



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Los conflictos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres 2017”.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

CAVERO DE LA CRUZ, Bertha Julissa

ASESOR

Dr. DÍAZ SAUCEDO, Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA –PERÚ

2017

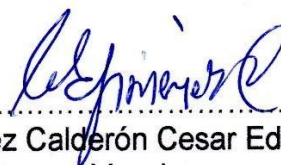
Página Del Jurado



.....
Dr. Díaz Saucedo Antonio
Presidente



.....
Dr. Fernández Saucedo Narciso
Secretario



.....
Dr. Jiménez Calderón Cesar Eduardo
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposo Luis Alberto Ybarrola Castañeda, por confiarme en mi, dandome la motivación de seguir con mis estudios universitarios.

A mi motivación, mi hija Cielo, para ser mejor cada día.

A mis padres Maria Teresa de la Cruz y a mi padre Juan Carlos Cavero, por el apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales por haberme permitido llegar a ser una profesional en la carrera elegida, en forjar mi camino profesional de manera exitosa. Declaratoria de autenticidad Agradezco a mi asesor al Dr. Díaz Saucedo Antonio, por todo su apoyo brindado y por motivarnos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Bertha Julissa Cavero de la Cruz con DNI: N° 43567776, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 29 de noviembre de 2017



Bertha Julissa Cavero de la Cruz

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada **“Los conflictos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora.

ÍNDICE

Página Del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	1
ABSTRACT	1
I.INTRODUCCIÓN	2
1.1 Realidad Problematica	2
1.2. Trabajos Previos	3
1.2.1 Antecedentes Nacionales.....	3
1.2.2 Antecedetes Internacionales	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1 Conflictos.....	7
1.3.2 Conflicto Laboral.....	9
1.3.3 Desempeño Laboral	15
1.4 Formulación del Problema	20
1.4.1 Problema General	20
1.4.2 Problemas Específicos	20
1.5 Justificación del Estudio	20
1.6 Hipótesis.....	21
1.6.1 Hipótesis General	21
1.6.2 Hipótesis Específicas	21
1.7 Objetivo	21
1.7.1 Objetivo General.....	21
1.7.2 Objetivos Específicos	21
II.MÉTODO.....	22
2.1 Diseño de investigación, tipo y nivel de investigación	22
2.1.1 Diseño de investigación.....	22
2.1.2 Tipo	22
2.2 Variables, Operacionalización	22
2.3 Población y Muestra	24
2.3.1. Población.....	24
2.3.2. Muestra	24
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	24

2.4.1. Técnica	24
2.4.2. Instrumento de recolección de datos.....	24
2.4.3. Validez de los instrumentos.....	24
2.4.4 Confiabilidad de los Instrumentos.....	25
2.5 Métodos de análisis de datos	25
2.6 Aspectos Éticos.....	26
III.- RESULTADOS.....	27
3.1 Análisis Descriptivos de los Resultados	27
3.2 Pruebas de las Hipótesis de la Investigación	30
3.2.1 Analisis de las pruebas parametricas	30
3.2.2 Hipótesis de Normalidad	30
3.2.2 Prueba de Hipótesis General	31
3.2.3 Prueba de Hipótesis Especificas	33
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIÓN.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
VIII REFERENCIAS	40
ANEXOS	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de la corporación vega, san martin de porres 2017. la investigación es correlacional y de diseño no experimental, para medir la variable de conflictos laborales y desempeño a los trabajadores se tomo el instrumento de cuestionario de likert. la investigacion realizada nos indica que existe una relación entre las dos variables, los conflictos laborales y su relacion con el desempeño de los trabajadores, en la prueba de spearman nos indica que la correlacion entre las variables es de 0.522, lo cual representa una correlacion positiva moderada. tambien se puede observar que hay relaciones positivas entre las dimensiones según resultados obtenidos.

Palabras Claves: Los conflictos, Desempeño, Confrontación.

ABSTRACT

In the present research has as main objective to identify the relationship between labor conflicts and the performance of the workers of la vega corporacion, san martin de porres 2017. the research is correlational and of no-experimental design, to measure the variable of labor disputes and performance to the workers took the likert questionnaire instrument. the research indicates that there is a relationship between the two variables, labor conflicts and their relationship with the performance of workers, in the spearman test we indicate that the correlation between the variables is 0.522, which represents a positive correlation moderate it can also be observed that there are positive relationships between the dimensions according to the results obtained.

keywords: Conflicts, Performance, Confrontation.

I.INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Podemos observar que en el mundo organizacional se presentan situaciones de conflicto entre una persona o un grupo de personas esto a que se debe, se puede decir que no somos iguales, tenemos diferentes culturas, costumbres, tenemos diferentes formas de pensar y reaccionar ante una situación complicada o diferencias de puntos de vista que se pueden convertir en conflictos.

Nos damos cuenta que muchas personas y organizaciones no poseen un adecuado manejo de conflicto laborales ya que creen pensar que estos puntos no son importantes para las empresas y que no afectan el funcionamiento de la misma, no saben cómo manejar activamente de los conflictos que se presentan, aunque es algo inevitable pero también es algo que se puede prevenir en muchas ocasiones ya sea para una grande, mediana o pequeña empresa.

Así podemos apreciar que en nuestro país las personas nunca tienen objetivos e interés iguales investigaremos como podemos dar diferentes maneras de solución a estos conflictos dentro de nuestra empresa.

Observamos también que el desempeño de los trabajadores se da de acuerdo a como se siente en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente.

La Coporacion Vega de San Martin de Porres es una empresa líder dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo. Nuestra amplia presencia en el mercado se basa en una red comercial cuya misión es Satisfacer siempre las necesidades de nuestros clientes brindando un servicio personalizado, comercializando productos de calidad y garantía, a los mejores precios del mercado.

Actualmente el problema encontrado en Corporación Vega de San Martin de Porres es que, el actual desempeño de los trabajadores no es el más adecuado y una de las causas puede ser que las condiciones de trabajo no son las más optimas en algunos factores, lo que vienen generando un sin número de conflictos entre los trabajadores, estrés, riesgos, lo que ha traído como consecuencia que el desempeño de los trabajadores no sea el mejor lo cual es una preocupación de la alta dirección de la entidad revertir esta situación.

Con lo dicho anteriormente, podemos decir que para esta investigación se toma como base a la corporación vega de san Martin de Porres, donde se puede observar algunos factores que generan las malas condiciones laborales.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes Nacionales

Miranda (2010). En su Tesis titulada *“La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos”*: un estudio de caso. La investigación se hizo en la pontificia universidad católica del Perú. La finalidad con la que se elaboro fue para obtener el Grado Académico de Magíster en Comunicaciones. El objetivo fue determinar como la comunicación estrategica se puede utilizar como herramienta para la resolucion de conflictos, La investigación uso el método de investigación descriptiva y diseño experimental. Se obtuvo las siguientes conclusiones: Las empresas deben preocuparse por comunicar de manera transparente para contar con relaciones buenas entre los colaboradores, pues de esta manera se evitará algún problema o tipo de conflicto entre ellos. La comunicación para el desarrollo es un asunto que la empresa trabaja con mucho énfasis, pues cree que esta es muy esencial para el desarrollo del personal. Después de haber analizado, es posible decir en este caso que la comunicación es importante para el desarrollo y para el cambio social, ya que ejerce un papel fundamental en las relaciones laborales. La comunicación como un proceso natural en las interacciones humanas, creando el diálogo en todos los contextos en que ella se desarrolla. En base a esto las sociedades se constituyen en un permanente diálogo y, de esa manera, se benefician de la diversidad generada por esas relaciones

