional de Ayacucho.
3. Se ha confirmado la hipótesis que la dimensión Conflictos Intergrupales tiene una relación fuerte con la Dimensión Identidad Cultural de la Sede Regional de Ayacucho.
4. Se ha confirmado la hipótesis que la dimensión Conflictos de Información tiene una relación fuerte con la Dimensión Imagen Pública de la Sede Regional de Ayacucho.

RECOMENDACIONES

Establecida la confirmación de las hipótesis se sugiere que la sede Regional de Ayacucho debe establecer un conjunto de actividades orientadas a la mejora de su Imagen Corporativa dirigidas por las autoridades superiores de acciones tales como:

1. Establecer la gestión de los conflictos laborales en la Sede Regional de Ayacucho para reconstruir la Imagen Corporativa, generando en su Reglamento Interno protocolos de cumplimiento estricto.
2. Programar actividades para gestionar los conflictos interpersonales e identificar su tipo estableciendo protocolos de prevención y negociación de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Trabajo (MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, 2012).
3. Las autoridades deben establecer el cumplimiento del Reglamento Interno para prevenir los conflictos intergrupales en la Sede Regional de Ayacucho.
4. Los encargados de la gestión de los grupos de trabajo deben establecer canales de comunicación por vía real y virtual para prevenir los conflictos de comunicación en la Sede Regional de Ayacucho.
5. Las instancias superiores deben establecer políticas de revisión, difusión y comunicación a la comunidad de los valores institucionales de la Sede Regional de Ayacucho, y vigilar la conducta de servicio a la comunidad de los trabajadores de forma permanente.

BIBLIOGRAFÍA

- Armando Crobin, J. (2020). *Psicología y mente*. Obtenido de Los 11 tipos de conflictos (y cómo resolverlos): <https://psicologiaymente.com/social/tipos-de-conflictos>
- AulaFacil. (28 de noviembre de 2019). *Distintos enfoques de Responsabilidad Social Empresaria*. Obtenido de Distintos enfoques de Responsabilidad Social Empresaria: <https://www.aulafacil.com/cursos/responsabilidad-social/responsabilidad-social/distintos-enfoques-de-responsabilidad-social-empresarial-l20444>
- Badaraco Delgado, V. (2017). *Técnicas de mediación de conflictos y su influencia en*. Lima, Perú.
- Benlloch López, M., & Ureña Ureña, Y. (2014). *Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo*.
- Betancourt Tang, J. R. (2006). *GESTION ESTRATEGICA: NAVEGANDO HACIA EL CUARTO PARADIGMA*. Porlamar.
- Caicedo García, E. (2015). *La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento*. Bogotá, Colombia.
- Camargo, O. (4 de octubre de 2016). *La Historia de la Identidad corporativ*. Obtenido de La Historia de la Identidad corporativ: <https://prezi.com/kweflbz2-rye/la-historia-de-la-identidad-corporativa/>
- Caprioti, P. (2009). *Branding Corporativo*. Santiago, Chile: La Empresa.
- Carbajal Gonzáles , J. J. (2019). *monografías.com*. Obtenido de conflictos laborales: <https://www.monografias.com/trabajos13/mnconfli/mnconfli.shtml#ANTEC>

Cardoza, U. (1 de Septiembre de 2010). *Conservación y patrimonio identidad cultural*. Obtenido de Conservación y patrimonio identidad cultural:

<https://es.slideshare.net/ernestocheguevara/identidad-cultural-pdf1>

Carroll, A., B. (1999). *Corporate Social Responsibility*. Business & Society.

Casamachin Tovar , J. L. (28 de noviembre de 2019). *Conceptualización y referentes teóricos sobre la responsabilidad social*. Obtenido de Conceptualización y referentes teóricos sobre la responsabilidad social:

https://www.academia.edu/28270967/Conceptualizaci%C3%B3n_y_referentes_te%C3%B3ricos_sobre_la_responsabilidad_social_Responsabilidad_social_y_empresarial_Presentado_A

Cea Moure, R. (2010). Obtenido de

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/4183/28409_cea_moure_ramiro.pdf?s&fbclid=IwAR3ukjKUg0RotBWf4vc2ZVpe-BASbUq1bLMLTntvpwsVZnpSYz8nC_d6Fdo

CentraRSE. (2006). Obtenido de CentraRSE:

https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos (Quinta ed.)*. Sao Paulo: Mc Graw Hill.