Neyra (2014). En su Tesis titulada *“El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales”*. El presente trabajo fue elaborado por la Pontificia Universidad Católica del Perú de la ciudad de Lima. Se realizó con la finalidad de obtener el Grado de Magister en Derecho de la empresa. El objetivo fue indentificar como se presentan los conflictos en la sociedad y el ambito laboral. La investigación es descriptiva y tiene diseño no experimental. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los conflictos se presentan de forma natural en la sociedad; y, si nos ubicamos en contexto laboral, esta puede ser vista desde

una perspectiva individual o colectiva. Para ello, el Estado cuenta con distintos mecanismos de solución de conflictos laborales, de forma autocompositiva (la negociación directa, la mediación, la conciliación y el extraproceso) o heterocompositiva (arbitraje atípico o intervención atípica). Para muchos representantes laborales, el arbitraje potestativo no es una resolución atractiva para someter un conflicto a dicha modalidad, más aún porque el proceso advierte la existencia de mucha incertidumbre en el resultado a obtener, sin que sea necesariamente satisfactorio para ambas partes; considerando la posibilidad que para muchos sindicatos esta modalidad tiene un costo económico muy elevado de asumir por parte de los afiliados al sindicato. Finalmente, existen posiciones distintas con respecto a esta doctrina y jurisprudencia nacional e internacional, sin embargo, actualmente este instrumento al ser ya de aplicación en el marco de las relaciones laborales, ha tenido un alto impacto en la variación de las estrategias de las partes y un cambio en la conducta de las mismas para la confrontación de procesos. Por una parte, los sindicatos deben evaluar si les conviene someterse a una huelga o no, ya que esto acarrea un gasto económico. Por otra parte, las empresas deben evaluar las consecuencias y el método de resolver mediante la negociación para evitar pérdida económica y capital humano.

Cayetano (2015). En su Tesis titulada *“Condiciones Laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar –Chimbote 2014”*. La investigación se realizó en la Universidad Nacional de Trujillo. El fin de la investigación fue la obtención del título Profesional de Licenciado en Administración. El objetivo fue determinar las condiciones laborales en la financier Edyficar. El tipo de investigación es descriptiva transversal y diseño no experimental. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Las condiciones de trabajo influyen negativamente en el desempeño de los colaboradores dándose a notar actitudes, temor, ansiedad, etc., cuyos factores alteran el ambiente y las condiciones laborales realizadas diariamente afectando así el compromiso organizacional, lo cual trae como consecuencia un menor nivel de productividad y desempeño. Los colaboradores señalan que cambiara su actual centro de trabajo es por una remuneración más alta, sin embargo, consideran que las condiciones de trabajo tienen una gran influencia

en el desempeño laboral y además se concluye que la relación es directa entre las dos variables.

Torres (2016). En su Tesis titulada *“conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las PYMES familiares de sector calzado del distrito El Porvenir 2016.la investigación se realizó en la Universidad Cesar Vallejo”*. El fin de la investigación fue la obtención del título Profesional de Licenciado en Administración.El objetivo de la investigación fue indentificar los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de las Pymes familiares del sector de calzado del provenir. El tipo de investigación es descriptiva transaccional y diseño no experimental. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: La causa de los conflictos laborales se da casi siempre por falta de comunicación, ya sea por falta de compañerismo o por falta de interés de los dueños, debido a que la actitud que toman ante los conflictos es solo en un 17 %, ya que en la mayoría de caso no es tomada en cuenta. Dentro de la dimensión incompatibilidad observamos que el indicador de compensación y remuneración tiene un 44% haciendo una causa fuerte de origen de conflicto dentro de las organizaciones familiares. El nivel de desempeño de los trabajadores de las Mypes familiares muestra en las tres dimensiones evaluadas un promedio de 3.27, lo cual indica que el desempeño es regular. La relación entre conflicto laboral y la dimensión conducta tiene una influencia inversa en las Mypes familiares del Distrito El Porvenir, debido a que la correlación del -0.045 indica 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, debido a que la correlación del -0,004 indica 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 Distrito El Porvenir, debido a que la correlación de -0.019, indica una relación negativa muy baja.

1.2.2 Antecedetes Internacionales

Munguía (2014). En su Tesis titulada *“Propuesta de un taller de manejo de conflictos laborales para mejorar el clima organizacional en personal operativo de una institución educativa de asistencia privada”*. Esta investigación se hizo en la Universidad Autónoma de México y se realizó para obtener el título

de licenciada en Psicología. Planteo como objetivo de que manera se puede determinar una Propuesta de un taller de manejo de conflictos laborales para mejorar el clima organizacional en personal operativo de una institución educativa de asistencia privada. La metodología utilizada fue La investigación descriptiva y de diseño experimental. Donde se concluyo Un manejo no adecuado de estas conlleva a la organización a tener serios problemas laborales. La propuesta del taller tiene como fin apoyar a las organizaciones en su manejo de conflictos y que se aprenda a negociar y a resolver de manera adecuada los conflictos conllevando así a contar con un buen clima laboral dentro de la organización. Se sabe bien que los problemas no resueltos repercuten de gran manera dentro de la organización, por ello es vital darles la importancia necesaria para evitar los conflictos de gran magnitud.

Ventura, 2015). En su investigación con título *“La implementación del procedimiento abreviado en la resolución de conflictos laborales”*. La presente tesis pertenece a la Universidad de Sotavento A.C de la ciudad de México y se realizó para obtener el título de profesional de licenciado en derecho.su objetivo fue determinar como se puede implementar el procedimiento abreviado en la resolución de conflictos laborales. La investigación es descriptiva y de diseño no experimental.Las conclusiones obtenidas del trabajo son:El procedimiento abreviado ayudaría a resolver de manera rápida los procesos más comunes tales como, el despido injustificado, haciendo que ambas promuevan la conciliación o el arbitraje competente,El procedimiento implicaría resolver caso en una sola audiencia haciendo que las partes se beneficien de manera económica y el ahorro del proceso largo que incurriría en un gasto mayor, Además el trabajador tendría el beneficio de poder cobrar su prestaciones que por derecho le correspondan en caso de haberse cometido una falta laborar sin esperar mucho tiempo.

Según Goyzueía (2013). En su Tesis titulada *“Modelo de gestión para las empresas familiares con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad”*. Está presente investigación se hizo en la Universidad Católica Boliviana San Pablo, Cochabamba. Se realizó para obtener la Licenciatura en Ingeniería Comercial Licenciatura en Administración de Empresas. El objetivo de la investigación fue determinar Las empresas familiares tienen alta importancia en la economía de

Países. Sin embargo, las características particulares de la propiedad y gestión dadas en la empresa familiar hacen que tengan elementos claramente diferenciados en comparación a las empresas no familiares, y debido a esto son generadoras de conflictos, en su mayoría emocionales que no pueden ser apartados del ámbito laboral. El método utilizado fue una investigación descriptiva y de diseño no experimental. La investigación se concluyó lo siguiente: Se debe considerar que una empresa familiar se da una situación compleja debido a la existencia de tres sistemas interrelacionados, que son la propiedad, la gestión y la familia y que con frecuencia coinciden en los mismos órganos, es decir, que la misma persona es familiar, propietario y gestor, haciendo la situación realmente compleja. Por ello, se requiere compatibilizar los intereses de los distintos colectivos implicados en la propiedad y gestión de la empresa familiar, un proceso que favorece la existencia, a menudo latente, de tensiones en el seno de estas empresas.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Conflictos

Definición

Según Gonzales (2012) las define como gestión de conflictos laborales hace mención, aunque existe múltiples definiciones, en general el conflicto se suele definir como la existencia de diferencias (en objetos, opiniones, intereses o valores) entre, al menos, dos partes (individuos o equipo). realmente el conflicto existe cuando uno de los individuos o equipo percibe que los objetivos, opiniones, intereses o valores de la otra parte dificultan o impiden el alcance de los objetivos laborales propios. (p. 121)

Es por ello cuando menciona también Chiavenato (2009), que en la administración de recursos humanos que define como las condiciones ambientales del lugar de trabajo puede afectar positivamente o negativamente para el empleador esto va hacer que el trabajador se adapte para mejorar su productividad y un mejor rendimiento en sus funciones, menciona también que en el trabajo influye mucho estos aspectos la iluminación, el ruido y la temperatura. En su libro titulado “Es un proceso de oposición y confrontación entre individuos o grupos de las organizaciones en el cual las partes ejercen su

poder para perseguir objetivos que consideran valiosos y al mismo tiempo impedir que la parte opositora logre metas” (p.390)

“Desea alcanzar sus objetivos, que están ligados con los de otra parte, e interfiere con los esfuerzos de ésta. El conflicto es mucho más que un simple desacuerdo o desavenencia: constituye una interferencia deliberada, activa o pasiva, para bloquear los intentos de la otra parte por alcanzar sus objetivos” (Mische, 2001, pp. 237-238).

Estos autores manifiestan que el conflicto “Es una ocasión de crecimiento en dos dimensiones críticas e interrelacionadas: el fortalecimiento personal y la superación de los límites personales para relacionarse con otros; enfrentando a cada parte y sosteniendo puntos de vistas distintos para un buen desarrollo en la empresa” (Bush & Folger, 1996, p.130).

Los conflictos “Se manifiestan en el transcurrir de la vida, en un sentido más amplio es aquel que engloba guerras, disputas y problemas que provocan conflicto y crisis. Debe ser visto como fenómeno universal con infinitas expresiones a las cuales se deben sacar provecho en el trabajo” (Vinyamata, 2005, p.24).

1.3.1.1. Enfoque del conflicto

Según Robbins (1996, citado por Romero Gálvez 2005), Desde que el conflicto fue objeto de estudio sistémico y materia de investigación para analizar sus causas y su naturaleza, y fundamentalmente, sus formas de resolución, hasta llegar al momento actual, se han dado tres corrientes o enfoques: el tradicional, el de relaciones humanas y el interactivo.

a) Enfoque Tradicional:

Tuvo vigencia en las décadas de 1930 y 1940. Defendía la idea de que todo conflicto es malo, que es sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad, y que por tanto había que evitarlo, porque afectaba negativamente a las personas, grupos y organizaciones. Para resolverlo o prevenirlo, plantea que sólo hay que atacar sus causas, que según este enfoque son la mala comunicación, la falta de franqueza y de confianza, entre otros. Este enfoque es el que la gran mayoría de nosotros tiene acerca del conflicto. No obstante, ya hemos visto que no es así y que existen evidencias demostrables que no siempre el conflicto es negativo.

b) Enfoque de Relaciones Humanas

Este enfoque fue vigente desde fines de la década de 1940 hasta mediados de la década de 1970. Sostiene que su presencia en las relaciones humanas es un proceso natural y que por tanto es inevitable y que debemos aceptarlo como tal. Sin embargo, plantea que no siempre es malo o negativo y que puede ser beneficioso para el desempeño de las personas y los grupos. Significó

un avance en el manejo o gestión de conflictos.

c) Enfoque Interactivo

El enfoque interactivo acepta el conflicto como algo natural, pero además sostiene que es conveniente fomentarlo. Sostiene “que un grupo armonioso, pacífico, tranquilo y cooperativo, tiende a ser estático, apático y a no responder a las necesidades del cambio y la innovación”. Recomienda estimular el conflicto en un grado manejable que incentive la creatividad, la reflexión, la forma más eficiente de tomar decisiones, el trabajo en equipo, la disposición al cambio y el establecimiento de metas ambiciosas y alcanzables, contribuyendo a un sentido de logro. (p.471)

1.3.2 Conflicto Laboral

“La existencia del conflicto laboral se puede considerar como un fenómeno natural, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales componentes claramente contrarios, de una parte, los empresarios y de otra los trabajadores donde los intereses son contrapuestos” (Gonzales 2006, p.7).

Según el autor La compleja y movidiza relación entre los empresarios y el conflicto labora constituye el hilo conductor, en la que se dan cita, en calculada proporción, el examen de las transformaciones experimentadas en los últimos años por las formas de reacción patronal ante las situaciones de confrontación colectiva con el análisis de los márgenes de licitud constitucional de su empleo. La constatación de un silencioso pero efectivo tránsito del cierre a la defensa de la producción no constituye, así, sino el punto de partida de una reflexión de más largo aliento sobre los desequilibrios que esta trascendental mutación es capaz de introducir en el esquema democrático de partida relativo a la tutela de los intereses en juego en las relaciones de trabajo. La originalidad de su planteamiento, así como la certera metodología inductiva de la que se sirve,

permiten considerar a este libro como "una aportación lúcida y renovadora acerca de uno de los miradores institucionales privilegiados de nuestra disciplina, la conflictividad laboral y su comportamiento dentro del sistema constitucional de derechos y libertades en su conjunto"(Sanguinetti 2006, p.44)

A si mismo Pérez (2010) Los nuevos conflictos laborales tienen mucho que ver con esta nueva realidad del trabajo en la empresa. De una parte, y como consecuencia de esa mayor implicación personal que hoy exige el trabajo, la regulación adecuada del ambiente de trabajo en todos sus aspectos (derechos humanos en el trabajo, inexistencia de acoso moral o sexual, respeto al principio de igualdad y no discriminación, estrés en el trabajo, introducción de nuevas tecnologías, organización del trabajo en la empresa para la conciliación de la vida laboral y familiar, etc.) cobra cada día mayor relevancia y son cada vez más como no podía ser de otra forma fuentes de conflicto. El trabajador es cada día más sensible a las condiciones del entorno en el que presta su trabajo, hoy éstas para el trabajador importan si no más tanto como la retribución que percibe por el trabajo. En la regulación de estos aspectos, la ley, como probablemente no podría ser de otro modo, acostumbra a ser parca, no pasando de establecer normas semielaboradas, enunciadas como principios, cuya aplicación práctica requiere de la adaptación a la singularidad de la empresa y de su organización del trabajo, cometido que obviamente recae sobre la negociación colectiva. Las organizaciones son sistemas compuestos por personas o grupos de personas, las cuales comparten un vínculo laboral con distintas metas y objetivos a cumplir, lo cual será el motivo para propiciar un conflicto personal o grupal (Munguía 2014, p.27)

Según la organización internacional de trabajo refiere a los conflictos laborales como disputas que se pueden minimizar, pero la naturaleza de las interacciones empleado empleador en una economía de mercado apunta a la inevitabilidad del conflicto. En el campo de las relaciones laborales en una economía de mercado, se acepta y reconoce que los empleados y la dirección poseen distintos intereses y que cierto conflicto es inevitable y deberá ser, por tanto, gestionado (OIT, 2013)

Sin embargo, la separación de intereses no debe necesariamente traducirse en disputas constantes. Los empleados y los empleadores pueden

trabajar juntos para resolver sus diferencias y llegar a un acuerdo mutuo sin que los desacuerdos se conviertan en conflictos formales. Los intereses contrapuestos crean la necesidad de debatir y negociar; el interés en común brinda el impulso que permite llegar a un compromiso y a un acuerdo. Los conflictos se pueden prevenir y resolver gracias al accionar de las partes mismas, sin intervención de terceros. También se pueden prevenir y resolver mediante servicios prestados por organismos respaldados u operados por el estado o por empresas del sector privado.