Cifuentes Fuentes, L. E. (Enero de 2016). Obtenido de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/42/Cifuentes-Luz.pdf>

Collantes Caldas, C. A., & Sernaque Macalupo, D. M. (2019). *SEGURIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA*. Huacho -Perú.

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL, 1994. (s.f.). *Procedimientos Autónomos de solución de los conflictos laborales. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones.* .

Obtenido de CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL. 1994. Procedimientos Autónomos de solución de los conflictos laborales. Revista de Psicología

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/>

Contreras Gonzalez, M. T. (2014). *Estudio de la imagen institucional para diseño de.* Toluca, México.

Cristale, M. (2006). *El manejo del Conflicto intergrupar. Hospitalidad y negocios.* . Obtenido de

CRISTALE, Marcelo. 2017. El manejo del Conflicto intergrupar. Hospitalidad y negocios. Recuperado el 18 de marzo de 2019 en:

<http://www.hospitalidadynegocios.com/articles/5077/el-manejo-del-conflicto-intergrupar>

Cultura organizacional. (2007). Obtenido de Cultura organizacional:

<https://perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf>

D!mato, A. (28 de noviembre de 2019). *Emprendimiento para Docentes UGLC.* Obtenido de

Adapatción al Cambio: <http://cdaemprendimientoadocentesuglc.weebly.com/2-capacidad-de-adaptacioacuten-adaptabilidad.html>

Davis, K. (1973). *The case for and against business assumption of social responsibilities.*

Academy of Management Journal.

Derechos Humanos. (2016).

Devorah, B., & Victor, D. A. (1991). *Gestión de conflictos un enfoque de las técnicas de*

comunicación. Obtenido de DEBORAH, Borisoff y VICTOR, David A. 1991. Gestión de conflictos un enfoque de las

técnica <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upcsp/detail.action?docID=3175340>.

Dobb, E., M. (1932). *For Whom Are Corporate Managers Trustees?* Harvard Law Review,.

Echeverri Giraldo, N. A., Atehortua Peñaloza, L. M., & Otros. (19 de abril de 2016).

Habilidades. Obtenido de Enfoques para abordar conflictos:

<http://resolucionconflictospoligran.blogspot.com/2016/04/enfoques-para-abordar-conflictos.html?m=1>

El comercio. (16 de Abril de 2018). *Conoce los países que destacan en RSE*.

Enciclopedia Económica. (2019). *Conflicto Laboral*. Obtenido de

<https://enciclopediaeconomica.com/conflicto-laboral/>

Escobar Huarhua, E. (2015). Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/tesis-cato.pdf

Etzioni, A. (1975). *Análise comparativa de organizações complexas: sobre o*. Rio de JNEIRO: Zahar.

Ferruz González , S. A. (Septiembre de 2018). Obtenido de

<https://eprints.ucm.es/47772/1/T39956.pdf>

Gobierno Regional de Ayacucho. (2020). Obtenido de

<https://www.regionayacucho.gob.pe/index.php/institucion/mision-vision>

Housepsych, s/f. (s.f.). *Conflicto intrapersonal*. Obtenido de

http://es.housepsych.com/vnutrilichnostnyiy-konflikt_default.htm

Jares, X. R. (2006). Conflicto y Convivencia en los centros educativos de secundaria. *Revista de Educación*, 491.

Jones, T. (1980). *Corporate social responsibility revisited, redefined*. California: Management Review.

Lapa Salinas, L. R. (2014). Obtenido de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1135/1/lapa_s.pdf?fbclid=IwAR2QnjyeLjDC1OxiKB7MZ3FnkbJCtjebm3ddfhHIH__6e51M4gdS_51WcSw

Lencinas, A. I. (Noviembre de 2003). Obtenido de

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc048670.pdf>

Licona Najera, M. (2006). Obtenido de

<http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/606/Elementos%20plan%20de%20imagen%20corporativa.pdf?sequence=1>

Lineamientos grupos de opinión . (14 de Abril de 2010). Obtenido de Lineamientos grupos de opinión : <https://www.epm.com.co/site/Portals/0/Sostenibilida%20EPM/lineamientos--grupos-de-opinion.pdf>

Lira segura, J. (21 de noviembre de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión; El Diario de Economía y Negocios de Perú*, pág. 6.