1.3.1.1 Causas del conflicto laboral.

Según Serrano (2013) en su artículo se menciona diferentes tipos de conflictos según sea su causa.

a) Según las partes implicadas, podemos encontrar:

Conflicto intrapersonal: El origen del conflicto se encuentra en la propia persona debido a valores contradictorios, por ejemplo: se nos pide en el trabajo que realicemos algo que va en contra de nuestras creencias.

Conflicto interpersonal: En el que intervienen varias partes, por ejemplo, que conflicto que se produce entre un jefe y un subordinado.

Conflicto intragrupal: El que tiene lugar entre los miembros de un grupo.

Conflicto intergrupalo: tiene el origen en las diferencias existentes entre miembros de grupos diferentes.

Conflicto interorganizacional: Conflictos entre dos o más organizaciones.

b) Según las causas del conflicto:

Conflicto de relación: Suelen deberse a una falta de comunicación.

Conflicto de información: Se produce entre personas que manejan información falsa o errónea.

Conflicto de intereses: Las partes perciben que la única manera de satisfacer las necesidades pasa por obstaculizar los intereses del otro.

Conflictos estructurales: Se deben a la desigualdad de roles.

Conflictos de valores: Cuando una de las partes intenta imponer un sistema exclusivo de valores.

c) Según la naturaleza:

Conflicto desplazado. Cuando se tiene un conflicto y es traspasado a otro. por ejemplo cuando un trabajador tiene un conflicto con su jefe y después tiene que seguir trabajando y descarga toda su tensión a un cliente.

Conflicto mal atribuido: Cuando los sujetos experimentan el conflicto, pero no lo perciben como tal.

Conflicto falso: Existe un falso conflicto cuando el desacuerdo se basa en informaciones incompletas o falsas y, por tanto, el grado de conflictividad está fundado en argumentos que tienen una sustentación muy débil.

Conflicto verídico: Es según el efecto que produce.

Conflicto contingente: Podemos decir si tenemos un ejemplo si es constructivo llegan a un acuerdo ambas partes.

d) Según el efecto que produce:

Es constructivo cuando el acuerdo al que llegan las partes resulta satisfactorio y destructivo cuando los conflictos se dan sin solución aparente. Asociación española de psicología clínica cognitiva conductual (AEPCCC, 2013).

1.3.2.2. Tipo del conflicto Laboral

Primero es el conflicto organizacional que se presenta cuando las empresas luchan por intereses distintos en el mercado pueden ser recursos humanos o capital.

Según Carrasco (2010) el Conflicto interpersonal. Se presenta entre personas que tienen intereses y objetivos opuestos. Cuando la definición que las personas tienen de sí mismas se ve amenazado, aumentan gradualmente la magnitud del conflicto, es por ello que se debe normalmente a las presiones referentes a los roles asignados (p. 12).

Mientras que (Chiavenato, 2009) que el conflicto individual son los sentimientos que enfrentan una persona con sus propios sentimientos, opiniones, y motivaciones divergentes y opuestas. por ejemplo ocurre

cuando una persona quiere trabajar en una empresa, debido a ello le dará prestigio y dinero pero al mismo tiempo no quiere hacerlo porque no le gusta sus dirigentes, es conocido como el conflicto psicológico, provoca que se derrumben los mecanismos normales de decisión, lo que genera problemas para escoger entre varias opciones de acción (p. 395)

1.3.2.4 Dimensiones de los conflictos laborales

a) Confrontación. - No debe usarse con el significado de 'enfrentamiento', palabra a la que suele sustituir. Confrontar es comparar, cotejar, contrastar, ver las diferencias entre dos personas o cosas, y se prefiere reservarla para este uso. En el libro de estilos 2002 (p.252)

b) Oposición. - la oposición es un termino que expresa la rivalidad, pugna o confrontacion entre dos partes.si una persona se enfrenta a otra en una actividad deportiva, ambos son oponentes.la oposicion es la parte contraria y los miembros que se oponen a algo expresan sus discrepancias con respecto al otro, las discrepancias o diferencias pueden ser deportivas, intelectuales o de cualquier indole. Definicion ABC.Javier Navarro.2014

c) Poder.- Michel Foucault (1988) señala que las relaciones de poder no pueden entenderse al margen de las actividades terminadas, ya sea las que permiten ejercer el poder (como las técnicas de entrenamiento, los procesos de dominación, los medios mediante los cuales se obtiene la obediencia) o las que recurren a relaciones de poder con el fin de desarrollar su potencial (la división del trabajo y la jerarquía de tareas), el cual hace referencia al poder institucionalizado, a una estructura de dominación como es la jerarquía en la administración. En ambos casos, el poder es una referencia orientada a fines, lo cual significa que en todo momento existe una justificación, explícita o implícita, de control de ciertas acciones sobre otras para asegurar un objetivo, lo cual se puede comprender más claramente en la administración, pues todo poder conferido por la estructura orgánica tiene como propósito fundamental el logro de objetivos (p.12-13)

1.3.2.2. Indicadores del conflicto laboral.

Gonzales (2005) da a conocer los siguientes indicadores del conflicto laboral generado dentro de las empresas Familiares.

Carencia de comunicación esto conlleva a conflictos de intereses, compensaciones y remuneraciones.

En condiciones de trabajo y reconocimiento aquí procede las quejas y reclamos no resueltos. (p.121)

1.3.2.3. Estrategias de manejo de conflictos laborales.

Según Domínguez (2001) tradicionalmente para un buen manejo de conflictos se reconoce con ello ha personas con edades madura que tengan la suficiente experiencia y que a través del viejo método de ensayo y error han adquirido capacidad para enfrentarse con éxito a las situaciones conflictivas. pero, es un éxito que en ocasiones se interrumpen por grandes fracasos y todos se preguntan porque la falla, en donde estuvo el mal manejo del conflicto, sobre todo en una persona de experiencia. (p.150)

Según Gonzales (2012) menciona que el manejo tiene tres fases:

Solicitud de inicio:

Se realizará por escrito ante la autoridad laboral indicada con todos los datos correspondientes.

Deben determinarse el empresario y trabajadores afectados, hechos que los motivan y peticiones concretas que se formulan.

Presentación:

Ante la autoridad laboral, cuando afecta una provincia

Ante la dirección de trabajo y migraciones cuando afecta a los trabajadores de la provincia.

Citación de las partes:

En las 24 horas de la presentación del escrito autoridad laboral competente y remite con copia.

La autoridad laboral convoca a las dos partes. (p.143)

1.3.3 Desempeño Laboral

Definición:

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. (p.67)

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (2006) quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral esta referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. (p. 510)

Robbins (2004) plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos. (p. 564)

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor

calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Bittel (2000), plantea que el desempeño “es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. (p.256)

1.3.3.1 Elementos del desempeño laboral

Benavides (2002) al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. (p.72)

Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales. (p.121)

1.3.3.2 Dimensiones del desempeño laboral:

Según Chiang et al. (2008 citado por Chiang et al., 2010) nos dice que: Para la variable desempeño laboral existen seis dimensiones: conocimiento del proceso de evaluación, explicación de evaluación, evaluaciones justas, resultados compartidos, apoyo del jefe y reconocimiento por resultados. (p. 29)

Eficacia: Según fernades Rios y sanchez (1997) “La conceptualización de la organización como un sistema de significados nos lleva a entender la eficacia como el grado de cumplimiento del sistema de significados. Una organización es eficaz si da cumplimiento, si lleva a efecto estos significados. Esto nos lleva a considerar la eficacia como el

reflejo de la organización en la realidad, la existencia objetiva de es realidad que es la organización.” (pg.47)

Metas: (Pintrich, 2000) “Las metas están referidas a representaciones cognitivas, potencialmente accesible y conscientes, No son rasgos en el sentido de personalidad clásicos, sino representaciones cognitivas que pueden mostrar estabilidad, así como sensibilidad contextual” (pg. 103).

(Pintrich, 2000) “Representan una unidad de conocimiento estructurada o concepción subjetiva, personal o “teoría” sobre los propósitos de una tarea de logro, así como a otros elementos referidos a cómo se define el éxito y la competencia, el papel del esfuerzo y errores y normas de evaluación. Estos elementos se activan conjuntamente -el esquema y la teoría- o individualmente, buscando la información pertinente en el contexto... o a través del pensamiento explícito consciente y el conocimiento sobre la tarea de logro” (pg. 97).

Reglamentos:

Según Guadalupe (2004), Un reglamento es un documento que especifica una norma jurídica para regular todas las actividades de los miembros de una comunidad. Establecen bases para la convivencia y prevenir los conflictos que se puedan generar entre los individuos.

La aprobación corresponde tradicionalmente al poder ejecutivo, aunque los ordenamientos jurídicos actuales reconocen potestad reglamentaria a otros órganos del Estado.

Por lo tanto, según la mayoría de la doctrina jurídica, se trata de una de las fuentes del derecho, formando pues parte del ordenamiento jurídico. La titularidad de la potestad reglamentaria viene recogida en la Constitución. También se le conoce como reglamento a la colección ordenada de reglas o preceptos.

Los reglamentos son la consecuencia de las competencias propias que el ordenamiento jurídico concede a la Administración, mientras que las disposiciones del poder ejecutivo con fuerza de ley (decreto ley) tiene un

carácter excepcional y suponen una verdadera sustitución del poder legislativo ordinario.

Como es la estructura de un reglamento Procedimientos De la estructura Funciones y obligaciones Penas Recursos Trancitorios. (Pg.21)

1.3.3.3 Indicadores del desempeño

Según Chiavenato (2011). Los indicadores a considerar en el desempeño laboral son los mencionados a continuación: Conocimiento del puesto, Comprensión de situaciones, Realización, Cooperación, Creatividad, Producción y Calidad.

1.3.3.4 características del desempeño

Según Furham (2000), las características propias del desempeño laboral son la corresponden a habilidades, capacidades y conocimientos que se espera sean aplicados por el trabajador y demuestre su nivel de trabajo.

Se menciona las siguientes características:

- a) Apaptabilidad
- b) Comunicación
- c) Desarrollo de talento
- d) Estándares de trabajo
- e) Iniciativa
- f) Conocimiento
- g) Trabajo en equipo

1.3.3.5 Beneficios de la evaluación del desempeño

Para Chiavenato (1994). En general cuando un proceso de evaluación de desempeño está adecuadamente planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo (p.366).

1.3.3.6 Metodo de evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2000). La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro.

Escalas gráficas continua: en este tipo de escala solo están definidos los extremos, la evaluación de desempeño puede estar situada en cualquier punto de la línea que los une, existe un límite mínimo y un límite máximo de variación del factor de evaluación.

Escalas gráficas semicontinua: es igual a la anterior lo único es que incluye puntos intermedios definidos entre los extremos (límite mínimo y límite máximo) para facilitar la evaluación.

Escalas gráficas discontinuas: las posiciones de los marcadores ya están fijadas y descritas con anterioridad, el evaluador solo debe seleccionar una de ellas para evaluar el desempeño del empleado.

Estas escalas son de fácil comprensión y aplicación sencilla.
(Pg.120)

1.3.3.7 Importancia de la evaluación del desempeño

Es importante la Evaluación del desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las organizaciones, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos.

“La intención es mejorar el desarrollo integral de la persona por medio de planes de acción con el jefe, con el fin de pulir su perfil y encaminar su plan de carrera”, dijo a empleo.com Mario Felipe Ramírez, consultor senior de operaciones en London Consulting Group.

Chiavenato (2011). “La importancia radica en la apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en su puesto y su potencial de desarrollo” (p.202).

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo se relaciona los conflictos laborales con el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega, San Martin Porres 2017?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la confrontación con la eficacia en la Corporación Vega, San Martin de Porres 2017?

¿Cómo se relaciona la oposición con los metas en la Corporación Vega, San Martin de Porres 2017?

1.5 Justificación del Estudio

La presente investigación realiza un estudio para determinar cómo las condiciones laborales pueden afectar a los trabajadores corporación vega san Martin de Porres:

Considerando los autores teniendo presente a (Robbins, coulter & Jane R.

Flagello, 2000) se considera lo siguiente:

Conveniencia. La investigación nos va ayudar a identificar los conflictos laborales que se dan dentro de las empresas en el distrito de san Martin de Porres y cómo afecta su relación con el desempeño laboral de sus colaboradores. Siendo esto un indicador importante para nuestros objetivos.

Relevancia Social. Esta investigación es importante ya que hay un gran porcentaje de empresas en el Perú y que brinda un gran aporte económico a nuestro país.

Implicaciones Prácticas. El principal motivo de este trabajo de investigación es ayudar a la Corporacion Vega de San Martin de porres a tener un ambiente equilibrado para sus colaboradores. Donde se puedan detectar a tiempo los conflictos y molestias así reducir el índice del mal desempeño laboral.

1.6 Hipótesis

Los conflictos laborales guardan relación con el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega de San Martín de Porres 2017.

1.6.1 Hipótesis General:

Los conflictos laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral, Corporación Vega, San Martín de Porres - 2017

1.6.2 Hipótesis Específicas:

La confrontación se relaciona con la eficacia, Corporación Vega, San Martín de Porres – 2017.

La oposición se relaciona con los metas, Corporación Vega, San Martín de Porres – 2017.

El poder se relaciona con los reglamentos, Corporación Vega, San Martín de Porres – 2017.

1.7 Objetivo

1.7.1 Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de la corporación vega de San Martín de Porres 2017.

1.7.2 Objetivos Específicos.

Identificar la relación de la confrontación con la eficacia en la corporación vega de San Martín de Porres 2017.

Identificar la relación de la oposición con las metas en la corporación vega de San Martín de Porres 2017.

II.MÉTODO

2.1 Diseño de investigación, tipo y nivel de investigación.

2.1.1 Diseño de investigación

La investigación es no experimental porque los datos a recolectar serán mediante una encuesta y además los estudios analizados provienen de una observación de hechos sin ser manipulados para objeto de estudio.

2.1.2 Tipo

El tipo de investigación es aplicada porque diagnóstica, evalúa y da solución al problema.

2.1.3 Nivel de Investigación

El nivel de esta investigación es descriptivo - correlacional y tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más variables y describir la situación. Una correlación es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable 1: El conflicto laboral.

Son las diferencias que hay entre dos personas o un grupo de personas que no pueden llegar a un acuerdo en el ámbito laboral ya que todos no pensamos igual, esto lleva a disputas de derecho o interés.