López Lara, Y. (Febrero de 2006). Obtenido de

<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014689/014689.pdf>

Lopez, E. (8 de Septiembre de 2015). Obtenido de <https://prezi.com/2rxqmtqqotd0/arquitectura-corporativa-de-planeacion/>

Maignan, , I., & Ferrell, O. , C. (2004). *Corporate Social Responsibility and Marketing: An Integrative Framework*. Academy of Marketing Science. Journal.

Marín , J. (2018). *Cuatro técnicas para el manejo de conflicto laborales*. EAE Business School. . Obtenido de MARÍN, José. 2018. Cuatro técnicas para el manejo de conflicto laborales.

- EAE Business School <https://retos-directivos.eae.es/cuatro-tecnicas-para-el-manejo-de-conflictos-laborales/>
- McWilliams, A., & Siegel, D. (2001). *Corporate Social Responsibility: A Theory of the Firm Perspective*. Academy of Management Journal.
- Meza Lueza, J. (1998). Obtenido de https://www.academia.edu/4978025/Importancia_de_la_imagen_corporativa
- MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO. (2012). *Informe Anual Conflictos Laborales*. Obtenido de MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO. 2012. Informe Anual Conflictos Laborales. En línea. https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS_GESTION/2012/INFORME_ANUAL_CONFLICTOS_LABORALES_2012.pdf
- Molano L., O. L. (2007). Identidad cultural, un concepto que evoluciona. *Opera*, 84.
- Montañez Benito, J. R. (2017). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12009/monta%C3%B1ez_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2RL2y29xnaQWA5SV_KLnJtaSzjrQTKjsTsHWI4sDQUyoJRVsEovxYRt-I
- Montoya Arévalo, B., & Martínez Ramos, P. (2012). *Responsabilidad social empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. México: Konrad Adenauer Stiftung.
- Morgado, E. p. (1988). *Los conflictos de trabajo y sus métodos de solución en Iberoamérica*. San José de Costa Rica.
- Oré Gutiérrez, E. (2019). *El ABC de la Tesis con cointrastación de hipótesis*. Meldrun Street: Académica Española.
- Oré Gutiérrez, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*. Ayacucho.

Oré Gutiérrez, E. (2019). *El ABC de la Tesis con contrastación de hipótesis*. 17 Meldrum Street: Académica Española .

Oré Gutiérrez, E. (2019). *El ABC de la Tesis con contrastación de hipótesis*. Meldrum Street: Académica Española.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 1993. (s.f.). *La decimoquinta Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo*. Obtenido de ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. 1993. La decimoquinta Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/normativeinstrument>

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2013. (s.f.). *Sistema de resolución de conflictos laborales*. Centro Internacional de Formación Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. 2013. Sistema de resolución de conflictos laborales. Centro Internacional de Formación O <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public>

Ortiz Montenegro , L. P. (2014). *PROPUESTA DE LA CREACIÓN DE LA IDENTIDAD*. Quito, Ecuador.

Ovejero Moreno, Y. (2015). *Blogspot*. Obtenido de Orígenes de los conflictos laborales: <http://pot16-8.blogspot.com/2016/03/origenes-de-los-conflictos-laborales.html>

Pacheco Mena , M. E., & Zapata López, J. M. (2015). *TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁREA LABORAL*. Latacunga, Ecuador.

Paxton , R. (20 de noviembre de 2017). *Teorías de los conflictos laborales*. Obtenido de Teorías de los conflictos laborales: https://www.ehowenespanol.com/teorias-conflictos-laborales-info_202731/

Pérez , A., & Rodriguez del Bosque, I. (28 de noviembre de 2019). *Identidad, imagen y reputación de la empresa: intergración de propuestas teóricas paara una gestión exitosa.*

Obtenido de Identidad, imagen y reputación de la empresa: intergración de propuestas teóricas paara una gestión exitosa: <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274330593005.pdf>

Pérez Ruiz, A. (Junio de 2011). Obtenido de

https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/36868/4de5.APRconclusiones_bibliografia_anexos.pdf?sequence=5

Peru, M. d. (2013). *Connflictos laborales*. Obtenido de

https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS_GESTION/2013/RT_CONFLICTOS_LABORALES_ABRIL_JUNIO_2013.pdf.