Variable 2: Desempeño laboral.

Es el rendimiento laboral que efectúa un trabajador al efectuar labores o funciones que exige su cargo, es ahí donde el trabajador demuestra manifiestamente sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios en una empresa.

Cuadro:1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POSICIÓN DE CADA PREGUNTA	ITEM	INSTRUMENTO DE PREGUNTA	ESCALA DE MEDICIÓN
CONFLICTOS LABORALES	Confrontación	Frecuencia de conflictos	1	5	CUESTIONARIO LIKERT	ordinal
		Actitud frente a conflictos	2			
		Relación laboral	3,4,5			
	Oposición	Conflictos de intereses	6	5		
		Compensación y remuneraciones	7			
			8			
	Condiciones laborales	9,10				
Poder	Quejas y reclamos no resueltos	11,12,13	3			
DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia	Conocimiento del puesto	14	3		
		Comprensión de situaciones	15			
			Realización		16	
	Metas	Coperación	17	2		
		Creatividad	18			
	Reglamentos	Producción	19	2		
Calidad		20				
		Total de preguntas		20		

2.3 Población y Muestra

2.3.1. Población.

La población de interés está conformada por 30 trabajadores de la Corporación Vega Distrito del distrito de San Martín de Porres 2017.

2.3.2. Muestra.

La muestra está conformada por la totalidad de la población de los trabajadores de la Corporación Vega del distrito de San Martín de Porres 2017.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1. Técnica

La técnica utilizada para recolectar los datos es la encuesta, para lo cual se elaboró un cuestionario tomando en cuenta los objetivos propuestos para obtener los resultados deseados.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para la presente investigación es un cuestionario; el esquema del mismo consta de 20 enunciados, los cuales nacen de la selección de 06 dimensiones, así, cada enunciado cuenta con 5 alternativas; la elección de los participantes debe ser espontánea, por lo mismo la prueba es individual y sin restricción de tiempo.

2.4.3. Validez de los instrumentos

El cuestionario fue validado a la opinión de juicios de expertos, para verificar la aplicabilidad. Por ende, se facilitó un formato de validación, donde se realizó las correcciones y las opiniones necesarias acerca del contenido de los instrumentos cuyo resultado se muestran a continuación:

Cuadro: 2 Validez de los Instrumentos

Grado	Validador	Resultado
Dr.	Pedro Costilla castillo	Aplicable
Dr.	Edwin Arce Alvarez	Apicable
Mg.	Edith Geobana Rosales Dominguez	Apicable

2.4.4 Confiabilidad de los Instrumentos

La confiabilidad para el instrumento que mide los conflictos laborales con el desempeño de los trabajadores se obtuvo con el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado de 0.750.

Tabla 1:

Coeficiente de Alfa de Gronbach	
0,53 a menos	Nula Confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja Confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Exelente Confiabilidad
1,00	Perfecta Confiabilidad

Fuente: Hernandez (2006, p206)

Tabla 2:

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	21

2.5 Métodos de análisis de datos

Para analizar la investigación se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial a través del Software Estadístico SPSS cuyo procedimiento a realizar se detallada a continuación.

Para el análisis de los datos se utilizó el método hipotético deductivo y estadístico, por lo cual la información obtenida fue procesada SPSS V.24, donde se almacenó los datos con los cuales se obtuvo información relevante para esta investigación.

La información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos, se procesó en el Software Estadístico SPSS v. 24; el mismo que fue almacenado los datos para luego proceder a realizar los cálculos y proporcionar la información relevante para el estudio de investigación

2.6 Aspectos Éticos

Para realizar la siguiente investigación se tomo en cuenta los valores éticos mediante el cual el investigador admite el acuerdo de respetar la veracidad de los resultados, la confidencialidad de los datos proporcionado, a respetar la propiedad intelectual, así como respetar la autonomía y anonimato de los encuestados, en la cual no se consignará información que permita conocer la identidad de los participantes en la investigación. así como la honestidad y responsabilidad.

III.- RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivos de los Resultados

Variable 1: Los conflictos laborales

Tabla 3: Confrontación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	22	73,3	73,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres se observa que un 73,3% que representan a 22 trabajadores consideran que casi nunca tuvieron confrontación en Corporación Vega San Martín de Porres, el 26,7% que representan a 8 trabajadores manifiestan que nunca tuvieron una confrontación en la corporación Vega San Martín de Porres Lima 2017.

Tabla 4: Oposición

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	33,3	33,3	33,3
	A veces	20	66,7	66,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres se observa que un 66,7% que representan a 20 trabajadores consideran que a veces tuvieron oposición en Corporación Vega San Martín de Porres, el 33,3% que representan a 10 trabajadores manifiestan que casi nunca tuvieron una oposición en la Corporación Vega.

Tabla 5: Poder

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	16	53,3	53,3	53,3
	A veces	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Corporación Vega, San Martin de Porres se observa que un 53,3% que representan a 16 trabajadores consideran que casi nunca tuvieron poder en Corporación Vega San Martin de Porres, el 46,7% que representan ha 14 trabajadores manifiestan que a veces tuvieron un poder en la Corporacion.

Variable 2: Desempeño Laboral**Tabla 6: Eficacia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	33,3	33,3	33,3
	A veces	16	53,3	53,3	86,7
	Casi siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Corporación Vega, San Martin de Porres se observa que un 53,3% que representan a 16 trabajadores consideran que a veces tuvieron eficacia en Corporacion Vega San Martin de Porres, el 13,3% que representan ha 4 trabajadores manifiestan que casi siempre tuvieron eficacia en la Corporacion Vega.

Tabla 7: Metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	18	60,0	60,0	60,0
	A veces	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres se observa que un 60,0% que representan a 18 trabajadores consideran que casi nunca tuvieron metas en Corporación Vega San Martín de Porres, el 40,0% que representan a 12 trabajadores manifiestan que a veces tuvieron metas en la Corporación Vega.

Tabla 8: Reglamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	26,7	26,7	26,7
	A veces	12	40,0	40,0	66,7
	Casi siempre	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres se observa que un 40,0% que representan a 12 trabajadores consideran que casi nunca tuvieron reglamentos en Corporación Vega San Martín de Porres, el 26,7% que representan a 8 trabajadores manifiestan que casi nunca tuvieron un reglamento en la Corporación.

3.2 Pruebas de las Hipótesis de la Investigación

3.2.1 Analisis de las pruebas parametricas

Características de las pruebas parametricas:

- Variables cuantitativas
- La distribución de la prueba es normal
- La varianza de la muestra son homogenies o iguales

Nota:

Si una de estas características no se cumple, la prueba es no parametrica, Debemos ver si la muestra es normal y lo vamos a definir de dos modos:

Por definición o por una prueba de normalidad.

- ✓ Tomaremos la prueba de normalidad.

3.2.2 Hipótesis de Normalidad

H_0 = La distribución es normal

H_a = La distribución no es normal

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\% = 0.05$

Nivel de aceptación: 95%

$Z = 1.96$

Regla de decisión:

Sig. encontrada < 0.05 = Se rechaza H_0 .

Sig. encontrada > 0.05 ; Se acepta H_0 .

Condición:

Muestra > 50 = kolmogorov-smirnov

Muestra < 50 = Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1FINAL (agrupado)	,624	30	,000
V2FINAL (agrupado)	,778	30	,000

Interpretación:

En la table N°9 de prueba de normalidad se observa que tenemos una muestrade 30 trabajadores de la Corporacion Vega, de acuerdo a la regla de decision si es menor de 50 se opta shapiro-wilk. Además, la tabla presenta una significancia de 0.000 en las dos variables, esta es menor a la significancia (α) que es 0.05, según la regla de decisión se rechaza la Ho para las dos variables, por consiguiente al rechazar la Ho se acepta la Ha, por lo tanto por definición de normalidad se confirma que la distribución no es normal. De esta manera se opta por la prueba No Parametrica y por lógica se realizará la prueba de hipótesis con el coeficiente de Rho de de Spearman. En conclusión: La prueba a usar en la demostración de hipótesis de la investigación será una prueba No Parametrica.

3.2.2 Prueba de Hipótesis General

Cuadro: 3

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

Fuente: (Martínez. 2009)

HIPÓTESIS

H_g: Los conflictos laborales tienen relación con el desempeño de los trabajadores de la corporación vega, san martin de Porres 2017.

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: Los conflictos laborales no tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la corporación vega, san martin de Porres 2017.

Hipótesis Alterna (H_a)

H_a: Los conflictos laborales si tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la corporación vega, san martin de Porres 2017.

Asumimos que el nivel de la confianza = 95%; Z= 1.96

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Significancia encontrada < 0.05; Se rechaza H₀.

Significancia encontrada > 0.05; Se acepta H₀.

Tabla 10: Prueba de Correlación – Hipótesis General

		Correlaciones		
			V1FINAL (agrupado)	V2FINAL (agrupado)
Rho de Spearman	V1 Los conflictos laborales (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	V2 El desempeño (agrupado)	Coeficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla, se obtuvo una significancia bilateral de 0,003 menor al nivel de significancia (α) de 0.05 ,de acuerdo a la regla de decisiones no se acepta la hipotesis nula, es decir la distribution no es normal por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la prueba de prueba de Rho de spearman nos indica que la correlacion entre las dos variables es de 0,522 es decir,de acuerdo con el cuadro de la correlacion según (Martinez 2009) existe una correlación positiva moderada.

3.2.3 Prueba de Hipótesis Específicas

a) Hipótesis Específica 1

Para la prueba de hipótesis específica 1 se utilizó por defecto la Prueba de Spearman, en la cual veremos su nivel de correlación en la **Tabla 9**.

HE1: La confrontación se relaciona con la eficacia, Corporación Vega, San Martín de Porres – 2017.

HO: La confrontación no se relaciona con la eficacia, Corporación Vega, San Martín de Porres – 2017.

H1: La confrontación si se relaciona con la eficacia, Corporación Vega, San Martín de Porres – 2017.

Asumimos que el nivel de la confianza = 95%; $Z = 1.96$

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Sig. encontrada < 0.05; Se rechaza H_0 .

Sig. encontrada > 0.05; Se acepta H_0 .

Tabla: 11 Prueba de Correlación – Hipótesis Específica

		Correlaciones		
			Confrontación (agrupado)	Eficacia (agrupado)
Rho de Spearman	Confrontación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Eficacia (agrupado)	Coeficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla, se obtuvo una significancia bilateral de 0,000 menor al nivel de significancia (α) de 0.05, de acuerdo a la regla de decisiones no se acepta la hipótesis nula es decir la distribución no es normal por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la prueba de Rho de Spearman nos indica que la correlación entre las dos dimensiones es de 0,774 es decir con el cuadro de la correlación según (Martínez 2009) existe una correlación positiva alta.

b) Hipótesis Específica 2

HE2: La oposición se relaciona con los metas, Corporación Vega, San Martin de Porres – 2017.

Ho: La oposición no se relaciona con los metas, Corporación Vega, San Martin de Porres – 2017.

H2: La oposición si se relaciona con los metas, Corporación Vega, San Martin de Porres – 2017.

Asumimos que el nivel de la confianza = 95%; Z= 1.96

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Sig. encontrada < 0.05; Se rechaza Ho.

Sig. encontrada > 0.05; Se acepta Ho.

Tabla:12 Prueba de Correlación – Hipótesis Especifica 2

		Correlaciones	
		Oposición (agrupado)	Metas (agrupado)
Rho de Spearman	Oposición	Coeficiente de correlación	1,000
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	,289
		N	30
	Metas	Coeficiente de correlación	,289
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	,122
		N	30

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla, se obtuvo una significancia bilateral de 0,122 mayor al nivel de significancia (α) de 0.05, de acuerdo a la regla de decisiones se acepta la hipótesis nula, la prueba de Rho de spearman nos indica que la correlación entre las dos dimensiones es de 0,289 es decir con el cuadro de la correlación según (Martinez 2009) existe una correlación positiva baja.

c) Hipótesis Específica 3

HE3: El poder se relaciona con los reglamentos, Corporación Vega, San Martín de Porres – 2017.

Ho: El poder no se relaciona con los reglamentos, Corporación Vega, San Martín de Porres – 2017.

H3: El poder si se relaciona con los reglamentos, Corporación Vega, San Martín de Porres – 2017.

Asumimos que el nivel de la confianza = 95%; $Z = 1.96$

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Sig. encontrada < 0.05; Se rechaza Ho.

Sig. encontrada > 0.05; Se acepta Ho.

Tabla:13 Prueba de Correlación – Hipótesis Específica 3

Correlaciones				
			Poder (agrupado)	Reglamentos (agrupado)
Rho de Spearman	Poder (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Reglamentos (agrupado)	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla, se obtuvo una significancia bilateral de 0,000 menor al nivel de significancia (α) de 0.05, de acuerdo a la regla de decisiones no se acepta la hipótesis nula, es decir la distribución no es normal y se acepta la hipótesis alterna, la prueba de prueba de Rho de Spearman nos indica que la correlación entre las dos dimensiones es de 0,609 es decir con el cuadro de la correlación según (Martínez 2009) existe una correlación positiva moderada.

IV. DISCUSIÓN

Por objetivos

En la presente investigación planteamos como objetivo general determinar la relación que existe entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega de San Martín de Porres 2017.

Existe similitud al comparar con el antecedente de Torres (2016). En su tesis titulada *“conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las PYMES familiares de sector calzado del distrito El Porvenir 2016.”* El objetivo general fue determinar la relación que existe entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito el Porvenir 2016.

Por metodología

La presente tesis cuenta con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, el tipo de investigación es de carácter aplicada, el nivel de investigación es descriptivo correlacional ya que mide el grado de relación que existe entre dos variables, el método de investigación es de carácter hipotético deductivo, el enfoque de la investigación es cualitativo, tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple, la investigación tiene una población de 30 trabajadores de la Corporación Vega que es igual a su muestra.

Observamos que existe poca similitud con el antecedente que realizó Miranda (2010), En su Tesis titulada *“La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos”*: este estudio se realizó con la finalidad de obtener el Grado Académico de Magíster en Comunicaciones. Y cuenta con un tipo de investigación descriptiva y diseño experimental.

Por resultados

La presente investigación tiene como resultado según el programa utilizado estadístico, que existe relación entre las dos variables es decir entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores, por lo tanto no se acepta la H_0 y se acepta la hipótesis alterna, así mismo también existe relación en las hipótesis específicas ya que la significancia arrojada es menor que la significancia (α) 0.05,

también observamos que existe una correlación positiva alta en los resultados obtenidos.