Pía Hernando, M. (Noviembre de 2007). Obtenido de

http://nulan.mdp.edu.ar/657/1/hernando_mp.pdf

Presuttari , L. (2016). Obtenido de

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Leisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pulido Tocarruncho, D. M. (2017). *Repositorio*. Obtenido de Repositorio:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17256/PulidoTocarrunchoDianaMarcela2017.pdf;jsessionid=D9C30427C19B794BA2B5A1D88F221350?sequence=3>

Purificación Alcaide, P. (2017). *LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN.*

Cordova: Universidad de Córdoba .

Ramírez Sandoval, J., & Gochicoa Gramer, E. (2010). Obtenido de

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/imagen2010-1.pdf>

Ramos Valencia, C. M. (2018). *Estilos en el manejo de conflictos en los profesionales de salud del Centro*. Lima, Perú.

Reyno Momberg, M. (Septiembre de 2006). Obtenido de https://www.academia.edu/29540729/Tesis_de_Grado_Responsabilidad_Social_Empresarial_Como_Ventaja_Competitiva._UNIVERSIDAD_T%C3%89CNICA_FEDERICO_SANTA_MAR%C3%8DA_EMPRESARIAL_RSE_COMO_VENTAJA_COMPETITIVA

Rivadeneira Rodriguez, M. E. (Diciembre de 2016). Obtenido de <https://alexcastilloblog.files.wordpress.com/2017/01/rivadeneira-maria.pdf>

Rivera Rodríguez, H. A., & Malaver Rojas, M. N. (2011). *La organización: Los stakeholders y la responsabilidad social*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

Rojas Vargas, N. P., & Madero Gómez, S. M. (2018). La Responsabilidad Social Corporativa: Contexto Histórico y Relación con las Teorías Administrativas. *Conciencia Tecnológica*, 12.

Ruiz Da Silva, N. A. (2018). *GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON*. Iquitos, Perú.

Saiz Lekue, E. (3 de Septiembre de 2013). Obtenido de [https://www.plagios.org/wp-content/uploads/2018/05/Anexo-1-Tesis-La-RS-como-atributo-diferencia-en-la-imagen-corporativa-Eduardo-Saiz-\(UPF2013\).pdf](https://www.plagios.org/wp-content/uploads/2018/05/Anexo-1-Tesis-La-RS-como-atributo-diferencia-en-la-imagen-corporativa-Eduardo-Saiz-(UPF2013).pdf)

Sarmiento del Valle, S. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. 6 - 15.

Scheinsohs, D. (1997). *Más allá de la imagen corporativa*. Buenos Aires: Macchi.

Suárez Li, D. (2009). *Ayacucho: Análisis de situación en población*. Lima : Nova Print S.A.C.

Toro Culcay, C. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de*. Quito, Ecuador.

Torres Rojas, Y. (2016). *Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del (tesis de pregrado)*. Trujillo, Perú.

Unknown. (3 de mayo de 2012). *Clasesmgs*. Obtenido de El origen de la imagen corporativa:
<http://clasesmgs.blogspot.com/2012/05/el-origen-de-la-imagen-corporativa.html>

Vásquez Fruto, A. I. (2010). Conflictos Laborales, Conciliación y Derechos Humanos. *Jusdticia Juris*, 111.

Ybañez Revollar, M. (2018). Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12926/Yba%C3%B1ez_RMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zapata Torres, J., & Céspedes, L. (2010). Obtenido de
<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis273.pdf>

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES

Estimado trabajador(a) del Gobierno Regional de Ayacucho, este cuestionario tiene como propósito recabar opiniones de ustedes para desarrollar la investigación titulada: Conflictos laborales e imagen corporativa de la institución. Por ello, suplicamos a usted responder cada una de las preguntas con la sinceridad del caso, marcando una “X” sobre la opción de respuesta de su preferencia:

5. Siempre () 4. Casi Siempre () 3. A veces () 2. Muy pocas veces () 1. Nunca ()

I. Datos Generales

1. Edad:

.....

2. Género:

.....

3. Grado de instrucción:

.....

4. Condiciones laborales:

.....

3. Tiempo laboral:

.....

II. Conflictos laborales

DIMENSIONES							
Conflictos intrapersonales							
	¿Sus compañeros de trabajo muestran pensamientos negativos?						
	¿Sus compañeros de trabajo muestran frustraciones?						
Conflictos intergrupales							
	¿Sus compañeros de trabajo muestran perspectivas diferentes entre grupos?						
	¿Sus compañeros de trabajo muestran contradicciones de objetivos entre grupos?						
Conflictos de información							
	¿Sus compañeros de trabajo estilan ocultamiento de información?						
	¿Sus compañeros de trabajo estilan falseamiento de información?						