En el antecedente de Cayetano (2015), en su Tesis titulada "*Condiciones Laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar – Chimbote 2014*". El fin de la investigación fue la obtención del título Profesional de Licenciado en Administración. El tipo de investigación es descriptiva transversal y diseño no experimental. donde existe influencia entre sus variables es decir entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores, observamos que no existe similitud, ya que en su hipótesis general y específicas planteadas no demuestran relación, también observamos que el 63% de los colaboradores consideran que las relaciones interpersonales en el trabajo influyen siempre en el desempeño y un 25% que casi siempre y solo un 8% influye a veces.

Por conclusión

En la presente investigación tenemos como conclusión que se cumplió el objetivo general es decir existe relación entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de la corporación vega de San Martín de Porres 2017.

También existe relación entre los objetivos específicos planteados en la investigación.

De acuerdo con el antecedente tomado para esta investigación no existe similitud. Ya que Neyra (2014), en su tesis titulada. "*El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales*". El presente trabajo se hizo en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Se realizó con la finalidad de obtener el Grado de Magister en Derecho de la empresa. La investigación es descriptiva y tiene diseño no experimental. sus conclusiones son: existen posiciones distintas con respecto a esta doctrina y jurisprudencia nacional e internacional, sin embargo actualmente este instrumento al ser ya de aplicación en el marco de las relaciones laborales, ha tenido un alto impacto en la variación de las estrategias de las partes y un cambio en la conducta de las mismas para la confrontación de procesos.

V. CONCLUSIÓN

5.1 Objetivo General

De acuerdo a la prueba de hipótesis planteada nos dio como resultado que existe relación entre las dos variables, es decir, entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores, entonces podemos decir que se cumple el objetivo general.

En el Objetivo Especifico 1 de acuerdo con los resultados arrojados nos confirma que presenta relación entre las dimensiones planteadas, es decir, se relaciona la conformtación con la eficacia.

En el Objetivo Especifico 2 Con los resultados arrojados en la prueba de hipótesis especifica 2 nos demuestra que existe relación entre las dos dimensiones (oposición y metas), esto nos confirma que el objetivo especifico se cumple.

Como otras conclusiones mencionamos que:

Esta investigación está portando un instrumento que será de mucha utilidad para otros investigadores.

VII. RECOMENDACIONES

Luego del análisis de los resultados de este estudio de investigación se propone las siguientes recomendaciones:

6.1 Como podemos observar en las conclusiones que se cumple el objetivo general que es la determinar la relacion que existe entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores se recomienda para un buen resultado, orientar las relaciones humanas para crear un entorno respetuoso, amigable y ameno, que facilite la productividad y la sana convivencia.

Con respecto a la confrontación se recomienda a la empresa siempre mantener la calma ante algunas diferencias, luego ver que los resultados de la confrontación, saber escuchar y transformarla en una confrontación constructiva donde eficacia tienen la capacidad de producir el efecto deseado.

Para lograr el cumplimiento de las metas, se deben cumplir en un cierto plazo para que sean exitosas. Por eso, es importante tener claro el tiempo que tomara realizarlo y que todo el grupo sea direccionado y no encontrar oposición sino, no se efectura corectamente el cumplimiento de las mismas.

VIII REFERENCIAS

Carrasco, A. (2010). *Gestión del conflicto y estrategias de negociación y mediación. (Huelva, 2010).*

Cayetano, P. (2015). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar –Chimbote 2014.* (Tesis para título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos (9ª.Ed.)* México: McGraw-Hill/Interamericana

Chiavenato, I (2011). *Gestión del Talento Humano (9ª.Ed.)* México: McGraw-Hill/Interamericana.

Gonzales, M. (2006). *Gestión de conflictos laborales.* (2006. Ed.). España: Innovación y Cualificación S.L

Miranda (2010). *La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: Un estudio de caso.* (Tesis para Título de Magister en comunicaciones). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Munguía, S. (2014). *Propuesta de un taller de manejo de conflictos laborales para mejorar el clima organizacional en personal operativo de una institución educativa de asistencia privada.* (Tesis para obtener título de Licenciada en Psicología). Universidad Nacional Autónoma, México.

Neyra, C. (2014). *El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales.* (Tesis para obtener grado de Magíster en derecho de la empresa). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Robbins, S (2004). *Comportamiento Organizacional.* (10ª. Ed.): México/Pearson Educación.

Stoner, J (2000). *Administracion.*Mexico: Prentice-Hall.

Romero Gálvez Antonio. (2005, marzo 21). *Teorías del Conflicto.*

ANEXOS

CUESTIONARIO

Cuestionario para identificar conflictos laborales en el desempeño de los trabajadores de la CORPORACIÓN VEGA DE SAN MARTIN DE PORRES.

INSTRUCCIONES

Marque con un aspa (x) la respuesta que Ud. Crea convenientes.

Contestar con claridad y sinceridad.

N°	PREGUNTAS	OPCIÓN DE RESPUESTAS				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
1	¿Existen normalmente conflictos en su centro de trabajo?					
2	¿Ud. ha tenido alguna actitud negativa frente a un compañero de trabajo?					
3	¿La relación laboral con sus compañeros es buena?					
4	¿Se realizan reuniones para trabajar en equipo o celebrar éxitos individuales o grupales?					
5	¿El jefe felicita personalmente a un empleado por un trabajo excepcional?					
6	¿Ud. Cree que a la empresa le interesaría tratar algunas políticas de conflictos laborales?					
7	¿Se siente contento con la remuneración pagada por parte de la empresa?					
8	¿Considera Ud. que las compensaciones son diferentes entre el personal que desempeña cargos similares?					
9	¿Las instalaciones de la empresa le brindan seguridad de trabajar?					
10	¿Ud. Trabaja ocho horas al día?					
11	¿Cuándo presenta una queja a su jefe inmediato siempre es resuelta?					
12	¿Demuestra la empresa interés por resolver quejas y reclamos?					
13	¿Los reclamos son atendidos en la organización?					
14	¿Ud. Tiene experiencia en el área asignada?					
15	¿Ud. Posé comprensión de situaciones necesarias para resolver problemas en la empresa?					
16	¿Ud. siempre termina un proyecto asignado en su trabajo?					
17	¿Ud. Tiene un excelente espíritu de cooperación en la empresa?					
18	¿Ud. aporta ideas nuevas a su empresa?					
19	¿Ud. Alcanza los niveles de producción solicitados según reglamento de la empresa?					
20	¿Ud. se esmera diariamente para realizar trabajos de calidad para la empresa?					

GRACIAS.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Los conflictos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Corporacion Vega, San Martin de Porres 2017”.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

CAVERO DE LA CRUZ, Bertha Julissa

ASESOR

Dr. DÍAZ SAUCEDO, Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



LIMA -PERÚ

2017



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo, **Antonio DÍAZ SAUCEDO**, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Cono Norte), revisor (a) de la tesis titulada

“Los conflictos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres 2017”, del (de la) estudiante Bertha Julissa Cavero de la Cruz, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.


El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de noviembre de 2017




.....
Antonio DÍAZ SAUCEDO
DNI: **071629775**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Los conflictos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
 CAVERO DE LA CRUZ, Bertha Julissa

ASESOR
 Dr. DIAZ SAUCEDO, Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ
 AÑO 2017



Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	Entregado a Pontificia ... 3 % <small>Trabajo del estudiante</small>
2	www.scielo.cl 2 % <small>Fuente de Internet</small>
3	soluciones-laborales-uf... 1 % <small>Fuente de Internet</small>
4	es.wikipedia.org 1 % <small>Fuente de Internet</small>
5	www.ilo.org 1 % <small>Fuente de Internet</small>
6	www.scielo.org.mx 1 % <small>Fuente de Internet</small>

Activar Windows
 Ver información sobre Windows