CUESTIONARIO PARA USUARIO

Estimado usuario(a) del Gobierno Regional de Ayacucho, este cuestionario tiene como propósito recabar opiniones de ustedes para desarrollar la investigación titulada: Conflictos laborales e imagen corporativa de la institución. Por ello, suplicamos a usted responder cada una de las preguntas con la sinceridad del caso, marcando una “X” sobre la opción de respuesta de su preferencia:

5. Siempre () 4. Casi Siempre () 3. A veces () 2. Muy pocas veces () 1. Nunca ()

I. Datos Generales

1. Edad:

.....

2. Género:

.....

3. Grado de instrucción:

.....

4. Ocupación:

.....

III. Imagen corporativa

DIMENSIONES							
Cultura organizacional							
	¿El gobierno regional muestra creencias de desarrollo?						
	¿El gobierno regional muestra comportamiento de progreso?						
Identidad cultural							
	¿El gobierno regional muestra práctica de valores sociales aceptables?						
	¿El gobierno regional muestra costumbres sociales aceptables?						
Imagen pública							
	¿El gobierno regional muestra reputación social adecuada?						
	¿El gobierno regional muestra aceptación social apropiada?						

Muchas gracias por su colaboración.

DESCRIPCIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	METODOLOGÍA
Responsabilidad social empresarial (X)	Conflictos interpersonales	Es la incompatibilidad entre personas entre fines y valores que, se muestran inconciliables unos con los otros. Generados por las formas no apropiadas de resolución (agresión, violencia, coerción, etc.), que tienden a suprimir el conflicto apuntando para la eliminación del adversario (...) (Jares, 2006).	Oposición de intereses Diferencias de personalidad	¿Sus compañeros de trabajo muestran oposición de intereses entre ellos? ¿Sus compañeros de trabajo muestran diferencias de personalidad entre ellos?	Enfoque de Investigación Mixto Tipo de Investigación Aplicada Nivel de Investigación Descriptivo-Explicativo-Correlacional Diseño de Investigación No experimental Métodos de Investigación Deductivo Inductivo Análisis Síntesis Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
	Conflictos intergrupales	Los conflictos intergrupales se dan entre miembros de un grupo o equipo, por varios motivos: por diferencias interpersonales o porque alguien de los participantes del grupo no comparte las ideas de la organización, entre otros. Este tipo de conflictos pueden desestabilizar la buena marcha de un equipo o grupo y afectar a su eficacia y cohesión (Armando Crobin, 2020).	Perspectivas diferentes Contradicción de objetivos	¿Sus compañeros de trabajo muestran perspectivas diferentes entre grupos? ¿Sus compañeros de trabajo muestran contradicciones de objetivos entre grupos?	
	Conflictos de información	Este tipo de disputas surgen a consecuencia de uno o varios empleados manejando información que o bien es falsa, o bien es errónea, con el objetivo de beneficiar sus propios intereses (Armando Crobin, 2020).	Ocultamiento de información Falseamiento de información	¿Sus compañeros de trabajo estilan ocultamiento de información? ¿Sus compañeros de trabajo estilan falseamiento de información?	
Imagen corporativa (Y)	Cultura organizacional	Es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. (Cultura organizacional, 2007)	Creencias Comportamientos	¿El gobierno regional muestra creencias de desarrollo? ¿El gobierno regional muestra comportamiento de progreso?	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
	Identidad cultural	El concepto de identidad cultural encierra un sentido de pertenencia a un grupo social con el cual se comparten rasgos culturales, como costumbres, valores y creencias. (Molano L, s.f.)	Valores Costumbres	¿El gobierno regional muestra práctica de valores sociales aceptables? ¿El gobierno regional muestra costumbres sociales aceptables?	
	Imagen pública	La imagen pública se podría definir como la percepción compartida que tiene un grupo sobre una figura pública, institución, persona, entidad, etc. (Rivadeneira Rodríguez, 2016)	Reputación social Aceptación social	¿El gobierno regional muestra reputación social adecuada? ¿El gobierno regional muestra aceptación social apropiada?	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CONFLICTOS LABORALES DE LOS TRABAJADORES E IMAGEN CORPORATIVA DEL GOBIERNO REGIONAL (SEDE) AYACUCHO, 2019”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Principal</p> <p>¿Cómo los conflictos laborales de los trabajadores se relacionan con la imagen corporativa del Gobierno Regional (SEDE) Ayacucho, 2019?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>a. ¿De qué forma los conflictos interpersonales se relacionan con la cultura organizacional?</p> <p>b. ¿De qué modo los conflictos intergrupales se relacionan con la identidad cultural institucional?</p> <p>c. ¿En qué sentido los conflictos de información se relacionan con la imagen pública institucional?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar los conflictos laborales de los trabajadores que se relacionan con la imagen corporativa de las Instituciones Públicas de la Ciudad de Ayacucho – 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Especificar que los conflictos interpersonales se relacionan con la cultura organizacional.</p> <p>b. Detallar que los conflictos intergrupales se relacionan con la identidad cultural institucional.</p> <p>c. Especificar que los conflictos de información se relacionan con la imagen pública institucional.</p>	<p>Conflictos interpersonales Es la incompatibilidad entre personas o grupos, o entre fines y valores (Jares, 2006).</p> <p>Conflictos intergrupales Surge de la interdependencia laboral, diferencias en metas y percepciones (Cristale, 2006).</p> <p>Conflictos de información Surgen de empleados manejando información para beneficiar propios intereses (Armando Crobin, 2020).</p> <p>Cultura Organizacional Es un complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos (Cultura organizacional, 2007)</p> <p>Identidad Cultural Encierra la pertenencia a un grupo social y se comparten rasgos culturales. (Molano L, s.f.)</p> <p>Imagen Publica Es la percepción compartida de un grupo sobre una figura pública, institución, persona, entidad, etc. (Rivadeneira Rodríguez, 2016)</p>	<p>Hipótesis Principal Los conflictos laborales de los trabajadores se relacionan significativamente con la imagen corporativa del Gobierno Regional Ayacucho, 2020.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>1. Los conflictos interpersonales se relacionan ciertamente con la cultura organizacional.</p> <p>2. Los conflictos intergrupales se relacionan implícitamente con la identidad cultural institucional.</p> <p>3. Los conflictos de información se relacionan evidentemente con la imagen pública institucional.</p>	<p>Para demostrarla se operacionaliza las variables e indicadores que a continuación se mencionan:</p> <p>Variable Independiente (X): Conflictos laborales</p> <p>Dimensiones: Conflictos interpersonales X1 Conflictos intergrupales X2 Conflictos de información X3</p> <p>Variable Dependiente (Y) Imagen Corporativa</p> <p>Dimensiones: Cultura organizacional y1 Identidad cultural y2 Imagen pública y3</p> <p>Indicadores: X1 Oposición de intereses X1 Diferencias de personalidad X2 Perspectivas diferentes X2 Contradicción de objetivos X3 Ocultamiento de información X3 Falseamiento de información Y1 Creencias Y1 Comportamientos Y2 Valores Y2 Costumbres</p>	<p>Tipo de Investigación El diseño de la investigación es No Experimental. (Hernández, Fernández, & otros, 2006), mencionan que se utiliza el Corte Transversal. No se limita a describir, también a inferir hacia la población objetivo.</p> <p>Nivel de la Investigación De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, por su nivel es un estudio descriptivo, explicativo no experimental.</p> <p>Método de la Investigación En la investigación para comprobar la hipótesis se aplicarán los métodos que a continuación se indican</p> <p>Encuestas.- Se recoge la información de los indicadores.- Procesamiento. Se procesa la información en cuadros y tablas en Excel por indicadores y variables. Análisis.- Se establece las relaciones de las variables con el coeficiente de correlación de Spearman y se procesa con el aplicativo Minitab 2020.</p>

				Y5 Reputación Y5 Aceptación	<p>Diseño de la Investigación: No Experimental</p> <p>Muestreo Considerando estos criterios, la población, para determinar la muestra, será 397, el tamaño de muestra corresponderá a trabajadores informantes.</p> <p>Técnicas. - La técnica que para recolectar datos se basa en (Oré Gutiérrez , 2019), quien define la técnica como el procedimiento que emplea el investigador para contactarse con los informantes para recabar los datos para lograr los objetivos establecidos.</p> <p>Instrumentos. - 2 Encuestas tipo Likert con 5 alternativas de los indicadores.</p>
--	--	--	--	--------------------------------	---

Elaboración: Propia versión a la fecha 15-02-2021



**GOBIERNO REGIONAL
AYACUCHO**



SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO-PERU.